

**Rapport circonstancié
sur l'équité en matière d'emploi
pour l'année 2007**



Banque Scotia (005027)
Direction générale, Ressources humaines
44 King Street West, 12th Floor
Toronto (Ontario) M5H 1H1
www.scotiabank.com

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	1
DISTINCTIONS REÇUES EN 2007	2
MESURE DE LA DIVERSITÉ DE L'EFFECTIF EN 2007	5
FAITS SAILLANTS DES ACTIVITÉS RELATIVES À L'EMPLOI	11
ENGAGEMENT SOCIAL	16
DONS ET COMMANDITES	19
RELATIONS AVEC LES EMPLOYÉS : COMMUNICATIONS ET CONSULTATION	20
FORMATION ET PERFECTIONNEMENT DES EMPLOYÉS	26
MESURES D'ADAPTATION EN MILIEU DE TRAVAIL	29
PERSPECTIVES POUR 2008	30

INTRODUCTION

Le Groupe Banque Scotia (le « Groupe ») compte parmi les institutions financières canadiennes les plus importantes et les plus prospères. Son effectif mondial compte quelque 58 100 personnes au service de plus de 12 millions de clients répartis dans une cinquantaine de pays. Au Canada, le Groupe Banque Scotia compte 30 276 employés permanents à temps plein et à temps partiel, qui offrent un large éventail de produits et services, dont des services bancaires de détail aux particuliers, aux petites, moyennes et grandes entreprises, de même que des services de banque d'investissement.

L'année 2007 a été importante pour l'évolution du Groupe Banque Scotia à titre d'institution financière d'envergure internationale. Sur le plan de son histoire, le Groupe a célébré son 175^e anniversaire et plusieurs activités ont souligné cet événement au cours de l'année écoulée. Globalement, les Opérations internationales ont poursuivi leur essor grâce à des acquisitions et à des prises de participation dans des sociétés telles que la Thanachart Bank de la Thaïlande, First BanCo de Porto Rico, BBVA Crecer AFP et BBVA Seguros de la République dominicaine. En septembre, le Groupe a reçu l'autorisation réglementaire d'acquérir la Banque Dundee du Canada et de prendre une participation dans DundeeWealth Inc., une société canadienne de gestion de patrimoine qui gère et administre des actifs de 62,6 milliards de dollars. La Banque Dundee du Canada est une banque à charte de l'annexe I qui gère des dépôts de l'ordre de 2 milliards de dollars. En novembre, le Groupe Banque Scotia a conclu une transaction de 1,02 milliard de dollars en vue d'acquérir une participation de 99,5 % dans Banco del Desarrollo, la septième banque en importance au Chili, qui possède un actif de plus de 5,1 milliards de dollars américains et un réseau de 74 succursales. Le Groupe Banque Scotia a ainsi raffermi sa présence dans le marché intermédiaire du crédit commercial et du financement des petites entreprises et des particuliers au Chili.

Fort de son siège social situé au Canada – l'une des nations où le multiculturalisme est le mieux représenté – et de ses multiples ramifications dans le monde entier, le Groupe Banque Scotia a compris que la diversité et le plus grand éventail possible de compétences et de talent ne peuvent que conduire à l'innovation, à la prise de décisions éclairées et à de solides résultats financiers. C'est cette conviction qui inspire la détermination du Groupe Banque Scotia à s'imposer comme employeur de choix à l'échelle mondiale. Dans les pages qui suivent, des données quantitatives sont intégrées à des programmes d'avant-garde pour que s'établisse une culture qui accueille et favorise la diversité dans le respect des exigences relatives à l'équité en matière d'emploi.

DISTINCTIONS REÇUES EN 2007

La détermination du Groupe Banque Scotia à créer et à maintenir un lieu de travail extraordinaire transparaît dans le grand nombre de réalisations menées à bien et de distinctions obtenues en 2007, comme le présente ce rapport. Les employés et la collectivité dans son ensemble ont souligné les efforts du Groupe à l'échelle nationale et internationale.

Au Canada

Au début 2007, la Banque Scotia s'est vu attribuer le prestigieux prix Catalyst, qui récompense les entreprises ayant pris des mesures novatrices et éprouvées pour recruter, former et promouvoir les femmes. Ce prix a souligné les réalisations de la Banque Scotia dans le cadre

d'une initiative d'avancement des femmes qui témoigne du leadership que manifeste le Groupe Banque Scotia dans ce domaine tant à l'égard de sa clientèle que de son personnel.

