



Perspectives ouvertes sur le changement

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

DÉCLARATION SUR LA RESPONSABILITÉ SOCIALE 2005



Banque Scotia

Table des matières

Responsabilité sociale à la Banque Scotia

- 1 Faits saillants de 2005
- 2 Message du président et chef de la direction
- 4 Responsabilité sociale à la Banque Scotia
- 11 Nos clients
- 17 La petite entreprise
- 21 La satisfaction des employés
- 33 Notre environnement
- 39 La collectivité
- 46 Nos actionnaires
- 47 Gouvernance d'entreprise
- 49 Dialogue constructif avec nos partenaires
- 53 Annexes

À propos de cette déclaration

Le Bilan des contributions communautaires 2005 – Déclaration sur la responsabilité sociale est publié en conformité avec les règlements de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Il contient toute l'information exigée à l'article 3 du Règlement sur la déclaration annuelle (banques, sociétés d'assurances et sociétés de fiducie et de prêt).

Par souci d'améliorer la qualité et la clarté de nos communications portant sur la responsabilité sociale, nous avons modifié le format de la présente déclaration afin d'y inclure les faits saillants de nos activités de 2005 au tout début, ainsi qu'une discussion plus détaillée de chacune des questions qui intéressent nos partenaires par la suite.

Bien que la présente déclaration ait été conçue pour satisfaire aux normes canadiennes en matière de déclaration sur la responsabilité sociale, un complément d'information sur les activités mondiales correspondantes a été ajouté lorsqu'il était possible de le faire.

Cette année, nous avons également incorporé les indicateurs de performance sociale de la Global Reporting Initiative (GRI), ainsi qu'un tableau de référence aux pages 50 à 52 qui dirige le lecteur vers les pages portant sur la GRI.

Ces employés de notre succursale Woodlawn-Westphal à Dartmouth, en Nouvelle-Écosse, sont représentatifs de notre philosophie «Une équipe... un même objectif» que partagent tous les employés de la Banque Scotia peu importe où ils travaillent. De gauche à droite : Dee Hubley, David Woo, Sonja Coombs et Edward Joyce.



Sur la couverture

www.banquescotia.com

La responsabilité sociale des entreprises revêt beaucoup d'importance pour la Banque Scotia parce qu'elle représente pour nous une excellente occasion de participer au changement. En 2005 :

Nos politiques en matière de confidentialité des renseignements des **clients** ont été classées parmi les trois premières politiques d'entreprise au Canada par Nymity Inc., important éducateur canadien spécialisé en confidentialité. [page 11](#)



- Des rénovations majeures ont été effectuées en vue d'améliorer l'accessibilité des clients à nos succursales.
- Environ 10 000 personnes dans 20 collectivités ont assisté aux séminaires offerts par la Banque Scotia sur le crédit à la consommation.

Notre indice de satisfaction des **employés** a grimpé à 83 %.
[page 21](#)



- La Banque Scotia a été nommée l'un des 50 meilleurs employeurs au Canada pour la deuxième année d'affilée.
- Scotiabank Jamaica et Scotiabank Inverlat (Mexico) ont été classées parmi les meilleures entreprises pour lesquelles travailler.

Nous avons adopté les principes d'Équateur, un ensemble de dispositions reconnues à l'échelle mondiale élaborées en vue d'une gestion saine des problèmes sociaux et **environnementaux** liés au financement de projets dans le secteur financier. [page 33](#)



- La deuxième succursale «écologique» de la Banque Scotia a été mise à l'essai à Vaughan, en Ontario.
- Nous avons approfondi l'information portant sur le risque environnemental dans notre Rapport annuel.

Nos employés ont consacré 200 000 heures au bénévolat et aux collectes de fonds en participant aux programmes **d'engagement social** de la Banque Scotia.
[page 39](#)



- La Banque Scotia a versé plus de 40 millions de dollars pour des causes communautaires dans le monde entier en 2005.
- L'Équipe Scotia au service de la collectivité a fait don de plus de 3,7 millions de dollars dans le cadre de quelque 1 000 campagnes de financement.



Perspectives ouvertes sur le changement

Rick Waugh

À la Banque Scotia, la responsabilité sociale des entreprises (RSE) fait partie intégrante de notre travail. Les principes qui gouvernent la RSE appuient nos valeurs et nos objectifs organisationnels, correspondent aux priorités de nos partenaires et sont logiques sur le plan des affaires.

Aider nos clients à améliorer leur situation financière est notre source de motivation et pour y parvenir, nous entendons être la meilleure société canadienne de services financiers exerçant ses activités à l'échelle internationale. Nous accordons une grande importance à la façon dont nous réalisons et nous atteignons cet objectif, notamment en tenant compte des répercussions élargies de nos décisions dans la poursuite de nos stratégies d'affaires.

Bien que nous soyons fiers de nos nombreuses réalisations en ce qui a trait à la RSE, nous tenons compte des nouvelles perspectives qui s'offrent à notre société afin de participer au changement au sein des collectivités. Lors de la mise au point de nouveaux produits, services et programmes, il n'est pas toujours facile de couvrir la diversité des besoins de tous, tout en s'adaptant aux cultures locales. Malgré ces défis de taille, nous sommes résolus à déployer les efforts nécessaires et à accomplir des progrès, en demeurant chef de file dans les domaines où nous excellons et réceptifs aux meilleures pratiques des autres.

À cet égard, nous sommes très fiers que la Banque Scotia ait récemment été reconnue, pour une deuxième année d'affilée, parmi les 50 meilleurs employeurs au Canada dans le cadre d'un sondage effectué par la revue Report on Business du quotidien The Globe and Mail. La Banque Scotia a également été reconnue comme l'un des meilleurs employeurs au Mexique et en Jamaïque en 2005. En outre, elle a été inscrite au palmarès des 100 meilleures entreprises au monde pour la formation pour la deuxième année d'affilée par la revue Training.

L'année dernière, la Banque a adopté les Principes de l'Équateur, un ensemble de dispositions visant une meilleure gestion des questions sociales et environnementales liées au financement des projets de développement. En souscrivant à ces principes, la Banque Scotia s'est engagée à étudier toutes les propositions de financement de projet de plus de 50 millions de dollars US, conformément aux critères de la Banque mondiale et

de la SFI. La Banque s'est ainsi dotée de normes pour le financement de projets dans les pays en développement où il y a eu absence de cadres et d'applications réglementaires stables. Nous sommes présentement à mettre en œuvre les principes de l'Équateur, ce qui comprend la modification de documents et la formation de nos employés.

La Banque Scotia favorise le contact entre les gens, donnant aux étudiants la possibilité de faire des échanges culturels. Ainsi, grâce à des dons à l'Université de la Colombie-Britannique et à Tec de Monterrey (Mexique), des étudiants de ces deux établissements ont pu améliorer leur compréhension des cultures étrangères et des relations internationales dans le cadre de programmes d'échanges. En outre, un don a été octroyé à l'Université d'Ottawa afin de créer les Bourses d'études à l'étranger de la Banque Scotia.

Notre engagement en matière de RSE se reflète dans notre déclaration de cette année, laquelle a été élaborée en tenant compte des observations faites par nos partenaires au cours de la dernière année. Les modifications que nous avons apportées comprennent une meilleure divulgation de l'information qui correspond aux lignes directrices internationales régissant l'établissement de rapports, de multiples paliers d'information offrant le niveau de détail qui convient à différents auditoires, et plus de contenu sur nos activités à l'étranger afin de mieux illustrer l'impact que nous avons à l'échelle mondiale.

En résumé, notre Déclaration sur la responsabilité sociale de 2005 ne met pas seulement nos réussites en relief, elle reflète les priorités de nos partenaires et jette les bases de notre planification. Nous nous réjouissons à l'idée d'un avenir où nous participerons aux changements significatifs et durables en satisfaisant les objectifs de la Banque et l'ensemble des collectivités qui nous accueillent.

Rick Waugh
Président et chef de la direction

La Banque Scotia est l'une des plus importantes institutions financières en Amérique du Nord et la plus internationale des banques canadiennes. Avec plus de

50 000 employés,

le Groupe Banque Scotia et ses filiales servent

quelque **10 millions de clients**

répartis dans une **cinquantaine**

de pays et englobent trois principaux secteurs,

soit le Réseau canadien, les Opérations internationales

et Scotia Capitaux.

Plus grande priorité accordée à la RSE

La Banque Scotia a toujours cherché un juste équilibre entre les intérêts de tous ses partenaires – et la RSE est un des plus importants maillons de la conduite de nos affaires. La RSE est importante pour la Banque Scotia parce qu'elle l'est pour nos partenaires. Des recherches ont démontré que les consommateurs préfèrent traiter avec des entreprises qui sont à l'écoute de leurs besoins et qui leur offrent la bonne combinaison de produits et services accessibles. De même, les futurs employés recherchent des employeurs qui offrent de bonnes perspectives de carrière, qui les encouragent et les soutiennent dans leurs fonctions, et qui proposent un milieu de travail souple et diversifié où ils peuvent mettre leurs talents à contribution. Pour leur part, les actionnaires exigent le plus haut niveau d'éthique, de transparence et d'imputabilité des sociétés ouvertes.

Ainsi, la responsabilité sociale des entreprises procure à la Banque Scotia un avantage concurrentiel pour ce qui est du service à la clientèle, une avance stratégique pour le recrutement des meilleurs talents et une réputation enviable au sein de la communauté financière. Toutes les dépenses engagées à court terme pour intégrer des pratiques socialement responsables dans nos processus d'affaires – comme les mesures prises en vue de promouvoir la santé de nos employés ou d'accroître l'efficacité énergétique de nos installations – sont habituellement contrebalancées par les avantages à long terme que présente cette façon de fonctionner.

Bien que la RSE soit devenue un sujet en vogue au cours des dernières années, le concept n'est pas nouveau à la Banque Scotia. Il transcende les paramètres traditionnels de l'engagement social pour inclure d'autres mesures sociales et environnementales de la réussite.



Photo de gauche, ci-dessus. À Mexico, Edgar Manzo Ruiz (à gauche), Ana Laura Cifuentes Sosa et Minerva Blanco Herrera (à droite), sont trois des quelque 6 800 employés de Scotiabank Inverlat, nommée l'un des 50 meilleurs employeurs au Mexique par le Great Place to Work Institute.

Photo de droite, ci-dessus. Le comité consultatif sur les questions liées à la RSE de la Banque Scotia est composé de : (première rangée, de gauche à droite) Kim Brand, Anita Mackey, Vivian Mandelos, Sue Graham Parker et Pat Krajewski. Rangée du centre : Louise Cannon, Brenda Riddick, Tim Kastelic, Kaz Flinn et David Morley. Rangée arrière : Bob Finlay, Glen Tugman, Andrew Finlay et Rick White. Absents de la photo : Kevin Harraher et Janet Slasor.

Perspectives ouvertes sur le changement

Bien que la RSE soit devenue un sujet en vogue au cours des dernières années, le concept n'est pas nouveau à la Banque Scotia. Il transcende les paramètres traditionnels de l'engagement social pour inclure d'autres mesures sociales et environnementales de la réussite. La RSE est inhérente à nos valeurs et politiques, et nos employés la mettent en pratique dans leurs actions et décisions de tous les jours. Notre philosophie «Une équipe... un même objectif» renforce notre adhésion aux principes de RSE.

Un chef de file dans l'innovation

Historiquement, la Banque Scotia a fait figure de chef de file pour ce qui est d'offrir des produits, des politiques et des programmes novateurs à ses partenaires. Parmi les «premières» percées de la Banque, notons qu'elle fut la première banque à charte canadienne à offrir des prêts à la consommation (1958), à nommer des femmes aux postes de directrices de succursale (1961), à ouvrir une succursale dans une réserve autochtone (1971), et à offrir la carte VISA Ligne de crédit Scotia, une ligne de crédit assortie d'un accès à une carte VISA (2000).

Ressources dédiées

Dans le but d'accorder une plus grande priorité aux questions liées à la RSE et de faire progresser le développement d'activités et pratiques connexes, la Banque a créé une fonction RSE au sein du service Relations publiques, Affaires de la société et Affaires gouvernementales. Un vice-président, secondé d'un directeur principal, encadre toutes les activités de la Banque dans ce domaine.

Ils ont évalué, à l'échelle de la Banque, les principaux impacts sociaux et environnementaux et ont répertorié les performances de celle-ci dans des secteurs clés. La priorité pour l'équipe consiste maintenant à aider différents secteurs de la Banque à élaborer des politiques et programmes qui renforcent l'engagement de la Banque envers la RSE. Elle tente également de communiquer à l'ensemble du personnel l'orientation stratégique de la Banque en ce qui a trait à la RSE et de faciliter le partage efficace des meilleures pratiques. Grâce à notre unité RSE, nous acquérons une expertise pour scruter les efforts de la Banque, les comparer à ceux d'autres sociétés, promouvoir des améliorations à l'interne et apporter une plus grande discipline à notre travail.

Comité consultatif sur la responsabilité sociale des entreprises

Au cours de la dernière année, nous avons créé le comité consultatif sur la responsabilité sociale des entreprises, qui se compose d'une équipe multifonctionnelle de cadres supérieurs provenant de services clés tels que la Gestion du risque global, les Ressources humaines, les Affaires juridiques, la Conformité du Groupe et de chacun de nos secteurs d'activités. La mise sur pied de ce comité confirme les priorités de la Banque en matière de RSE et oriente nos projets pour la mise en œuvre et la communication de ces priorités à l'ensemble de la société. Cette approche a donné lieu à un niveau d'intégration prometteur à l'échelle de la Banque, a contribué à mettre sur pied et à faire connaître des initiatives reliées à



Stratégie autochtone

La Banque Scotia exploite quatre succursales dans des réserves et 22 centres bancaires pour Autochtones dans l'ensemble du pays. Elle a rédigé à l'intention des directeurs de succursale un guide pour les aider à mieux répondre aux besoins des Autochtones. La Banque continuera à l'avenir de développer des stratégies visant à servir les collectivités autochtones efficacement et à rendre l'emploi accessible aux candidats autochtones grâce au recrutement, à la formation et aux programmes de parrainage. Nous avons établi, entre autres, un partenariat entre la succursale de Rama, en Ontario et les membres de la Première nation Chippewas de Mnjikaning, qui s'est traduit par un financement hypothécaire de 1,75 million de dollars en 2005 pour des projets domiciliaires sur des réserves, comme en fait foi la résidence où habitent Cheryl Maerz et ses deux enfants, Savannah (à gauche) et Dakota.



Le Réseau Femmes Scotia dispose d'un site Web qui aide les femmes à établir de nouvelles relations et à faire avancer leur carrière.

L'une des priorités de la Banque Scotia consiste à augmenter le nombre de femmes occupant des postes de direction à la Banque. Dans cette optique, nous avons attribué aux cadres dirigeants la responsabilité de promouvoir l'avancement des femmes, et avons créé des opportunités et des ressources de développement et de réseautage à l'intention des femmes employées de la Banque partout dans le monde. Les horaires de travail flexibles offrent aux employés un meilleur équilibre entre leur vie personnelle et leur vie professionnelle. En 2005, la représentation des femmes aux postes de cadres supérieurs a excédé le point de référence du gouvernement fédéral. Qui plus est, trois vice-présidentes à la direction à la Banque Scotia ont été nommées au palmarès des 100 femmes les plus puissantes au Canada. Aux Bahamas, Minna Israel est entrée dans l'histoire en devenant la première femme à diriger une filiale de la Banque Scotia dans les Antilles et en Amérique centrale.

la RSE, telles que la stratégie de micro-financement de la Banque Scotia, et a permis d'intégrer la RSE au tableau de bord, qui est un moyen d'établir nos objectifs et de mesurer notre performance dans quatre grands secteurs, soit les finances, le service clientèle, l'exploitation et les ressources humaines.

Groupes d'intérêt externes

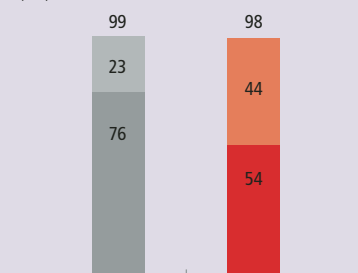
Nous continuons d'approfondir nos connaissances en ce qui concerne la RSE et les façons d'améliorer notre rendement en collaborant avec nos partenaires et divers groupes d'intérêt externes, en les consultant et en obtenant leurs commentaires. Par exemple, en 2005, nous avons rencontré des représentants des organismes suivants : Real Assets, The Ethical Funds, Fonds mondial pour la nature, Association des produits forestiers du Canada, Rainforest Action Network, Forest Ethics, Ethicscan, Exportation et développement Canada, Environnement Canada, Agence canadienne de développement international, ministère des Finances, Le Conseil de consommateurs du Canada, Canadian Business for Social Responsibility et Société financière internationale. Chaque année, nous tentons d'améliorer la pertinence et la clarté des renseignements communiqués au sujet de nos initiatives de responsabilité sociale, notamment en présentant nos réalisations, nos objectifs et nos résultats. Dans la déclaration de cette année, nous avons incorporé les commentaires de ces groupes d'intérêt externes au sujet de la déclaration de l'année dernière, de même que les suggestions de nos employés. Ils nous donnent également leur opinion sur nos politiques et procédures.

Employés et RSE

Des études ont démontré que les employés qui sont socialement responsables et actifs dans les collectivités où elles exercent leurs activités trouvent qu'il est plus facile d'attirer et de garder les employés en poste. La RSE joue donc un rôle important dans nos efforts pour être reconnus comme un employeur de choix. Nous croyons qu'il faut offrir des perspectives de croissance personnelle et professionnelle aux employés, ainsi que l'occasion de faire une différence, non seulement dans la vie des clients qu'ils servent, mais dans les collectivités où ils vivent et travaillent.

Nos employés ont exprimé leur enthousiasme et leur soutien à l'endroit des questions de responsabilité sociale. En 2005, Canadian Business for Social Responsibility (CBSR), une association mutuelle à but non lucratif regroupant des entreprises, a réalisé un sondage auprès du personnel sur un échantillon représentatif de plusieurs échelons salariaux, niveaux d'ancienneté et lieux de travail, et ce, pour évaluer dans quelle mesure ils s'intéressent aux

Le sondage 2005 sur la RSE indiquait que les employés : (%)



- Sont tout à fait d'accord que la RSE est un élément important pour la Banque Scotia
- Sont d'accord que la RSE est un élément important pour la Banque Scotia
- Sont tout à fait d'accord que la Banque Scotia est une société socialement responsable
- Sont d'accord que la Banque Scotia est une société socialement responsable

questions de responsabilité sociale à la Banque Scotia et les comprennent. Ce sondage a révélé que 99 % des répondants considèrent que la RSE est un élément important pour la Banque Scotia (76 % la jugent très importante); 98 % considèrent que la Banque Scotia est une société socialement responsable; et 91 % des employés pensent que la RSE ajoute de la valeur à l'entreprise.

Nous croyons que l'engagement des employés est la clé de notre réussite en matière de RSE. Au Canada comme partout dans le monde, nos employés sont les experts locaux sur la culture, les besoins et les ressources qui existent au sein de leurs collectivités. En donnant aux équipes locales pleins pouvoirs d'utiliser leur créativité, leur énergie et leurs ressources là où le besoin semble le plus grand, nous sommes convaincus que nous pourrions obtenir des résultats plus tangibles au niveau local.

Un exemple probant de la façon dont nous appuyons le travail des employés dans leurs collectivités est notre Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia (PBEBS), en vertu duquel la Banque donne jusqu'à 1 000 \$ par année à des organismes admissibles auxquels des employés et des retraités de la Banque Scotia ont participé activement comme bénévoles. Grâce au travail de bénévolat des employés, des contributions d'environ 650 000 \$ ont été versées à un grand nombre d'organismes de bienfaisance dans le cadre du PBEBS en 2005. Également en 2005, plus de 1 000 levées de fonds ont permis d'amasser au-delà de 3,7 millions de dollars dans le cadre du programme Équipe Scotia au service de la collectivité, qui verse un don d'un montant équivalent aux fonds recueillis par des équipes d'employés de la Banque Scotia à des œuvres de charité et projets locaux. Par l'entremise de ces deux programmes seulement, les employés de la Banque Scotia ont passé plus de 200 000 heures à travailler bénévolement et à recueillir des fonds au profit d'organismes communautaires locaux l'an dernier.

Engagement des employés en 2005

✓	200 000 heures travaillées bénévolement par l'entremise de nos programmes d'engagement communautaire
✓	1 000 campagnes de financement (plus de 3,7 millions de dollars recueillis dans le cadre du programme ESSC)

Opérations internationales et RSE

Avec notre vaste portée géographique qui ne cesse de croître et notre longue histoire dans un grand nombre de régions internationales, la Banque Scotia a une occasion unique d'étendre son propre style de RSE au monde entier. Longtemps reconnue comme «la plus internationale des banques canadiennes», la Banque Scotia est rapidement en voie de devenir une des principales organisations internationales ayant son siège au Canada. Notre philosophie, qui est de donner quelque chose en retour aux collectivités qui nous accueillent, s'applique à tous nos bureaux de par le monde. La part de notre budget de dons et parrainage consacrée aux marchés internationaux a augmenté d'environ 66 %, passant de 4 millions de dollars en 2004, à près de 7 millions de dollars en 2005.

Un bon nombre de nos bureaux internationaux mesurent à l'aide d'indicateurs clés des facteurs tels que la satisfaction des employés et la représentation des femmes dans des postes cadres, et mettent au point leur propre programme de RSE.



Sensibiliser les clients aux questions de fraude

Depuis 1996, la Banque Scotia offre le programme de sensibilisation à la fraude «Non à la fraude», conçu pour aider les personnes âgées à mieux détecter et prévenir la fraude par téléphone et dans la publicité. L'an dernier, le programme a atteint de nouveaux auditoires, y compris les nouveaux immigrants, les femmes dans les refuges et d'autres groupes, et a été actualisé pour y inclure du nouveau contenu sur l'usurpation d'identité, la fraude par Internet et les escroqueries dans le domaine de l'emploi. Le programme a été présenté à quelque 14 000 personnes à l'occasion de plus de 450 séances d'information tenues dans des clubs sociaux, des centres communautaires et des églises, et au-delà de 103 000 personnes ont assisté aux séminaires depuis le début du programme. Ici, Prabha Khanna de Volunteer Toronto s'adresse à des nouveaux immigrants.



Secours humanitaires internationaux

Lorsque des pluies et des glissements de terrain dévastateurs ont frappé El Salvador en octobre 2005, au moins 250 employés de Scotiabank El Salvador ont fait don de leur force et de leur temps afin de reconstruire les maisons de familles locales dans le cadre du programme *Un Techo para El Salvador* (un toit pour El Salvador). La Banque, à titre de principal commanditaire du projet, a pris l'engagement à long terme de participer activement à la vie communautaire : les employés ont formé des équipes bénévoles de construction et la Banque a contribué 65 000 \$ à l'achat de matériaux pour la construction de plus de 50 maisons.

Par exemple, Scotiabank de Puerto Rico a récemment mis au point sa propre stratégie visant à centraliser et à étendre toutes les initiatives liées à la RSE dans l'île. Un nouveau comité gèrera le budget prévu pour ces activités, examinera les demandes de financement des employés, aidera à planifier et à publiciser les activités communautaires, suivra l'évolution des dossiers RSE, et en fera rapport aux dirigeants et au conseil d'administration.

Au El Salvador, quelque 250 employés ont fait don de leur temps et de leurs efforts en construisant des maisons pour des centaines de personnes touchées par les pluies torrentielles et les glissements de terrain qui ont dévasté le pays en octobre. Ils ont ainsi établi un nouveau standard en matière de bénévolat des employés dans ce pays. (Voir l'encadré pour plus de détails.)

Trouver un juste équilibre entre créer et promouvoir les normes de responsabilité sociale dans l'ensemble de la Banque, et respecter les lois et cultures locales est non seulement un défi constant,

mais une occasion unique pour la Banque. Il est de plus en plus possible de partager les meilleures pratiques en matière de RSE et d'autres aspects des affaires grâce à des programmes de formation qui envoient des employés à l'étranger afin de prendre de l'expérience qui leur est profitable à eux personnellement, ainsi qu'aux bureaux où ils travaillent et à la Banque dans son ensemble. Depuis de nombreuses années, des employés du monde entier viennent à Toronto pour acquérir de l'expérience à nos bureaux de la Direction générale; or de plus en plus, les affectations de perfectionnement à court terme dans d'autres pays sont en hausse.

Trouver un juste équilibre entre créer et promouvoir les normes de responsabilité sociale dans l'ensemble de la Banque et respecter les lois et cultures locales est non seulement un défi constant, mais une occasion unique pour la Banque

Poursuite de l'excellence en matière de pratiques de gouvernance

La Banque considère qu'en alliant imputabilité, transparence et intégrité à sa structure de gouvernance et à sa culture d'entreprise, elle crée une valeur pour ses partenaires. Conformément à cette croyance, nous avons mis en place de rigoureuses procédures internes conçues pour répondre aux exigences internationales et canadiennes, et nous ne cessons de passer en revue et de consolider nos meilleures pratiques. La responsabilité du développement et de la révision des politiques de gouvernance d'entreprise de la Banque incombe au comité de gouvernance et du régime de retraite du conseil d'administration de la Banque, lequel est entièrement composé de directeurs externes.

Nos efforts à ce chapitre nous ont valu un meilleur classement dans le cadre de deux importants sondages menés sur la gouvernance d'entreprise : nous avons obtenu la première place ex æquo (en hausse par

rapport à la huitième place l'an dernier) dans le classement établi par le magazine *Canadian Business*, et la deuxième place ex æquo au classement Board Games du *Globe and Mail*.

Le Code d'éthique de la Banque Scotia établit les normes minimales d'éthique exigées de tous les employés du Groupe Banque Scotia. Tous les directeurs, les dirigeants et les employés doivent attester chaque année, par écrit, qu'ils ont lu, qu'ils comprennent et qu'ils s'engagent à respecter le Code d'éthique et ses suppléments. De plus, des systèmes fiables en matière de conformité sont en place à l'interne pour veiller à ce que la conduite des affaires soit conforme à la loi et à l'éthique.

La Banque encourage les efforts de lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement des activités terroristes. Nous avons lancé un programme de formation personnalisée dans le but d'aider la direction et les employés à prévenir, détecter et signaler les activités suspectes aux autorités pertinentes. Ce programme de formation, initiative d'une ampleur inégalée à la Banque Scotia, a obtenu une participation de 95 % parmi nos employés canadiens. Nous avons également investi dans de nouvelles technologies qui nous permettent de suivre les opérations des clients afin de déceler de possibles activités illégales.

Protection et promotion du bien-être financier des clients

L'engagement de la Banque Scotia envers la satisfaction des besoins de ses clients comprend la protection contre la fraude, l'assurance que leurs renseignements personnels sont exacts, confidentiels et sûrs, et l'accès à des services bancaires de base. Par exemple, le nombre de prêts que nous avons consentis à des petites et moyennes entreprises au Canada témoigne de cet engagement. À l'extérieur du Canada, soit en Guyane et en Jamaïque, nous mettons à l'essai des programmes de micro-crédit déjà établis et nous espérons étendre ces programmes à d'autres régions de notre réseau mondial à l'avenir (voir l'encadré).

Nous comptons sur les commentaires de nombreux clients, obtenus grâce à des sondages menés par nos équipes internes et des firmes externes, pour nous aider à améliorer nos produits, nos services et nos procédures. Chaque année, nous effectuons un sondage téléphonique auprès de plus de 115 000 clients, soit des particuliers, des clients commerciaux, des petites entreprises et des clients de gestion de patrimoine afin de mesurer leur satisfaction et leur fidélité. Les résultats sont distribués aux directeurs principaux et aux employés de succursales pour leur permettre d'apporter des améliorations. Nous utilisons également des groupes de consultation et des évaluations par des clients mystères comme sources de commentaires, et nous analysons les tendances décelées à partir des données sur les plaintes des clients.

Le nombre de prêts que nous avons consentis à des petites et moyennes entreprises témoigne de l'engagement de la Banque Scotia à répondre aux besoins de ses clients



Micro-Enterprise Financing Limited Jamaica

Établie en 2002 à Kingston en Jamaïque, Micro-Enterprise Financing Limited (MEFL) travaille en collaboration avec l'Agence canadienne de développement international et la Kingston Restoration Company, grâce à un capital de financement de 2 millions de dollars provenant de la Banque Scotia. Par l'entremise de MEFL, les micro-entrepreneurs à faible revenu ont accès à de la formation sur la création d'entreprise, à des comptes d'épargne et à des prêts en ne fournissant que peu ou pas de garantie. MEFL compte maintenant 1 404 clients, 79 % desquels sont des femmes, et a décaissé plus de 1,25 million de dollars en 2004 et 2005 pour le financement de projets urbains et ruraux. Dans le cadre de son programme «Poor Will Save», les membres de MEFL ont amassé des économies totalisant plus de 215 200 \$.



Financement de l'énergie renouvelable

Le financement de Scotia Capitaux permet à Canadian Hydro Developers Inc. (CHD) de développer un projet de parcs d'éoliennes de 67,5 mégawatt à Melancthon Township, près de Collingwood, en Ontario (aperçu derrière le président et chef de la direction de CHD, John Keating). CHD est le promoteur, le propriétaire et l'exploitant de 17 installations productrices d'électricité alimentées par l'eau, le vent et la biomasse en Colombie-Britannique et en Alberta, de même qu'en Ontario. Toutes les usines sont certifiées ou sont sur le point d'être certifiées dans le cadre du programme Ecologo d'Environnement Canada, un système de certification environnementale qui aide les consommateurs à reconnaître les produits et services qui sont moins nuisibles à l'environnement.

La Banque Scotia et l'environnement

La Banque Scotia s'efforce d'exercer une influence positive sur l'environnement, non seulement par la façon dont elle exploite son entreprise, mais aussi par le genre de projets qu'elle finance. Nous avons adopté, en 1991, une politique environnementale qui oriente nos activités quotidiennes (y compris les efforts de recyclage et de conservation des ressources), nos pratiques en matière de prêts, nos ententes avec les fournisseurs et la gestion de notre parc immobilier. En 2005, nous avons continué d'entreprendre, lorsqu'il y avait lieu, des projets novateurs de conservation de l'énergie et de gestion des installations, tels que du mobilier et des moquettes écologiques, des toitures réfléchissantes, des panneaux de signalisation LED munis d'une cellule photosensible ou d'une minuterie, la gestion centrale de tous les systèmes d'éclairage intérieurs et extérieurs des succursales, de même que l'entretien des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation.

Nous prenons les mesures qui s'imposent pour nous assurer qu'une considération appropriée est accordée aux risques environnementaux associés à nos activités de crédit commercial et de prêts aux entreprises, et sommes également en voie de développer une expertise unique dans le financement de sources d'énergie de remplacement, comme les installations productrices d'électricité alimentées par l'eau, le vent et la biomasse. Il s'agit là de composantes importantes pour contrer les effets du changement climatique.

Conclusion

La Banque Scotia continue de remplir son engagement en matière de responsabilité sociale et de participation communautaire. En 2006, une plus grande importance sera accordée à la fixation d'objectifs et à la mesure des résultats. Nous maintiendrons le cap sur le développement de liens encore plus solides avec nos partenaires clés pour améliorer et protéger la réputation de la Banque et pour nous assurer que nous comprenons leurs préoccupations. Nous continuerons de déployer des efforts pour améliorer la sensibilisation, la compréhension et l'attitude des employés à l'égard des questions de RSE, et d'en mesurer les résultats dans notre sondage interne annuel.

Dans le but de protéger notre entreprise et nos clients, nous continuerons d'approfondir les questions sociales et environnementales en nous assurant que les employés appropriés bénéficient d'une formation sur les Principes de l'Équateur et que cette formation est viable pour l'avenir. De plus, en tant que banque internationale, nous veillerons à ce que les principes et pratiques en matière de RSE soient adoptés tant dans nos emplacements internationaux qu'au Canada.

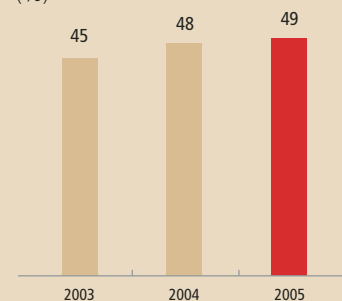
Les pages qui suivent comportent une discussion détaillée de chaque question qui intéresse nos partenaires. Nous avons amélioré notre déclaration afin que nos activités internationales soient mises en relief et les indicateurs sociaux pertinents de la Global Reporting Initiative (GRI) y ont été incorporés (se reporter aux pages 50 à 52).

Perspectives – Faire plus et mieux

À la Banque Scotia, notre équipe s’efforce d’être la meilleure lorsqu’il s’agit d’aider nos clients à améliorer leur situation financière, en trouvant des solutions adaptées à leurs besoins. Pour atteindre cet objectif principal, nous avons la possibilité de mettre au point et d’offrir des services afin de satisfaire chacun de nos quelque 10 millions de clients de façons qui comptent pour eux.

Par exemple, grâce à notre vaste réseau de distribution et à nos employés dévoués, nous sommes à l’écoute des différents groupes, notamment les Néo-Canadiens ou les jeunes qui ont besoin d’acquérir des connaissances financières. Les ressources et le savoir-faire que nous avons acquis au fil des ans nous permettent aujourd’hui de fournir de nouveaux outils et de nouvelles technologies visant à améliorer l’accessibilité aux services des personnes ayant des besoins particuliers, ou à protéger les intérêts de nos clients dans un monde de plus en plus complexe. De plus, nos divers mécanismes de rétroaction et processus axés sur les clients nous permettent de mesurer leurs besoins et leurs préoccupations, d’y répondre rapidement et d’établir des objectifs pour améliorer notre rendement à leurs yeux. Nous sommes déterminés à mettre à profit nos compétences afin de tenir compte véritablement des espoirs, des attentes et des priorités de nos clients.

Fidélité des clients de la Banque Scotia
(%)



L’indice Scotia de fidélité de la clientèle, calculé d’après les résultats du Sondage La Banque aux yeux des clients^{MC}, est un indicateur clé de l’engagement des clients envers la Banque Scotia. Notre pointage actuel de 49 révèle qu’environ la moitié de nos clients manifestent un degré élevé de fidélité envers la Banque Scotia, une proportion qui ne cesse de progresser depuis quatre ans, soit depuis le début de l’initiative de suivi. Se reporter à la page 13 pour obtenir de plus amples renseignements.

Principales réalisations en 2005

- Les politiques de protection des renseignements personnels des clients se sont classées au premier rang parmi les banques et au troisième rang globalement au Canada selon Nymity Inc., société canadienne de premier plan qui vise à sensibiliser la population à la protection de la vie privée.
- Les séminaires «Trouver l’argent» de la Banque Scotia sur le crédit à la consommation ont été offerts à 10 000 personnes dans 20 collectivités différentes.
- Le programme «Non à la fraude» de la Banque Scotia destiné aux personnes âgées cible maintenant les femmes en maisons d’hébergement et les Néo-Canadiens.
- D’importantes rénovations visant à améliorer l’accessibilité aux clients ont été effectuées dans 22 succursales canadiennes.

Perspectives – Faire plus et mieux

La Banque Scotia appuie les principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, notamment les droits suivants :

- droit à la sécurité
- droit au choix
- droit de se faire entendre
- droit à l'information
- droit à l'éducation
- droit à la réparation
- droit de satisfaction des besoins essentiels
- droit à la confidentialité

Les pages suivantes illustrent l'engagement et les progrès de la Banque Scotia à ces égards.

Renseigner les consommateurs

Les employés de la Banque Scotia possèdent de vastes connaissances dans le domaine financier, qu'ils partagent chaque année avec le public au cours de séminaires, d'activités spéciales et de programmes d'information, afin de sensibiliser les consommateurs à diverses questions importantes sur les services bancaires et les placements. En voici quelques exemples :

- Pour la deuxième année de suite, la Banque Scotia a présenté d'un océan à l'autre son séminaire «Trouver l'argent», mettant en vedette David Bach, auteur de livres sur les finances personnelles. Appuyant l'objectif principal de la Banque d'aider les clients à améliorer leur situation financière, les séminaires convient le public à venir découvrir des stratégies de gestion budgétaire de base. De plus, le site www.trouverlargent.banquescotia.com traite de sujets et propose des conseils faciles à comprendre. À l'automne 2005, plus de 10 000 personnes avaient assisté au séminaire offert gratuitement dans 20 villes.
- Depuis 1996, la Banque Scotia présente le Programme de sensibilisation à la fraude «Non à la fraude». Il s'agit d'un programme national de prévention et d'information qui distribue des vidéos pour renseigner les personnes âgées et les groupes communautaires sur les fraudes par téléphone et dans la publicité. En 2005, le programme, qui aborde maintenant l'usurpation d'identité, les actes frauduleux par Internet et les escroqueries liées à l'emploi, a également été offert aux nouveaux immigrants, aux femmes en maisons d'hébergement et à divers autres groupes.
- Les employés de la Banque Scotia ont participé aux programmes d'information financière de l'Association des banquiers canadiens (ABC), notamment les séminaires «Questions d'argent» organisés à l'intention des élèves de 10^e, 11^e et 12^e année portant sur la gestion de leur avenir financier.
- La Banque Scotia propose un lien direct à partir de son site Web www.banquescotia.com permettant aux clients de commander et de télécharger facilement leur dossier de crédit.

Protéger nos clients contre la fraude

Le Groupe Banque Scotia est soucieux de protéger ses clients et l'information financière qui les concerne, que ces derniers effectuent leurs opérations bancaires à nos succursales ou par nos canaux électroniques, tels que les GAB, les services bancaires et de courtage Scotia en direct et les services de paiement direct.

Nous nous sommes engagés à respecter plusieurs codes de conduite d'application volontaire et engagements envers le public dont le but est de protéger les intérêts des clients, notamment le Code de pratique canadien des services de cartes de débit, le Code de conduite de l'ABC pour les activités d'assurance autorisées et le Modèle de code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises (voir l'annexe à la page 54). Le texte intégral des codes et engagements se trouve à l'adresse www.banquescotia.com, à la page Service à la clientèle.

Nous avons mis en place un programme complet sur la sécurité de l'information afin de protéger les renseignements et bases de données électroniques de la Banque contre la fraude en ligne et les virus informatiques. La Banque a acquis, au cours des ans, une vaste expertise sur la sécurité des données et de l'information, la sauvegarde de nos services bancaires électroniques, la protection des clients contre les crimes financiers, la sécurité des clients et des employés dans les établissements de la Banque, et les enquêtes sur les fraudes et la sécurité. Nous partageons de l'information et examinons les nouveaux problèmes de sécurité avec des groupes de travail de l'industrie financière et les autorités chargées de l'application des lois de tous les ordres de gouvernement.

Nous sensibilisons également nos clients aux pratiques bancaires sécuritaires afin de les aider à se prémunir contre la fraude. Dans notre site Web (www.banquescotia.com), nous donnons aux clients des conseils pratiques sur la façon de protéger leurs renseignements en ligne. Afin d'accroître la vigilance des utilisateurs de cartes à l'égard de l'usurpation d'identité commise par l'entremise des ordinateurs, des terminaux point de vente ou des GAB, nous avons également publié une brochure intitulée «Pour protéger votre argent... protégez votre NIP».

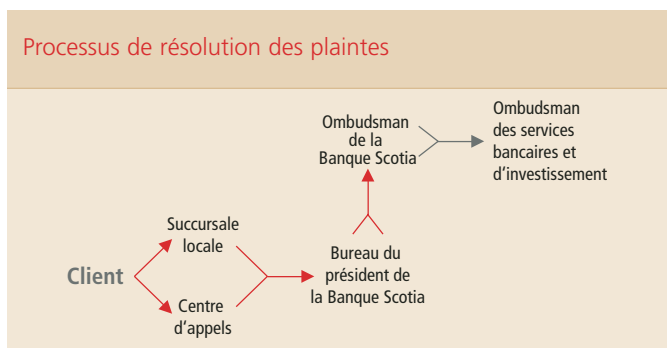
Nous continuons de souligner que la meilleure prévention contre la fraude au GAB est d'encourager les clients à dissimuler leur NIP. La Banque Scotia a augmenté ses efforts de sensibilisation à cet égard auprès des clients grâce à la campagne «Protégez votre NIP». Nous ajoutons également des écrans protecteurs de NIP sur tous nos GAB afin de prévenir

Programmes d'information pour les consommateurs de l'ABC

Nombre de séminaires offerts en 2005 par les employés de la Banque Scotia	198
Nombre de participants étudiants	6 172
Nombre d'employés de la Banque Scotia participants	85
Nombre d'employés de la Banque Scotia formés	242

Programme de sensibilisation à la fraude de la Banque Scotia

Nombre de présentations en 2005	467
Nombre de participants aux séminaires en 2005	14 056
Nombre de participants depuis 1996	102 900



les fraudes au GAB. Un autocollant «Protégez votre NIP» sera apposé à l'intérieur de chaque écran protecteur à titre de rappel aux clients.

La Banque Scotia est membre du Forum sur la prévention de la fraude, une coalition d'entreprises, de consommateurs, d'organismes gouvernementaux et d'autres groupes engagés à lutter contre la fraude visant les consommateurs et les entreprises.

Assurer la confidentialité

La confidentialité est la pierre angulaire d'une relation de confiance avec le client, et la Banque Scotia s'est dotée d'un programme conçu pour assurer l'exactitude, la confidentialité et la protection des renseignements personnels de ses clients. Le Code de confidentialité du Groupe Banque Scotia traite de tous les aspects de la confidentialité, entre autres : la nécessité d'obtenir le consentement du client; les restrictions concernant la collecte de renseignements, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels; l'accès du client aux renseignements le concernant. Le Code de confidentialité ainsi que la brochure «Avec le Groupe Banque Scotia, vos renseignements personnels sont bien protégés» sont mis à la disposition du public dans nos succursales et nos bureaux, et peuvent être consultés sur notre site Web. Ajoutons qu'un comité de confidentialité, formé de cadres supérieurs, se rencontre chaque trimestre pour discuter de tendances en matière de protection de renseignements personnels et de politiques connexes, et pour déterminer au besoin les mesures à prendre.

La Banque Scotia s'est toujours engagée à assurer l'exactitude, la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels de ses clients. Pour y arriver, elle a mis en place il y a plusieurs années une Entente relative à la confidentialité ainsi que des documents et des procédures connexes. En 2005, nous avons modifié l'Entente relative à la confidentialité afin de continuer à respecter nos obligations d'informer nos clients des raisons de recueillir, d'utiliser et de divulguer leurs renseignements personnels et des moyens que nous utilisons pour y arriver. L'Entente révisée du Groupe Banque Scotia se trouve sur le site Web, www.banquescotia.com, à la page Confidentialité.

En 2005, les politiques de protection des renseignements personnels de la Banque Scotia ont été reconnues parmi les meilleures au Canada, selon une étude de Nymity Inc., société canadienne de premier plan qui vise à sensibiliser la population à la protection de la vie privée. Nous nous sommes également

Résolution des plaintes de clients en 2005

Nombre de plaintes reçues au Bureau du président	7 384
Pourcentage de clients satisfaits de la gestion des plaintes (selon un sondage auprès de 1 464 clients ayant déposé une plainte)	90 %
Nombre de changements apportés aux politiques, processus ou produits à la suite de plaintes	97
Variation du nombre de plaintes en 2004 en pourcentage	-15 %

classés au troisième rang globalement et sommes la première banque parmi plus de 20 entreprises évaluées selon des critères comme les pratiques en ce qui a trait au consentement, l'accès individuel, la responsabilisation et les mesures de protection.

Donner suite aux plaintes des clients

Pour traiter les préoccupations formulées par les particuliers et les petites entreprises, la Banque Scotia suit un processus interne comportant trois étapes (voir le processus de résolution des plaintes ci-dessus). Les clients peuvent d'abord essayer de régler le problème à leur succursale ou en téléphonant au centre d'appels. Si le problème n'est pas résolu à leur satisfaction, ils peuvent ensuite communiquer avec le Bureau du président de la Banque Scotia. Si cette démarche se révèle infructueuse, ils peuvent s'adresser au Bureau de l'ombudsman de la Banque Scotia, qui mènera alors une enquête complète et impartiale. On peut communiquer avec l'ombudsman de la Banque Scotia par téléphone, au 1 800 785-8772.

Durant l'exercice 2005, le nombre de plaintes soumises au Bureau du président s'est élevé à 7 384, une réduction de plus de 15 % par rapport à l'exercice précédent. Le Bureau du président a également reçu 267 mentions élogieuses du personnel.

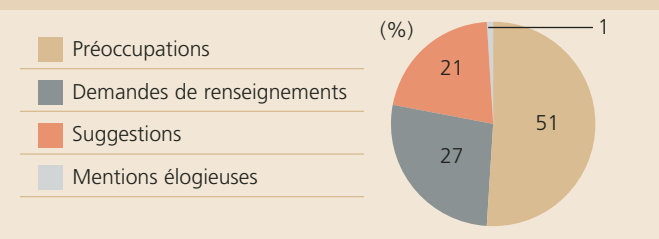
Si un client estime que son problème n'a toujours pas été réglé à sa satisfaction, il peut communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), un organisme indépendant qui étudie les plaintes formulées par les consommateurs contre les fournisseurs de services financiers. Le Centre du Réseau de conciliation du secteur financier (CRCSF) peut aussi prêter assistance au client qui ne sait pas où s'adresser ou comment régler un différend avec son prestataire de services financiers.

Pour obtenir de plus amples renseignements, on peut consulter le site Web www.obsi.ca ou appeler sans frais le CRCSF, au 1 866 538-3766.

Donner suite aux commentaires des clients

Nous travaillons constamment à améliorer nos produits et services, nos canaux de distribution, nos communications et nos processus opérationnels en tenant compte des commentaires que nous recueillons auprès de nos clients de sources internes et externes. Les lacunes qui ressortent de cette rétroaction donnent par la suite lieu à des objectifs ou à des évaluations de rendement dans les succursales, et sont intégrées aux objectifs de la haute direction dans le cadre du processus du tableau de bord équilibré.

Types de messages reçus à Scotia j'écoute en 2005



Par exemple :

- Chaque année, nous sondons par téléphone plus de 115 000 clients de nos services aux particuliers, choisis au hasard, dans le cadre de «La Banque aux yeux des clients», notre programme d'évaluation de la fidélité et de la satisfaction du client. À partir des résultats du sondage, nous calculons l'indice Scotia de fidélité de la clientèle en établissant la moyenne simple de mesures de comportement spécifiques tirées des questions posées aux clients dans le cadre de notre programme continu de suivi du rendement du service. Plus le niveau d'engagement est élevé, plus les clients sont susceptibles de recommander nos services à d'autres et de faire davantage appel à nous. Des fiches d'évaluation sont remises à la haute direction et aux succursales pour qu'elles donnent suite aux résultats qui visent directement leurs clients. D'autres sondages similaires menés périodiquement auprès des petites et moyennes entreprises fournissent une rétroaction au Groupe Gestion privée Scotia, à ScotiaMcLeod et à Placement direct ScotiaMcLeod.
- Pour concevoir et améliorer ses produits et services, la Banque Scotia effectue des recherches approfondies, forme des groupes de consultation, effectue des évaluations mystères, analyse les tendances qui se dégagent des données sur les plaintes des clients et communique ses conclusions.
- Puisque nos employés sont les mieux placés pour nous dire quels produits et services sont efficaces et lesquels ne le sont pas, nous les encourageons à nous suggérer, au moyen de Scotia j'écoute, des idées sur les produits et les services ainsi que des façons d'améliorer l'expérience client. Scotia j'écoute est un service gratuit qui permet aux employés de faire part de leurs commentaires par téléphone ou par courriel, anonymement s'ils le désirent, sur les politiques, les programmes ou les questions qui les empêchent d'offrir un service hors pair. Au début de 2005, un projet pilote international Scotia j'écoute a été lancé à Anguilla, à Antigua, à la Barbade, en Dominique, en République dominicaine, à la Grenade, à Saint-Kitts, à Sainte-Lucie et à Saint-Vincent.
- Deux fois par année, nous sondons nos clients internes, notamment les succursales canadiennes, sur l'aide que leur apportent nos groupes de soutien afin de mieux répondre à leurs besoins et à ceux de leurs clients. Selon les résultats du Sondage satisfaction Scotia 2005 mené confidentiellement auprès de 31 000 employés sélectionnés au Canada, en Jamaïque et à Trinité-et-Tobago, les services offerts obtiennent une cote de satisfaction très élevée.
- Nous étudions soigneusement les conclusions des évaluations mystères effectuées par l'Agence de la consommation

en matière financière du Canada (ACFC). L'ACFC est une organisation qui fournit de l'information aux consommateurs et qui s'assure que les institutions financières ont mis en place les mécanismes nécessaires pour satisfaire aux exigences réglementaires.

Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes

La Banque Scotia compte un Service mondial de conformité – lutte contre le blanchiment d'argent, chapeauté par le service Conformité pour le Groupe et dirigé par le chef de la lutte contre le blanchiment d'argent. L'équipe supervise la conception, la mise en œuvre et la gestion du programme sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, partout dans la Banque et dans ses filiales.

En 2005, la Banque Scotia a adopté une nouvelle technologie facilitant le suivi des opérations afin de détecter les activités de blanchiment d'argent et de financement d'activités terroristes. Nous avons entrepris d'élaborer un nouveau système afin d'automatiser davantage nos processus de suivi des noms assujettis aux règlements en vertu du Code criminel du Canada ou du Règlement d'application de la résolution des Nations Unies sur la lutte contre le terrorisme. Conjointement, ces initiatives nous aideront à satisfaire aux obligations d'informer le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada et à prévenir l'utilisation des produits et services de la Banque à des fins illégales.

Accessibilité et aménagement en milieu de travail

La Banque Scotia s'est dotée d'une politique officielle qui stipule que tous les efforts raisonnables doivent être faits pour que la conception et la prestation de ses services, de même que les conditions d'emploi offertes, répondent aux besoins des personnes handicapées tout en respectant leur dignité. Tant les nouvelles succursales de la Banque Scotia que les établissements qui ont subi d'importantes rénovations au Canada satisfont aux normes d'accessibilité de l'Association canadienne de normalisation (CSA). En 2005, pas moins de 22 succursales canadiennes ont été modernisées et 6 nouveaux emplacements ont été inaugurés. En outre, nous avons actualisé nos normes pour tenir compte des nouvelles lignes directrices publiées à l'automne 2004 et, au cours des 7 à 10 prochaines années, la plupart de nos succursales actuelles seront mises à niveau en fonction des normes de la CSA.

Mentionnons que la quasi-totalité de nos GAB sont plus bas et offrent un espace plus grand pour les jambes afin de faciliter l'accès des personnes en fauteuil roulant au lecteur de cartes, au clavier, à l'écran et à la sortie des relevés. Des écrans couleurs plus grands à haute résolution et sans reflet de même que des touches en braille ont été ajoutés. Aux GAB, le délai est maintenant plus long entre les opérations pour que les clients soient moins bousculés.

La Banque Scotia a aussi ajouté à ses GAB une barre d'appui pour aider les clients à se placer et à se soutenir, ainsi que des voyants pour guider les clients vers l'opération choisie. Nous travaillons également en étroite collaboration avec différents fournisseurs dans le but de concevoir du matériel informatique et des logiciels qui soient tout à fait conformes aux normes de la CSA.

Services bancaires de la Banque Scotia	
Produit/service	Description
Compte de base Scotia	Le compte de base Scotia représente une solution bancaire peu coûteuse convenant bien aux clients qui n'effectuent que quelques opérations par mois et qui préfèrent le service à la caisse. La création de ce compte fait suite aux recommandations du gouvernement fédéral et des groupes de consommateurs qui souhaitaient un compte à frais mensuels peu élevés et permettant quelques opérations en succursale. Les clients peuvent ouvrir un compte, moyennant la présentation de pièces d'identité de base, sans avoir à déposer une somme minimale ou à faire la preuve d'un emploi.
Encaissement des chèques du gouvernement	Nous nous sommes également engagés à servir les gens qui ne sont pas titulaires d'un compte bancaire, mais qui souhaitent encaisser des chèques du gouvernement, y compris les Canadiens à faibles revenus. Nous formons nos employés pour qu'ils soient en mesure de bien servir ces clients et de leur présenter nos différents services clairement et efficacement*. Une liste des pièces d'identité nécessaires pour ouvrir un compte ou encaisser des chèques du gouvernement, ainsi que d'autres renseignements utiles peuvent être obtenus à nos succursales, par téléphone et sur notre site Web**.
Diagnostic Sélecteur de compte Scotia^{MC}	Les options rattachées à nos différents comptes reflètent les préférences de nos clients et offrent la meilleure valeur possible. Le <i>Diagnostic Sélecteur de compte Scotia</i> est un outil fort pratique qui permet aux clients non seulement de déterminer le compte qui répond le mieux à leurs besoins, mais également de réduire au minimum leurs frais bancaires.
Programme Transfert Simplifié Scotia[®]	Le programme <i>Transfert Simplifié Scotia</i> offre aux clients la possibilité de transférer à la Banque Scotia, sans tracas et sans frais, les comptes d'opérations bancaires courantes qui se trouvent dans une autre institution financière.

* Pour en savoir plus sur la protection des consommateurs, veuillez visiter le site Web de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (www.fcac-acfc.gc.ca) et celui de l'Association des banquiers canadiens (www.cba.ca).
 ** Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la brochure *Opérations bancaires courantes – Ouvrir un compte de dépôt ou encaisser un chèque du gouvernement fédéral à la Banque Scotia*, en succursale.

Réseau mondial de GAB, de bureaux et de succursales de la Banque Scotia			
(voir l'annexe à la page 55)	2005	2004	2003
Succursales et bureaux	1 959	1 871	1 850
GAB	4 449	4 219	3 918

La Banque Scotia et l'industrie bancaire canadienne jouent un rôle d'avant-garde en matière de services électroniques, par téléphone et par Internet notamment, en permettant aux personnes, quelles que soient leurs capacités, d'avoir accès à des services bancaires abordables, à leur domicile même.

Les renseignements à caractère commercial et général de la Banque Scotia peuvent être obtenus sous d'autres formes (cassette audio, braille, gros caractères) en composant le 1 888 615-8991 ou en se rendant au site Web www.banquescotia.com.

Les succursales

Nous sommes conscients que nos succursales, qui font partie de nos canaux de distribution, jouent un rôle indispensable dans nos relations avec la clientèle. Nous étudions et améliorons constamment notre réseau de succursales afin de nous assurer qu'il répond aux besoins actuels des clients. Au Canada en 2005, nous avons ouvert six succursales (nouvelles ou fusionnées) et fermé ou fusionné neuf établissements (voir l'annexe à la page 55).

Services bancaires de base

À la Banque Scotia, nous voulons que tous les Canadiens aient accès à des services bancaires de base. Nous donnons des directives précises et une formation appropriée à nos

employés, et nous fournissons des renseignements détaillés aux clients de sorte qu'ils comprennent parfaitement comment ouvrir un compte et gérer leurs besoins bancaires (voir Services bancaires de la Banque Scotia, ci-dessus).

La Banque s'est depuis longtemps engagée à offrir à ses clients de l'information bancaire facile à comprendre et à utiliser. Tous les documents sur les produits destinés aux particuliers, y compris les prêts hypothécaires, sont écrits en langage clair. Le langage clair et la divulgation font partie intégrante d'un marché de services financiers concurrentiel – ces deux aspects permettent aux consommateurs de comparer de façon efficace et d'effectuer les choix judicieux en fonction de leurs besoins financiers.

Répondre aux besoins uniques des clients

En plus d'offrir des services bancaires de base peu coûteux aux Canadiens à revenus modestes, la Banque Scotia propose divers produits et services spécialisés aux jeunes, aux étudiants et aux personnes âgées. En voici quelques exemples :

- Le programme *Horizon Jeunesse[®]* est conçu pour aider les jeunes de moins de 19 ans à s'initier aux opérations bancaires de base. Ce programme offre 20 opérations de débit gratuites par mois ainsi que des prix en espèces pour encourager les jeunes épargnants.
- Le plan *Privilèges bancaires étudiants^{MC}* offre des réductions sur les frais bancaires habituels ainsi que divers autres avantages aux étudiants à temps plein des universités, collèges et autres établissements post-secondaires reconnus au Canada.
- Le programme *Scotia Plus[®]* propose aux personnes de 59 ans ou plus jusqu'à 40 opérations de débit gratuites par mois de même que d'autres services gratuits ou à prix réduit.

Au service de collectivités diverses

Pour servir efficacement la population multiculturelle du Canada, nous nous sommes donné comme objectif d'avoir un effectif qui reflète la diversité des collectivités où nous sommes présents. La Banque Scotia recrute activement parmi les personnes multilingues afin de pouvoir satisfaire les préférences culturelles et linguistiques de sa clientèle. De plus, nous proposons maintenant nos services les plus populaires en plusieurs langues. Voici quelques-uns de nos services :

- Nos centres TéléScotia répondent aux appels en anglais, en français, en mandarin et en cantonais.
- Placement direct ScotiaMcLeod (PDSM) propose des services en chinois aux clients par l'entremise d'une équipe chevronnée et d'un numéro de téléphone sans frais.
- Pour aider les succursales à consolider leurs liens avec les collectivités distinctes locales, la Banque prépare de nombreux documents multilingues destinés aux clients. Les succursales peuvent ensuite personnaliser et imprimer ces documents avant de les remettre à leurs clients. Outre les ressources considérables en chinois, nous avons fait l'essai en 2005 de diverses communications dans des langues parlées en Asie du Sud, et certains séminaires «Trouver l'argent» destinés aux consommateurs ainsi que certains documents destinés aux petites entreprises ont été offerts en plusieurs langues.
- Bon nombre de nos districts bancaires et succursales participent à des activités spéciales ciblant les communautés ethniques locales. Par exemple :
 - Dans la région métropolitaine de Toronto, nous servons des clients de plus de 130 nationalités, dans quelque 80 langues. Les succursales entretiennent des relations avec les organismes multiculturels, notamment la Chambre de commerce italienne du Canada et participent aux événements publics comme le Toronto Dragon Boat Festival.
 - À Hamilton (Ontario), la Banque Scotia collabore avec le Settlement Integration Services Organization (SISO) à l'intégration des nouveaux immigrants et réfugiés dans la société canadienne. Grâce à ce programme, le personnel de la succursale Centre Mall propose aux clients du SISO l'ouverture d'un compte et les initie au système bancaire canadien. En 2005, nous avons embauché deux participants pour se joindre à l'équipe de la succursale.
 - Afin d'appuyer les services de formation professionnelle et d'encadrement offerts par l'Employment Solutions for Immigrant Youth de Winnipeg, nous avons affecté trois étudiants à la succursale principale de la Banque afin de leur permettre d'acquérir une expérience de travail pertinente.

Services bancaires aux Autochtones

La Banque Scotia collabore depuis longtemps avec les communautés autochtones, à bâtir des relations durables et des partenariats d'affaires dans le respect des traditions commerciales autochtones. Nous avons été la première banque à charte canadienne à ouvrir une succursale dans une réserve, soit à Standoff (Alberta) en 1971, et aujourd'hui nous exploitons quatre succursales dans des réserves, auxquelles s'ajoute un

réseau de 22 centres d'opérations bancaires pour Autochtones. Plus tôt cette année, la Banque Scotia a nommé Carol Bobiwash, employée depuis neuf ans à la Banque, directrice de la succursale de Rama (Ontario). Elle devient ainsi la première directrice de succursale autochtone de toutes les succursales dans une réserve.

De plus, dans le but de répondre efficacement aux besoins des clients autochtones dans l'ensemble de son réseau de succursales, la Banque Scotia fournit aux directeurs de succursale un guide de 26 pages afin de mieux servir les Autochtones. Parmi les relations efficaces que nous avons établies avec les communautés autochtones, notons le partenariat entre la succursale de Rama (Ontario) et les membres de la Première nation Chippewas de Mnjikaning, qui s'est traduit par un financement hypothécaire de 1,75 million de dollars pour la réalisation de projets d'habitation dans la réserve en 2005.

La succursale dans la réserve de Standoff (Alberta) offre des prêts uniques aux entreprises de la collectivité des Premières nations grâce à une garantie du conseil de bande. Ainsi, aucune garantie n'est exigée des demandeurs pour assurer le remboursement du prêt.

À la suite de ces programmes, la Banque Scotia a offert des centaines de prêts totalisant des millions de dollars en crédit autorisé, ce qui s'est traduit par une importante activité économique au sein des collectivités autochtones. On estime que ces prêts ont permis de conserver ou de créer plus de 4 000 emplois autochtones. Nous offrons également des comptes bancaires à des centaines de clients autochtones au Canada.

Par ailleurs, afin de contribuer au succès et au potentiel des entreprises autochtones, les succursales servant les collectivités autochtones sont encouragées à y acheter leurs produits et services, et à partager les programmes d'apprentissage et de développement avec ces entreprises.

En février 2005, le président et chef de la direction de la Banque Scotia, Rick Waugh, a accepté au nom de la Banque le prix argent du programme Progressive Aboriginal Relations (PAR) établi par le Conseil canadien pour le commerce autochtone (CCCA), qui souligne le succès de la Banque dans l'établissement de relations mutuellement profitables avec les Autochtones, leurs entreprises et leurs collectivités.

Vers l'avenir...

Nous nous sommes fixés un certain nombre d'objectifs au cours des prochaines années concernant l'amélioration du service à la clientèle et nous ferons part de notre progrès à ce chapitre dans nos déclarations annuelles sur la responsabilité sociale. Nos principaux objectifs sont les suivants :

- Continuer à viser un pourcentage de satisfaction élevé parmi les clients qui adressent leurs plaintes au Bureau du président.
- Augmenter le niveau de satisfaction et de fidélité des clients.

Perspectives – Promouvoir le dynamisme de l'économie

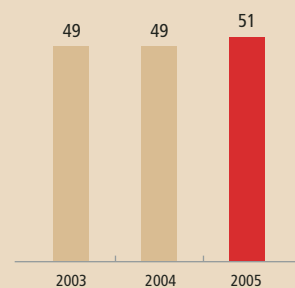
À la Banque Scotia, nous savons que les petites entreprises* sont un élément vital du paysage économique canadien. Elles sont en fait le moteur de l'économie canadienne. Elles apportent une contribution significative au produit intérieur brut et créent de l'emploi : près de la moitié de la main-d'œuvre canadienne travaille dans des petites entreprises. Il s'ensuit que par les services et l'aide qu'elle offre aux petites et moyennes entreprises (PME), la Banque Scotia contribue à la vitalité de l'économie nationale.

Les services bancaires à la petite entreprise constituent un élément important de la gamme de services offerts par le Réseau canadien et sont une source importante de croissance, de revenus et de rentabilité pour la Banque. Afin d'aider directement cet important segment de la clientèle, chacune des succursales de la Banque Scotia compte des spécialistes en services bancaires à la petite entreprise. Nous offrons aux propriétaires de petites entreprises les quatre pierres angulaires de notre gamme de produits et services – opérations bancaires courantes, prêts, épargne et placement, et protection – afin de les aider à améliorer leur situation financière personnelle et celle de leur entreprise.

* Entreprises canadiennes dont le chiffre d'affaires est inférieur à 5 millions de dollars et dont les besoins de crédit sont inférieurs à 500 000 \$.

Fidélité des petites entreprises clientes

(pourcentage ayant accordé la cote «excellent»)



Principales réalisations en 2005

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Notre Centre d'information pour entreprise aide nos employés à répondre aux questions des clients. Le nombre de demandes soumises au Centre par les employés a augmenté de 25 % en 2005. | <ul style="list-style-type: none"> Nous avons réduit de manière significative les tâches administratives de nos spécialistes de la petite entreprise de manière qu'ils puissent consacrer plus de temps aux clients. |
| <ul style="list-style-type: none"> Nous avons amélioré les forfaits spéciaux offerts aux petites entreprises et aux membres d'associations professionnelles afin de les aider à atteindre leurs objectifs financiers. | <ul style="list-style-type: none"> Nous offrons de nouveaux produits pour aider les petites entreprises clientes à épargner et à exercer un meilleur contrôle sur leurs dépenses. |

Promouvoir le dynamisme de l'économie

Nous avons compris que pour aider les propriétaires de petites entreprises à améliorer leur situation financière personnelle et celle de leur entreprise, nous devons les écouter plus attentivement et répondre à leurs préoccupations. Par exemple, nos clients nous disent qu'ils souhaitent avoir accès à des produits et services à prix concurrentiels, à un service à la clientèle amélioré et à des succursales locales offrant tous les services pouvant répondre directement à leurs besoins. Ils s'attendent également à ce que la Banque respecte intégralement les codes d'éthique de l'industrie, y compris ceux qui régissent les méthodes d'octroi du crédit et le règlement des plaintes.

Notre équipe de spécialistes de la petite entreprise

Notre équipe est composée de presque 1 500 spécialistes, dont plus de 925 directeurs de succursale possédant de l'expérience auprès des petites entreprises et plus de 565 directeurs de comptes répartis dans quelque 375 succursales.

Voici quelques-unes des mesures que nous avons mises en œuvre en 2005 pour mieux appuyer nos équipes de spécialistes de la petite entreprise :

- Nous avons élargi le répertoire de cours offerts en ligne pour enrichir les compétences et les connaissances de nos équipes de vente et de service dans l'analyse des états financiers.
- Nous avons étudié les moyens qui s'offraient à nous pour permettre à nos spécialistes de la petite entreprise de passer davantage de temps en contact direct avec leurs clients. S'appuyant sur les recommandations de cette étude, la Banque a réaffecté un certain nombre de tâches administratives de manière à libérer les spécialistes de la petite entreprise et à leur permettre d'avoir des contacts plus proactifs avec leurs clients.
- Le Centre d'information pour entreprise de la Banque Scotia a continué d'aider les équipes de vente et de service à répondre mieux et avec plus de précision aux questions des clients en donnant rapidement aux employés de ces équipes des réponses complètes par courriel ou par téléphone. Les propriétaires de petites entreprises reçoivent ainsi au

Spécialistes de la petite entreprise de la Banque Scotia

Directeurs de succursale ayant de l'expérience auprès des petites entreprises	925
Directeurs de comptes affectés à la petite entreprise	565
Nombre de succursales comptant des directeurs de comptes affectés à la petite entreprise	375
Nombre total de spécialistes de la petite entreprise	1 490

Aide fournie par le Centre d'information pour entreprise de la Banque en 2005

Questions de clients formulées sur le site Web du Centre d'information en 2005	En hausse de 25 %
Questions ayant reçu une attention immédiate	87,67 %
Nombre d'appels reçus tous les mois par les représentants du centre d'appel	1 289

moment opportun l'information dont ils ont besoin pour prendre des décisions commerciales plus avisées et pour mieux gérer leurs finances.

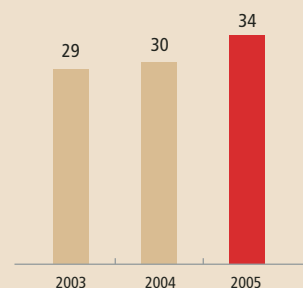
À l'écoute des petites entreprises clientes

Pour servir nos clients efficacement, il est essentiel que nous soyons attentifs à leurs besoins. Voilà pourquoi nous organisons des groupes de discussion et des sondages. Nous avons justement procédé à un sondage au cours de la Semaine de la petite entreprise de 2005 et à notre sondage annuel auprès des petites entreprises intitulé *La Banque aux yeux des clients*, qui visait près de 2 400 PME clientes en 2005 (voir dans l'encadré ci-dessous les cotes de satisfaction que nous ont accordées les petites entreprises clientes). Nous rencontrons aussi des représentants des principales organisations regroupant des petites entreprises afin de recueillir leurs commentaires sur nos produits et notre service à la clientèle, et afin de savoir comment nous pourrions les améliorer.

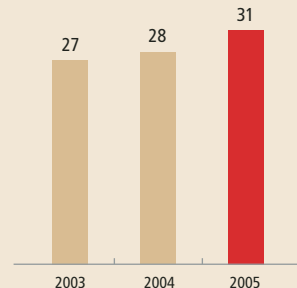
Satisfaction des petites entreprises clientes à l'endroit des services de la Banque Scotia (pourcentage ayant accordé la cote «excellent»)

Nous avons recours à un sondage intitulé *La Banque aux yeux des clients* pour suivre l'évolution de la satisfaction des petites entreprises clientes à notre endroit.