Au cours des huit dernières années, le Groupe Banque Scotia est la première société canadienne à recevoir cet honneur.

Voici quelques autres distinctions dignes de mention :

1. **50 meilleurs employeurs au Canada en 2007** : Le Groupe Banque Scotia figure au palmarès des meilleurs employeurs du *Report on Business Magazine* pour une troisième année consécutive. Cette reconnaissance est fondée sur des commentaires formulés par des membres du personnel et de la direction dans le cadre d'un sondage de Hewitt Associates visant à évaluer l'engagement intellectuel et affectif des employés en ce qui concerne leur employeur.
2. **Prix Platine 2007 d'employeur de choix pour un Centre de contact clientèle** : En juillet 2007, CCEOC Inc. a annoncé l'attribution de la prestigieuse désignation de Platinum Contact Center Employer of Choice^{MD} (CCEOC) au Centre de contact clientèle de la Banque Scotia à Calgary. Il s'agit du premier centre de contact clientèle de l'Alberta à mériter cette certification. Le centre de Calgary, qui a reçu cette distinction unique dès sa première évaluation, se joint ainsi à un groupe de centres de contact d'élite. Rappelons que le centre de contact clientèle du Groupe Banque Scotia à Toronto avait obtenu cette même certification en 2006. Le centre de Calgary a obtenu des notes très élevées dans quatre grandes catégories : relations professionnelles; formation et perfectionnement; milieu et installations; satisfaction de la clientèle.
3. **APA Psychologically Healthy Workplace Award 2007** : Le Centre de contact clientèle de l'Atlantique à Halifax s'est vu décerner une mention spéciale comme seul employeur de la région avec le Centre CN de santé et sécurité au travail de santé à mériter un Psychologically Healthy Workplace Award de la Nova Scotia Association of Psychologists. Tenant compte de cinq critères (participation du personnel, conciliation travail-vie personnelle, perfectionnement et avancement des employés, santé et sécurité, et reconnaissance du personnel), le prix est décerné aux milieux de travail qui font la promotion de la santé et du bien-être de leurs employés comme moyen d'améliorer le rendement et la productivité. Cette distinction souligne le climat de soutien, les politiques d'avancement professionnel et l'esprit de collaboration du Centre de contact clientèle de l'Atlantique, des facteurs qui contribuent à rehausser le moral des employés et à réduire la rotation du personnel.
4. **People's Choice Online Award 2007** : Le Groupe Banque Scotia a remporté le People's Choice Online Award pour le meilleur site Web de carrières lors du premier Annual Employer of Choice Marketing Awards de Working.com. Cette récompense est la seule au Canada destinée aux employeurs qui font un usage optimal de leur image de marque pour communiquer avec des employés potentiels, les membres de leur effectif et le grand public.