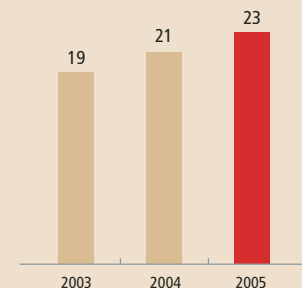
Direction de comptes



Succursale



Banque Scotia



Code de conduite régissant les relations de la Banque Scotia avec les PME			
Ouverture	Le code est mis à la disposition des petites et moyennes entreprises clientes actuelles et potentielles, et peut être consulté sur le site Web de la Banque (www.banquescotia.com).	Relation de crédit	Si un client fait face à un changement ayant des répercussions importantes sur l'exploitation de son entreprise, comme des difficultés financières, nous examinerons attentivement notre entente avec lui avant de prendre les mesures jugées nécessaires. Nous lui fournirons un préavis d'au moins 15 jours ouvrables, et nous l'informerons des modifications devant être apportées aux conditions régissant sa relation de crédit avec la Banque.
Responsabilité	Nos employés ont à cœur de bien servir les clients et de s'assurer que les problèmes sont réglés à leur satisfaction.		
Processus de crédit	Nous fournissons aux petites et aux moyennes entreprises une description détaillée du processus de demande de crédit et leur faisons part de notre engagement à les traiter équitablement et avec respect. Si nous devons refuser une demande de crédit, nous présentons nos motifs au client et lui suggérons d'autres sources de financement.	Traitement des plaintes	Nous maintenons un processus détaillé de règlement des plaintes et nous fournissons volontairement de l'information sur ces procédures à nos PME clientes. Nous nous engageons également à répondre à toutes les plaintes aussi rapidement que possible. Un haut dirigeant indépendant, l'ombudsman de la Banque Scotia, assume la responsabilité finale de régler ces questions.

Pour en savoir plus sur les mesures de protection des consommateurs, veuillez visiter le site Web de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (www.fcac-acfc.gc.ca) et celui de l'Association des banquiers canadiens (www.cba.ca).

Amélioration de nos produits et services

Nous améliorons sans cesse nos produits et services et nous en lançons de nouveaux afin de mieux répondre aux besoins des propriétaires de petites entreprises et de les aider à atteindre leurs objectifs financiers. Voici quelques exemples d'améliorations apportées aux produits et services en 2005 :

- Grâce aux barèmes tarifaires spéciaux applicables aux groupes communautaires et organismes de bienfaisance dûment inscrits, nous aidons ces organisations à maximiser l'utilisation des fonds qui leur sont confiés. Les organismes de bienfaisance inscrits ont droit à des tarifs réduits de 50 % et les groupes communautaires à un rabais de 35 % par rapport au barème publié tous les mois par la Banque pour les comptes commerciaux.
- Pour aider les petites entreprises clientes à mieux contrôler leurs coûts, nous avons créé en 2005 le programme carte VISA Affaires de la Banque Scotia. Cette nouvelle carte offre des relevés en ligne détaillés et des remises en espèces, et contribue à réduire les frais de service mensuels en diminuant le nombre d'opérations effectuées dans les comptes d'affaires des clients.
- Les propriétaires de petites entreprises qui sont membres de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, du Conseil canadien du commerce de détail et de l'Association canadienne des professionnels de la vente peuvent par ailleurs se prévaloir de tarifs préférentiels grâce à notre alliance avec ces organisations. Nous travaillons constamment avec les représentants de ces groupes afin de concevoir des offres spécialement adaptées à leurs membres.

Traitement équitable des petites entreprises

Nous adhérons à un code de conduite régissant les relations avec les petites et moyennes entreprises (PME) afin de nous assurer de les servir d'une manière juste, claire et transparente.

Ce code décrit les responsabilités et obligations de la Banque à l'endroit des PME clientes et comprend cinq éléments (voir le tableau ci-dessus pour les détails).

Des partenariats pour soutenir les objectifs des petites entreprises

Nous formons de nombreux partenariats et offrons des commandes, tant à l'échelle locale que nationale, afin de répondre aux besoins particuliers des groupes de petites entreprises et de professionnels indépendants. Voici quelques exemples :

- Conséquence directe du vieillissement de la population canadienne, un nombre croissant de propriétaires de petites entreprises sont confrontés à la difficulté bien concrète d'assurer la relève à la tête de leur entreprise. Plus de 70 % des propriétaires de petites entreprises ont exprimé leur intention de partir à la retraite d'ici dix ans. La Banque Scotia a donc décidé de développer des ressources dans le domaine de la planification de la relève afin d'appuyer ces chefs d'entreprise dans le processus de transition. Au début de 2005, nous avons donc commencé à travailler en partenariat avec l'Institut canadien des comptables agréés à l'élaboration d'une publication qui portera sur la planification de la relève au sein des entreprises gérées par leur propriétaire. Ce document sera publié vers le milieu de 2006 et comprendra des recommandations pratiques afin de guider les propriétaires désireux de vendre leur entreprise.

- Nous maintenons des partenariats actifs avec diverses associations du secteur de la santé dont le Collège des médecins de famille du Canada, le Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada, l'Association des pharmaciens du Canada, l'Association canadienne des optométristes, l'Association des psychiatres du Canada et la Société canadienne de psychologie.

Soutien aux femmes entrepreneures

Les femmes représentent approximativement le tiers des travailleurs autonomes canadiens et sont propriétaires d'environ la moitié des PME canadiennes. Nos spécialistes de la petite entreprise participent à toute une gamme d'initiatives locales de réseautage, en plus de donner des séminaires et des présentations aux groupes et associations de femmes d'affaires.

Soutien au secteur agricole du Canada

La Banque Scotia soutient l'industrie agricole canadienne en jouant un rôle de premier plan dans le domaine du financement traditionnel et du financement des fournisseurs. Nous mettons à la disposition des petites et des moyennes entreprises agricoles clientes un large éventail de solutions financières, dont des services de placement et une aide à la transmission des exploitations agricoles des parents aux enfants.

En 2005, nous avons maintenu et assuré la croissance de notre alliance de financement avec *Agricore United*, dans le cadre de laquelle nous finançons du bétail et des cultures agricoles. Nous offrons également du financement d'intrants agricoles par l'intermédiaire de concessionnaires indépendants affiliés à Univar Canada, Agrico Canada et par l'intermédiaire du réseau de membres de *Quality Assured Seeds*.

L'engagement de la Banque Scotia envers l'industrie laitière est mis en évidence par notre parrainage, depuis maintenant 21 ans, du plus important concours de veaux de lait du Canada, le *Scotiabank Classic*, organisé chaque année par les clubs 4 H dans le cadre de la foire agricole *Royal Winter Fair* à Toronto. Ce parrainage vise à stimuler le leadership chez les jeunes des communautés rurales de tout le Canada, et à contribuer ainsi à former la prochaine génération d'éleveurs propriétaires. En 2005, notre parrainage s'est élargi au *Scotiabank Junior Beef Heifer Show* et au *Youth Weekend*.

La Banque Scotia travaille à titre individuel avec ses clients qui subissent les conséquences néfastes d'événements qui échappent à leur contrôle comme l'encéphalopathie bovine spongiforme (EBS). En 2005, nous avons aidé nos clients à trouver des moyens de gérer la situation, souvent en leur proposant un calendrier allégé de versements sur leurs prêts ou en leur proposant d'autres solutions de financement. En tant que membre de l'Association des banquiers canadiens, la Banque Scotia rencontre périodiquement des associations de producteurs et des fonctionnaires fédéraux et provinciaux afin de discuter des enjeux qui confrontent l'industrie et de fournir ses commentaires sur les mesures d'urgence à long terme envisagées pour aider les producteurs touchés.

Vers l'avenir...

La Banque Scotia s'est fixée un certain nombre d'objectifs pour améliorer son service et appuyer les petites entreprises clientes en 2006 et nous ferons état des progrès accomplis dans notre déclaration annuelle sur la responsabilité sociale. Voici nos principaux objectifs :

- continuer de mettre à la disposition de nos spécialistes de la petite entreprise la formation et les ressources nécessaires pour qu'ils puissent offrir à leurs clients des conseils pertinents et un service de premier ordre;
- accroître le degré de satisfaction des petites entreprises clientes et mesurer notre rendement au moyen du sondage *La Banque aux yeux des clients*;
- continuer à améliorer l'expérience de nos clients en nous appliquant à mieux comprendre leurs objectifs, en les sondant et en les consultant sur le développement de nos nouveaux produits et sur les enjeux touchant le service à la clientèle;
- continuer à s'associer aux associations professionnelles et autres regroupements d'entreprises afin d'acquérir des connaissances pertinentes sur les besoins de leurs membres et sur les enjeux qui les touchent;
- chercher à offrir des conseils et des services de meilleure qualité à nos petites entreprises clientes.

Financement par emprunt des entreprises clientes de la Banque Scotia :

Voir l'annexe de la page 57 pour le montant du financement par emprunt autorisé et impayé, et le nombre de clients en 2005.

Perspectives – Croître et réussir

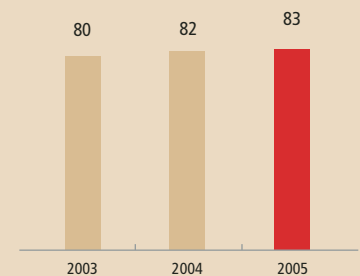
À la Banque Scotia, nous reconnaissons que la réussite de l'entreprise et celle des employés vont de pair. Nous comprenons qu'il est essentiel de pouvoir compter sur des employés satisfaits et engagés pour fournir un service à la clientèle de premier plan et que la croissance de notre entreprise dépend de l'efficacité avec laquelle nous développons les compétences de nos employés. Pour ce faire, nous proposons une panoplie de programmes et de politiques visant à faire croître et à soutenir notre effectif mondial diversifié, qui compte plus de 50 000 employés. Nous mesurons ensuite rigoureusement notre rendement dans chacun de ces domaines pour que le niveau de satisfaction et l'engagement des employés continuent à croître et pour que nous demeurions un employeur de choix.

En 2005, nos efforts ont été soulignés autant au Canada qu'à l'échelle internationale; nos pratiques en matière de ressources humaines nous ont en effet valu une reconnaissance externe prestigieuse. Pour la deuxième année de suite, la Banque Scotia a été nommée l'un des 50 meilleurs employeurs au Canada en 2005 par la revue Report on Business du quotidien *The Globe and Mail*. Sur la scène internationale, la filiale Scotiabank Jamaica a été choisie parmi les 20 meilleurs employeurs de ce pays à la suite d'un sondage mené par la *University of the West Indies* et la *Jamaica Employers' Federation*. Enfin, Scotiabank Inverlat a été classée parmi les 50 meilleurs employeurs du Mexique par *The Great Place to Work Institute*.

Principales réalisations en 2005

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Notre indice de satisfaction des employés a augmenté et est passé à 83 %. | <ul style="list-style-type: none"> • Nous avons dépassé le point de référence du gouvernement fédéral en ce qui a trait à la représentation des femmes et des minorités visibles au sein de la haute direction. • Trois vice-présidentes à la direction de la Banque Scotia ont été nommées parmi les 100 femmes les plus influentes au Canada. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Pour la deuxième année de suite, la Banque Scotia a été nommée l'un des 50 meilleurs employeurs au Canada. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Nous avons reçu le prix d'excellence des entreprises de l'<i>Employee Assistance Society of North America</i>. | |

Indice de satisfaction des employés
(%)



Cet indice mesure le niveau de satisfaction de nos employés relativement à leur milieu de travail immédiat. Voir le détail en page 32.

Perspectives – Croître et réussir

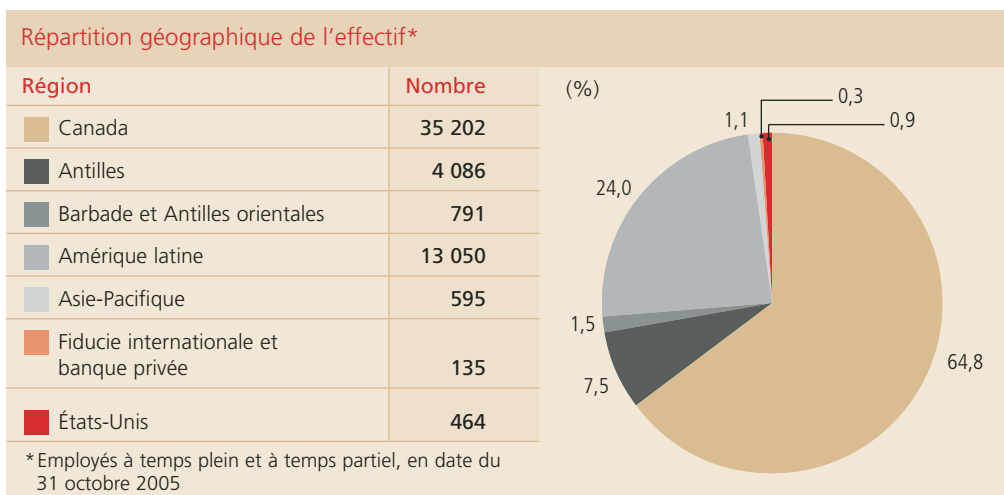
La Banque Scotia étant la plus internationale des banques canadiennes, la diversité est l'une de ses forces. Dans tous les pays où nous exerçons nos activités, nous nous efforçons de faire en sorte que la composition de notre effectif soit le reflet de la diversité des collectivités que nous servons. Nous y arrivons en favorisant le maintien d'un milieu de travail axé sur le respect et le soutien pour tous nos employés.

La Banque dispose de ressources et de processus permanents visant à faire en sorte que la diversité demeure une partie intégrante de nos méthodes de gestion. Ainsi, la Banque Scotia vérifie continuellement si ses politiques existantes et nouvelles sont conformes à notre engagement en matière de diversité et a mis sur pied le Conseil des relations de travail, formé d'employés et de cadres supérieurs de tous les groupes de l'entreprise. En outre, notre Programme de relations avec

les employés prévoit l'intégration de la diversité et de l'équité en matière d'emploi dans les processus de gestion établis, y compris les plans et les budgets annuels. Un rapport trimestriel mesure notre avancement par rapport aux objectifs de diversité énoncés dans ces plans, notamment en ce qui a trait à la composition de l'effectif, à l'engagement et à la satisfaction des employés et au taux de roulement.

La diversité, selon la Banque Scotia

Un effectif diversifié est un effectif qui représente les collectivités où la Banque Scotia exerce ses activités et se compose de personnes de nationalités, de races, de couleurs, de langues, de sexe, de valeurs, de compétences, d'état matrimonial, d'âge, d'orientation sexuelle et de croyances religieuses variés.



Nombre d'employés au Canada*

	Temps plein	Temps partiel	Total
Colombie-Britannique	1 888	1 168	3 056
Alberta	2 197	1 161	3 358
Saskatchewan	423	312	735
Manitoba	484	243	727
Ontario	16 932	4 831	21 763
Québec	1 436	409	1 845
Nouveau-Brunswick	564	346	910
Nouvelle-Écosse	1 216	601	1 817
Île-du-Prince-Édouard	112	56	168
Terre-Neuve et Labrador	493	286	779
Territoires du Nord-Ouest	10	7	17
Territoire du Yukon	14	13	27
Total	25 769	9 433	35 202

* En date du 31 octobre 2005, il y avait 1 257 employés contractuels, soit 3,57 % de l'effectif canadien. Le nombre d'employés d'agence est minimal et n'est l'objet d'aucun suivi officiel.

Répartition géographique par pays*

Pays	Équivalent temps plein
Mexique (Inverlat)	6 960
Chili**	1 282
El Salvador	2 303
Jamaïque	1 838
République dominicaine	1 008
Trinité-et-Tobago	972
Bahamas	555
Costa Rica	328
Barbados	279
Porto Rico	674
Asie-Pacifique	611
États-Unis***	464
Autre****	1 545

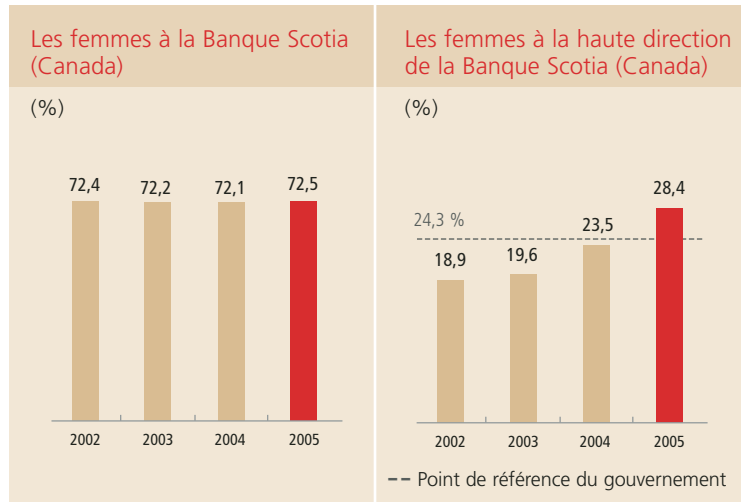
*En date du 31 octobre 2005 **Comprend le personnel contractuel
 ***Comprend Scotia Capitaux Inc., Services de soutien intégrés et RoyNat
 ****Comprend d'autres filiales et d'autres pays des Antilles et d'Amérique latine non énumérés ci-dessus

Faire croître la diversité à la Banque Scotia

Afin d'accroître davantage la diversité à la Banque Scotia, nous avons mis en place de nombreux programmes visant à répondre aux besoins des femmes, des peuples autochtones, des personnes handicapées et des minorités visibles.

L'avancement des femmes

La Banque Scotia est déterminée à être un lieu de travail de choix pour les femmes; à cette fin, tous les cadres supérieurs de la Banque ont la responsabilité de favoriser l'avancement des femmes. Pour faciliter l'atteinte de cet important objectif, nous avons mis en place des occasions et des ressources en matière de réseautage et de perfectionnement. Nous proposons également des modalités de travail souples afin d'aider tous les employés à trouver l'équilibre entre leur vie professionnelle et personnelle.



Résumé des programmes clés pour 2005

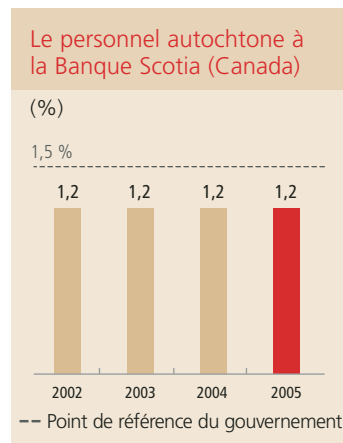
Responsabilité de la haute direction	<ul style="list-style-type: none"> Tous les vice-présidents à la direction et les cadres des échelons supérieurs ont la responsabilité de l'avancement des femmes. Leur carte de pointage équilibrée contient un objectif à cet égard.
Occasions de réseautage pour les employées	<ul style="list-style-type: none"> Le réseau international <i>Réseau Femmes Scotia</i>, qui réunit des femmes cadres de la Banque, aide les femmes à se tenir au courant des occasions de carrière, à établir des contacts et à accroître leur visibilité. Ce groupe a élargi ses événements de réseautage en 2005 et comprend maintenant des séries de causerie sur le perfectionnement professionnel et l'avancement. Depuis la création de <i>Réseau Femmes Scotia</i>, plusieurs autres réseaux favorisant l'avancement des femmes ont été mis sur pied par divers secteurs d'activité et l'on prévoit les relier afin d'en accroître l'influence.
Site intranet Avancement des femmes	<ul style="list-style-type: none"> En octobre, nous avons lancé le site intranet Avancement des femmes, destiné à renseigner l'ensemble des employés sur les activités relatives à l'avancement des femmes, les progrès et les ressources en matière de mentorat, le réseautage et le perfectionnement professionnel.
Parrainage financier de la Banque Scotia	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons parrainé le <i>Catalyst Census of Women Board Directors of Canada</i>, qui détermine la représentation des femmes au sein de la direction des entreprises au Canada. Ce recensement consiste à dresser la liste des femmes qui siègent à des conseils d'administration par entreprise et indique la proportion des femmes au sein des conseils d'administration par chiffre d'affaires d'entreprise, secteur d'activité, province ou territoire et propriété – canadienne ou étrangère. Le <i>Réseau des femmes exécutives</i> (RFE) est le chef de file au Canada pour l'avancement et la reconnaissance des femmes cadres dans le milieu de travail. L'année dernière, la Banque Scotia a parrainé des déjeuners-causeries du RFE ainsi que le <i>Canada's Most Powerful Women Summit: Top 100 Awards</i>. Nombre de femmes cadres de la Banque Scotia ont pris la parole dans le cadre d'événements et de panels. La Banque Scotia a parrainé le <i>Global Summit of Women</i>, qui s'est tenu au Mexique en 2005. Cet événement annuel, qui réunit des dirigeantes des milieux d'affaires, professionnels et gouvernementaux du monde entier, vise à faire progresser la situation économique et l'entrepreneuriat des femmes. La Banque Scotia nourrit des liens avec la <i>Canadian Women's Foundation</i> (CWF), un organisme qui vise à trouver des fonds et à créer des subventions visant à stopper les violences faites aux femmes et de permettre aux femmes et à leurs enfants d'atteindre l'autonomie financière. La Banque parraine divers événements de la CWF, dont sa série de déjeuners-causeries sur le perfectionnement. La Banque Scotia a parrainé les entités suivantes : <i>Legal Education and Action Fund</i> (LEAF), <i>Rotman Women in Management</i>, <i>Queen's Women in Leadership</i> et <i>National Women in Business</i> (parrainage «or»).
Modalités de travail souples	<ul style="list-style-type: none"> Ces aménagements comprennent l'horaire de travail souple, le partage de poste et le télétravail ainsi que les congés de maternité, parentaux, pour raisons familiales et de deuil (voir le tableau de la page 32). Par l'entremise du gestionnaire externe de son Programme d'aide aux employés, la Banque Scotia propose une panoplie de programmes axés sur la famille, dont le soutien aux enfants ayant des besoins spéciaux, les services consultatifs d'aide à la famille, la consultation matrimoniale, le soutien aux parents et les services à domicile.

Les peuples autochtones

Nous nous faisons un devoir d'intégrer les collectivités autochtones du Canada à notre effectif et nous avons entrepris, à cette fin, diverses activités de recrutement visant à accroître leur représentation au sein de notre équipe.

Notre but est de bâtir un effectif autochtone qui fournit des occasions d'emploi intéressantes aux Autochtones. Actuellement, les employés autochtones représentent 1,2 % de l'effectif de la Banque.

En guise de reconnaissance pour les efforts déployés à ce jour, la Banque Scotia a reçu un prix «argent» pour ses programmes et politiques d'intégration dans le cadre du programme Progressive Aboriginal Relations (PAR) du Conseil canadien pour le commerce autochtone, ce qui fait d'elle l'un des premiers établissements financiers à atteindre ce niveau d'engagement.



Mesures visant à favoriser l'effectif autochtone en 2005

<p>Programmes de recrutement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les succursales et les régions se sont fixé des objectifs visant à améliorer la représentation autochtone par l'entremise d'activités de recrutement. La direction régionale reçoit des rapports d'avancement semestriels. • Les activités de recrutement se sont poursuivies dans le cadre de programmes de prise de contact et de bourses d'études. • Nous continuons d'utiliser une base de données «d'intégration» qui contient des données d'emploi et des curriculum vitae, ce qui facilite la recherche de candidats autochtones. Nous sommes actuellement à mettre au point une base de données distincte pour les candidatures autochtones dans toutes les régions, à laquelle auront accès tous les gestionnaires de dotation en personnel. • Reconnaisant la difficulté d'attirer les peuples autochtones vers le secteur des services bancaires, tous les établissements financiers ont uni leurs efforts afin d'établir des relations durables avec les collectivités autochtones et les intéresser aux possibilités d'emploi de ce secteur d'activité. • La Banque Scotia s'est jointe à d'autres établissements financiers pour présenter l'exposé <i>Career Opportunities in the Financial Industry, Beyond Suits & Behind Tellers</i> à la réserve des Six-Nations.
<p>Sensibilisation à l'interne</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Depuis plusieurs années, nous dispensons des cours de sensibilisation aux peuples autochtones aux employés de succursale et aux cadres du Centre et du Nord de l'Alberta; nous prévoyons y donner suite au moyen d'une formation en matière de conservation du personnel et de développement des affaires. • Des séances de formation sur l'intégration des autochtones à l'effectif ont eu lieu à la Direction générale de la Banque Scotia à Toronto.
<p>Parrainage et programmes de perfectionnement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La Banque Scotia parraine activement des activités et des organismes clés, dont les suivants : <i>Canadian Aboriginal Music Awards</i> (commanditaire en titre ou principal); Conseil de développement des ressources humaines autochtones; <i>First Nations Mentor-In-Residence</i>; <i>SAY Magazine – National Employment Partner</i>; <i>Spirit Magazine</i>; <i>National Aboriginal History Program</i> de l'AMMSA; prix et salons de l'emploi de la <i>National Aboriginal Achievement Foundation</i>.

Les minorités visibles

La Banque Scotia dispose de nombreux programmes de recrutement, de planification de carrière, de rémunération et de formation pour s'assurer que son milieu de travail est accueillant pour les minorités visibles.

Mesures visant à favoriser les minorités visibles en 2005

Recrutement, planification de carrière, rémunération et formation :

- Les gestionnaires du recrutement de la Banque Scotia sont formés de manière à effectuer le recrutement, les entrevues et la sélection de façon impartiale.
- La Banque Scotia est consciente de l'importance d'aider les immigrants à trouver des emplois et elle utilise à cette fin le programme de stages Career Bridge d'Avantage Carrière, un organisme privé sans but lucratif fondé en 1996. Depuis sa création, Avantage Carrière a collaboré étroitement avec plus de 900 employeurs et permis à plus de 6 500 diplômés d'acquérir de l'expérience dans tous les secteurs d'activité commerciaux du Canada. Par l'entremise d'Avantage Carrière, nous avons parrainé neuf stages en entreprise Career Bridge en 2005.

Parrainage de la Banque Scotia

- Nous avons parrainé les *Harry Jerome Awards & Scholarships* ainsi que les *New Pioneer Awards*, qui soulignent les réalisations des immigrants et des réfugiés en affaires.

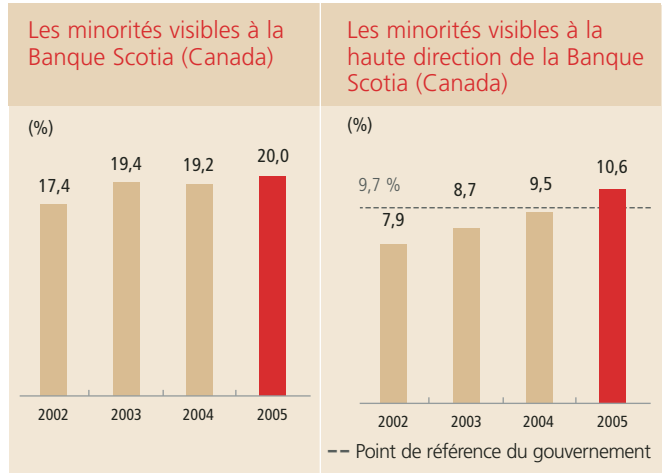
Les personnes handicapées

La Banque Scotia est déterminée à appuyer les efforts des employés handicapés pour se joindre à l'effectif par le truchement d'activités de recrutement, de modalités de travail souples et de technologies et de ressources spécialisées qui contribuent à répondre aux besoins de ces employés.

Mesures visant à aider les personnes handicapées en 2005

Activités de recrutement

- Nous avons tenu des séances de réseautage dans divers services de la Direction générale pour établir des liens avec des candidats potentiels et des gestionnaires du recrutement, ce qui a donné lieu à l'embauche de trois nouvelles personnes.
- Nous avons fixé des objectifs précis en matière de recrutement et de recommandation pour nos gestionnaires de dotation en personnel et de recrutement au sein de notre service administratif centralisé.
- Nous communiquons régulièrement avec des agences, des collèges et des universités clés et participons à des salons de carrière et à des événements spéciaux externes (*Abilities, Link Up* et *People in Motion*).
- Par le truchement du programme de formation du Conseil canadien de la réadaptation et du travail, nous avons recruté un certain nombre de candidats ayant un intérêt envers le secteur financier. Ces personnes ont reçu douze semaines de formation, dont une certification de l'Institut des fonds d'investissement du Canada, puis ont été recommandées aux succursales pour combler des postes de responsables, Services aux particuliers.



- Avantage Sans Limites est l'un des trois types de stage proposés par le truchement d'Avantage Carrière, un organisme privé sans but lucratif. Avantage Sans Limites propose des stages de débutant aux diplômés handicapés. En 2005, nous avons parrainé 12 stages Avantage Sans Limites.

Horaires de travail souples

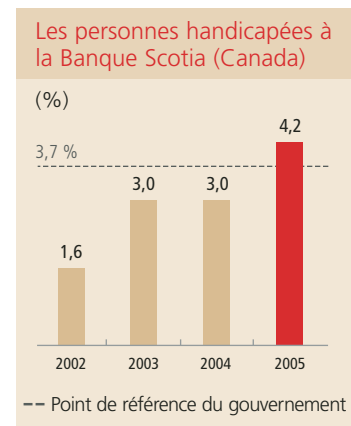
- Des modalités de travail souples, dont les horaires (voir la page 32), aident les personnes handicapées ayant des besoins particuliers à cet égard.

Technologies d'aide

- Scotia *intek*, le groupe des systèmes de la Banque, a commencé à élaborer un plan visant à intégrer des normes en matière d'accès, notamment en ce qui a trait aux outils d'aide, pour s'assurer que nos employés handicapés puissent accéder à nos applications et nos sites Web.

Fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées

- Le Fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées a été établi afin que les employés handicapés puissent avoir les ressources et les outils nécessaires pour accomplir leur travail. Ce fonds permet d'acheter des dispositifs d'aide, comme des tél'imprimeurs, des appareils de télévision en circuit fermé, des services personnels, par exemple des services d'interprète gestuel et de lecture, du matériel technique (matériel et logiciel), comme des grands écrans, des numériseurs, des logiciels de revue d'écran, les logiciels Kurzweil et Zoom text et, enfin, de défrayer les évaluations en milieu de travail du Conseil canadien de la réadaptation et du travail. En 2005, un total de 156 068 \$ provenant de ce fonds a été consacré à l'achat de ces outils et services.



Investissement en formation au sein du Groupe Banque Scotia (Canada)*				
	2002	2003	2004	2005
Investissement total en formation (en millions de dollars)	53 \$	51 \$	59 \$	60 \$
Investissement en formation par employé (approx.)	1 800 \$	1 800 \$	2 100 \$	2 100 \$
Nombre moyen de jours de formation par employé**	non suivi	non suivi	2,0	2,2

*En date du 31 octobre 2005

**Le nombre de jours de formation correspond au nombre de jours d'apprentissage de tous les participants divisé par le nombre total d'employés ETP.

Utilisation de la formation au sein du Groupe Banque Scotia (Canada)*			
	2003	2004	2005
Formation en ligne dans Mon centre de formation (nombre de cours réussis)	172 934	238 788***	213 642
Cours externes (nombre de cours réussis)	7 154	5 147	5 590

***Comprend la formation Lutte contre le blanchiment d'argent de 2004 donnée dans l'ensemble du groupe, qui représente plus de 40 000 cours réussis.

La gestion du rendement à la Banque Scotia

Pour que notre personnel contribue pleinement à l'atteinte des objectifs de l'entreprise, nous avons adopté un processus de gestion du rendement qui aide les employés à relier leur rendement au travail à la stratégie globale de l'entreprise. Ce processus a pour but de favoriser les discussions ouvertes et fréquentes entre les employés et leur directeur et ainsi d'assurer leur perfectionnement personnel et leur réussite. Ce processus comprend l'établissement d'objectifs, l'évaluation du rendement, la rétroaction périodique et continue ainsi que la planification de carrière.

Pour évaluer le rendement, nous utilisons un «tableau de bord équilibré», qui prévoit des évaluations du rendement équilibrées pour l'équipe de direction. Cette méthode aide les membres de la direction à viser un équilibre entre les résultats financiers et les résultats opérationnels, ceux qui concernent les clients et ceux qui ont trait aux employés. Dans l'axe «employés» du tableau de bord équilibré, nous retrouvons comme indicateurs la diversité de l'effectif, le taux de roulement et le niveau de satisfaction des employés. Au cours de l'année, nous avons également accordé une plus large place au perfectionnement des employés, à la rétroaction continue et à l'encadrement.

Programmes de formation et de perfectionnement

La formation et le perfectionnement font partie intégrante de notre culture d'entreprise. En plus de doter les employés des compétences et des connaissances dont ils ont besoin pour aider nos clients à améliorer leur situation financière, ces programmes favorisent un milieu de travail positif en permettant aux employés de croître et de progresser sur le plan professionnel.

Nous offrons un large éventail de cours internes et externes, que ce soit en classe, sur le Web ou en auto-apprentissage et nous encourageons la mise sur pied d'activités de perfectionnement non officielles, telles que l'encadrement, le mentorat et le réseautage.

Au Canada, nous avons consacré en 2005 environ 60 millions de dollars à la formation, soit approximativement 2 100 \$ par employé, et près de 28 000 employés canadiens ont suivi une panoplie de cours à l'interne et à l'externe. Nous avons également amélioré Mon centre de formation, notre système de gestion de l'apprentissage qui donne aux employés un accès en ligne à des cours et de l'information sur la formation n'importe où, n'importe quand. Nous avons élargi la possibilité d'accès à ce système à davantage de secteurs de la Banque, de sorte qu'il atteint maintenant 7 500 employés de plus.

Pour la deuxième année de suite, nous figurons au palmarès des 100 meilleures entreprises pour la formation établi par la revue *Training*, en raison de nos programmes, politiques et mesures, qui favorisent l'apprentissage et le perfectionnement. La Banque Scotia s'est classée au 71^e rang; de toutes les banques canadiennes ayant déjà figuré à ce palmarès, nous arrivons en second pour le rang obtenu.

Formation du leadership

Au cours des années à venir, les gros employeurs comme la Banque Scotia doivent se préparer en vue du problème du vieillissement de l'effectif. En fait, Statistique Canada prévoit que la population en âge de travailler diminuera de façon constante au cours des années 2010 et 2020. Afin de nous aider à relever ce défi et à bâtir la Banque du futur, nous avons mis en place un certain nombre de programmes de formation en leadership pour développer notre réserve de talents. Ces programmes constituent un équilibre entre le soutien officiel, non officiel, interne et externe ainsi que l'apprentissage basé sur l'expérience et la collaboration à l'échelle de l'entreprise.

Programme de primes d'intéressement			
Canadien	2003	2004	2005
Nombre d'employés participants	26 980	26 760	26 800*
Total des primes (en millions de dollars)	95,1	100,7	105,4

*estimation

International	2003	2004	2005
Nombre d'employés participants	4 031*	4 300*	6 500*
Nombre de pays	31	31	32
Total des primes (en millions de dollars)	9,25	9,89	10,0*

*estimation

Participation au programme d'actionnariat des employés de la Banque Scotia			
	2003	2004	2005
Canada (programme de la Banque Scotia)	23 421	24 497	24 506
É.-U./USVI	648	612	611
Porto Rico	384	424	405
Jamaïque	1 347	1 411	1 570
Royaume-Uni	212	187	147
Irlande	17	26	26
Pacte international	919*	2 380**	2 985***
Total	26 948	29 537	30 250

*12 établissements en 2003 **16 établissements en 2004

***19 établissements en 2005 Nota : en date du 31 octobre 2005

Rémunération concurrentielle

La Banque Scotia se fait un devoir d'offrir un programme de rémunération globale, qui comporte un salaire de base, des primes d'intéressement (à long et à court terme), un régime de retraite et des avantages sociaux, dont un programme de soins médicaux, une assurance-vie collective, une assurance-salaire, un programme d'actionnariat, des services bancaires, des congés payés et un programme d'aide aux employés. En 2005, la Banque Scotia a versé environ 1,2 milliard de dollars en salaire de base à ses employés canadiens ne faisant pas partie de la direction.

Les principes de la rémunération globale sont à la base de nos programmes de rémunération dans tous les pays où nous sommes présents. Ces principes définissent notre position à l'égard de la concurrence, notre philosophie de rémunération au mérite et notre engagement à faire en sorte que les employés comprennent bien leur mode de rémunération.

Nous nous assurons de la compétitivité de nos programmes de rémunération en effectuant des analyses de marché détaillées dans chaque pays, en vérifiant régulièrement la situation du marché et en participant à plus de 50 sondages menés par des tiers.

Primes d'intéressement

Le Groupe Banque Scotia a mis sur pied différents programmes visant à récompenser le bon rendement. Ainsi, tous les employés peuvent prendre part à la réussite du Groupe Banque Scotia s'ils répondent aux normes de rendement établies et si l'entreprise atteint des objectifs précis. Par exemple, environ 27 000 employés canadiens participent au Programme d'intéressement, le plus important programme incitatif de la Banque. En 2005, environ 105,4 millions de dollars ont été versés aux employés admissibles. À l'échelle internationale, environ 6 500 employés répartis dans 32 pays participent au programme d'intéressement international de la Banque. En vertu de ce programme, la Banque accorde des primes aux employés dans leur monnaie locale en tenant compte du taux accordé par la concurrence locale. En 2005, la Banque a versé l'équivalent d'environ 10 millions de dollars canadiens dans le cadre du programme international.

Programme d'actionnariat des employés

Les employés peuvent également prendre part à la réussite de la Banque par le truchement de l'un des sept programmes d'actionnariat des employés concurrentiels que nous offrons à l'échelle internationale. En 2005, 89,8 % de nos employés canadiens étaient inscrits au régime tandis qu'ailleurs dans le monde, la participation des employés admissibles atteignait 74,1 %.

Régimes de retraite

Nous offrons divers régimes de retraite concurrentiels à nos employés du monde entier. Le plus important est le Régime de retraite de la Banque Scotia : il s'agit d'un régime à prestations déterminées dont l'actif excédait le passif de plus de 97,7 millions de dollars au 1^{er} novembre 2003. À la fin de l'exercice 2004, plus de 25 000 personnes au Canada étaient membres actifs d'un régime de retraite du Groupe Banque Scotia.

Avantages sociaux

La Banque Scotia satisfait, à tout le moins, aux normes du Code canadien du travail et offre un nombre considérable d'avantages qui vont au-delà des exigences du Code. Ces avantages sont financés par la Banque et comprennent notamment une assurance-salaire de courte et longue durée, des prestations supplémentaires de maternité et un important programme d'aide aux employés.

En 2005, nous avons amélioré nos avantages à la carte en instaurant une structure d'allocation en deux volets qui procurent des crédits supplémentaires aux employés inscrits aux régimes de soins médicaux et dentaires. Ainsi, la Banque a ajouté 1,5 million de dollars sous forme de crédits à la carte aux employés.

Taux de roulement volontaire* total chez les employés hautement performants** (Canada)

2002	2003	2004	2005
4,2 %	2,8 %	2,7 %	2,8 %

Notre capacité à offrir à nos employés une expérience de travail gratifiante et à attirer et retenir des gens talentueux est reflétée en partie par notre taux de roulement volontaire inférieur à la moyenne chez les employés hautement performants.

*Par «volontaire», on entend les départs attribuables à une démission, un accord conclu à l'amiable ou l'expiration d'un contrat.

**Les employés hautement performants sont ceux dont la note de rendement est «exceptionnel» ou «supérieur», soit les notes les plus élevées.

Nota : La création d'emploi nette et le taux de roulement moyen à l'extérieur du Canada, par région ou pays, n'est pas connue actuellement.

Souligner le mérite de nos employés

En plus de souligner les réalisations de nos employés par le truchement d'une panoplie de programmes de rémunération et de primes d'intéressement ainsi que d'occasions de formation, de perfectionnement et d'avancement, la Banque Scotia encourage les gens à prendre le temps de souligner les efforts et les réalisations de leurs collègues, notamment grâce aux programmes de reconnaissance des pairs.

Scotia Bravo est le programme de reconnaissance multi-dimensionnel, en ligne, de la Banque. Il récompense les employés canadiens pour leurs contributions exceptionnelles par le truchement d'un témoignage de reconnaissance de leurs pairs. Le programme rappelle aux employés l'importance des valeurs de l'entreprise et d'un service clientèle de premier ordre. En 2005, près de 500 000 certificats Bravo ont été envoyés par des employés de la Banque Scotia à leurs collègues.

Pour souligner le rendement des employés de nos succursales, filiales et sociétés affiliées internationales, nous offrons le programme *Scotia Excellence Award* dans 24 pays. Ce programme souligne l'apport des personnes qui mettent en pratique les cinq valeurs de base de la Banque, particulièrement celles dont le rendement dépasse les attentes.

Respect des droits de la personne

La Banque Scotia s'est engagée à respecter l'esprit et les principes de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et cela, au-delà des frontières du Canada. Ces principes reflètent les normes internationales sur les droits de la personne autant à l'égard des employés que des clients, dont celles de la *Déclaration universelle des droits de l'homme* et les *conventions fondamentales sur les droits de la personne de l'Organisation internationale du travail*. Les politiques et les programmes de formation et de sensibilisation de la Banque

Rémunération au rendement à la Banque Scotia*

(en date du 31 juillet 2005)	2003	2004	2005
Rémunération au rendement (en millions de dollars)	920	991	1 020
Rémunération au rendement en % de la rémunération globale**	27,4 %	28,7 %	29,2 %

* Inclut l'ensemble de la rémunération au rendement versée dans toute l'entreprise

** La rémunération globale inclut le salaire de base, les primes d'intéressement, les pensions et les avantages sociaux.

Scotia visent à s'assurer que ses employés comprennent parfaitement leurs droits et leurs obligations en ce qui a trait aux droits de la personne et à la discrimination. En outre, la Banque Scotia examine avec soin le rendement en matière de droits de la personne des fournisseurs avec qui elle traite.

La Banque a pour politique de ne tolérer aucun comportement allant à l'encontre de l'esprit de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* ou de toute autre loi sur les droits de la personne qui s'applique aux filiales ou aux activités de la Banque à l'extérieur du Canada. Toute dérogation à ces principes entraînera l'adoption de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement. Les plaintes des employés qui sont traitées par l'entremise du service Relations avec les employés, spécialisé dans le règlement des litiges en matière d'emploi, sont suivies au moyen d'un système central de gestion des cas à partir duquel rapports de tendance sont produits.

Notre Code d'éthique (voir le détail à la page 48) décrit les normes minimales de comportement que doivent observer tous les employés relativement au traitement équitable de tous les membres de notre effectif.

La Banque Scotia appuie également l'exclusion du travail des enfants dans ses activités, telle que définie dans la convention n° 138 de l'OIT, ainsi que la prévention du travail forcé ou obligatoire dans ses activités, conformément aux principes énoncés dans l'article 2 de la convention n° 29 de l'OIT.

La formation sur les politiques et pratiques concernant tous les aspects des droits de la personne est une activité continue à la Banque. Notre service Relations avec les employés dispense une formation sur le respect dans le milieu de travail et sur les façons de créer et d'entretenir un milieu exempt de discrimination, au moyen d'allocutions dans le cadre d'événements et de conférences internes de la Banque ou d'évaluations des ressources humaines. La fréquence et la durée de cette formation sont adaptées aux besoins particuliers de chaque unité commerciale.

Notre personnel de sécurité connaît parfaitement et respecte la politique de la Banque en matière de droits de la personne, de discrimination et de harcèlement : chaque année, tous les membres du personnel de sécurité attestent qu'ils connaissent et respectent cette politique. Pendant la formation annuelle et les conférences opérationnelles tenues par et pour notre personnel de sécurité, divers aspects des droits des employés sont habituellement abordés de manière officielle en collaboration avec les spécialistes en droits de la personne de la Banque.

Donner suite aux préoccupations de nos employés

La Banque Scotia prend au sérieux toutes les plaintes des employés et offre plusieurs façons de les signaler. Les employés sont d'abord invités à parler de leurs préoccupations, y compris celles qui touchent les droits de la personne, à leur chef hiérarchique. Si cette voie ne convient pas à l'employé, il peut s'adresser aux Relations avec les employés, un service qui regroupe des spécialistes des droits de la personne, de la violence et des litiges entre employés. Un directeur des Relations avec les employés aidera l'employé et son chef hiérarchique en leur fournissant des conseils, en intervenant ou en faisant enquête, selon la nature du problème.

Le Bureau de l'ombudsman des employés fournit à tous les employés du Groupe Banque Scotia une aide informelle et confidentielle sur des questions relatives au travail afin de les aider à prévenir, à gérer et à résoudre les conflits, en plus d'offrir des services de médiation et d'encadrement pour la résolution de

différents. Les plaintes adressées au Bureau de l'ombudsman seront divulguées à la direction seulement si l'employé en fait la demande. Le Bureau, qui relève du président et chef de la direction, est indépendant; il n'est associé à aucun secteur d'activité. Dans cette position de neutralité, il agit proactivement pour assurer le respect de pratiques équitables dans tous les secteurs de la Banque. Le Bureau de l'ombudsman des employés respecte le code de déontologie et les normes de pratique de l'International Ombudsman Association.

Le Bureau de l'ombudsman des employés, qui est au service de la Banque et de ses filiales du monde entier, a traité plus de 800 cas en 2005. Nous avons également établi un programme similaire à la filiale *The Bank of Nova Scotia Jamaica* en 2003. En 2005, le service des relations avec les employés de cette filiale a traité 188 cas. En outre, les employés peuvent également communiquer leurs préoccupations de manière anonyme dans le cadre de la Politique de la Banque sur le signalement d'irrégularités relatives à la comptabilité, au contrôle comptable interne ou à la vérification.

Conformément au *Code canadien du travail*, la Banque n'est pas en faveur des représailles de quelque nature que ce soit à l'égard des employés qui adressent une plainte à la Banque. Le Code d'éthique interdit formellement aux employés de prendre des mesures de représailles à l'égard d'un autre employé qui a fait part de ses préoccupations ou formulé une plainte de bonne foi.

Exemples récents de pratiques de restructuration

Année	Transaction/Partenaire	Incidence sur les employés
2005	Acquisition de Banco de Comercio au Salvador	La Banque Scotia a réussi à intégrer environ 2 000 employés à son effectif existant de 400 personnes. L'acquisition n'a donné lieu à aucune perte d'emploi.
2004	Acquisition de Banco Intercontinental (Baninter) en République dominicaine	La Banque Scotia a repris une banque en faillite et a offert du travail à plus de 450 employés qui auraient autrement perdu leur emploi.
2002	Entente avec Symcor concernant le traitement des chèques et du paiement des factures de la Banque Scotia	Symcor a proposé des postes comparables aux 980 employés permanents et contractuels de la Banque Scotia.
2001	Entente d'impartition avec IBM Canada	Des postes équivalents chez IBM ont été offerts aux 450 employés touchés de la Banque Scotia.
2001	Vente de 43 succursales de la Banque Scotia au Québec à la Banque Laurentienne	Des postes ont été offerts à 400 des 502 employés à temps plein et à temps partiel à la Laurentienne et les autres ont eu droit à des indemnités de départ conformes aux normes de la Banque Scotia.
2000	Vente des activités de transfert et de fiducie d'entreprise du Montréal Trust aux Services aux investisseurs Computershare inc. (CIS)	À l'exception de quelques membres de la haute direction et des ressources humaines, des postes équivalents ont été offerts aux 1 000 employés du Montréal Trust chez CIS.

Employés syndiqués	
Pays	Nombre approx. d'employés syndiqués
Antigua	52
Barbade	230
Canada*	9
Chili	650
Jamaïque	1 700
Corée	13
Mexique	2 500
Singapour	60
Trinité	20

*Deep River (Ontario)

Gestion des relations syndicales

La Banque Scotia a des employés syndiqués dans un certain nombre d'établissements dans le monde. Notre philosophie de gestion des relations syndicales s'appuie sur la négociation collective et sur une administration des conventions collectives basée sur le respect et la communication ouverte.

La Banque respecte le droit de ses employés à adhérer à un syndicat aux fins de négociation collective. Pour nous, la liberté syndicale est une liberté individuelle à laquelle ont droit nos employés en tant que personnes. En tant qu'employeur, nous voulons également nous assurer que les employés exercent leurs droits sans intimidation, désinformation ou abus d'influence de la part de l'employeur ou d'un syndicat. Nous suivons cette philosophie partout où nous exerçons nos activités. En outre, nous nous conformons à toutes les lois locales. En tant qu'employeur de choix, nous possédons divers programmes de gestion des ressources humaines et des relations avec les employés qui sont fondés sur le respect et la dignité et nous appliquons la même philosophie à la liberté syndicale.

Accidents du travail à la Banque Scotia en 2004*	
Accidents graves Avec perte de temps productif après le jour de la blessure	99
Accidents mineurs Nécessitant des soins médicaux, mais sans perte de temps productif après le jour de la blessure	61
Autres Autres accidents au travail, tels que définis dans la partie II du Code canadien du travail	181
Nombre total de jours perdus en raison d'une blessure	1 014,5

*Représente les accidents signalés au Canada pendant l'année 2004

Communication des changements organisationnels aux employés

La communication bilatérale avec nos employés fait partie intégrante de notre façon de faire des affaires et d'exécuter les changements qui les touchent, y compris les restructurations, l'impartition de services, l'établissement d'alliances stratégiques et de sociétés en participation, les acquisitions et les désinvestissements. Pendant la négociation d'une transaction ou la gestion d'une restructuration interne, satisfaire aux besoins de nos employés fait partie des priorités de la Banque. Tous les changements qui touchent les modalités et les conditions d'emploi sont l'objet de discussions avec les syndicats, s'il y a lieu.

Au Canada, si un employé n'est pas en mesure de se trouver un poste ailleurs à la Banque à la suite d'une restructuration, il a droit à une indemnité de départ, conformément au Code canadien du travail et aux principes du *common law*.

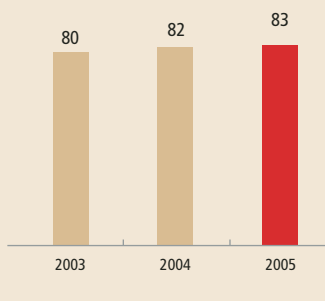
Santé, sécurité et bien-être

Pour la Banque Scotia, la santé et la sécurité des employés est une priorité, comme en font foi ses politiques et programmes et son adhésion à des règles qui visent à façonner les comportements au travail, notamment les mesures de prévention qui sensibilisent les employés et un milieu favorable au rétablissement.

En ce qui a trait à la santé et à la sécurité au travail, la Banque Scotia se conforme au Code canadien du travail et au Règlement sur la santé et la sécurité au travail. Notre

Indice de satisfaction des employés (Point de vue)

(%)



Faits saillants du sondage des employés Point de vue

Les énoncés qui ont obtenu les pourcentages les plus élevés sont les suivants :

Il est important pour le succès de ma succursale/mon service que je m'acquitte bien de mes responsabilités.	98 %
Je comprends bien les responsabilités qui m'incombent dans le cadre de mon emploi actuel.	93 %
Ma succursale/mon service donne un service de haute qualité à ses clients.	91 %
On me traite avec respect comme employé.	89 %

programme de santé et de sécurité au travail prévoit des comités de santé et de sécurité aux établissements comptant plus de 300 personnes. Il touche ainsi en tout 11 024 employés dans 14 établissements au Canada (environ 36,4 pour cent de notre effectif canadien), y compris les employés permanents et contractuels, mais cela exclut les sous-traitants et le personnel d'agence. À tous les autres établissements, les employés sont représentés par un représentant en matière de santé et de sécurité. À neuf de nos établissements internationaux, les conventions collectives contiennent des dispositions qui visent à assurer la santé et la sécurité des employés, en collaboration avec les représentants syndicaux, et qui sont conformes aux politiques exhaustives de la Banque en la matière.

Grâce à nos comités de santé et de sécurité au travail, à nos représentants en matière de santé et de sécurité, à notre comité de politique de sécurité et de santé interne (les comités sont formés de représentants de la direction et des employés) ainsi qu'à un certain nombre de groupes de soutien à la Banque (p. ex., Sécurité, Santé Scotia et Relations avec les employés), nous faisons participer les employés à toutes les facettes de la santé et de la sécurité, de la prévention à la résolution des problèmes. Les employés peuvent faire part de leurs préoccupations au comité ou au représentant, ou encore suivre les voies habituelles (p. ex., Chaîne de communication, processus de résolution des plaintes).

Pour nous assurer que nos pratiques en milieu de travail sont en grande partie conformes aux lignes de conduite reconnues à l'échelle internationale relativement aux systèmes de gestion de la santé au travail, la Banque Scotia vérifie si ses programmes sont conformes aux principes OHSAS-18001, des directives adoptées à grande échelle et basées sur les normes ISO.

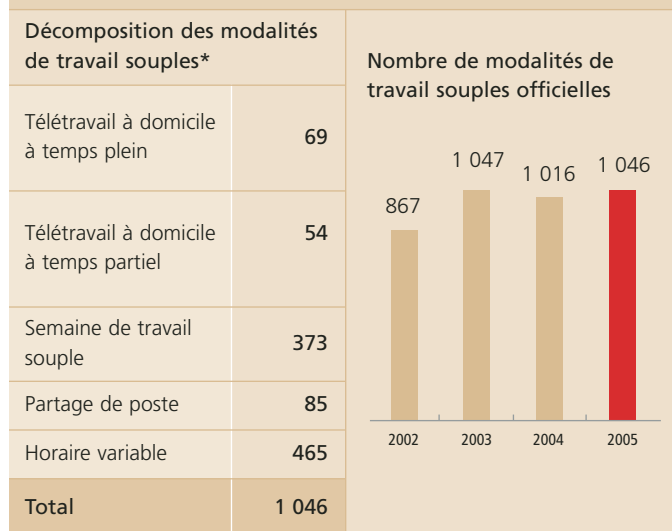
En outre, nous nous efforçons d'assurer le «bien-être» général de nos employés par l'entremise de programmes

comme les jours d'obligation personnelle et les congés spéciaux (formation, famille, raisons familiales et service public). Les modalités de travail souples donnent également aux employés les moyens de se libérer dans les situations particulières qu'impose parfois la vie. Elles prévoient des heures de début et de fin variables, des possibilités de télétravail, qui permettent à l'employé de travailler à partir de la maison ou d'un autre endroit éloigné au moins une fois par semaine, ainsi qu'un certain nombre de dispositions acceptées par les cadres intermédiaires.

Le Programme d'aide aux employés (PAE) de la Banque Scotia permet également aux employés d'accéder, sans frais aucuns, à de l'information et à des conseils de la part de professionnels de même qu'à des outils et à d'autres ressources pour les aider à gérer leur bien-être et les défis personnels auxquels ils sont confrontés. En 2005, le PAE a été enrichi par l'ajout d'un service de garderie en cas d'urgence. La garderie en cas d'urgence est un service bénévole qui fournit des services de garderie ponctuels aux employés.

De plus, en 2005, nous avons intégré les principaux services des fournisseurs de soins de santé de la Banque (PAE, invalidité de courte durée) particulièrement pour les problèmes de gestion des invalidités et de santé mentale. Grâce à cet effort d'intégration, on a mis au point un service de counseling bénévole (programme RéIntégration) pour s'assurer que les employés de la Banque peuvent bénéficier rapidement d'une aide psychologique et d'un counseling dans les cas de santé mentale. Cela peut, en fin de compte, accélérer le rétablissement et le retour à une vie productive. Nous avons également mis au point des mesures en matière de formation et de communication pour les employés qui vivent des événements traumatisants ou qui cessent de fumer.

Modalités de travail souples à la Banque Scotia



*En date du 31 octobre 2005

Le SIDA : un problème mondial

Devant la persistance de la crise du SIDA dans le monde, le Groupe Opérations internationales de la région des Antilles a lancé un nouveau programme de sensibilisation des nouveaux employés et de la collectivité pour contrer l'augmentation des taux d'infection locaux (voir la page 44 pour obtenir de plus amples renseignements). En outre, les politiques du Groupe Banque Scotia garantissent la conformité aux lois et règlements pertinents et nous satisfaisons sans préjugés aux besoins des employés touchés. Les soins médicaux prévus dans les avantages sociaux sont fournis aux employés atteints du SIDA conformément aux lois et aux pratiques locales. Ces employés ont également accès à d'autres avantages, comme l'assurance-salaire de courte et de longue durée et les services et ressources de soutien du Programme d'aide aux employés, là où ils sont disponibles.

À l'écoute de nos employés

La Banque Scotia croit en une communication bilatérale ouverte et continue avec ses employés, autant par le truchement de la rétroaction informelle que par les voies de communication structurées et officielles. Par exemple, notre processus de gestion du rendement est conçu pour favoriser des échanges honnêtes et fréquents entre les employés et leur chef hiérarchique.

Chaque année, les employés du Groupe Banque Scotia, partout dans le monde, sont invités à participer au sondage Point de vue afin de nous aider à évaluer différents paramètres importants relatifs au milieu de travail, dont le niveau de satisfaction du personnel. Les résultats du sondage ont une incidence sur les changements apportés aux pratiques et politiques du Groupe Banque Scotia et, grâce aux discussions au sein des succursales et des services, permettent de traiter les problèmes liés au travail dans les différentes équipes d'employés.

En 2005, quelque 41 483 employés du monde entier et de tous les secteurs d'activité, soit 87 % de l'effectif du Groupe Banque Scotia, ont participé à notre sondage annuel des employés. Le sondage mesure la satisfaction par rapport au milieu de travail immédiat en demandant aux employés d'indiquer leur niveau de satisfaction concernant des éléments comme la qualité de la gestion, la reconnaissance et la communication. Nous avons été heureux de constater que, dans notre sondage 2005, l'indice de satisfaction des employés a continué de croître pour atteindre 83 %. Notre indice de diversité, un outil de mesure global de l'inclusivité et de l'équité dans notre milieu de travail, a également augmenté et se situe à 85 %.

Vers l'avenir...

Nous nous sommes fixé un certain nombre d'objectifs afin d'améliorer les conditions des employés à la Banque Scotia et nous prévoyons faire état de nos progrès dans nos déclarations annuelles sur la responsabilité sociale. Nous entendons :

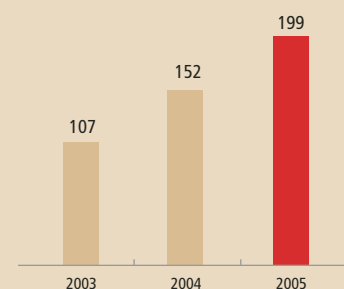
- nous attacher à faire de la Banque Scotia un employeur de choix dans les pays où nous exerçons nos activités grâce à des pratiques d'emploi supérieures;
- améliorer nos perspectives en matière de leadership par le truchement d'une panoplie de programmes de planification et de soutien;
- continuer à bâtir notre effectif en développant les compétences de nos employés existants et en recrutant des candidats de premier plan;
- ancrer davantage nos principes de rémunération globale et tirer parti de nos outils de reconnaissance pour souligner l'excellence du rendement; et
- améliorer nos compétences et nos aptitudes afin d'accroître la souplesse et la capacité d'adaptation au changement de notre entreprise.

Perspectives – Protéger notre environnement naturel

La Banque Scotia reconnaît la gravité des enjeux environnementaux auxquels est confrontée notre société. En tant qu'important fournisseur de services financiers, nous avons la possibilité d'appuyer les principes du développement durable à l'interne et de nous faire les promoteurs de ces principes auprès de nos clients et de nos fournisseurs.

Nous consommons de l'énergie et des ressources naturelles en tant que propriétaire d'un grand parc immobilier et en tant qu'acheteur de biens et de services; nous exerçons une influence sur les questions environnementales au moyen de nos politiques de prêts, de nos investissements et des types de produits que nous offrons. De plus, grâce à notre personnel disséminé partout dans le monde, nous pouvons encourager les idées et les initiatives progressistes, favorisant la santé de notre planète. Grâce à la collaboration entre la Banque, nos employés, nos clients et de nombreuses organisations gouvernementales et non gouvernementales, nous avons des occasions prometteuses de jouer un rôle positif en matière de protection de l'environnement.

Opérations de Scotia en direct
(en millions)



Près de 90 % des opérations de détail de la Banque Scotia sont actuellement effectuées par voie électronique.

Principales réalisations en 2005

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Nous avons adhéré aux principes de l'Équateur concernant le financement de projets de développement durable internationaux. | <ul style="list-style-type: none"> Nous avons mis à l'essai une deuxième succursale «écologique», à Vaughan (Ontario). |
| <ul style="list-style-type: none"> Les opérations de Scotia en direct ont augmenté de plus de 30 %. | <ul style="list-style-type: none"> Nous avons étoffé les informations concernant les risques environnementaux dans notre rapport annuel. |

Perspectives – Protéger notre environnement naturel

Politique environnementale de la Banque Scotia

Notre politique environnementale de base, soutenue par des pratiques et des politiques particulières supplémentaires selon chaque secteur d'activité, est la suivante :

<ul style="list-style-type: none"> Tenir à jour des programmes de recyclage et de gestion des ressources qui respectent ou dépassent les exigences environnementales imposées par la loi; 	<ul style="list-style-type: none"> Incorporer des critères d'évaluation environnementale, et les tenir à jour, dans notre procédure de gestion des risques et dans la gestion courante de notre actif;
<ul style="list-style-type: none"> Mener nos activités internes en conformité avec les normes de protection environnementale et les principes du développement durable, compte dûment tenu des avantages et coûts connexes; 	<ul style="list-style-type: none"> Inclure des critères environnementaux dans l'évaluation de nos relations avec les entrepreneurs et nos fournisseurs;
<ul style="list-style-type: none"> Favoriser un milieu de travail respectueux de l'environnement en renseignant les employés sur la conservation des ressources et en les incitant à s'y intéresser davantage; 	<ul style="list-style-type: none"> Favoriser un dialogue continu avec le gouvernement, l'industrie et les parties prenantes en vue d'établir des objectifs environnementaux.
<ul style="list-style-type: none"> Effectuer des vérifications et des évaluations de la conformité aux exigences environnementales de la Banque; 	

Mise en place de structures de gestion

Nos activités dans le domaine de l'environnement sont structurées de manière à appuyer la politique environnementale adoptée depuis longtemps par la Banque Scotia. Mise en oeuvre en 1991, cette politique porte sur les incidences environnementales directes et indirectes de nos activités. L'application de cette politique incombe au Service des immeubles (le responsable en est le vice-président du conseil et chef de l'administration), au Service des opérations (dont le responsable est le premier vice-président, Services partagés) et au chef, Gestion du risque global. Au quotidien, tous les employés de la Banque sont touchés par les questions environnementales, qu'il s'agisse de nos efforts de conservation de nos ressources, de notre parc immobilier et de nos pratiques en matière de crédit.

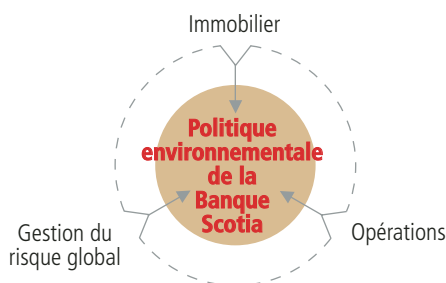
Gestion des déchets

La Banque Scotia s'engage à gérer avec soin les déchets produits dans le cadre de ses activités et à les réduire au

minimum. Chaque fois que cela est possible, nous participons, à l'échelle de l'organisation, à des programmes de réduction, de réemploi et de recyclage des matières.

- Depuis février 2005, Scotia en direct offre une option «sans papier», ce qui permet à des centaines de milliers de clients de recevoir leur état de compte en ligne. De plus, le très populaire service «Consulter factures» permet aux clients de recevoir et de régler leurs factures en ligne, ce qui réduit la quantité de papier que les entreprises de facturation devraient autrement expédier.
- Au cours de 2005, nous avons triplé nos efforts de recyclage des cartouches d'encre, par l'entremise d'un programme national, lequel a permis d'envoyer au recyclage plus de 19 000 cartouches d'imprimante et de télécopieur.
- Nos succursales et nos bureaux canadiens participent aux programmes de recyclage locaux. Ainsi, à notre siège social de Toronto, nous disposons de stations de recyclage destinés au papier, au verre et aux déchets, aidant ainsi l'ensemble des locataires de la Scotia Plaza à atteindre un taux annuel de réacheminement des déchets de 83 %, ce qui représente environ 173 tonnes métriques de carton et 636 tonnes métriques de déchets alimentaires. Seulement sur les étages occupés par la Banque, nous recyclons en moyenne 52,5 tonnes métriques de papier chaque mois, soit approximativement 630 tonnes métriques pour toute l'année 2005.
- Nous sommes un membre actif d'Intendance environnementale Ontario, un organisme sans but lucratif par lequel les grandes sociétés, comme la Banque Scotia, financent 50 % des coûts des programmes municipaux ontariens de réacheminement des déchets de la boîte bleue. Dans le cadre de ces programmes, la Banque Scotia est tenue de calculer la quantité totale d'emballage ou de papier imprimé qu'elle

Responsabilité conjointe de la politique environnementale de la Banque Scotia



produit et qu'elle introduit sur le marché de la consommation. Nous estimons notre part annuelle de matières recyclables à 1,69 million de kilogrammes, ce qui comprend les états de compte et les enveloppes. Nous planifions actuellement l'amélioration de nos méthodes de mesure de notre contribution aux volumes de recyclage de l'Ontario. En 2006, nous élaborerons un projet de suivi, destiné à mesurer la consommation totale de papier de la Banque dans tout le pays. Selon les premières estimations, la consommation annuelle totale de papier de la Banque Scotia s'élève à 4,9 millions de kilogrammes. On estime qu'au moins 50 % de la consommation de papier de la Banque consiste en formulaires écologiques, qui contiennent 20 % de déchets après consommation, et en matériel de marketing imprimé sur du papier Chorus Art sans chlore élémentaire. De plus, les pratiques forestières durables et le contenu en matières recyclées du papier utilisé par la Banque seront examinés par un comité formé pour examiner les aspects environnementaux et sociaux de la chaîne d'approvisionnement (voir la section La chaîne d'approvisionnement à la page 36).

- Nous nous efforçons de réutiliser le matériel superflu; ainsi, en 2005, nos Services de gestion de l'actif ont donné 209 ordinateurs de bureau, 16 moniteurs et 216 imprimantes, d'une valeur totale de 52 000 \$, à des organismes sans but lucratif.
- En 2005, la Banque Scotia a poursuivi sa tradition qui consiste à donner ses fournitures de bureau excédentaires à des groupes communautaires; elle a fait don notamment de 21 plateformes de papier d'ordinateur aux Conseils de l'éducation de Toronto et de Peel. Ce papier est par la suite redistribué aux enseignants et aux éducateurs en garderie pour leurs programmes d'arts plastiques.

Pratiques immobilières

Le Service des immeubles de la Banque Scotia élabore des solutions immobilières pour la Banque et ses clients en tenant dûment compte des questions environnementales. Le groupe souscrit à une politique de conformité environnementale qui respecte les principes du développement durable. Plusieurs des activités du Service des immeubles consistent à s'assurer que

Aménagement immobilier durable en 2005

✓	Nous nous sommes procuré de nouvelles chaises comportant jusqu'à 44 % de matières recyclées, et chaque chaise est recyclable à 99 % (en poids).
✓	Nous avons acheté et installé 19 515 verges carrées de moquette écologique dans divers bureaux de la Banque Scotia. Par conséquent, l'équivalent de 249 tonnes de crédits de réduction d'émissions certifiés de dioxyde de carbone ont été définitivement retirés (représentant l'impact total sur toute la durée de vie de cet achat), ce qui élimine par le fait même les émissions de gaz à effet de serre qui auraient autrement été produites par l'ancienne moquette.
✓	Nous avons aussi commencé à installer des supports à vélos à l'entrée de toutes nos nouvelles succursales et, lorsque cela a été possible, de nos succursales nouvellement rénovées, de façon à encourager les moyens de transport autres que la voiture.

nos établissements réduisent le plus possible leur consommation d'énergie (voir la section Consommation énergétique ci-dessous). Le groupe applique aussi des normes d'achat viables sur le plan environnemental dans le cas, notamment, des matériaux de construction, du mobilier et des moquettes utilisés dans nos succursales ainsi que dans d'autres locaux appartenant à la Banque ou exploités par celle-ci.

Consommation énergétique

La Banque Scotia se fait un devoir de mener ses activités avec la plus grande efficacité énergétique possible, afin de conserver les ressources épuisables de notre planète et de protéger notre écosystème des effets potentiellement néfastes des changements climatiques. Depuis la construction de notre première succursale «écologique» à Etobicoke (Ontario) en 2002, la Banque a intégré plusieurs des caractéristiques les plus intéressantes de ce concept dans ses nouvelles succursales ou dans celles qu'elle rénove. Au cours de 2005, nous avons réalisé un autre projet pilote à notre succursale située à l'angle de Weston Road et de Rutherford à Vaughan (Ontario). L'objectif de ce projet consistait à tester les éléments écoénergétiques et à en évaluer la mise en œuvre dans une structure existante que nous aménageons nous-mêmes, plutôt que dans une structure que nous construisons. Parmi les éléments que nous avons testés durant ce projet pilote, notons les stores aux fenêtres, la moquette, l'éclairage, les systèmes mécaniques et les commandes de commutation. Nous envisageons maintenant de reproduire, à d'autres endroits, les avantages que nous avons obtenus au cours de ce projet pilote.

Voici quelques-unes des autres innovations écoénergétiques :

- Nous avons récemment ajouté des toits de couleur blanche au devis de nos nouvelles succursales, au pays comme à l'étranger. Ces toits réfléchissent la chaleur pendant les mois les plus chauds de l'année, ce qui réduit la consommation d'énergie des systèmes de climatisation. Cette innovation architecturale aura des répercussions particulièrement importantes sur la réduction de la climatisation nécessaire dans nos succursales situées dans des pays où le climat est chaud toute l'année.
- En ce qui a trait à l'affichage extérieur, nous avons adopté l'éclairage aux diodes électroluminescentes (DEL) pour les lettres d'affichage. L'éclairage à DEL utilise beaucoup moins d'énergie que l'éclairage standard précédent. Nous installons également des minuteries et des capteurs photoélectriques sur les enseignes extérieures, de sorte que ces dernières ne restent pas illuminées lorsque cela n'est pas nécessaire.
- En 2004, nous avons signé un contrat national d'entretien des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation avec un fournisseur de l'extérieur afin d'assurer le fonctionnement optimal de tous ces systèmes dans l'ensemble de notre réseau de succursales. En 2005, nous avons accru l'entretien préventif des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation, de façon à en augmenter l'efficacité et à en réduire la consommation d'énergie. Nous avons également procédé à d'autres améliorations, comme la modernisation des thermostats pour permettre de diminuer automatique-

ment la température en dehors des heures de travail et ainsi réduire la facture de chauffage et de climatisation.

- En 2005, la Banque a signé un contrat semblable portant sur la gestion centralisée de tous les systèmes d'éclairage intérieurs et extérieurs des succursales. Notre fournisseur indépendant est en train de procéder à une évaluation de l'ensemble de nos systèmes d'éclairage, dans le but de déterminer les emplacements dont l'éclairage est inefficace. Cette évaluation comprend une mesure de la lumière en pieds-bougies afin de déterminer quels emplacements offrent une lumière naturelle suffisante pour réduire l'éclairage électrique. Lorsque cette évaluation sera terminée, nous mettrons en œuvre un programme de modernisation des ballasts et des luminaires, le cas échéant, de façon à les rendre conformes à des normes écoénergétiques plus efficaces.
- De plus, les manuels administratifs des succursales renferment des instructions et des renseignements pour aider les employés à réduire les pratiques qui ont un impact négatif sur l'environnement dans les lieux de travail. En 2005, une mise à jour des lignes directrices en matière d'économie d'énergie a été distribuée à nos succursales au pays, pour leur faire connaître les pratiques exemplaires en matière de température et d'éclairage intérieurs, et leur prodiguer des conseils d'entretien.

Changement climatique

Nous reconnaissons que le réchauffement du climat est un problème planétaire capital et nous sommes déterminés à faire notre part en réduisant les émissions de gaz à effet de serre (GES) générées par nos activités. Avec l'entrée en vigueur du protocole de Kyoto, les émissions de GES commenceront à influencer de manière quantifiable sur les résultats financiers des entreprises. Ce fait est souligné dans notre Rapport annuel 2005.

En plus de nous attaquer au changement climatique par nos politiques de gestion du risque de crédit et par la consommation d'énergie de la Banque, nous pensons que, pour freiner ce phénomène, il est essentiel d'en venir à une collaboration entre les entreprises, les autorités publiques et la population; cela explique notre coopération avec différents groupes de partenaire, comme cela est d'ailleurs mentionné dans la section Accroissement de nos engagements en faveur de l'environnement, à la page 37. En tant que membre du groupe de travail nord-américain de la Finance Initiative du Programme des Nations Unies pour l'environnement (UNEP FI), nous avons participé à une étude d'envergure, intitulée *Climate Change Risk to Bank Loans*, portant sur les répercussions des changements climatiques sur les emprunteurs bancaires, et nous avons demandé à un tiers d'en analyser les résultats. De plus, nous participons indirectement à la réduction des GES par l'entremise des activités de crédit de Scotia Capitaux dans les projets liés aux énergies renouvelables. Pour en savoir davantage, se reporter à la section Le financement des énergies renouvelables, à la page 37.

La chaîne d'approvisionnement

En tant qu'acheteur de produits et de services (formulaires imprimés, documents de marketing, ordinateurs, photo-

copieurs, etc.), nous tentons de tenir compte des facteurs environnementaux dans nos processus d'acquisition.

- En 2005, nous avons créé un comité chargé d'examiner les questions environnementales et sociales connexes à la gestion de la chaîne d'approvisionnement et de diffuser des normes d'achat pour l'ensemble de la Banque. Au cours de l'année, la Banque a adopté une nouvelle exigence concernant les achats. En 2006, le comité déterminera parmi les produits et services achetés par la Banque ceux qui comportent le plus de répercussions environnementales et sociales, et il proposera de nouveaux outils pour prendre en compte ces facteurs dans la gestion de notre chaîne d'approvisionnement.
 - Notre service administratif centralisé, Services partagés – le plus important producteur de formulaires et de documents photocopiés de la Banque –, s'assure que la majorité des documents sont imprimés sur du papier recyclé exempt d'acide et de chlore, et avec de l'encre à base végétale. Les fournisseurs assurent une utilisation optimale du papier et de l'encre, et les contrats d'impression exigent que les publications soient emballées avec du papier et du carton ondulé fabriqués à partir de produits de récupération et qu'elles puissent être recyclées. Les achats de papier seront examinés par le comité mentionné précédemment pour vérifier notamment la provenance des fibres et le recyclage.
 - De nombreuses publications importantes de la Banque, y compris notre rapport annuel, notre calendrier mural et la présente déclaration sur la responsabilité sociale, sont imprimées sur du papier conforme aux exigences de la *Forest Stewardship Council* (FSC), une association internationale qui fait la promotion d'une gestion responsable des forêts dans le monde.
 - La Banque a ajouté des critères environnementaux à tous les processus de sélection d'équipement et de technologies, et beaucoup sont conformes aux exigences, en matière d'approvisionnement écologique, de l'Association canadienne de normalisation. Par exemple, nous évaluons les fournisseurs potentiels d'appareils de bureautique en fonction de critères comme l'efficacité énergétique et le taux de consommation d'électricité de leurs appareils, ainsi qu'en fonction du caractère écologique de leurs méthodes de mise hors service et d'élimination de l'équipement désuet.
- Les photocopieurs et les télécopieurs de la Banque sont tous munis d'un dispositif d'économie d'énergie conforme aux lignes directrices *Energy Star* pour le matériel de bureau émises par la *US Environmental Protection Agency* (EPA), dans le but d'économiser aussi bien l'énergie que le papier. Chaque photocopieur et télécopieur porte aussi la vignette «Choix environnemental (Canada)», qui désigne les produits les moins nocifs pour l'environnement. Ils sont donc tous certifiés pour leur efficacité énergétique accrue, la réduction des sous-produits dangereux et l'utilisation de matériaux recyclés, et ils peuvent être réutilisés.

Évaluation du risque environnemental lié à nos prêts

La Banque Scotia applique une politique de prêt qui permet de cerner et d'atténuer les risques environnementaux dans l'ensemble de ses activités liées aux prêts aux petites,

Accroissement de nos engagements en faveur de l'environnement

Soucieuse de soutenir la coopération sur les questions environnementales, la Banque Scotia a participé, tout au long de l'année, à un certain nombre de projets environnementaux d'envergure nationale et internationale.

<ul style="list-style-type: none"> Nous sommes membre depuis longtemps de la <i>Finance Initiative</i> du Programme des Nations Unies pour l'environnement (UNEP FI), et nous participons à son groupe de travail nord-américain, dont les signataires s'engagent à adopter des pratiques écologiquement rationnelles dans leurs activités, dans l'évaluation des risques et dans leurs pratiques de gestion, de même qu'à développer des produits et services écologiques. 	<ul style="list-style-type: none"> Afin de nous tenir au courant des nouveaux développements dans le domaine de l'environnement, nous avons participé à divers événements importants, notamment ceux tenus par l'Association internationale du marché des émissions en marge de la Conférence des Nations Unies sur les changements climatiques 2005 à Montréal. Au cours de l'année, nous avons également eu des rencontres avec les représentants de quatre organismes non gouvernementaux œuvrant dans le secteur de l'environnement, afin d'obtenir leur opinion concernant certaines questions clés.
<ul style="list-style-type: none"> Nous participons à l'<i>Environmental Issues Specialist Group</i> de l'Association des banquiers canadiens, afin de mettre au point une approche sectorielle à l'égard des questions environnementales comme l'évaluation environnementale et l'aménagement des terrains. 	<ul style="list-style-type: none"> La Banque Scotia a signé le <i>Carbon Disclosure Project</i> (CDP) – auquel elle a d'ailleurs contribué – qui résulte d'une initiative d'investisseurs institutionnels internationaux et dont la mission est de recueillir des renseignements sur les changements climatiques et leurs répercussions sur les plus grandes entreprises du monde. En 2005, nous avons rempli le questionnaire CDP3, pour aider à mesurer les gaz à effet de serre émis par les entreprises du FT500. (Vous pouvez trouver les réponses à l'adresse www.cdproject.net/responses_cdp3.asp.)

moyennes et grandes entreprises. Dans le cadre du processus global d'évaluation du crédit, cette politique exige des directeurs de comptes qu'ils prennent en considération, examinent et consignent les risques environnementaux liés aux activités commerciales de chaque emprunteur au moment de l'examen initial, annuel ou périodique de leur dossier.

Les responsables du crédit doivent prendre toutes les mesures nécessaires pour bien connaître l'emprunteur et ses activités commerciales. Il leur faut notamment attribuer à chacun une cote de risque environnemental en fonction de son secteur d'activité et, le cas échéant, passer en revue la liste de vérification environnementale couvrant ses activités et analyser la garantie offerte. Lorsque ces mesures ont été prises, l'agent peut poursuivre l'analyse de la demande de prêt ou, le cas échéant, approfondir l'enquête environnementale dans le cadre du processus d'évaluation.

Des politiques et des procédures détaillées applicables aux petites, aux moyennes et aux grandes entreprises sont en place. En vertu des normes de la Banque en matière de diligence raisonnable, il faut notamment recueillir et évaluer toute l'information pertinente de manière à pouvoir cerner de manière satisfaisante tous les problèmes environnementaux réels ou éventuels liés aux biens ou aux activités commerciales de l'emprunteur, et de manière à pouvoir évaluer la nature et la gravité du problème et prendre les mesures appropriées dans le cadre de l'analyse de crédit et du processus de structuration du prêt.

La Banque tient à jour une liste de plus de 250 conseillers environnementaux afin que les responsables du crédit aient accès aux compétences nécessaires pour effectuer une solide vérification préalable. Comme d'éventuels changements aux lois environnementales ou la détérioration des pratiques de gestion environnementale de l'emprunteur peuvent causer un problème, les responsables du crédit ont pour instruction de

déployer tous les efforts possibles pour se tenir au courant de tout problème environnemental grave susceptible d'avoir des répercussions sur les affaires de l'emprunteur.

Le financement des énergies renouvelables

Notre banque d'affaires, Scotia Capitaux, offre des conseils et du financement à divers projets environnementaux novateurs. Par exemple, la division Infrastructure, privatisation et énergie de Scotia Capitaux finance actuellement au moins cinq projets/clients dans le domaine des énergies renouvelables, et examine aussi plusieurs autres petits projets hydroélectriques, éoliens ou concernant d'autres énergies renouvelables. Scotia Capitaux a également terminé une étude sur le financement de l'industrie éolienne, augmentant ainsi notre expertise dans ce secteur du marché.

Ainsi, nous avons agi comme co-chef de file pour le montage de facilités de crédit non garanti de 100 millions de dollars pour Canadian Hydro Developers Inc. (CHD), le constructeur, propriétaire et exploitant de 17 centrales électriques, dans trois provinces, alimentées avec de l'eau, du vent ou de la biomasse. Ce financement aidera CHD à réaliser un projet d'éoliennes de 67,5 mégawatts dans la municipalité de Melancthon (Ontario). Cet ouvrage figure parmi les rares projets acceptés par le gouvernement ontarien dans le domaine des énergies renouvelables. Toutes les installations de CHD sont certifiées, ou en voie de l'être, par le programme Choix environnemental d'Environnement Canada.

Scotia Capitaux a aussi soutenu le *Clean Power Operating Trust*, un autre soumissionnaire retenu par le gouvernement ontarien pour réaliser des projets d'énergie renouvelable. À titre de seul chef de file pour le montage d'une facilité de crédit de 80 millions de dollars, Scotia Capitaux aidera *Clean Power* à financer un projet de 66 éoliennes sur la rive nord du lac Érié, qui produiront 99 mégawatts – sans parler de la revitalisa-

tion économique d'une communauté rurale en déclin. Scotia Capitaux maintient une excellente relation avec *Clean Power* depuis sa création en 2001, et a joué le rôle de chef de file pour tous ses emprunts bancaires et ses activités sur les marchés financiers.

Suivre les normes mondiales pour le financement de projets internationaux

Le 18 janvier 2005, la Banque Scotia a adopté les principes de l'Équateur, un ensemble de lignes directrices non contraignantes et internationalement reconnues concernant le financement de projets. Ces lignes directrices définissent les normes environnementales et sociales pour le secteur financier. Les principes de l'Équateur sont basés sur les normes de la Banque mondiale et de la Société financière internationale (SFI); plus de 40 institutions financières dans le monde y ont adhéré.

Conformément à ces principes, la Banque Scotia analysera toutes les propositions de prêts de 50 millions de dollars américains ou plus, conformément à des critères comme la protection de la santé humaine, la biodiversité et les retombées sur les collectivités autochtones, et elle prendra en considération les solutions de rechange possibles et souhaitables sur le plan environnemental et social. Au cours de l'année, la Banque a terminé l'inventaire et la revue de toutes les exigences environnementales, que ce soit les politiques, les manuels de crédit, les contrôles préalables et les lignes directrices en cette matière, et comparé ses résultats avec les meilleures pratiques environnementales internationales dans le secteur financier.

En 2005, la Banque a retenu les services de Sustainable Finance pour que des formateurs spécialisés dans les principes de l'Équateur et agréés par la SFI dispensent, au début de 2006, une formation à certains employés. Pour obtenir plus de renseignements sur les principes de l'Équateur, veuillez visiter le site www.equator-principles.com.

Utiliser notre capital humain et financier au profit de la cause environnementale

La Banque Scotia soutient des projets environnementaux lancés par les gouvernements et des organismes sans but lucratif. Ainsi, en 2005, nous avons continué à soutenir le Fonds de rétablissement des espèces en péril du Fonds mondial pour la nature, avec un don de 10 000 \$. Ce Fonds vise à protéger les espèces animales et végétales nécessitant une intervention directe pour éviter leur extinction; 80 % des projets que le Fonds finance comportent un volet d'information du public, visant à réduire les répercussions des interactions des humains avec ces espèces.

La Banque Scotia entend également soutenir des événements et des activités qui encouragent la participation des employés et proposent des mesures concrètes pour leur permettre de s'impliquer dans les solutions.

En fait, un sondage effectué en 2005 auprès de nos employés par la *Canadian Business for Social Responsibility*, à la demande de la Banque Scotia, a révélé que le personnel de la

Banque accorde une grande importance aux questions environnementales. Le sondage a aussi mis en lumière le fort intérêt des employés pour la participation à des programmes d'économie d'énergie et de réduction des déchets, de même que pour le partage de leurs propres trucs écologiques en milieu de travail.

Afin de mettre à profit un tel enthousiasme, nous avons collaboré en 2005 avec Environnement Canada pour soutenir le Défi d'une tonne, une initiative du gouvernement fédéral visant à encourager les Canadiens à réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) d'une tonne par personne. La Banque a fait la promotion du programme auprès de ses employés, notamment avec son jeu-questionnaire «le Jour de la Terre» le 22 avril, au cours duquel 700 employés de la Banque se sont affrontés pour gagner l'une des 10 évaluations ÉnerGuide pour les maisons.

Plus de 430 employés de la Banque Scotia, en provenance de 46 succursales de la région de Toronto, ont également participé à diverses activités de nettoyage de la ville, notamment à la deuxième corvée annuelle de nettoyage de Toronto en 20 minutes – pendant laquelle ils ont amassé plus de 300 sacs de déchets –, et à la campagne *Can the litter* de la Chambre de commerce de Toronto, pour améliorer l'apparence de la ville.

Pour contribuer à faire connaître les moyens de réduire les émissions de GES et de smog, la Banque a aussi soutenu plusieurs campagnes de transport quotidien écologique. La Banque Scotia a participé à la campagne *Clean Air Commute* de Pollution Probe en juin 2005, encourageant le personnel à prendre conscience de leur utilisation des moyens de transport très polluants et à tenter de la réduire. Lors de la Journée internationale sans voiture, le 22 septembre 2005, les employés de la Banque Scotia ont accepté, en nombre record, de laisser leur voiture à la maison, ce qui a permis à la Banque de se hisser au troisième rang des grandes sociétés participant à l'événement.

Vers l'avenir...

En 2004, la Banque Scotia s'est fixé plusieurs objectifs environnementaux pour les trois prochaines années, et elle s'est engagée à faire part de ses progrès dans ses prochaines déclarations annuelles sur la responsabilité sociale. Nous nous engageons à :

- Mesurer notre consommation de papier à l'échelle canadienne;
- Améliorer nos évaluations du risque en matière de changement climatique, dans le cadre de nos politiques sur le risque de crédit environnemental;
- Préciser nos politiques et mettre en œuvre des processus destinés à soutenir nos engagements dans le cadre des principes de l'Équateur;
- Faciliter l'accès aux produits bancaires qui favorisent le développement durable;
- Intensifier le dialogue sur les questions environnementales avec les ONG, les spécialistes en environnement et les administrations publiques.

Perspectives – Aider nos collectivités à prospérer

Le rôle actif majeur que nous jouons au sein des collectivités – par l’entremise de nos dons de charité et du bénévolat actif de nos employés – témoigne de notre détermination à être une société socialement responsable au Canada et aux quatre coins du monde.

En 2005, la Banque Scotia a donné plus de 40 millions de dollars en faveur de causes communautaires à l’échelle mondiale. Au Canada, elle a versé 33 millions de dollars sous forme de dons et de commandites, ce qui fait d’elle l’une des plus grandes organisations philanthropiques du pays et confirme sa place parmi les entreprises sensibilisées du programme «Imagine Caring Companies» du Centre canadien de philanthropie, à savoir parmi les entreprises qui donnent au moins 1 % du bénéfice avant impôt qu’elles réalisent au Canada à des organismes canadiens de bienfaisance et à but non lucratif.

Dons et commandites de la Banque Scotia
(en millions de dollars)



Principales réalisations en 2005

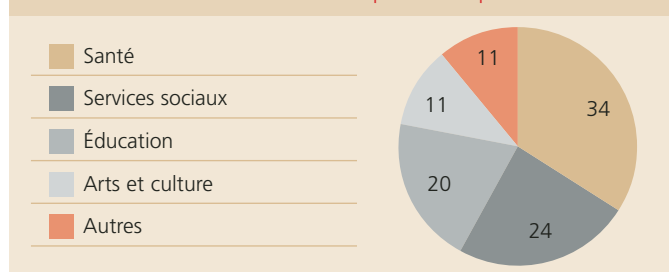
- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Plus de 40 millions de dollars versés au profit de causes communautaires à travers le monde. | <ul style="list-style-type: none"> Les employés ont consacré 200 000 heures au travail bénévole et à la collecte de fonds. |
| <ul style="list-style-type: none"> Au Canada, les dons de la Banque Scotia représentent plus de 1 % du revenu avant impôt enregistré par la Banque, ce qui lui vaut le titre d’entreprise sensibilisée du programme «Imagine Caring Companies». | <ul style="list-style-type: none"> Plus de 3,7 millions de dollars ont été versés par l’Équipe Scotia au service de la collectivité à la suite de plus de 1 000 activités de collecte de fonds. |

Perspectives – Aider nos collectivités à prospérer

Dons

Les fonds centralisés par le groupe responsable de nos dons et commandites (environ 25 millions de dollars) ont en majeure partie été affectés à des secteurs cibles dans lesquels nous estimons pouvoir jouer un rôle communautaire direct et important, à savoir dans les secteurs de l'éducation, de la santé, des services sociaux et des arts et de la culture. Parallèlement à cela, nos succursales et nos services ont dépensé environ 8 millions de dollars pour appuyer de multiples projets communautaires.

Dons aux collectivités administrés par l'entreprise en 2005



Des résultats tangibles

Au sein des quatre secteurs ciblés, la Banque apporte son appui à des projets et organismes qui peuvent avoir un véritable impact sur la collectivité. Voici quelques exemples pour illustrer ses efforts au Canada. Vous trouverez en annexe, à la page 59, un aperçu des dons administrés par l'entreprise.

Éducation

En harmonie avec sa stratégie de proximité, la Banque s'applique, dans le secteur de l'éducation, à apporter un soutien direct aux étudiants pour aider certains d'entre eux à se réaliser pleinement. Voici quelques exemples :

- Elle a donné un bon coup de pouce à la campagne *Forging our Futures* de l'Université du Nouveau-Brunswick. Le don de la Banque sera notamment affecté à la création de bourses d'études internationales qui seront remises à des étudiants des campus de Saint John et de Fredericton qui font des études à l'étranger. Il servira aussi à financer un stage international spécial de la Banque Scotia au collège Renaissance de Fredericton, qui sera offert à un étudiant handicapé ou souhaitant travailler avec des personnes handicapées à l'étranger.
- Consciente des vertus des échanges internationaux et interculturels, la Banque Scotia a décidé d'aider l'Université de la Colombie-Britannique et le Monterrey Institute of Technology University System (Tec de Monterrey), au Mexique, en finançant un programme d'échange entre des étudiants des deux pays. Le programme, qui offre un soutien pour les études à l'université et l'hébergement, permet aux étudiants de voyager et de découvrir une autre culture.
- Pour favoriser le développement de compétences spécialisées en finance internationale, la Banque Scotia a fourni un apport de taille à la Joseph L. Rotman School of Management de l'Université de Toronto. Son don servira à financer quatre

bourses de 20 000 \$ qui seront remises à des étudiants en maîtrise en administration des affaires désirant faire carrière dans le domaine de la finance internationale ou de l'ingénierie financière. La somme a été remise au nom de l'ancien président du conseil et chef de la direction de la Banque Scotia, Peter Godsoe.

- La Banque Scotia a donné 50 000 \$ au Red River College – le plus grand établissement de formation appliquée du Manitoba – afin de financer des ateliers et des séminaires au Centre for Immigrant and International Students, ainsi que des bourses d'études.
- En 2005, la Banque Scotia s'est associée à un programme de mentorat des Guides du Canada. Le nouveau programme transcanadien jumelle des dirigeants chevronnés et des jeunes femmes dans le but de les aider à développer leurs compétences et à apporter une contribution à la collectivité qui les entoure.

Santé

Soucieuse de donner la priorité aux dons de proximité, la Banque Scotia se concentre, dans le secteur de la santé, sur des projets qui influent directement sur les soins que reçoivent les patients, en soutenant par exemple des programmes de prévention, ou encore d'amélioration de la qualité de vie ou du bien-être général des patients. Voici quelques exemples :

- Pour donner un coup de fouet à la recherche sur les nouveaux traitements et thérapies, la Banque Scotia a fait un don à Neuroscience Canada – un organisme national qui se consacre aux maladies, troubles et blessures du cerveau et du système nerveux, comme la maladie d'Alzheimer, la maladie de Parkinson et la dépression. La somme sera affectée au Programme de régénération du cerveau, un programme innovateur qui assure une collaboration cruciale entre plusieurs chercheurs canadiens de différentes disciplines et institutions.
- La Banque Scotia aide l'hôpital de la ville de Saskatoon à faire un gigantesque pas en avant en matière de diagnostic et de traitement du cancer du sein en Saskatchewan en versant 50 000 \$ au premier centre de santé du sein de la province. Le nouvel établissement polyvalent recourra à une gamme complète de techniques et méthodes (mammographies, biopsies, ultrasons, imagerie par résonance magnétique et médecine nucléaire) qui permettront d'établir un diagnostic et de coordonner le traitement dans les meilleurs délais possibles.
- À Montréal, la Banque Scotia soutient les efforts de la Maison du Phare, qui apporte ses services à des enfants gravement handicapés dont l'espérance de vie est limitée. Grâce à la somme de 100 000 \$ donnée par la Banque Scotia, le premier centre de service de répit et de soins palliatifs du Québec fournira aux enfants les traitements médicaux complexes dont ils ont besoin hors du milieu hospitalier et leur offrira des programmes d'activités récréatives adaptatives qui les aideront à avoir une vie aussi normale que possible pendant leur séjour.

- Davantage de résidents de Winnipeg profiteront désormais des services du Reh-Fit Centre du Manitoba Cardiac Institute grâce aux 50 000 \$ donnés par la Banque Scotia. Le centre, bien connu en raison de son savoir-faire et de ses services en matière de réadaptation cardiaque et d'autres maladies chroniques, telles que le diabète, utilisera cette somme pour assurer, entre autres, des services de promotion de la santé et de formation à Winnipeg.
- À Truro, en Nouvelle-Écosse, la Banque Scotia a donné une somme importante à l'Hôpital régional de Colchester afin de l'aider à remplacer des installations désuètes construites dans les années 60. Grâce au nouveau bâtiment du service des urgences, qui est le troisième service le plus chargé de la province, l'hôpital pourra réduire le temps d'attente et améliorer ses services, et aura une plus grande facilité à recruter et conserver des professionnels de la santé.

Services sociaux

La Banque Scotia donne la priorité aux organismes qui offrent une assistance sanitaire, économique et sociale concrète aux familles, aux aînés, aux enfants et à la population, localement. Voici quelques exemples :

- Créée par le canadien Jean Vanier en 1964, la Fondation de L'Arche Canada est une fédération internationale de collectivités qui permet aux personnes atteintes d'un handicap lié au développement d'avoir une vie plus riche et plus active. La Banque Scotia est fière d'être le membre fondateur d'un nouveau programme d'affiliation collective de L'Arche Canada. Son don de 25 000 \$ sera utilisé pour répondre aux besoins des personnes handicapées soutenues par les 200 programmes de L'Arche à travers le Canada.
- La Banque Scotia apporte son soutien au plus grand foyer pour personnes âgées de Saint John, au Nouveau-Brunswick. Loch Lomond Villa offre des services complets, tels que des services de résidence autonome et des services spéciaux d'aide à la vie autonome, des soins infirmiers et des programmes d'extension, ainsi qu'un centre de mieux-être pour les aînés. Le don de 30 000 \$ permettra à la fondation d'élargir ses programmes et de moderniser son équipement de soins.
- Depuis 1949, le Thames Valley Children's Centre de London, en Ontario, aide les enfants et les jeunes adultes handicapés à optimiser leur développement et à s'épanouir sur le plan physique, affectif et social. Le centre apporte déjà son aide à plus de 5 500 enfants par an, mais la demande dépasse considérablement ses capacités. Aussi, la Banque Scotia a donné 100 000 \$ au groupe pour l'aider à rénover son immeuble, acheter du nouveau matériel technologique et offrir ses programmes à un plus grand nombre d'enfants handicapés souffrant, par exemple, d'infirmité motrice cérébrale ou de dystrophie musculaire.
- Épaulée par la Banque Scotia, AboutFace fournit des informations, un soutien affectif et des programmes de sensibilisation pour aider les personnes souffrant de difformités faciales et les membres de leur famille. Cet organisme d'envergure nationale œuvre pour favoriser l'acceptation et la compréhension des personnes atteintes de difformités faciales, tant depuis la naissance que par suite d'une maladie ou d'un traumatisme. La Banque Scotia est fière d'avoir versé 50 000 \$ à AboutFace pour soutenir des programmes et des services qui aident ces personnes à être des membres actifs dignes et respectés de la société.
- Consciente de la détresse et de la solitude que ressentent souvent les personnes souffrant de troubles autistiques, la Banque Scotia a versé 75 000 \$ au Provincial Autism Centre de Halifax. Établi en 2002, ce centre de documentation aide les familles, les éducateurs, les professionnels de la santé et les chercheurs de la province à obtenir des informations pertinentes sur ces troubles.

Arts et culture

En apportant son soutien à des causes artistiques et culturelles, la Banque Scotia désire aider les collectivités à participer à des activités artistiques et apporter un soutien financier à des artistes individuels prometteurs. Voici quelques exemples :

- L'Institut estival de musique du Centre national des Arts a pour mission d'aider de jeunes musiciens talentueux du Canada et d'ailleurs à se réaliser pleinement. Le don de la Banque Scotia procure une bourse complète à quatre jeunes Canadiens prometteurs âgés de 15 à 25 ans, qui peuvent ainsi suivre trois semaines de formation intensive en violon, alto, violoncelle, piano ou contrebasse dans le cadre du programme de formation en résidence de l'institut.
- La Banque Scotia a décidé de promouvoir la littérature canadienne en coparrainant le Prix Giller Banque Scotia. Le Prix Giller, distinction littéraire annuelle la plus prestigieuse du pays, est décerné à de brillants écrivains canadiens qu'il aide à mieux faire connaître auprès des lecteurs canadiens. Grâce au soutien de la Banque Scotia, le prix a doublé de valeur. Il s'établit maintenant à 50 000 \$, dont 40 000 \$ sont décernés au lauréat et 2 500 \$ à chacun des quatre finalistes.
- La Banque Scotia s'est associée à la Sobey Art Foundation et à l'Art Gallery of Nova Scotia, auxquelles elle apporte son soutien financier, pour encourager des artistes à exprimer leur créativité. Elle est le seul commanditaire principal de l'exposition itinérante nationale du prix artistique Sobey, qui permet à la population canadienne de découvrir les œuvres du récipiendaire du prix.
- Grâce au soutien financier de la Banque Scotia, le prix du lieutenant-gouverneur de la Nouvelle-Écosse pour les arts continuera de rendre honneur à l'œuvre la plus remarquable de la province. Chaque année, cinq chefs-d'œuvre seront sélectionnés, exposés et mis en valeur dans la province. Le créateur de l'œuvre couronnée recevra un prix de 25 000 \$ à titre de récompense et pour l'encourager à poursuivre ses efforts. La Banque Scotia contribuera par ailleurs, en versant 10 000 \$ par an, à la promotion du prix dans la province.

Nos employés dans la collectivité

Pour la Banque Scotia, l'engagement communautaire actif va au-delà de l'émission de chèques à des œuvres de bienfaisance. Ses employés jouent un rôle déterminant en mettant une partie de leur temps, de leurs compétences et de leur argent – individuellement et collectivement – au profit de causes qui leur tiennent à cœur, ou qui comptent pour leurs amis, leurs voisins ou leurs clients. En misant ainsi sur une démarche pragmatique, la Banque Scotia peut véritablement peser dans la balance à l'échelle locale.

Elle encourage ce bénévolat par le truchement de deux programmes encadrant l'engagement communautaire des employés :

Le programme Équipe Scotia au service de la collectivité (ESSC) : la Banque Scotia verse une somme équivalant à la somme recueillie par toute équipe d'au moins deux employés dans le cadre de ses activités locales de collecte de fonds à des fins philanthropiques, jusqu'à concurrence de 5 000 \$. En 2005, plus de 3,7 millions de dollars ont ainsi été versés à la suite de plus d'un millier de collectes de fonds.

Le Programme de bénévolat des employés (PBE) de la Banque Scotia : la Banque donne jusqu'à 1 000 \$ à des organismes communautaires admissibles auxquels des employés ou des retraités de la Banque Scotia ont bénévolement consacré un minimum de 50 heures durant l'année.

Ces deux programmes combinés, les membres de la Banque Scotia ont consacré plus de 200 000 heures au bénévolat et à la collecte de fonds au profit d'organismes communautaires l'an dernier.

Voici quelques exemples des activités des employés, parmi lesquelles bons nombres ont reçu un soutien financier des programmes ESSC et PBE :

- L'Équipe Scotia s'est élancée sur les voies rapides de Toronto le 5 juin lors de la journée du Grand vélo pour le cœur de Becel organisée au profit de la Fondation des maladies du cœur du Canada. Il s'agit de la plus grande activité de cyclisme et de patinage à roues alignées orchestrée pour une œuvre de charité. Environ 120 employés du Groupe Banque Scotia ont parcouru entre 5 et 75 km à patins ou à vélo. L'un d'entre eux, le membre de la direction Bob Brooks, a réuni à lui seul plus de 50 000 \$.
- À Montréal, les employés des succursales Côte-de-Liesse et Lucerne ont fait front commun pour soutenir l'Association montréalaise pour les aveugles. Ils ont organisé une vente de livres d'occasion et récolté plus de 5 000 \$ grâce aux ventes et aux dons. Avec la somme équivalente versée par le programme ESSC, ils ont ainsi recueilli 10 000 \$ au total pour l'association communautaire.
- Depuis huit ans, les administrateurs de la succursale ScotiaMcLeod de St. John's, Terre-Neuve-et-Labrador, collectent des fonds pour soutenir la recherche sur le cancer du sein afin de lutter contre cette maladie qui frappe une femme sur neuf au Canada, et de l'éradiquer. La somme obtenue par l'équipe en 2005, notamment en vendant des bracelets «de courage» roses durant la campagne, est venue grossir le montant total de 220 000 \$ collecté au fil des années au profit de fondations provinciales et régionales pour le cancer du sein.

- Quinze employés de la Banque Scotia de la région de Calgary ont aidé 27 familles locales à commencer une nouvelle vie en participant à un projet d'Habitat pour l'humanité portant sur la construction d'immeubles en rangées. Encouragés par la Banque, les employés de la ville ont passé la journée hors du bureau et pris part à la construction des logements communautaires.
- Les «*Change Bandits*» de la Banque Scotia – un groupe d'employés du Centre de contact de l'Atlantique habillés en cowboys – ont fait main basse sur une somme rondelette qui a été versée au quatrième radiothon annuel du centre de santé IWK en avril dernier. En invitant les acheteurs à donner des pièces de monnaie, ils ont réuni plus de 4 700 \$, sans compter la contribution complémentaire de l'ESSC. Cette somme a servi à acheter de l'équipement pour l'hôpital et à financer la recherche sur les maladies de l'enfance.
- Dans la région de Vancouver, 120 employés de la Banque Scotia et membres de leurs familles ont participé à la 20^e marche annuelle *Walk with the Dragon* organisée au profit de l'association *United Chinese Community Enrichment Services Society* (S.U.C.C.E.S.S.), un organisme de bienfaisance qui facilite l'intégration des immigrants et des nouveaux arrivants dans la collectivité. L'équipe de la Banque Scotia, qui constituait la plus grande équipe d'entreprise, a recueilli plus de 14 000 \$, contribution complémentaire de l'ESSC comprise.
- Tout au long de l'année, le club de patinage artistique de Winnipegosis (Manitoba) a bénéficié du soutien de Rita Harrison, représentante, Service clientèle, à la Banque Scotia, qui a assuré bénévolement les fonctions de trésorière du club. Pour rendre hommage au travail de Rita, le PBE a fait un don de 1 000 \$ au club afin qu'il puisse construire la remise dont il avait bien besoin.
- Depuis 2003, la Banque Scotia participe au programme *BoardMatch Leaders*. Dans le cadre de cette initiative, Altruvest Charitable Services invite des dirigeants d'entreprise à mettre bénévolement leurs compétences en leadership et leur savoir-faire en gouvernance au profit de conseils d'administration d'organismes de bienfaisance. À ce jour, 42 dirigeants de la Banque Scotia ont participé au programme, en siégeant au conseil d'administration d'un organisme, en formant ses membres ou en donnant de leur temps.

Vers l'avenir...

La Banque Scotia a l'intention d'atteindre un certain nombre d'objectifs pour rehausser son engagement communautaire. Chaque année, elle communiquera ses progrès à ce chapitre dans sa Déclaration sur la responsabilité sociale. Voici ses principaux objectifs :

- | | |
|---|---|
| • | maintenir son statut respecté d'entreprise sensibilisée du programme <i>Imagine Caring Company</i> en continuant à donner au moins 1 % du bénéfice avant impôt réalisé au Canada; |
| • | maintenir l'accent sur les activités de proximité auxquelles participent les employés; |
| • | encourager la participation active des employés par le truchement du Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia et de l'Équipe Scotia au service de la collectivité. |

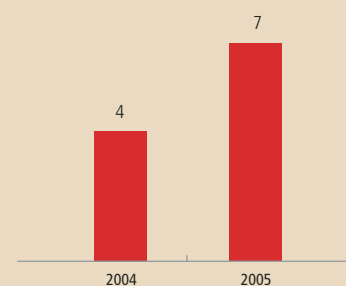
Perspectives – Aider nos collectivités aux quatre coins du monde

Notre philosophie axée sur l'engagement social actif au Canada se reflète dans tous les pays où nous exerçons nos activités. En 2005, nous avons versé plus de 7 millions de dollars au profit de causes qui complètent celles que nous privilégions au Canada, notamment à des organismes oeuvrant dans les secteurs de la santé, de l'éducation et des services sociaux. Parallèlement à notre mécénat, nous jouons un rôle économique important en offrant des services financiers et de crédit aux collectivités, ainsi qu'en qualité de grand employeur, de contribuable et d'acheteur de biens et services.

Nos activités mondiales de développement local sont étayées par le travail bénévole impressionnant de nos employés internationaux, qui oeuvrent sans relâche pour des causes importantes et se mobilisent en cas de crise ou de catastrophe naturelle. Vous trouverez à la page 42 des informations concernant nos deux programmes d'envergure mondiale : l'Équipe Scotia au service de la collectivité et le Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia.

Dons et commandites de la Banque Scotia sur la scène internationale

(en millions de dollars)



Principales réalisations en 2005

- Plus de 205 000 \$ versés pour secourir les sinistrés du tsunami en Asie du Sud.
- Soutien financier et aide concrète à de nombreux pays des Antilles frappés par des ouragans en 2005.
- 250 employés de la Banque Scotia au Salvador – et un don de 65 000 \$ de la Banque – ont aidé à reconstruire des maisons endommagées par un glissement de terrain.
- L'entreprise jamaïcaine de microcrédit MEFL a déboursé 1,25 million de dollars sous forme de prêts à des entrepreneurs urbains et ruraux à faible revenu.

www.banquescotia.com

Perspectives – Aider nos collectivités aux quatre coins du monde

Voici quelques exemples :

- Les employés de la Banque Scotia ont réagi sans tarder au tremblement de terre et au tsunami qui ont ébranlé l'Asie du Sud le 26 décembre 2004. Peu après la tragédie, la Banque Scotia a offert de verser une contribution équivalente, à concurrence de 100 000 \$, aux fonds ramassés par les employés pour aider les survivants au moyen de dons personnels et d'activités collectives de collecte de fonds. Ainsi, plus de 205 000 \$ (dont 94 000 \$ recueillis par les employés) ont été réunis pour secourir les sinistrés en Inde, en Thaïlande, au Sri Lanka et en Indonésie. De plus, la Banque Scotia a donné 75 000 \$ à la Croix-Rouge canadienne dans le cadre de la campagne de secours aux victimes du tsunami et du tremblement de terre en Asie, et nos succursales canadiennes ont recueilli les dons des clients.
- La région des Antilles a relevé un défi lancé par le président et chef de la direction de la Banque Scotia, Rick Waugh. Elle s'est lancée dans la planification de campagnes d'information et de collecte de fonds pour lutter contre le VIH/SIDA en 2005, sachant que les Antilles enregistrent le deuxième taux le plus élevé de SIDA et d'infection par le VIH dans le monde. Pour contrer cette menace au développement socio-économique de la région, les bureaux de la Banque Scotia situés à la Barbade, au Bahamas, en République dominicaine, au Guyana, en Haïti, en Jamaïque et à Trinité-et-Tobago organiseront des séances d'information pour le personnel et des activités de sensibilisation du public. Cette nouvelle campagne régionale a été lancée le 1^{er} décembre 2005, déclaré Journée mondiale de lutte contre le SIDA par les Nations Unies. Pour réunir des fonds, les employés ont notamment organisé une journée du décontracté. De son côté, la Banque a versé une somme équivalente au total des dons et les fonds ont été remis à des organismes axés sur la prévention et le traitement du VIH/SIDA.
- À la Grenade, l'ouragan Ivan a détruit 90 % des écoles sur son passage à l'automne 2004, laissant dans son sillage un système scolaire en crise. Le don de 50 000 \$ versé par la Banque Scotia à Hopelink a permis à des équipes de travail canadiennes de participer à la reconstruction de nombreuses écoles. Un don subséquent de 100 000 \$ permettra à Hopelink de poursuivre les efforts de reconstruction sur l'île.
- Des représentants du financement des opérations commerciales à la Banque Scotia ont pris part au programme international d'échange BankSETA, qui a fait venir au Canada douze participants sud-africains de milieux défavorisés. Ces derniers ont ainsi pu participer à des ateliers organisés dans des banques canadiennes, l'objectif étant d'aider des personnes travaillant dans les secteurs des services bancaires et de la microfinance en Afrique du Sud à développer leurs compétences de leadership, et de promouvoir l'équité économique.
- Scotiabank El Salvador œuvre pour désamorcer la violence sociale dans le pays en finançant une mission éducative internationale qui établit un lien entre l'éducation sanitaire et physique et la paix et la coopération parmi les jeunes. Les 12 000 \$ US donnés par la Banque ont permis à une équipe multidisciplinaire de sept experts et éducateurs canadiens de se rendre au Salvador en août 2005 et de réfléchir avec des enseignants, des fonctionnaires et des chercheurs salvadoriens aux façons de promouvoir la paix en misant sur l'éducation des jeunes.
- Scotiabank Jamaica a apporté sa plus forte contribution à la recherche scientifique en remettant 500 000 \$ à l'University of the West Indies pour soutenir un chercheur universitaire professionnel au International Centre for Environmental and Nuclear Sciences. Le centre étudie actuellement les liens entre les substances nocives qui se trouvent dans le sol de la Jamaïque et la fréquence des cas de diabète, de cancer et d'autres maladies parmi la population de l'île.
- Les membres de Scotiabank Europe plc ont gravi de nouveaux sommets pour aider la *National Deaf Children's Society*, qui est le plus grand organisme caritatif au profit des enfants sourds et de leurs familles au Royaume-Uni. Rod Reynolds, Randy Szuch et Karen Kay ont participé à l'événement d'alpinisme baptisé *24 Peaks in 24 Hours*. Ils ont terminé en cinquième position sur 23 équipes et recueilli plus de 24 000 \$.
- Edie Pujo, de ScotiaMcLeod, a pu constater de ses propres yeux l'impact de la collecte de fonds organisée par son bureau de Calgary au nom de l'organisme caritatif Samaritan's Purse. Après que les employés eurent rassemblé et emballé l'équivalent de 185 boîtes de chaussures de jouets et de fournitures scolaires pour *Operation Christmas Child*, Pujo s'est rendue au Mexique au nom de ScotiaMcLeod pour participer à la distribution de plus de 3 500 boîtes de chaussures aux enfants de sept villages.
- Lorsque les pluies torrentielles et les coulées de boue ont inondé le Venezuela en février 2005, la Banque Scotia a versé 5 000 \$ à la société vénézuélienne à laquelle elle est affiliée, Banco del Caribe, qui organisait une collecte de fonds de secours. L'argent a été utilisé pour subvenir aux besoins les plus urgents, en eau potable, médicaments, produits alimentaires et produits d'hygiène, par exemple.

Appui au microcrédit

La Banque Scotia et ses employés participent à plusieurs formules novatrices de microfinancement qui exploitent ses connaissances spécialisées dans les domaines des affaires et du crédit et créent de nouveaux débouchés économiques pour des entrepreneurs locaux, notamment des femmes et des personnes défavorisées. Ces programmes autonomes à but non lucratif procurent un appui indispensable à des personnes qui n'auraient autrement pas accès au crédit.

- À Kingston (Jamaïque), la Banque Scotia administre la société Micro-Entreprise Financing Limited (MEFL) en collaboration avec l'Agence canadienne de développement international et la Kingston Restoration Company. Elle a consenti un prêt en capital de 2 millions de dollars à la MEFL, qui offre de la formation sur la création d'entreprises, des comptes d'épargne et des prêts à des micro-entrepreneurs à faible revenus, moyennant peu ou pas de garanties. Adhérant au principe du «crédit d'entraide», les membres de MEFL assument mutuellement la responsabilité des prêts octroyés et siègent à des comités consultatifs pour s'entraider. En 2005, MEFL a offert ses services à 1 404 clients, dont 79 % de femmes, et déboursé 1,25 million de dollars en prêts. MEFL fournit maintenant des prêts à des entrepreneurs urbains et ruraux, depuis qu'elle a ouvert sa première succursale en milieu rural en juin 2005 pour aider les fermiers démunis.
- Depuis 1993, la Banque Scotia fait aussi fonctionner le programme de microcrédit Scotia Enterprise à Georgetown (Guyana), sur la base d'un programme de crédit collectif. La conjoncture économique locale éprouvante des dernières années a amené la Banque, en 2005, à s'associer avec DFL Caribbean Group, une institution financière spécialisée dans le financement des entrepreneurs, pour redynamiser le programme. Dorénavant, DFL administrera le programme tandis que The Bank of Nova Scotia Guyana gèrera les relations bancaires et les dépôts de microcrédit.

- Soucieuse de soutenir l'Année Internationale du Microcrédit 2005 proclamée par les Nations Unies, la Banque Scotia est devenue un membre fondateur du Comité directeur canadien, qui œuvre pour promouvoir l'établissement de partenariats efficaces entre les institutions financières, les organisations gouvernementales et non gouvernementales et le monde universitaire. Le groupe a adressé une requête au gouvernement pour que le 20 octobre 2005 soit désignée la journée nationale de la microfinance; et sa requête a été acceptée.
- La Banque Scotia envisage d'étendre ses programmes de microfinancement et de développer des partenariats locaux à un ou deux endroits aux Antilles ou en Amérique latine.

Vers l'avenir...

La Banque Scotia a l'intention d'atteindre les objectifs suivants quant à ses activités de développement mondial :

- | | |
|---|--|
| • | assurer une meilleure concordance entre ses dons internationaux et les thèmes privilégiés au Canada (santé, éducation et services sociaux), en mettant l'accent sur les programmes qui aident les femmes et les enfants; |
| • | mieux faire connaître l'Équipe Scotia au service de la collectivité et le Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia aux employés internationaux; et |
| • | continuer à développer ses programmes actuels de microcrédit et les mettre en oeuvre à de nouveaux endroits aux Antilles et en Amérique latine. |

Nos actionnaires

La Banque compte environ 378 000 actionnaires inscrits et non inscrits*, parmi lesquels se trouvent des employés, des particuliers et des investisseurs institutionnels tels que des fonds communs de placement et des fonds de retraite. La plupart des actionnaires ne sont pas inscrits, leurs actions étant détenues au nom d'un tiers, comme un courtier en valeurs mobilières ou un fiduciaire.

*au 13 janvier 2006

Principales données financières		
Pour les exercices terminés le 31 octobre	2005	2004
Revenu net ¹⁾ (en millions de dollars)	3 209	2 908
Rendement des capitaux propres (%)	20,9	19,9
Ratio de productivité ¹⁾ (%) (BMEF ²⁾)	56,3	56,9
Biens sous gestion (en milliards de dollars)	26,6	21,2
Total de l'actif (en milliards de dollars)	314,0	279,2
Coefficient du capital de catégorie 1 (%)	11,1	11,5
Charges		
Salaires et prestations au personnel (en millions de dollars)	3 488	3 452
Impôts directs et indirects (en milliards de dollars)	1,6	1,5

1) Les chiffres présentés à titre de comparaison ont été retraités rétroactivement afin de tenir compte des nouvelles exigences comptables de l'ICCA relatives à la distinction entre les capitaux propres et les éléments de passif.

2) Base de mise en équivalence fiscale. Voir les mesures hors PCGR, à la page 33 du Rapport annuel 2005.

La Banque Scotia se place dans le peloton de tête des grandes sociétés canadiennes en matière de croissance des dividendes. En 2005, la croissance vigoureuse de ses bénéfices et l'excellente situation de son capital lui ont permis de relever son dividende trimestriel à deux reprises. Sur 12 mois, ses dividendes ont grimpé de 20 %, pour atteindre 1,32 \$ par action; au cours de la dernière décennie, ils ont augmenté selon un taux annuel composé de 15,6 %. Le ratio de distribution de la Banque est passé de 38 à 41 % en 2005. Il s'inscrit donc parfaitement dans la fourchette cible, qui est de 35 à 45 %.

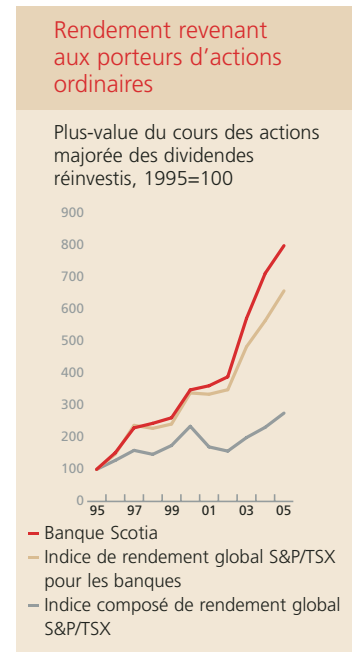


La Banque Scotia est une société ouverte à un grand nombre d'actionnaires. Sous réserve d'autorisation, un investisseur peut détenir jusqu'à 20 % d'actions avec droit de vote et jusqu'à 30 % d'actions sans droit de vote toutes catégories confondues. Les actions ordinaires de la Banque sont inscrites à la Bourse de Toronto et à la Bourse de New York.

Comparaison des résultats obtenus et ciblés pour 2005		
	Cible	Rendement
Bénéfice par action	17 à 20 %	20,9 %
Rendement des capitaux propres	5 à 10 %	11,7 %
Ratio de productivité	inférieur à 58 %	56,3 %
Capital catégorie 1	Maintenir la solidité des coefficients de capital	11,1 %

Pour des renseignements financiers détaillés, consultez le **Rapport annuel 2005**

Durant l'exercice 2005, le rendement global revenant aux actionnaires (qui comprend à la fois les dividendes et la plus-value sur les actions ordinaires de la Banque) s'est établi à 12 %. Les actionnaires de la Banque obtiennent un rendement invariablement positif depuis 11 ans, une réalisation unique parmi les grandes banques canadiennes. En moyenne, le rendement annuel composé des actions de la Banque s'est inscrit à 18 % sur cinq ans et à 23 % sur 10 ans. La Banque surclasse toujours nettement l'indice composé S&P/TSX.



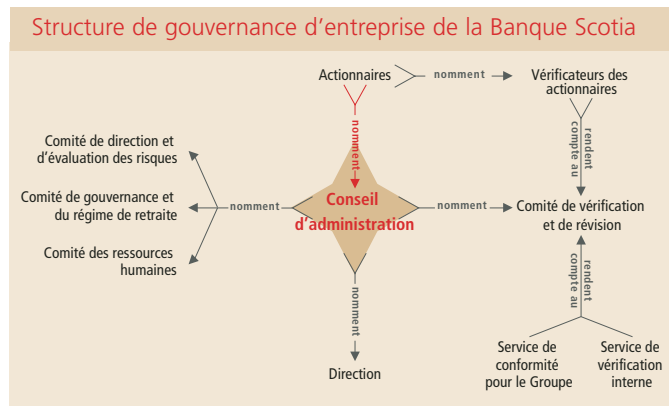
Gouvernance d'entreprise

L'imputabilité, la transparence et l'intégrité sont les principes directeurs de la Banque Scotia. La Banque considère que la fermeté de sa gouvernance et de sa culture d'entreprise dans l'ensemble de l'organisation est bénéfique à tous ses partenaires.

La barre est haute, car les normes rigoureuses adoptées par la Banque visent à répondre aussi bien aux exigences internationales qu'aux exigences canadiennes. Les efforts qu'elle ne cesse de déployer pour affirmer ses pratiques en matière de gouvernance sont largement reconnus. La Banque Scotia est fière d'occuper ex æquo la première place (elle était huitième l'an dernier) dans le classement établi en 2005 par le magazine *Canadian Business* pour la gouvernance d'entreprise, et de partager le deuxième rang (cinquième rang l'an dernier) au classement annuel *Board Games* du *Globe and Mail*.

Réglementation relative à la gouvernance d'entreprise

Les pratiques de gouvernance de la Banque Scotia sont réglementées à divers niveaux, par plusieurs entités, telles que les Autorités canadiennes en valeurs mobilières, la Bourse de New York (NYSE) et les pouvoirs publics; elles doivent notamment respecter la Loi Sarbanes-Oxley de 2002 aux États-Unis.



Les politiques de gouvernance visent à maintenir l'indépendance du conseil d'administration et sa capacité à superviser efficacement la gestion des affaires de la Banque. L'indépendance du conseil fait en sorte que la Banque est administrée dans l'intérêt à long terme de ses principaux partenaires, notamment ses actionnaires, ses employés, ses clients et les collectivités où elle exerce ses activités.

Les meilleures pratiques de gouvernance d'entreprise en vigueur à la Banque Scotia

Le conseil doit assumer la responsabilité de la gérance.	Le conseil supervise la gestion des activités et des affaires de la Banque aux fins d'en préserver la stabilité et l'intégrité.
La Banque doit adopter et communiquer des lignes directrices en matière de gouvernance d'entreprise.	La Banque a adopté une nouvelle politique en matière de gouvernance d'entreprise en 2002, laquelle a été ultérieurement améliorée en 2004 et en 2005. Elle est révisée au moins une fois par année.
Les administrateurs doivent être élus à la majorité des voix.	Si le nombre d'abstentions est supérieur au nombre de voix reçues en leur faveur, les administrateurs doivent donner leur démission.
Le conseil devrait être dirigé par un président non membre de la direction ou par un administrateur principal indépendant.	Le conseil d'administration de la Banque Scotia est dirigé par un président non membre de la direction.
Les comités du conseil devraient être composés d'administrateurs externes dont la majorité ne sont pas reliés.	Les quatre comités du conseil satisfont aux normes en matière d'indépendance du point de vue de la composition.
La Banque doit divulguer l'identité de l'expert financier du comité de vérification.	Au moins un des membres du comité de vérification répond à la définition d'expert financier. Le conseil d'administration a déterminé que M. Ronald A. Brenneman est l'expert financier du comité.
Les administrateurs qui ne sont pas membres de la direction doivent se rencontrer régulièrement sans la présence des membres de la direction dans le cadre de séances à huis clos fixées à l'avance.	Lors de chaque réunion du conseil d'administration et des comités du conseil, une période est consacrée à la libre discussion sans la présence de membres de la direction.
Un programme de formation devrait être offert aux nouveaux administrateurs.	Un programme d'orientation et de formation est en place pour tous les nouveaux administrateurs. Ils reçoivent également une copie du guide de gouvernance d'entreprise et la mise à jour de ce guide leur est remise chaque année.
La Banque doit établir par écrit un code d'éthique que sont tenus de respecter les principaux agents financiers et le chef de la direction.	Tous les administrateurs, dirigeants et employés de la Banque Scotia doivent attester par écrit qu'ils respectent le Code d'éthique de la Banque Scotia*. Les administrateurs sont également tenus de respecter le <i>Directors Addendum to the Guidelines</i> *.
Les intérêts des administrateurs devraient s'aligner sur ceux des actionnaires.	Les administrateurs doivent détenir des actions ordinaires de la Banque et/ou des actions à dividende différée d'une valeur ne pouvant être inférieure à 300 000 \$, niveau qui doit être atteint dans un délai de cinq ans.

*Disponible à l'adresse www.banquescotia.com

Le conseil d'administration et son comité de gouvernance et du régime de retraite entendent continuer à faire preuve d'initiative et de diligence en ce qui a trait à l'élaboration et à la révision du cadre et des méthodes de gouvernance de la Banque. En 2002, le comité a mis au point une politique en matière de gouvernance d'entreprise, qu'il améliore et approuve de nouveau chaque année depuis lors.

De rigoureuses procédures internes visant à assurer la conformité sont intégrées à la structure et aux opérations courantes de la Banque. Le Service de conformité pour le Groupe s'assure que les initiatives et programmes internes touchant la conformité reflètent les meilleures pratiques du secteur et tiennent compte de l'évolution de la conjoncture. Ces programmes et initiatives comprennent le Programme de conformité du Groupe Banque Scotia et son infrastructure (notamment le réseau d'observation de la réglementation du Groupe Banque Scotia, un réseau composé de responsables chargés de vérifier la conformité dans les filiales, secteurs d'activité et services), le système de gestion de conformité à la Loi sur les banques et d'autres programmes spécialisés de conformité.

Meilleures pratiques de gouvernance d'entreprise

La Banque Scotia applique constamment les pratiques de gouvernance d'entreprise considérées comme les meilleures au monde. Ainsi, les membres du conseil d'administration sont en majorité indépendants*. D'ailleurs, le président du conseil d'administration ne fait pas partie de l'équipe de direction. Il agit à titre de conseiller auprès du président et chef de la direction ainsi qu'auprès des autres dirigeants pour toutes les questions concernant les intérêts du conseil d'administration et les relations entre les membres de la direction et ceux du conseil d'administration.

Améliorations constantes

En novembre 2005, le conseil d'administration a adopté une nouvelle politique en matière de gouvernance d'entreprise, aux termes de laquelle les administrateurs de la Banque doivent être élus à la majorité des voix. Les administrateurs à l'égard desquels le nombre d'abstentions dépasse le nombre de voix en leur faveur sont tenus de donner leur démission. Après avoir pris en compte les recommandations du comité de la gouvernance et du régime de retraite, le conseil d'administration décide, dans un délai de 90 jours suivant l'assemblée générale annuelle, s'il accepte ou non les démissions. À moins de circonstances atténuantes, le conseil d'administration les accepte et fait part de sa décision dans un communiqué de presse. Cette mesure importante témoigne du rôle que les actionnaires jouent dans la sélection des administrateurs de la Banque.

En 2005, le conseil d'administration a par ailleurs supervisé plusieurs changements dans l'équipe de la direction, en veillant au maintien de stratégies efficaces en matière de perfectionnement du leadership et de relève.

Financement des partis politiques

La Banque Scotia s'est dotée d'une politique approuvée par le conseil d'administration en matière de financement des partis politiques. Cette politique prévoit une restriction générale des

opérations de financement au palier fédéral, bien que de telles contributions ne soient pas interdites par la loi. Au palier provincial, la Banque se plie à toutes les contraintes réglementaires visant le financement des partis politiques dans chaque province ou territoire. Le Code d'éthique de la Banque aborde également la question et précise que le financement des partis politiques n'est autorisé que lorsque la loi le permet et qu'aucune contribution politique n'est permise si elle peut être interprétée comme une tentative d'obtenir un traitement favorable pour la Banque ou l'une de ses filiales.

Code d'éthique** et politiques connexes

Le Code d'éthique de la Banque Scotia fait partie intégrante du programme de conformité du Groupe Banque Scotia; il expose les règles de conduite minimales imposées à tous les employés de la Banque Scotia. Le Code d'éthique, de même que les directives, politiques et principes directeurs connexes, repose sur les principes suivants :

- Respecter les lois en vigueur partout où la Banque exerce ses activités.
- Éviter de se placer ou de placer la Banque dans une situation de conflit d'intérêts.
- Se conduire d'une façon honnête et probe.
- Assurer l'exactitude, la confidentialité et la protection des communications, des opérations et des informations bancaires ainsi que la protection des actifs de la Banque.
- Traiter correctement et équitablement toutes les personnes qui ont des rapports avec la Banque, y compris les clients, les fournisseurs et les employés.

Tous les administrateurs, les dirigeants et les employés de la Banque doivent respecter le Code d'éthique de la Banque Scotia et toutes les autres directives pertinentes; une fois par an, ils doivent attester en avoir pris connaissance et s'engager à s'y conformer. Parmi les autres directives, mentionnons la Politique de la Banque sur le signalement d'irrégularités relatives à la comptabilité, au contrôle comptable interne ou à la vérification (Politique relative aux irrégularités comptables)**. Par ailleurs, tous les administrateurs de la Banque Scotia s'engagent à respecter le *Directors Addendum to the Guidelines***, tandis que les dirigeants et les employés conviennent de se conformer au Code d'éthique du Groupe Banque Scotia pour Internet et le courrier électronique. Certains secteurs de la Banque ont adopté des directives supplémentaires, qui régissent les aspects spécialisés de leurs activités et que doivent observer les employés.

La Banque Scotia attend de chacun de ses employés qu'il respecte les principes énoncés dans le Code d'éthique et qu'il transmette ainsi l'excellente réputation dont a hérité la Banque aux prochaines générations d'employés.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la gouvernance d'entreprise à la Banque Scotia, veuillez consulter le rapport annuel de la Banque, la circulaire de la direction sollicitant des procurations ou le site Web de la Banque, à l'adresse www.banquescotia.com.

*Au 31 octobre 2005. **Disponible à l'adresse www.banquescotia.com

Dialogue constructif avec nos partenaires

Soucieux d'agir en qualité d'entreprise citoyenne responsable, nous dialoguons avec nos partenaires, nous leur communiquons des informations sur notre organisation et sur les répercussions de nos activités, et nous les invitons à nous donner leur avis.

Affiliations

La Banque Scotia est membre des organisations suivantes :

- Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement : un partenariat à l'échelle mondiale entre le PNUE et le secteur financier. Plus de 200 institutions, y compris des banques, des compagnies d'assurances et des gestionnaires de fonds, font équipe avec le PNUE pour comprendre les effets de diverses questions d'ordre environnemental et social sur le rendement financier.


- Imagine Canada : une organisation nationale qui milite en faveur de l'engagement social des entreprises et encourage les partenariats entre les œuvres de bienfaisance, les organismes à but non lucratif et les entreprises pour renforcer les collectivités canadiennes.


- Canadian Business for Social Responsibility (CBSR) : une association mutuelle à but non lucratif, d'envergure nationale, regroupant des entreprises canadiennes qui se sont engagées à exercer leurs activités d'une façon responsable sur le plan social, environnemental et financier en tenant compte des intérêts des parties prenantes, soit des investisseurs, des clients, des employés, des partenaires commerciaux, des collectivités locales, de l'environnement et de la société dans son ensemble.



- Le Conseil des consommateurs du Canada : une organisation indépendante à but non lucratif, constituée en vertu d'une loi fédérale, qui s'occupe des questions et enjeux relatifs à la consommation de concert avec le gouvernement, les entreprises et les consommateurs.



Investissement socialement responsable

La Banque Scotia fait partie de plusieurs indices, car elle satisfait à certains critères environnementaux, sociaux et de gouvernance d'entreprise :

- Indice social Jantzi® : un indice pondéré selon la capitalisation boursière regroupant 60 entreprises canadiennes qui respectent un ensemble de critères touchant à la responsabilité sociale et environnementale.



- Indice FTSE4Good : un indice financier qui est conçu par le Financial Times Stock Exchange afin de faire connaître les entreprises qui répondent à des normes de responsabilité sociale reconnues à l'échelle mondiale et de faciliter les placements dans de telles entreprises.


- Real Assets Social Impact Balanced Fund : la Banque Scotia est l'un des cinq principaux titres de ce fonds, au sein duquel les entreprises sont évaluées non seulement selon des critères financiers, mais également à partir de sept mesures de la performance environnementale et sociale.


- Dow Jones Sustainability North America Index (DJSI North America) : un indice qui réunit les chefs de file nord-américains sélectionnés à partir de critères économiques, environnementaux et sociaux, et qui sert de référence aux portefeuilles d'actions nord-américaines axés sur le développement durable.


- Ethical Funds Company : la société offre une gamme de fonds communs de placement socialement responsables. Elle gère un actif d'environ 2 milliards de dollars au sein de fonds qui sont aussi commercialisés par des spécialistes en placement qualifiés, des courtiers à escompte, des compagnies d'assurance-vie et d'autres partenaires institutionnels.



Évaluation de la sensibilisation des employés à la responsabilité sociale

Soucieuse d'évaluer dans quelle mesure les employés s'intéressent à la responsabilité sociale à la Banque Scotia, et leur conception de la question, en 2005, la Banque a confié à l'association à but non lucratif Canadian Business for Social Responsibility (CBSR) le mandat de réaliser un sondage du personnel sur un échantillon représentatif de plusieurs échelons salariaux, niveaux d'ancienneté et lieux de travail. En bref :

- 99 % des personnes interrogées jugent que la responsabilité sociale est un élément important pour la Banque Scotia (76 % jugent cet élément très important);
- 98 % considèrent que la Banque Scotia est une société socialement responsable;
- 91 % pensent que la responsabilité sociale est un plus pour la valeur commerciale.

Améliorations constantes de notre Déclaration sur la responsabilité sociale

Chaque année, nous tentons de rendre compte de nos initiatives de responsabilité sociale avec davantage de pertinence et de clarté, notamment en présentant nos principaux succès, objectifs et résultats. Pour ce faire, en 2005,

- nous avons rencontré des représentants des organismes suivants : Real Assets, The Ethical Funds, Fonds mondial pour la nature, Association des produits forestiers du

Canada, Rainforest Action Network, ForestEthics, Ethicscan, Exportation et développement Canada, Environnement Canada, Agence canadienne de développement international, ministère des Finances, Le Conseil des consommateurs du Canada, Canadian Business for Social Responsibility et Société financière internationale;

- nous avons incorporé les observations de groupes d'intérêt externes et les suggestions des employés dans notre déclaration de 2005 :

Commentaires	Mesure prise dans le rapport 2005
<ul style="list-style-type: none"> • L'inclusion des principales réalisations et des objectifs d'avenir a suscité de bons commentaires. 	– La Banque a continué de publier un résumé de ses réalisations et de ses objectifs dans les sections clés du rapport 2005.
<ul style="list-style-type: none"> • Les données et tableaux enrichis présentés dans la section relative aux employés ont été bien accueillis. 	– La Banque a continué de publier des données plus quantifiables, dans la mesure du possible, notamment en ce qui a trait aux objectifs et à l'évaluation des progrès.
<ul style="list-style-type: none"> • Incorporer les indicateurs de performance de la <i>Global Reporting Initiative (GRI)</i>. 	– La Banque utilise les indicateurs GRI de performance sociale dans sa déclaration.
<ul style="list-style-type: none"> • Rendre compte de plus d'activités mondiales de la Banque. 	– La Banque a fourni davantage de renseignements sur ses activités internationales dans les sections relatives aux employés et aux collectivités.
<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer le processus de rétroaction des partenaires de la Banque et inclure les commentaires. 	– La Banque a ajouté une section sur le dialogue constructif avec ses partenaires.

Observations des partenaires

La Banque Scotia invite tous les lecteurs à lui communiquer leurs observations sur le présent rapport et sur ses activités de responsabilité sociale, par courriel, à l'adresse corpaff@scotiabank.com.

Index des indicateurs de la Global Reporting Initiative (GRI)

La Global Reporting Initiative (GRI) est un organisme indépendant à but non lucratif qui met au point des lignes directrices mondiales sur le développement durable (GRI 2002) à l'intention des entreprises qui décident volontairement de rendre compte des dimensions économiques, environnementales et sociales de leurs activités, produits

et services. La Banque Scotia s'est engagée à incorporer les lignes directrices GRI pertinentes dans sa Déclaration sur la responsabilité sociale dès lors qu'elle dispose des systèmes nécessaires de collecte de données. Le tableau suivant est présenté pour faciliter la tâche des lecteurs. Il récapitule tous les indicateurs GRI de performance sociale qui figurent dans la Déclaration sur la responsabilité sociale 2005 de la Banque Scotia.

Indicateur GRI de performance sociale			
N° GRI*		Déclaration sur la responsabilité sociale 2005	Pour obtenir plus de renseignements, voir page(s) :
Pratiques en matière d'emploi et de travail décent			
Emploi			
LA1	Répartition de la main-d'œuvre	•	22
LA2	Création nette d'emplois et rotation moyenne	•	28
LA12	Avantages accordés aux salariés	•	26 à 28, 30 et 31
Relations professionnelles et dialogue social			
LA3	Pourcentage de salariés représentés par des syndicats	•	30
LA4	Politiques et procédures	•	30
LA13	Représentation officielle de la main-d'œuvre	•	31

*Numéro de référence *Global Reporting Initiative*.

Indicateur GRI de performance sociale (suite)			
N° GRI*		Déclaration sur la responsabilité sociale 2005	Pour obtenir plus de renseignements, voir page(s) :
Santé et sécurité			
LA5	Méthodes de comptabilisation et de déclaration des accidents du travail et des maladies professionnelles	•	30 et 31
LA6	Commissions paritaires officiellement chargées des questions de santé et de sécurité	•	30 et 31
LA7	Accidents du travail classiques, jours de travail perdus et taux d'absentéisme, ainsi que nombre d'accidents mortels (personnel de sous-traitance inclus).	•	30
LA8	Politiques et programmes concernant le VIH/SIDA.	•	32
LA14	Respect des principes directeurs de l'OIT concernant les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail	•	31
LA15	Accords officiels signés avec les organisations syndicales en matière de santé et de sécurité au travail et pourcentage de salariés couverts par ces accords	•	31
Formation et éducation			
LA 9	Nombre moyen d'heures de formation		26
LA16	Programmes visant à favoriser l'employabilité continue du personnel		26
LA17	Politiques et programmes spécifiques de gestion des compétences ou de formation continue		Inclusion possible dans les prochaines déclarations
Diversité et égalité des chances			
LA10	Politiques et programmes destinés à favoriser l'égalité des chances	•	23 à 25 et 30
LA11	Composition de la direction générale et instances dirigeantes de l'organisation	•	23 à 25
Droits de la personne : Stratégie et gestion			
HR1	Politiques, lignes directrices et procédures	•	28
HR2	Prise en compte des impacts en matière de droits de la personne lors de la prise de décisions d'investissement, de placement et d'achat	•	28 et 36
HR3	Règles et procédures d'évaluation du respect des droits de la personne chez les fournisseurs et sous-traitants	•	28 et 36
HR8	Formation du personnel sur les politiques et pratiques concernant les droits de la personne	•	28
Non-discrimination			
HR4	Politiques et procédures visant à éviter toutes formes de discrimination	•	28 et 48
Liberté d'association et de négociation collective			
HR 5	Politiques relatives à la liberté d'association et de négociation collective	•	30
Travail des enfants			
HR6	Politique d'exclusion du travail des enfants	•	28
Travail forcé ou obligatoire			
HR7	Politique visant à lutter contre le travail forcé ou obligatoire	•	28
Mesures disciplinaires			
HR9	Procédures d'appel rattachées aux droits de la personne	•	29
HR10	Procédure de grief des employés	•	29, 30 et 48

*Numéro de référence *Global Reporting Initiative*.

DÉCLARATION SUR LA RESPONSABILITÉ SOCIALE

Indicateur GRI de performance sociale (suite)			
N° GRI*		Déclaration sur la responsabilité sociale 2005	Pour obtenir plus de renseignements, voir page(s) :
Mesures de sécurité			
HR11	Formation sur les droits de la personne pour le personnel de sécurité	•	29
Droits des populations autochtones			
HR12	Politiques et procédures visant à prendre en compte les besoins des populations autochtones	•	5, 16 et 24
HR13	Mécanismes paritaires d'expression de griefs par les collectivités		Sans objet
HR14	Part des revenus d'exploitation de la zone d'activités redistribuée aux collectivités locales		Sans objet
Société			
S01	Politiques, procédures et programmes visant à gérer les impacts des activités sur les collectivités		Sans objet
S04	Distinctions reçues en reconnaissance de la performance sociale, éthique et environnementale	•	21 et 47
S02	Politiques et procédures de contrôle en matière de corruption	•	48
S03	Politiques et procédures de gestion des manœuvres de couloirs et de financement des partis politiques	•	48
S05	Montant des sommes versées à des partis ou institutions politiques	•	48
S06	Décisions judiciaires concernant des infractions à la réglementation antitrust		Inclusion possible dans les prochaines déclarations
S07	Politiques et procédures de gestion destinées à lutter contre les comportements anticoncurrentiels	•	48
Produits et services			
PR1	Politiques destinées à préserver la santé et sécurité des consommateurs utilisant les produits et services de l'organisation		Sans objet
PR2	Politiques et procédures d'information sur les produits et d'étiquetage		Inclusion possible dans les prochaines déclarations
PR3	Politiques et procédures visant au respect de la vie privée du consommateur	•	13
PR4	Non-respect de la réglementation en matière de santé et sécurité des consommateurs		Sans objet
PR5	Nombre de plaintes sur les produits reliées à la santé et à la sécurité		Sans objet
PR6	Respect de codes volontaires	•	54
PR7	Non-respect de la réglementation en matière d'information sur les produits et d'étiquetage		Inclusion possible dans les prochaines déclarations
PR8	Politiques et procédures rattachées à la satisfaction de la clientèle	•	13
PR9	Politiques et procédures visant au respect des normes et codes en matière de publicité		Inclusion possible dans les prochaines déclarations
PR10	Infractions à la réglementation en matière de publicité et marketing		Aucune
PR11	Plaintes concernant des atteintes à la vie privée du consommateur		Inclusion possible dans les prochaines déclarations

*Numéro de référence *Global Reporting Initiative*.

Annexe – Étendue de la divulgation de l'information

Le présent rapport 2005 de Déclaration sur la responsabilité sociale (DRS)/Bilan des contributions communautaires (BCC)* a été publié par la Banque Scotia pour l'exercice financier allant du 1^{er} novembre 2004 au 31 octobre 2005 et comporte de l'information sur les filiales de la Banque exerçant leurs activités au Canada, soit : Scotia Capital Inc., la Compagnie d'assurance d'hypothèques du Canada, la Société de placement hypothécaire Scotia, la Compagnie Trust National, la Société

hypothécaire Scotia, Scotia Générale, Compagnie d'assurance, la Corporation MontroServices, la Compagnie Montréal Trust du Canada, ScotiaVie, Compagnie d'assurance, La Société de fiducie Banque de Nouvelle-Écosse, RoyNat Inc., RoyNat Capital Inc. et Scotia Merchant Capital Corporation.

*Le BCC est une exigence de la *Loi sur les banques*. Le rapport DRS couvre les progrès de la Banque Scotia en matière de responsabilité sociale uniquement au Canada, sauf indication contraire.

Principales filiales¹⁾

Le tableau ci-dessous présente les principales filiales de la Banque Scotia au Canada et à l'étranger au 31 octobre 2005. Le rapport annuel 2005 de la Banque Scotia donne plus de détails à ce sujet.

Au Canada		À l'étranger	
Fiducie de Capital Scotia	Toronto (Ontario)	The Bank of Nova Scotia Berhad	Kuala Lumpur, Malaisie
BNS Investments Inc. Compagnie Montréal Trust du Canada Corporation MontroServices Scotia Merchant Capital Corporation	Toronto (Ontario) Montréal (Québec) Montréal (Québec) Toronto (Ontario)	The Bank of Nova Scotia International Limited BNS International (Barbados) Limited The Bank of Nova Scotia Asia Limited The Bank of Nova Scotia Trust Company (Bahamas) Limited Scotiabank & Trust (Cayman) Limited Scotia Insurance (Barbados) Limited Scotiabank (Bahamas) Limited Scotiabank (British Virgin Islands) Limited Scotiabank (Hong Kong) Limited Scotiabank (Ireland) Limited	Nassau, Bahamas Warrens, Barbade Singapour Nassau, Bahamas Grand Caïman, Îles Caïmans Warrens, Barbade Nassau, Bahamas Road Town, Tortola, I.V.B. Hong Kong, Chine Dublin, Irlande
Trustco National Inc. La Société de fiducie Banque de Nouvelle-Écosse Compagnie Trust National	Toronto (Ontario) Toronto (Ontario) Toronto (Ontario)		
RoyNat Inc.	Toronto (Ontario)		
Scotia Capital Inc.	Toronto (Ontario)		
Gestion de placements Scotia Cassels Limitée	Toronto (Ontario)	The Bank of Nova Scotia Jamaica Limited (70 %)	Kingston, Jamaïque
ScotiaVie, Compagnie d'assurance	Toronto (Ontario)	Grupo Financiero Scotiabank Inverlat, S.A. de C.V. (97 %)	Mexico, D.F., Mexique
Société hypothécaire Scotia	Toronto (Ontario)	Nova Scotia Inversiones Limitada Scotiabank Sud Americano, S.A. (99 %)	Santiago, Chili Santiago, Chili
Société de placement hypothécaire Scotia	St. John's (Terre-Neuve)	Scotia Capital (USA) Inc.	New York, New York
Placements Scotia Inc.	Toronto (Ontario)	Scotia Holdings (US) Inc. The Bank of Nova Scotia Trust Company of New York Scotiabanc Inc.	Atlanta, Géorgie New York, New York Atlanta, Géorgie
Fiducie de Capital Banque Scotia	Toronto (Ontario)	Scotia International Limited Corporación Mercaban de Costa Rica, S.A. Scotiabank Anguilla Limited	Nassau, Bahamas San Jose, Costa Rica The Valley, Anguilla
		Scotiabank de Puerto Rico	Hato Rey, Puerto Rico
		Scotiabank El Salvador, S.A.	San Salvador, El Salvador
		Scotiabank Europe plc	Londres, Angleterre
		Scotiabank Trinidad & Tobago Limited (51 %)	Port of Spain, Trinité-et-Tobago
		Scotia Capital (Europe) Limited	Londres, Angleterre

1) Sauf indication contraire, la Banque détient 100 % des actions comportant droit de vote en circulation de chacune des filiales. La liste ne comprend que les filiales importantes.

Engagements volontaires et codes de conduite*

La Banque Scotia a adopté plusieurs engagements volontaires et codes de conduite dont l'objectif est de protéger les intérêts des consommateurs. En voici quelques exemples :

• Code de pratique canadien pour les services des cartes de débit	• Engagement relatif aux services non demandés
• Directives pour le transfert de régimes enregistrés	• Protocole d'entente – Comptes de dépôts à frais modiques
• Code de conduite de l'ABC pour les activités autorisées d'assurance	• Politique responsabilité zéro de VISA et VISA e-Promesse
• Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique	• Réglementation sur la divulgation des intérêts applicables aux dépôts liés à des indices
• Modèle de code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises	• Paiements par voie électronique
• Documents de vulgarisation sur les prêts hypothécaires – Engagement de l'ABC	

*Pour obtenir un exemplaire du texte intégral des codes et engagements, veuillez consulter la page *Service à la clientèle* du site www.banquescotia.com. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la protection des consommateurs, veuillez consulter les sites Web de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (<http://www.fcac-acfc.gc.ca/>) et de l'Association des banquiers canadiens (www.cba.ca).

Annexe – Succursales, bureaux et GAB

Ouvertures, fermetures et regroupements

Avec ses 954 succursales réparties dans toutes les régions du Canada, la Banque Scotia entend maintenir un solide réseau. Comme n'importe quelle entreprise, nous évaluons sans cesse l'efficacité de l'ensemble de notre réseau de prestation de services, qui comporte, outre les succursales, 2 624 guichets automatiques bancaires (GAB), et ce, afin de nous assurer qu'il est toujours équilibré, concurrentiel et viable. Cet objectif suppose qu'il faille parfois fermer ou regrouper des succursales et réaffecter les ressources là où le plus grand nombre de clients pourront en tirer profit.

Lorsque nous jugeons nécessaire de fermer ou de regrouper des succursales, nous donnons un préavis d'au moins quatre mois au personnel, aux clients et au public. Dans les zones rurales où il ne se trouve aucun établissement acceptant des dépôts dans un rayon de 10 km autour de la succursale que nous fermons, la Banque Scotia donne un préavis d'au moins six mois. En outre, nous collaborons étroitement avec nos clients et la collectivité pour assurer une transition harmonieuse et trouver des façons de répondre à leurs besoins. Nous pouvons, par exemple, envoyer des membres de notre équipe de vente mobile visiter des clients à leur domicile pour discuter de placements ou encore organiser des séminaires sur les opérations bancaires par téléphone ou par Internet, les GAB et le dépôt direct des revenus mensuels. Ce qui nous importe d'abord et avant tout, c'est de trouver des solutions qui répondent aux besoins de la collectivité et de nos clients.

Aucune des fermetures ou des regroupements de succursales qui sont survenus en 2005 (voir la liste ci-dessous) ne représente un retrait du marché. Un retrait du marché

signifie qu'une succursale est fermée et que les clients n'ont ensuite accès à aucun établissement acceptant des dépôts dans un rayon de 2,5 km en zone urbaine, de 5 km en banlieue et de 10 km en région rurale.

Bien que la taille de notre réseau de succursales ait peu changé depuis 2004, nous améliorons constamment les services que nous offrons par l'entremise de nos canaux de distribution parallèles pour que nos clients puissent accéder 24 heures sur 24, sept jours par semaine à tous les produits, services et fonctions dont ils ont besoin. Par exemple, nous avons augmenté de 65 le nombre de GAB Scotia au Canada en 2005. TéléScotia, notre service d'opérations bancaires par téléphone, permet à nos clients d'effectuer leurs opérations bancaires courantes en tout temps à partir d'un téléphone à clavier n'importe où en Amérique du Nord. Notre ligne de service à la clientèle, le 1 800 575-2424, offre un menu simplifié avec reconnaissance de la voix qui leur permet de choisir le produit ou le service qui les intéresse par simple commande vocale.

La popularité de Scotia en direct, notre service électronique d'opérations bancaires et de courtage, continue de croître. Le nombre d'utilisateurs est maintenant supérieur à 1,6 million et le volume des opérations a bondi, passant de 151,7 millions en 2004 à 198,7 millions en 2005. Les Services financiers Scotia en direct ont introduit une option d'inscription «sans papier» des opérations, qui permet aux clients de visualiser en ligne les informations relatives à leurs comptes et leurs opérations, au lieu de consulter des livrets et des relevés de compte de dépôt. Cette option a été adoptée par des centaines de milliers de clients et, outre sa popularité, elle a des répercussions bénéfiques pour l'environnement.

Succursales ouvertes

Ontario	1161 Innisfil Beach Rd., Innisfil 1250 Highbury Ave. N., London 655 Earl Armstrong Rd., Ottawa 9333 Weston Rd., Woodbridge
Québec	755, rue Clémenceau, Beauport 5580, boul. des Gradins, Québec

Succursales fermées

Colombie-Britannique	180 East 2nd Ave., Vancouver 747 Fort St., Victoria
Ontario	135 Queens Plate Dr., Etobicoke 1345 Huron St., London 1542 Jane St., North York 2780 Jane St., North York 900 Albion Rd., Etobicoke 247 King St. N., Waterloo
Nouveau-Brunswick	40 Charlotte St., Saint John

Annexe – Installations et retraits de GAB

GAB installés*

Colombie-Britannique

1246 Lynn Valley Rd., North Vancouver
391 Hudson Ave. N.E., Salmon Arm
9620 120th St., Surrey
6391 176th St., Surrey
555 West 12th Ave., Vancouver
3800 Finnerty Rd. (3), Victoria

Alberta

8434 Bowfort Rd. N.W., Calgary
3330 Hospital Dr. N.W., Calgary
13610 66th St., Edmonton
9431 149 St., Edmonton
708 Parsons Rd. S.W., Edmonton
4208 2 Ave., Edson
331 Thickwood Blvd., Fort McMurray
98 Centre St., High River
5419 50th St., Leduc
702 3rd Ave. S., Lethbridge
2904 50 Ave., Lloydminster
5635 44 St., Lloydminster
975 Broadmoor Blvd., Sherwood Park
201 1st Ave., Spruce Grove

Saskatchewan

111 Main St., Avonlea
2 Main St., Carrot River
800 15th St. E., Prince Albert

Manitoba

1747 Brookside Blvd., Winnipeg
1648 Dublin Ave., Winnipeg
1485 Portage Ave. (2), Winnipeg

Ontario

999 Harwood Ave. N., Ajax
115 Salem Rd., Ajax
169 John St. N., Arnprior
501 Wellington St. E., Aurora
320 Bayfield St. (3), Barrie
509 Bayfield St., Barrie
150 Sidney St., Belleville
105 Causley St., Blind River
85 King St. E., Bowmanville
76 Holland St. W., Bradford
1 Main St. S., Brampton
1235 Appleby Line, Burlington
1331 Brant St., Burlington
800 Franklin Blvd., Cambridge
RR 2, Hwy. 49, Carp
21 Richer Circle, Casselman
608 Wilson Ave., Downsview
654 Notre Dame St., Embrun
1037 The Queensway, Etobicoke
338 Speedvale Ave. E., Guelph
2 King St. W., Hamilton

355 Regent St., Hawkesbury
1161 Innisfil Beach Rd. (3), Innisfil
8111 Campeau Dr., Kanata
720 March Rd., Kanata
1258 King St. E., Kitchener
366 Victoria St. N., Kitchener
1555 Talbot Rd., Lasalle
363 Kent St. W., Lindsay
957 Hamilton Rd., London
1250 Highbury Ave. N. (2), London
316 Oxford St. E., London
299 Wharncliffe Rd. S., London
5000 Hwy. 7, Markham
Hwy. 93 & Hugel Ave., Midland
4685 Central Pkwy. E., Mississauga
100 City Centre Dr., Mississauga
3295 Derry Rd. W., Mississauga
354 Dundas St. E., Mississauga
2165 Erin Mills Pkwy., Mississauga
3359 Mississauga Rd. N., Mississauga
3201 Strandherd Dr., Nepean
2831 Bayview Ave., North York
3451 Rebecca St., Oakville
97 First St., Orangeville
1125 Colonel By Dr., Ottawa
550 Cumberland St., Ottawa
655 Earl Armstrong Rd. (3), Ottawa
770 King Edward Ave., Ottawa
1440 Prince of Wales Dr., Ottawa
2480 Walkley Rd., Ottawa
116 Bowes St., Parry Sound
3468D Petawawa Blvd., Petawawa
11151 Yonge St., Richmond Hill
238 Indian Rd. S., Sarnia
2154 Lawrence Ave. E., Scarborough
500 Glenridge Ave., St. Catharines
360 Caradoc St. S., Strathroy
745 Hewitson St., Thunder Bay
807 Red River Rd., Thunder Bay
914 Red River Rd., Thunder Bay
347 Bathurst St., Toronto
3070 Dufferin St., Toronto
2256 Eglinton Ave. W., Toronto
3401 Sheppard Ave. E., Toronto
266 Dundas St. E., Trenton
2 Vaughan Valley Blvd., Vaughan
288 Main St., Wellington
403 Brock St. S., Whitby
309 Dundas St. W., Whitby
685 Taunton Rd. E., Whitby
5501 Ojibway Pkwy., Windsor
11475 Tecumseh Rd. E., Windsor
3745 Tecumseh Rd. E., Windsor
9333 Weston Rd. (3), Woodbridge

Québec

755, rue Clémenceau (3), Beauport
1181, ave. Gilles-Villeneuve,
Berthierville
385, ave. de Buckingham, Buckingham
200, prom. du Portage, Gatineau
214 boul. de la Cité-des-Jeunes, Hull
320, boul. Saint-Joseph, Hull
7576, rue Centrale, Lasalle
1315, boul. de la Concorde E.,
Laval-des-Rapides
1333, boul. Jacques-Cartier E.,
Longueuil
7355, boul. Saint-Michel, Montréal
1080, Côte du Beaver Hall, Montréal
1255, rue Peel, Montréal
5580, boul. des Gradins (3), Québec
905, boul. Laure, Sept-Îles
3800, ave. Cusson, Saint-Hyacinthe
4675, rue Jean-Talon E., St-Léonard
222G, chemin du Lac Milette,
Saint-Sauveur-des-Monts
19, rue Blainville E., Sainte-Thérèse
4002, rue Wellington, Verdun

Nouveau-Brunswick

1047 St. Peter Ave., Bathurst
59 Canada Rd., Edmundston
139 Henry St., Miramichi
438 Coverdale Rd., Riverview
39 King St., Saint John
129 Brunswick St., St. George
635 Main St., Sussex

Nouvelle-Écosse

Main Rd., Hubbards
800 Sackville Dr., Lower Sackville
765 Main St., Sydney Mines

Terre-Neuve et Labrador

Church St., Bonavista
92 Powell Dr., Carbonear
288 Conception Bay Hwy.,
Conception Bay South
44 Grenfell Ave., Flower's Cove
26 Cromer Ave., Grand Falls-Windsor
266 Main St., Port au Port East
272 Torbay Rd., St. John's
Main St., Whitbourne

Île-du-Prince-Édouard

21 Exhibition Dr. (3), Charlottetown
14 Kinlock Rd., Stratford

GAB retirés*

Colombie-Britannique

20399 Douglas Cres., Langley
799 Joyce Ave., Powell River
180 East 2nd Ave., Vancouver
6138 Student Union Building Blvd.,
UBC, Vancouver
747 Fort St., Victoria

Alberta

9115 15th St. N.W., Calgary
5333 50th Ave., Vegreville

Saskatchewan

302 Ave. W S., Saskatoon

Ontario

150 Sidney St., Belleville
371 St. Paul Ave., Brantford
2780 Jane St. (2), North York
900 Albion Rd. (2), Etobicoke
135 Queens Plate Dr., Etobicoke
1147 Barton St. E., Hamilton
310 Barrie St., Kingston
401 Kent St. W., Lindsay
1319 Western Rd., London
100 Gough Rd., Markham
900 Greenbank Rd., Nepean
1542 Jane St. (2), North York
2975 St. Joseph Blvd., Orleans
1125 Colonel By Dr., Ottawa
1670 Heron Rd., Ottawa
1070 Second Ave. E., Owen Sound
888 Birchmount Rd., Scarborough
5095 Yonge St., Toronto
53 Quinte St., Trenton
247 King St. N., Waterloo
360 Phillip St., Waterloo
555 Finch Ave. W., Willowdale
2000 Talbot Rd. W. (2), Windsor
4235 Hwy. 7 W., Woodbridge

Québec

1065, boul. Lafèche, Baie-Comeau
450, boul. Rochette, Beauport

Nouveau-Brunswick

697 Coverdale Rd., Riverview
40 Charlotte St. (2), Saint John

Nouvelle-Écosse

1220 Hammonds Plains Rd., Bedford
5656 Spring Garden Rd. (2), Halifax
409 Glendale Rd., Sackville
525 George St., Sydney

Île-du-Prince-Édouard

550 University Ave., Charlottetown

* La liste ci-dessus inclut un certain nombre de villes où des succursales ont été fermées et regroupées.

Annexe - Financement par emprunt

Les tableaux suivants indiquent – par province et pour l'ensemble du Canada – le montant du financement par emprunt autorisé et impayé au 31 octobre 2005 ainsi que le nombre de clients visés. Cette liste reflète les besoins en crédit

de nos entreprises clientes, et permet aux intéressés de suivre le rendement de la Banque Scotia, année sur année, en ce qui a trait au crédit octroyé à cet important segment de l'économie canadienne.

Niveaux d'autorisation	0 \$ - 24 999 \$			25 000 \$ - 99 999 \$			100 000 \$ - 249 999 \$			250 000 \$ - 499 999 \$		
	Autorisé <i>en milliers de dollars</i>	Impayé	Clients	Autorisé <i>en milliers de dollars</i>	Impayé	Clients	Autorisé <i>en milliers de dollars</i>	Impayé	Clients	Autorisé <i>en milliers de dollars</i>	Impayé	Clients
Colombie-Britannique	53 165	20 614	9 423	195 673	103 767	3 918	262 094	169 439	1 748	209 690	142 235	616
Alberta	55 037	23 972	9 076	205 497	115 993	4 099	286 148	182 816	1 884	188 496	119 287	573
Saskatchewan	23 868	14 389	2 666	103 913	71 791	2 059	116 824	85 748	782	58 482	40 333	178
Manitoba	178 691	38 300	16 641	896 730	301 191	17 926	195 225	111 312	1 566	93 161	46 849	286
Ontario	215 143	91 098	37 388	845 977	493 946	16 932	1 103 297	722 631	7 299	757 263	508 616	2 299
Québec	22 293	9 954	3 623	110 169	64 390	2 189	160 730	105 524	1 068	142 818	97 391	416
Nouveau-Brunswick	16 410	8 029	2 431	59 273	37 400	1 192	72 240	50 015	473	62 519	40 880	182
Nouvelle-Écosse	25 563	12 110	3 600	106 819	69 721	2 124	126 842	90 389	852	79 468	50 660	238
Î.-P.-É.	4 641	2 491	569	21 407	14 503	421	30 164	22 028	195	25 426	17 036	75
Terre-Neuve	18 700	8 878	2 481	71 584	45 613	1 446	75 015	53 948	516	47 514	35 580	144
Territoires*	1 611	480	331	3 705	2 031	79	5 596	3 741	38	3 824	2 509	11
Canada	615 122	230 315	88 229	2 620 747	1 320 346	52 385	2 434 175	1 597 591	16 421	1 668 661	1 101 376	5 018

Niveaux d'autorisation	500 000 \$ - 999 999 \$			1 000 000 \$ - 4 999 999 \$		
	Autorisé <i>en milliers de dollars</i>	Impayé	Clients	Autorisé <i>en milliers de dollars</i>	Impayé	Clients
Colombie-Britannique	224 466	152 317	334	735 591	493 199	369
Alberta	196 066	127 324	296	831 369	522 952	364
Saskatchewan	47 809	34 733	70	164 324	114 408	80
Manitoba	88 659	48 929	135	185 398	126 449	101
Ontario	912 997	616 167	1 352	3 405 884	2 257 783	1 605
Québec	197 137	138 190	284	1 113 910	785 648	496
Nouveau-Brunswick	65 531	44 321	97	211 248	137 067	105
Nouvelle-Écosse	95 878	64 205	147	367 054	254 116	170
Î.-P.-É.	40 164	31 874	57	116 300	92 096	63
Terre-Neuve	36 243	27 742	55	93 642	60 887	43
Territoires*	3 370	2 663	5	4 124	4 124	1
Canada	1 908 320	1 288 465	2 832	7 228 844	4 848 729	3 397

Niveaux d'autorisation	plus de 5 000 000 \$		
	Autorisé <i>en milliers de dollars</i>	Impayé	Clients
Colombie-Britannique et Yukon**	3 022 405	1 478 408	139
Alberta et T.N.-O.**	10 171 359	4 154 238	280
Saskatchewan	407 129	187 219	21
Manitoba	869 443	457 326	46
Ontario	35 690 969	14 879 316	1 022
Québec	4 872 337	2 586 997	188
Nouveau-Brunswick	1 001 768	525 189	31
Nouvelle-Écosse	1 579 175	975 834	80
Î.-P.-É. et Terre-Neuve***	277 370	143 883	19
Canada	57 897 955	25 388 420	1 826

*Pour des raisons de confidentialité, nous avons combiné le Yukon et les Territoires du Nord-Ouest.

**Pour des raisons de confidentialité, nous avons combiné, d'une part, le Yukon et la Colombie-Britannique et, d'autre part, les Territoires du Nord-Ouest et l'Alberta.

***Pour des raisons de confidentialité, nous avons combiné l'Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve.

Nota : Les chiffres ayant été arrondis, le total pour le Canada peut différer légèrement de la somme des totaux pour chaque région.

Impôts versés en 2005 au Canada

La Banque Scotia paie divers impôts, y compris des impôts directs sur le revenu prélevés par les gouvernements du Canada et des provinces, ainsi que les gouvernements des pays étrangers où la Banque exerce ses activités, et des impôts indirects. En 2005, ces impôts ont totalisé 1,6 milliard de dollars (sur une base de mise en équivalence fiscale) et ont représenté 38 pour cent du revenu avant impôts pour l'exercice.

Les impôts directs et indirects payés au Canada sont indiqués dans le tableau ci-dessous. Le rapport annuel de 2005 de la Banque Scotia donne plus de renseignements sur la charge fiscale de la Banque en 2005 et il est disponible en ligne sur le site Web www.banquescotia.com.

Impôts payés par la Banque Scotia au 31 octobre 2005			
(en milliers de dollars)	Impôt sur le revenu	Impôt sur le capital	Autres*
Gouvernement fédéral	181 447	0	153 403
Gouvernement provincial			
Terre-Neuve	2 003	1 298	3 054
Île-du-Prince-Édouard	531	408	271
Nouvelle-Écosse	4 986	2 791	4 511
Nouveau-Brunswick	2 227	1 201	2 137
Québec	24 234	7 546	9 996
Ontario	110 700	33 485	101 884
Manitoba	2 633	2 591	2 668
Saskatchewan	2 370	2 489	1 292
Alberta	8 626	0	4,011
Colombie-Britannique	10 579	4 309	8 788
Territoires	160	0	9
Total des provinces	169 049	56 118	138 621
Total	350 496	56 118	292 024

*Ces chiffres comprennent les impôts sur les salaires, la TPS et les taxes de vente, ainsi que les taxes municipales et les primes d'assurance-dépôts.

Annexe – Dons de société de la Banque Scotia

Les pages qui suivent constituent la liste des organismes de charité et autres qui ont bénéficié du soutien financier de la Banque Scotia en 2005, sous forme de dons de société, de partenariat, dans le cadre de notre Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia ou du programme Équipe

Scotia au service de la collectivité. Les directives concernant les demandes de dons pour les organismes de charité et les organismes sans but lucratif figurent sur le site Web www.banquescotia.com.

A

A Place Called Home
Abilities Foundation of Nova Scotia
Aboriginal Financial Officers Association of Canada (AFOA)
Aboriginal Human Resource Development Council of Canada
Aboriginal Multi-Media Society of Alberta (AMMSA)
AboutFace International
Abuse Prevention of Older Adult Network
Achilles Track Club Canada
Adventist Development & Relief Agency (ADRA) Canada
Aga Khan Foundation Canada
Agape Centre
AIESEC Canada Inc.
Akwesasne International Pow Wow
Alberta Cancer Foundation
Alberta Children's Hospital Foundation
Alberta Dragon Boat Race Foundation
Alberta Shock Trauma Air Rescue Society
Alexandra Marine/Louise Marshall & General Hospital Foundation
Alexandria Memorial Hospital
Alfred College/La Fondation du Collège d'Alfred
Algoma University College
Allendale Foundation
Alliance of Jamaican Alumni Association
Allies for Autism Foundation
Alpha-1 Foundation
ALS Society (dans plusieurs régions)
Alternatives – Integrating People with Cognitive Challenges
Altruvest
Alzheimer Society (dans plusieurs régions)
Anaphylaxis Canada
Annapolis Community Health Centre
Army Cadet League of Canada (dans plusieurs régions)
Art Gallery of Hamilton
Art Gallery of Nova Scotia
Art Gallery of Ontario
Art Gallery of Windsor
Arthritis Society (dans plusieurs régions)
Arts Stabilization Manitoba Inc.

Asian Television Network Inc.
Asociacion Civil Servidoras del Senor
Association des bénévoles en fauteuil roulants
Association de Tennis de Masson-Angers
Association des bénévoles du Centre d'accueil
Association des Clubs d'Entrepreneurs Étudiants (ACEE) du Québec
Association for Children with Down Syndrome
Association for Community Living (dans plusieurs régions)
Association of African-Canadian Artists
Association des Universités et Collèges du Canada
Association montréalaise pour les aveugles
Assumption University
Athabasca Regional Multiplex
Athol Murray College of Notre Dame
Atlanta Run for Cancer Research
Atlantic Ballet Theatre of Canada
Atlantic Burn Camp
Atlantic Council of Canada
Atlantic Institute for Market Studies
Atlantic Provinces Economic Council
Autism Society (dans plusieurs régions)
Avonmore Fire Dept.

B

Baie Verte Volunteer Fire Department
Baldwin House
Bancroft Theatre Guild
Banff Centre for the Arts
Barbados Council for the Disabled Children's Development Centre
Barrhead Family & Community Support Services
Batshaw Foundation
Bay Area Leadership
Baycrest Centre for Geriatric Care
Bayfield Historical Society
BC Children's Hospital Foundation
BC Dental Association
BC Law Enforcement Torch Run
BC Lions Society for Children with Disabilities – Easter Seals Regatta
BC Northern Winter Games
BC Persons with Aids Walk
BC Transplant Society

Bear Creek Exotic Wildlife Sanctuary
Beechville Youth Group
Bent Arrow Traditional Healing Society
Bereaved Families of Ontario (dans plusieurs régions)
Bethesda Foundation
Big Brothers & Big Sisters (dans plusieurs régions)
Black Business and Professional Association
Black Family Association of the West Island
Blind River Junior Youth Club
Bloorview MacMillan Children's Centre
Blue Danube Youth Group
Bluenose International Marathon
Bluewater Community Development Foundation
B'Nai B'rith Youth Organization
Board of Trade (dans plusieurs régions)
Bosom Buddies of Nova Scotia
Boundless Adventures Association
Boys & Girls Clubs (dans plusieurs régions)
Brain Tumor Foundation of Canada
Brampton Lyric Opera
Brant Community Healthcare System
Brantford General Hospital
Bread of Life Centre
Breast Cancer Action Kingston
Breast Cancer Society of Canada
Bridgepoint Health Foundation
Bridgetown Volunteer Fire Department
Brighter Futures Family Centre
British Columbia Special Olympics
Brock University
Brookfield – BonNews Health Care Organization
Bruce County Heritage Association
Buckley Valley District Hospital
Burin Peninsula Health Care Foundation
Burin Recreation Commission Skate Park Project
Burlington Library and Community Centre
Burlington Team Tour Band
Burnaby Fire Fighters
Burnaby Hospice Society
Burnaby Hospital Foundation
Busting with Energy Dragon Boat Team

C

Caledonia & District Multi-Service Centre
Calgary Achievement Centre for Youth
Calgary Educational Partnership Foundation
Calgary Firefighter Burn Treatment Centre
Calgary Handi-Bus Association
Calgary Health Trust
Calgary Homeless Foundation
Calgary Horticultural Society
Calgary Women's Emergency Shelter Association
Calgary Zoological Society
Cameo Hilldrop Community Hall
Camosun College Foundation
Camp Bimini
Camp Ogopogo – Canadian Cancer Society Youth Camp
Camp Oochigeas
Camp Quality Inc.
Campaign for Kids
Canada Council For The Arts
Canada Post Literacy Awards
Canada West Foundation
Canada World Youth
Canadian Abilities Foundation
Canadian Aboriginal Design Council
Canadian Aboriginal Music Awards & Festival
Canadian Association of Independent Living Centres
Canadian Breast Cancer Foundation (dans plusieurs régions)
Canadian Cancer Society (dans plusieurs régions)
Canadian Cardiac Rehabilitation Foundation
Canadian Celiac Association
Canadian Centennial Choir
Canadian Council for Aboriginal Business (CCAB)
Canadian Council of Christians and Jews
Canadian Cricket Association
Canadian Cystic Fibrosis Foundation
Canadian Diabetes Association
Canadian Ditchley Foundation
Canadian Executive Service Organization

Annexe – Dons de société de la Banque Scotia

- Canadian Foundation for AIDS Research
 Canadian Foundation for Physically Disabled Persons
 Canadian Friends of the Hebrew University of Jerusalem
 Canadian Gene Cure Foundation
 Canadian Hearing Society
 Canadian Helen Keller Centre for the Deaf-Blind
 Canadian Hemophilia Society
 Canadian Institute for Advanced Research
 Canadian Institute of International Affairs
 Canadian Kidney Foundation
 Canadian Links Literacy Program
 Canadian Liver Foundation
 Canadian Medical Hall of Fame
 Canadian Mental Health Association
 Canadian Museum for Human Rights
 Canadian National Institute for the Blind (dans plusieurs régions)
 Canadian Opera Company
 Canadian Organization for Development through Education
 Canadian Paraplegic Association
 Canadian Power & Sail Squadrons
 Canadian Psychiatric Research Foundation
 Canadian Red Cross (dans plusieurs régions)
 Canadian Relief Fund for Chernobyl Victims in Belarus
 Canadian Ski Patrol System
 Canadian Special Olympics Foundation
 Canadian Stage Company
 Canadian Tennis Association
 Canadian Unity Council
 Canadian Women's Foundation
 Canadian Youth Business Foundation
 Cancer Assistance Program
 Cancer Care Manitoba
 Cancer Research Society
 Canwood Regional Park
 Capital Health Authority
 Carleton Community Centre
 Carleton Place and District Memorial Hospital Foundation
 Carleton University
 Carrefour interculturel de Laval
 Casey House Foundation
 Celtic Music Hall of Fame
 Centennial Infant and Child Centre Foundation
 Centraide Montréal
 Centraide Outaouais
 Central Miramichi Community Health Centre
 Centre de bénévolat de Laval
 Centre Espoir de Gatineau
 Centre for Addiction and Mental Health Foundation
 Centre for Integrated Healing
 Centre Guindon
 Centre hospitalier régional de Trois-Rivières
 Centre Marguerite de Prescott-Russell
 Cerebral Palsy Association of Newfoundland
 Chamber of Commerce (dans plusieurs régions)
 Changes Down Syndrome Support
 Charles H. Best Diabetes Centre for Children & Youth
 Charles W. Stockey Centre for the Performing Arts
 Chatham – Kent Women's Shelter
 Chatham Outreach for Hunger
 Chatham-Kent Integrated Children's Service
 Chemo Savvy Inc. Breast Cancer Dragon Boat Team
 Chesterville & District Agricultural Society
 Chesterville Volunteer Fire Department
 Child Development Centre
 Child Find Ontario
 Child Haven International
 Child Psychotherapy Foundation of Canada
 Children's Aid Foundation of Metropolitan Toronto
 Children's Aid Society (dans plusieurs régions)
 Children's Health Foundation
 Children's Hospital of Eastern Ontario
 Children's Treatment Centre
 Children's Village of Ottawa – Carleton
 Children's Wish Foundation
 Chilliwack Hospice Society
 Chinatown Arts & Cultural Festival
 Chinese Association of Newfoundland and Labrador
 Chinese Chamber of Commerce
 Chinese Christian Wing Kei Centre
 Chinese Cultural Centre of Greater Toronto
 Chipman Community Care Youth Centre
 Chipman Fire Fighters Association
 Christian Child Care International
 Cinefranco
 Citizens for the Advancement of Community Development
 City Kidz
 City of Peterborough, Centennial Celebrations
 City of Toronto (divers événements)
 Cliffcrest Community Centre
 Clifton Community Club
 CLSC René-Cassin – Institut de gérontologie sociale du Québec
 Coast Mental Health Foundation
 Cobden Agricultural Society
 Cobequid Healthcare Centre
 Cobequid Multi Service Centre
 Colchester Community Workshop Foundation
 Colchester Regional Hospital Foundation
 College Compensation and Appointments Council-Premier Awards
 College Heights Community Ice Skating Rink
 College of Family Physicians of Canada Research and Education Foundation
 Collingwood General & Marine Hospital
 Colorectal Cancer Association of Canada
 Columbia University
 Comité Culturel Saint-Pierre-Jolys Inc.
 Comité de parents
 Commonwealth Games Foundation of Canada
 Communities in Bloom Foundation
 Community Access Support Services
 Community Centre 55
 Community Food Sharing Association
 Community Safety Village of York Region
 Comox Valley Child Development Association
 Comox Valley Community Foundation
 Conference Board du Canada
 Cornerstone 52 Foundation
 Cornwall Community Hospital Foundation
 Cornwall Community Museum & Aquatic Centre
 Cornwall Youth Centre Inc.
 Corporate Knights Roundtable Inc.
 Corporation of Massey Hall and Roy Thomson Hall
 Council for Business and the Arts in Canada
 Council for the Advancement of Native Development Officers
 Covenant House
 Cowichan Valley Sportsplex
 Credit Valley Hospital
 Creos – Haiti Rediscovered
 Crime Stoppers (dans plusieurs régions)
 Crohn's and Colitis Foundation of Canada
 Cross Country Canada
 Cure Scleroderma Foundation
 Cystic Fibrosis Foundation
D
 Dalhousie University
 Dance Arts Vancouver
 Dance Collection Danse
 DARE (Drug Abuse Resistance Education)
 Dartmouth General Hospital
 Dartmouth Literacy Network
 Daytrippers Children's Charity
 Delta Hospice
 Delta Hospital Foundation
 Destination Imagination
 Developmental Disabilities Foundation
 Dieppe Youth House
 Digby Area Fire Department
 Doane House Hospital
 Dorothy Ley Hospice
 Dovercourt Recreation Association
 Down Syndrome Association
 Dr. Charles Le Grow Health Centre Foundation
 Dr. David Stephen Memorial Foundation
 Dr. R.E.M. Lee Hospital Foundation
 Dragons Abreast Dragon Boat Team
 Dress for Success Halifax
 Ducks Unlimited Canada
 Dunnet Regional Park Authority
 Durham Regional Cancer Centre
E
 Earth Day Canada
 East Metro Youth Services
 Easter Seal Society (dans plusieurs régions)
 Eastern Ottawa Community Resource Centre
 Economic Club of Toronto
 Edmonton Women's Shelter
 Elora Festival
 Emerson Co-operative Community Complex
 Epilepsy Toronto
 Ernestine's Women's Shelter
 Erwood Community Centre
 EthicsCentre.ca
 Exeter Palliative Care
F
 4-H Clubs (dans plusieurs régions)
 Family and Children's Services of Waterloo Region
 Famous People Players
 Feed Nova Scotia
 Fighting Anti-Semitism Together
 Financial Executives International Research Foundation – Canada
 FIRST (First Inspiration and Recognition for Science and Technology) Robotics Competition

Annexe – Dons de société de la Banque Scotia

- First Portuguese Canadian Cultural Centre
 Fondation au Fil de l'Age
 Fondation Centre hospitalier Jacques-Viger
 Fondation Centre hospitalier Pierre-Boucher
 Fondation Charles-Bruneau
 Fondation de l'Hôpital Charles-LeMoine
 Fondation de l'Hôpital de Montréal pour enfants
 Fondation de l'Hôpital Montfort
 Fondation des Centres Jeunesse de Montréal
 Fondation du Centre hospitalier des Vallées de l'Outaouais
 Fondation du Grand Montréal
 Fondation Québécoise de la Maladie du Rein
 Food Banks (dans plusieurs régions)
 Fort St. John Hospital
 Forte, The Toronto Men's Chorus
 Foster Parents Plan of Canada
 Foundation Fighting Blindness
 Foundation of Chatham-Kent Health Alliance
 Foyer de Jeunes Travailleurs et Travailleuses de Montréal Inc.
 Fragile X Research Foundation of Canada
 Fraser House Society
 Fraser Institute
 French for the Future
 Friends of the Canadian War Museum
 Frontier College
 Frontiers Foundation
 Fundacion Ayudame a Vivir, Hospital Divina Providencia, El Salvador
 Future Possibilities
- G**
- Generation Connection
 George Brown College of Applied Arts & Technology
 George R. Gardiner Museum of Ceramic Art
 Georgian College of Applied Arts & Technology
 Georgian Theatre Festival
 Georgina Arts Centre & Gallery
 Giant Steps
 Gilda's Club Greater Toronto
 Girl Guides of Canada (dans plusieurs régions)
 Glengarry Highland Games
 Glengarry Pioneer Museum
 Glengarry Sports Hall of Fame
 Glenlee Community Club
 Global Business and Economic Roundtable on Addiction and Mental Health
- Global Microcredit Summit Campaign
 Glovertown Museum Association Inc.
 Goan Overseas Association
 Goderich Community Centre
 Grace Hospital Foundation
 Grand Falls Regional Civic Centre
 Grande Prairie Women's Residence Association
 Grant MacEwan Community College
 Greater Halifax Partnership
 Greater Toronto Marketing Alliance
 Greater Victoria Hospital Foundation
 Grey Bruce Regional Health Centre Foundation Inc.
 Groves Memorial Community Hospital
 Guelph Museums
- H**
- Habitat for Humanity
 Haldimand Association for the Developmentally Challenged
 Haldimand Community Support Centre
 Haldimand-Norfolk R.E.A.C.H.
 Halton Region Conservation Foundation
 Halton-Peel Buddhist Society
 Hamilton Dream Centre
 Hamilton Health Sciences Foundation
 Hamilton Literacy Council
 Hamilton Port Authority
 Hamilton Regional Cancer Centre Foundation
 Hampton Food Basket & Clothing Centre Inc.
 Handi-Care Intl.
 Hants Community Hospital
 Hantsport Fire Department
 Harmer House
 Harvard Alumni Association
 Hastings Manor
 Hawkesbury & District General Hospital
 Health Care Corporation of St. John's
 Health for Guelph
 Health Foundation of East Central Saskatchewan Inc.
 Hearing Foundation of Canada
 Heart & Stroke Foundation (dans plusieurs régions)
 Heart to Heart Society of Drumheller
 Hellenic Home for the Aged Inc.
 Heritage House Avonlea & District Museum
 Hestia House
 Hillsborough Volunteer Fire Department
 Hinton Community Health Care Foundation
 Hispano American Business Leadership Agency
 Historica
 Hnatyshyn Foundation
- Hope Air
 Hope Springs Cancer Support Centre
 HopeLink International
 Hope's Garden
 Hospice Northumberland Lakeshore
 Hospice of May Court
 Hospice West Parry Sound
 Hospital for Sick Children Foundation
 Howe Sound Women's Centre
 Humane Society (dans plusieurs régions)
 Humber River Regional Hospital Foundation
 Huntsville District Memorial Hospital Foundation
 Huronia Hospitals Foundation
- I**
- ICD Corporate Governance College
 Ingonish Volunteer Fire Department
 Imperial Order Daughters of the Empire
 Inasmuch House
 Independent Order of Foresters
 Inner City Youth Project
 Innoversity
 Innu Healing Foundation
 International Development Enterprises
 International Dyslexia Association
 Interval House
 Italian Chamber of Commerce of Toronto
 Izaak Walton Killam Grace Health Centre Foundation
- J**
- Janeway Children's Hospital
 JeansMarines
 Jesse's Journey
 Joseph Brant Memorial Hospital
 Joseph Ray Community Centre
 Junior Achievement (dans plusieurs régions)
 Juravinski Cancer Centre Foundation
 Juvenile Diabetes Research Foundation
 JVS Toronto
- K**
- Kamloops Child Development Centre
 Kananaskis Rodeo Association
 Kanata Food Cupboard
 Kawartha-Haliburton Children's Foundation
 Kay Meek Centre for the Performing Arts
 Kelowna General Hospital
 Kelowna Visual and Performing Arts Society
 Kemptville District Hospital Foundation
 Kenora District Festival of the Arts
 Kenora Recreation Centre
 Kenyon Agricultural Society
- Kidney Foundation of Canada
 Kids Help Phone (dans plusieurs régions)
 Kindale Development Association
 Kindersley Horticultural Society
 Kindness Outreach Committee
 Kings Historical Society/Kings County Museum
 Kingston Grand Theatre
 Kinsmen Club (dans plusieurs régions)
 Kiwanis Club (dans plusieurs régions)
 Knights of Columbus
- L**
- La Fondation de l'Hôpital Mont-Sinai
 Lake of the Woods District Hospital
 Lake Vaughan Volunteer Fire Department
 Lakehead University
 Lakeland College
 Lakeland Library
 Lakeridge Health Foundation
 Lambton Hospitals Foundation – Bluewater Health Foundation
 Landmark East School
 Langley Memorial Hospital
 L'Arche Canada Foundation
 L'Arche Montréal
 Learning Support Council of Canada
 Leave a Legacy
 Leave Out Violence
 Lennox & Addington County General Hospital Foundation
 Leonardo Da Vinci Centre
 Les Anciens & Amis de L'Académie Sainte-Famille Inc.
 Les Grands Ballets Canadiens de Montréal
 Lester B. Pearson College of the Pacific
 Leukemia & Lymphoma Society of Canada
 Leukemia Research
 Lieutenant Governor's Aboriginal Literacy Summer Camp
 Lighthouse Festival Theatre
 Linking Generations Society of Alberta
 Linwood Recreation Centre
 Lions Club (dans plusieurs régions)
 Lions Gate Hospital Foundation
 Listowel Memorial Hospital
 Lloydminster Multiplex
 Loch Lomond Villa Inc.
 London Affordable Housing Foundation
 London Free Press Charity Golf Classic
 London Health Sciences Centre
 London's Grand Theatre
 Lost Villages Historical Society
 Lunenburg & District Fire Department Auxiliary
 Lung Association (dans plusieurs régions)

Annexe – Dons de société de la Banque Scotia

- M**
- MaLaren Art Gallery
 - Maison de la Famille Pierre Bienvenu Noailles Inc.
 - Maison de Soins Palliatifs de Laval Inc.
 - Make a Wish Foundation
 - Malaspina University College
 - Manitoba Cardiac Institute
 - Manitoba Sports Hall of Fame
 - Manning Innovation Awards
 - Marble Mountain Wharf Reservation Society
 - Marjorie Willoughby Snowden Hospice Home
 - Markham Festival Fun Run
 - Markham Stouffville Hospital Foundation
 - Markhaven Foundation
 - Mary Centre
 - Maxville Manor
 - May Court Club of London
 - May Court Club of Oakville
 - McBride Old Age Pensioners Association
 - McCormick House
 - McGill University
 - McLaren Housing Society
 - McMaster University
 - Meals in Motion
 - Meals on Wheels (dans plusieurs régions)
 - Medical Mercy Canada
 - Medicine Hat College
 - Meskanaw Centennial Committee
 - Meteghan Lioness Club
 - Michael J. Fox Theatre/Burnaby South Society
 - Milton District Hospital Foundation
 - Minor Sports Organizations (dans plusieurs régions)
 - Minto Community Resource Centre
 - Miramichi Natural History Museum
 - Miramichi Regional Hospital Foundation
 - Mississauga Choral Society
 - Mitchell & Area Outreach
 - Mohawk College
 - Mon Sheong Foundation
 - Moncton Headstart Inc.
 - Moncton Hospital
 - Moncton Youth Residence
 - Monkland & District Recreation Association
 - Monsignor Feeney Foundation
 - Montréal International
 - Mood Disorders Association of Ontario
 - Mooredale House
 - Moorelands Community Services – Camp
 - Moose Creek Community Pool
 - Morewood Recreation Association
 - Mount Allison University
 - Mount Forest Horticultural Society
 - Mount Royal College Foundation
 - Mount Sinai Hospital Foundation
 - Multiple Sclerosis Society (dans plusieurs régions)
 - Musée des Beaux-Arts de Montréal
 - Muskoka Children's Foundation
 - Muskoka Interval House
 - Musquash Recreation Centre Inc.
- N**
- National Aboriginal Achievement Foundation
 - National Arts Centre
 - National Ballet of Canada
 - National Ballet School
 - National Deaf Children's Society
 - National Education Association of Disabled Students
 - National Ovarian Cancer Association
 - National Service Dogs Training Centre
 - National Theatre School of Canada
 - National Women in Business Expo
 - Native Canadian Centre of Toronto
 - Native Council of Nova Scotia
 - Nature Strip of Sri Lanka
 - Navy League of Canada
 - Neighbour to Neighbour Centre
 - NeighbourLink Kelowna
 - Neuroscience Canada
 - New Brunswick Potato Museum
 - New Glasgow Dragon Boat Festival
 - New Haven Learning Centre
 - New Horizons Village Crafts Society
 - Newfoundland & Labrador Down Syndrome Society
 - Niagara Grape & Wine Festival
 - Niagara Peninsula Children's Centre
 - Niagara Regional Athletics
 - Nipissing Association for Disabled Youth (NADY)
 - Norfolk County Fair & Horseshow
 - Norfolk General Hospital Foundation
 - Norfolk Pros Foundation
 - Norfolk Sunrise Rotary
 - North Bay General Hospital Foundation
 - North Glengarry Fire Department
 - North Grenville Arts & Culture Council
 - North Grenville Community Complex
 - North Island College Foundation
 - North Okanagan Neurological Association Child Development Centre
 - North Shore Recreation Centre
 - Northern Alberta Institute of Technology
 - Northern Cancer Research Foundation
 - Northern Carleton Hospital
 - Northern Centre Cancer Research Foundation
 - Northern Lights Dance Theatre Foundation
 - Northumberland Health Care Centre Foundation
 - Northumberland Hills Hospital Auxiliary
 - Nova Knowledge
 - Nova Scotia Arts Awards
- O**
- Oakville Distress Centre
 - Oakville-Trafalgar Memorial Hospital
 - Ojibway & Cree Cultural Centre
 - Old Brewery Mission
 - Old Ottawa South Community Association
 - Olds & District Lighthouse Association
 - Ontario College of Art & Design
 - Ontario Heritage Foundation
 - Ontario Legislature Internship Program
 - Ontario March of Dimes
 - Ontario Steelpan Association
 - Ontario Track 3 Ski Association
 - Ontario Veterinary Medical Association
 - Opera Atelier
 - Orangeville & District Senior Citizens Centre
 - Organization for Islamic Learning
 - Ottawa Community Immigrant Services Organization
 - Ottawa Dragon Boat Race Festival
 - Ottawa Hospital Foundation
 - Ottawa Regional Cancer Centre
 - Ottawa Senators Foundation
 - Out of the Cold
 - Outreach St. George's Kingston
 - Ovarian Cancer Canada
 - Oxford Pioneer Heritage Club and Springhill Senior Citizens Club
- P**
- Parents for Children's Mental Health
 - Parkinson Society of Canada
 - Parkside Community Club
 - Parkview Home Building Fund for the Aged
 - Parkwood Hospital Foundation
 - Participation House
 - Participation Lodge Grey Bruce
 - Partners in Hope Recovery Society
 - Partners in the Park
 - PEDVAC Foundation
 - Peel Children's Centre
 - PEI Literacy Alliance
 - PEI Potato Blossom Festival
 - Pemberton & District Public Library Association
 - Pemberton Wildlife Association
 - Pembroke General Hospital Inc.
 - PEN Canada
 - Perinatal Bereavement Services Ontario
 - Peter Lougheed Hospital
 - Peter Lougheed Medical Research Foundation
 - Peterborough Regional Health Centre Foundation
 - Petitcodiac War Museum
 - Pia Bouman School for Ballet & Creative Movement
 - Pictou County Committee for Educational Opportunities Foundation
 - Pictou Seniors Community Transportation Program
 - Pier 21 Society
 - Pine Grove Community Recreation Association
 - Pincrest Nursing Home
 - Police Associations (dans plusieurs régions)
 - Port Alberni Highland Dancers
 - Port Dover Fire Department
 - Port Hawkesbury Civic Centre
 - Portuguese Canadian Cultural Society of Edmonton
 - Portuguese Cultural Centre of Mississauga Inc.
 - Prince Albert Parkland Health Region Volunteer Services
 - Prince County Hospital
 - Prince Willem Alexander School for Special Education
 - Princess Margaret Hospital Project Work
 - Prostate Cancer – Ride for Dad
 - Prostate Cancer Research Foundation of Canada
 - Providence Healthcare Foundation
 - Provincial Autism Centre
- Q**
- Queen Elizabeth Hospital Foundation, Charlottetown
 - Queen Elizabeth II Health Sciences Centre Foundation
 - Queen's University
 - Queensway-Carleton Hospital
 - Quinte Community Learning Bridging the Gap
 - Quinte Healthcare Corporation
 - Quinte Literacy Group
 - Quota International

Annexe – Dons de société de la Banque Scotia

R

Radio-Television News Directors Association (RTNDA) of Canada
 Raging Dragons – Breast Buddies
 Raising The Roof
 Rapid Fire Theatre
 Rayside Balfour Special Olympics
 RCMP (dans plusieurs régions)
 Red River Community College
 Redeemer University College
 Reena Foundation
 Regent Park Community Health Centre – Pathways to Education Program
 Regent Park School of Music
 Regina Transition House
 Reh'ma Foundation
 Renascent Foundation Inc.
 Riceville Agricultural Society
 Richard Boustead Foundation
 Richmond Public Library
 Rick Hansen Foundation
 Ripley Agricultural Society
 Riverside South Community Association
 Robarts Research Institute
 Romero House
 Ronald McDonald Children's Charities of Canada
 Rosedale Community Council
 Rosetown Museum Historical Society
 Ross Memorial Hospital Foundation
 Rotary Club (dans plusieurs régions)
 Rothesay Regional Fire Department
 Rouge Valley Health System Foundation
 Roxborough Agricultural Society
 Royal Agricultural Winter Fair
 Royal Canadian Air Cadets (dans plusieurs régions)
 Royal Canadian Legion (dans plusieurs régions)
 Royal College of Physicians and Surgeons of Canada
 Royal Inland Hospital
 Royal Ontario Museum
 Royal University Hospital
 Runnymede Chronic Care Hospital
 Russell Agricultural Society
 Ryerson Polytechnic University

S

Sabrina and Camillo D'Alesio Foundation
 Safe Communities Foundation
 Safe Haven
 St. Catharines General Hospital Foundation
 St. Clair College
 St. Elizabeth's Hospital
 St. Francis Xavier University

St. George Community Pride
 St. James Assiniboia Senior Centre
 St. John Ambulance
 Saint John Regional Hospital Foundation
 St. Joseph's at Fleming (Sir Sanford Fleming College)
 St. Joseph's Health Care & St. Joseph's Villa
 St. Joseph's Health Centre Foundation
 St. Joseph's Health Centre Foundation, London
 St. Joseph's Hospital Foundation of Saint John
 St. Lawrence College
 St. Mary's Hospital Foundation
 St. Mary's Hospital, Camrose Foundation
 St. Mary's Storytelling Inc.
 Saint Mary's University
 St. Mary's Volunteer Fire Department
 St. Michael's Hospital Foundation
 St. Paul's Hospital Foundation of Vancouver
 St. Stephen's Community House
 St. Thomas Elgin Community Centre
 St. Thomas Elgin General Hospital Foundation
 St. Thomas University
 Saint-Vincent Hospital/SCO Health Service Foundation
 St. Vincent Kitchen
 Salmon Arm Folk Music Society
 Salvation Army (dans plusieurs régions)
 Salvation Army Toronto Grace Hospital & Foundation
 SARI Therapeutic Riding for disabled
 Sarnia-Lambton Rebound
 Saskatchewan Science Centre
 Saskatoon City Hospital
 Saskatoon Ronald McDonald House
 Say Magazine
 Scarborough Hospital
 Schizophrenia Society of Ontario
 Scleroderma Society of Ontario
 Scotiabank Giller Prize
 Scotiabank Sunflower Golf Tournament
 Scotiabank Toronto Marathon
 Scotiabank Tsunami Relief Fund
 Scotiabank Vancouver Marathon
 Scouts Canada (dans plusieurs régions)
 Second Harvest
 Second Mile Club of Toronto
 See You In Torino Fund
 Seneca College of Applied Arts and Technology
 Serenity Wildlife Refuge & Educational Centre
 Serve Canada Youth Service Organization

Services Communautaires de Prescott et Russell
 Sexual Assault Centre of London
 Shad Valley International
 Sharelife
 Shaw Festival Theatre Foundation
 Sheena's Place
 Sheet Harbour & Area Ground Search and Rescue
 Shell Lake Volunteer Fire Department
 Shellbrook & District Arts Council
 Shellbrook & District Health Services Project
 Shellbrook Drama Club
 Shellbrook Seniors
 Shellbrook/Canwood Curling Club
 Sheridan College of Applied Arts and Technology
 Shinimicas Volunteer Fire Department
 Shwachman Diamond Syndrome Canada
 Side Door Ministries
 Simcoe County Museum
 Simon Fraser University
 Sir Mortimer B. Davis Montreal Jewish General Hospital
 Skills Canada
 Skills for Change
 Société canadienne de sclérose en plaques/Multiple Sclerosis Society of Canada
 Société Saint-Vincent-de-Paul
 Society for Prevention of Cruelty to Animals (dans plusieurs régions)
 Soldiers Memorial Hospital Foundation
 Somerset West Community Health Centre
 Souleppper Theatre Company
 South & Central Health Foundation
 South Burnaby Neighbourhood House
 South Fish Creek Recreation Complex Association
 South Muskoka Memorial Hospital Foundation
 Southend Community Centre
 Southern Alberta Institute of Technology
 Southlake Regional Health Centre Foundation
 Special Olympics of London
 Spinning Wheel Film Festival
 Spirit of the North Health Care Foundation
 Spray Lakes Sawmills Family Sports Centre
 Starlight Starbright Children's Foundation Canada
 Stephen Lewis Foundation
 Stettler Leisure Centre
 Stevenson Memorial Hospital Foundation

Stollery Children's Health Foundation
 Stratford Festival of Canada
 Strathcona-Tweedsmuir School
 Street Connection
 Sturgeon Agriplex Society
 Sudbury Regional Hospital
 Sudbury Theatre Centre
 Surrey Festival of Dance
 Surrey Hospice Society
 Sussex Health Centre Foundation
 Sussex Vale Transition House
 Symphony New Brunswick

T

Taste of the Danforth
 Tavistock Community Health Care
 Tavistock Horticultural Society
 Temiskaming Hospital CAT Scan Foundation
 Teresina Larizza Charities Foundation
 Terry Fox Foundation (dans plusieurs régions)
 Thames Valley Children's Centre
 The Learning Partnership
 The Lighthouse
 The Quilt: A Breast Cancer Support Project
 Theatre Calgary
 Théâtre Français de Toronto
 Thoracic Surgery Research Foundation of Montreal
 Tim Horton's Children's Foundation
 Tincup International
 'titi Bateau – Dragon Boat Team
 Toronto Adolescent Recovery Centre
 Toronto Child Abuse Centre
 Toronto Children's Breakfast Club
 Toronto Children's Chorus
 Toronto City Mission
 Toronto Cricket Academy
 Toronto East General Hospital Foundation
 Toronto General and Western Hospital Foundation
 Toronto International Dragon Boat Race Festival
 Toronto Mass Choir
 Toronto Mendelssohn Choir
 Toronto Public Library Foundation
 Toronto Region Research Alliance
 Toronto Rehab Foundation
 Toronto Symphony Orchestra
 Toronto's Ronald McDonald House
 Toujours Ensemble
 Tournament of Champions
 Treasure House
 Trent University
 Trillium Health Centre Foundation
 TV Ontario
 Tyndale St-Georges Community Centre

Annexe – Dons de société de la Banque Scotia

<p>U UNICEF Canada Union Culturelle des Franco-Ontariennes Union Mission Union of Ontario Indians Development Fund Inc. Unionville Village Festival United Chinese Community Enrichment Services Society United Jewish Appeal of Toronto Federation United Way (dans plusieurs régions) Université de Moncton Université de Montréal Université d'Ottawa Université d'Ottawa – Institut de cardiologie Université du Québec à Montréal Université du Québec à Trois-Rivières University Health Network University of Alberta University of British Columbia University of Calgary University of Guelph University of Lethbridge University of Manitoba University of New Brunswick University of St. Michael's College University of Toronto University of Western Ontario University of Windsor Urban Promise</p>	<p>Vankleek Hill & District Historical Society Vankleek Hill Fiddle and Dance Association Vankleek Hill Nature Society VanKleek Hill Pathfinders Association Vankleek Hill Volunteer Fire Fighters Variety – The Children's Charity Variety Village Ve'ahavta – Canadian Jewish Humanitarian & Relief Committee Venezuela Waits For Us Victim Services of Haldimand-Norfolk Victorian Order of Nurses (dans plusieurs régions) Villa Charities Inc. Villa Colombo Ladies Auxilliary Village of Glaslyn Visual Arts Centre of Clarington Volunteer Cambridge Volunteer Centre of Southeastern New Brunswick Volunteer Centre of Toronto Volunteer Centre of Winnipeg/Leadership Winnipeg Volunteer Thunder Bay</p>	<p>West Parry Sound Health Centre Foundation West Prince Family Violence Prevention Committee Western Development Museum Western Memorial Regional Hospital Foundation Western Ottawa Community Resource Centre WestFest Trust Westman Special Olympics Whistler Adaptive Sport Program Whitby Central Library White Pine Charitable Foundation William Osler Health Centre Willow Breast Cancer Support & Resource Services Win House – Women's & Children's Shelter Winchester District Memorial Hospital Windsor Community Centre Windsor Public Library Foundation Windsor Regional Hospital Foundation Windsor-Essex County Hospitals Foundation Winnipeg Library Foundation Women & Childrens Shelter (Barrie) Women Entrepreneurs of Cornwall and Area Women in Leadership Foundation Women of Distinction Women's College Hospital Foundation (Association of Volunteers) Womens Community House Women's Community House of East London Women's Community House Wellington Shelter Women's Crisis Emergency Shelter Women's Place of South Niagara Women's Shelter Goderich</p>	<p>Women's Y Foundation (YMCA) Woodhaven Community Club Woodstock General Hospital Woodstock Sanctuary House World Conference on Breast Cancer World Wildlife Fund – Canada</p> <p>X XI^e FINA – Championnats mondiaux de Montréal 2005</p> <p>Y Yarmouth County Ground Search and Rescue Yarmouth Hospital Charitable Foundation – Western Regional Health Centre Yarmouth Music Society Yee Hong Community Wellness Foundation Yellowknife Volunteer Fire Fighter Association YMCA/YWCA (dans plusieurs régions) Yonge Street Mission York Symphony Orchestra Inc. York University Young Singers, Ontario Youth Automotive Training Center Youth Employment Service</p> <p>Z Zareinu Educational Centre of Metropolitan Toronto</p>
<p>V Vancouver Art Gallery Vancouver General Hospital & Health Sciences Centre Foundation Vancouver Island International Festival for Children</p>	<p>W Walden Volunteer Fire Department Warriors of Hope – Breast Cancer Dragon Boat Team WaterCan Waterford Arena Waterloo Region Hospitals Foundation Waterloo Region Track 3 Ski School Waterloo Regional Children's Museum We Care for Kids Wellspring Cancer Support Foundation West Island Women's Shelter West Park Healthcare Centre Foundation</p>		

Direction générale

Banque Scotia
Scotia Plaza
44, rue King Ouest
Toronto (Ontario)
Canada M5H 1H1
Téléphone : 416 866-6161
Télécopieur : 416 866-3750
Courriel : email@scotiabank.com

Services aux actionnaires

AGENT DE TRANSFERT ET AGENT COMPTABLE
DES REGISTRES
AGENT PRINCIPAL
Société de fiducie Computershare du Canada
100, avenue University, 9^e étage
Toronto (Ontario)
Canada M5J 2Y1
Téléphone : 1 877 982-8767
Télécopieur : 1 888 453-0330
Courriel : service@computershare.com

COAGENT DE TRANSFERT (ÉTATS-UNIS)
Computershare Trust Company, Inc.
350 Indiana Street
Golden, Colorado 80401
U.S.A.
Téléphone : 1 800 962-4284

AFFAIRES FINANCIÈRES

Banque Scotia
44, rue King Ouest
Toronto (Ontario)
Canada M5H 1H1
Téléphone : 416 866-4790
Télécopieur : 416 866-4048
Courriel : corporate.secretary@scotiabank.com

ANALYSTES FINANCIERS, GESTIONNAIRES DE PORTEFEUILLES ET AUTRES INVESTISSEURS INSTITUTIONNELS

Téléphone : 416 866-5982
Télécopieur : 416 866-7867
Courriel : investor.relations@scotiabank.com

Pour de plus amples renseignements

RELATIONS PUBLIQUES, AFFAIRES DE LA SOCIÉTÉ
ET AFFAIRES GOUVERNEMENTALES
Banque Scotia
44, rue King Ouest
Toronto (Ontario)
Canada M5H 1H1
Téléphone : 416 866-3925
Télécopieur : 416 866-4988
Courriel : corpaff@scotiabank.com

CENTRE SERVICE CLIENTÈLE
1 800 575-2424

BUREAU DU PRÉSIDENT

Banque Scotia
44, rue King Ouest
Toronto (Ontario)
Canada M5H 1H1
Tél. (français) : 416 933-1780; 1 877 700-0044
Tél. (anglais) : 416 933-1700; 1 877 700-0043
Télec. : 416 933-3276; 1 877 700-0045
Courriel : mail.president@scotiabank.com

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

44, rue King Ouest
Toronto (Ontario)
Canada M5H 1H1
Tél. : 416 933-3299; 1 877 785-8772
Télec. : 416 933-3276
Courriel : ombudsman@scotiabank.com

En ligne

Pour obtenir des renseignements sur les produits et sur la société, de l'information financière et de l'information à l'intention des actionnaires :
www.banquescotia.com et
www.scotiacapitaux.com



Couverture imprimée sur Domtar Luna Matte certifié par FSC

Les fibres utilisées pour fabriquer le Domtar Luna certifié par FSC proviennent de forêts bien gérées et certifiées de façon indépendante par SmartWood selon les règles du Forest Stewardship Council.



Pages intérieures imprimées sur Rolland Enviro100 certifié par FSC

Rolland Enviro100 – Protection de l'environnement
Quantité de papier utilisé : 39 593 lb ou 19,80 t

Conservation :

Arbres : 337 arbres – Nombre d'arbres matures non abattus
Déchets : 21 404 lb – Déchets solides non produits

Eau : 136,6 lb/201 881 gallons – Déchets non déversés dans l'eau – Eaux propres/usées non utilisées

Air : 41 540 lb – Émissions dans l'atmosphère non produites

Énergie : Usine alimentée au biogaz : 49 064 pi³ de gaz naturel non utilisés et émissions dans l'atmosphère réduites de 5 425 lb (CO₂, SO₂, NO_x)