À l'échelle internationale

1. **Palmarès 125 de 2007 du *Training Magazine*** : Le Groupe Banque Scotia figure sur cette liste pour une quatrième année consécutive. Le Groupe a poursuivi sa progression, se classant au 12^e rang, par rapport au 47^e en 2006, au 71^e en 2005 et au 80^e en 2004. Ce palmarès évalue les programmes, politiques et initiatives du Groupe Banque Scotia par rapport à celles d'autres sociétés de classe mondiale.
2. **Meilleurs employeurs au Mexique en 2007** : The Great Place to Work Institute a classé le Groupe Banque Scotia au 11^e rang parmi 250 entreprises pour une quatrième année consécutive. Les critères pris en compte sont la crédibilité, le respect, l'impartialité, la fierté et la camaraderie. Des prix distincts ont également été attribués pour chacune de ces dimensions. Grupo Scotiabank a mérité le prix de l'impartialité.
3. **Meilleur centre de contact des Amériques en 2007** : Le Groupe Banque Scotia était la seule institution financière canadienne parmi les finalistes et la seule en lice avec la Wachovia Bank. Le Groupe Banque Scotia a reçu un prix Argent. La sélection des lauréats se fait au moyen d'un questionnaire en ligne, d'une entrevue enregistrée soumise à l'évaluation d'un groupe de juges et d'une présentation en direct qui s'est déroulée à Dallas. Un scrutin de délégués a déterminé les résultats finals.
4. **Recognition Professionals International de 2007** : Le Groupe Banque Scotia a remporté la palme dans deux catégories de meilleures pratiques. La première catégorie, l'évaluation des programmes, souligne une documentation rigoureuse de la participation des employés aux divers aspects de la stratégie de reconnaissance; la seconde, l'évolution et la souplesse des programmes, s'intéresse à la capacité d'adapter les programmes à la progression des objectifs et des besoins en matière de reconnaissance. Basée aux États-Unis, RPI est le seul organisme qui se consacre à améliorer le rendement du personnel par des stratégies et des initiatives de reconnaissance.
5. **Certificat d'excellence 2007 du US International Film and Video Festival** : *Speak Up! Speak Out!* est un projet du Groupe Banque Scotia réunissant 285 écoles primaires de la Jamaïque dans un concours de débat sur le thème du VIH/sida. Le US International Film and Video Festival a récompensé *A Letter to Pearl*, un vidéodrame faisant partie de la trousse documentaire remise par le Groupe Banque Scotia aux écoles participantes. Le document met en vedette la raconteuse de renommée internationale Amina Blackwood Meeks dont la voix puissante a su captiver les enfants et les sensibiliser au VIH/sida afin de contribuer à atténuer l'isolement associé à cette maladie.
6. **Titre de Banque de l'année 2007 au Costa Rica de *The Banker Magazine*** : Le titre de banque de l'année au sein d'un pays du *Banker Magazine* souligne la meilleure performance globale d'une banque dans un pays donné. Une équipe éditoriale internationale a choisi les lauréats à la lumière des plus récentes données soumises par les banques dans un questionnaire relatif à leurs résultats et à leur rendement, ainsi que d'une évaluation de leurs réalisations générales et stratégiques.

7. **Employer of Choice Marketing Award de 2007** : Scotia Bravo!, le programme de reconnaissance du personnel du Groupe Banque Scotia, vise à appuyer les efforts que déploie la Société pour raffermir les relations avec la clientèle en soulignant l'apport des employés et en favorisant une culture de vente et de service réactive. Le Groupe Banque Scotia a reçu en mars 2007 l'Employer of Choice Marketing Award soulignant la qualité des communications internes du programme Scotia Bravo! Il s'est également vu décerner en mai 2007 deux prix de Recognition Professionals Inc. (RPI), le premier pour l'évaluation de ses programmes et le second pour l'évolution et la souplesse de ses programmes.

Ces nouvelles distinctions soulignent de grandes réalisations pour le Groupe Banque Scotia et témoignent de son engagement constant envers son personnel et les diverses collectivités au sein desquelles il exerce ses activités.

MESURE DE LA DIVERSITÉ DE L'EFFECTIF EN 2007

Chaque année, le Groupe Banque Scotia emploie deux mesures de la diversité de son effectif :

1. le *Rapport trimestriel sur les relations avec les employés*, outil informatisé de modélisation servant à pister la représentation des groupes désignés dans chaque unité organisationnelle, qui mesure les progrès accomplis en matière de diversité;
2. un sondage annuel en ligne sur l'effectif, dans lequel les employés appartenant à un groupe désigné peuvent s'identifier, qui permet au Groupe Banque Scotia de s'assurer qu'il dispose de données à jour et exactes sur l'équité en matière d'emploi. En 2007, ce sondage a fait l'objet d'améliorations sensibles. On a en outre observé une hausse appréciable du taux de participation. Le Groupe Banque Scotia se démarque des autres banques canadiennes par cet exercice annuel.

En 2007, le Groupe Banque Scotia a pu ainsi comparer les progrès accomplis depuis l'an dernier vers l'atteinte des objectifs en matière de diversité.

Par suite notamment des acquisitions d'entreprises mentionnées ci-dessus, plus de 2 000 employés sont venus augmenter le total de l'effectif du Groupe Banque Scotia au Canada (voir le tableau 1). La plus importante de ces acquisitions visait DundeeWealth. Le tableau 1 présente des données sur l'effectif canadien du Groupe Banque Scotia des quatre dernières années. Il importe particulièrement de noter que les promotions ont augmenté considérablement pour l'année à l'étude (près de 600 de plus qu'en 2006). L'accroissement du nombre de départs est imputable à la nature de plus en plus concurrentielle du marché canadien de la main-d'œuvre, et particulièrement dans l'Ouest canadien, où le Groupe Banque Scotia et d'autres employeurs du secteur financier se disputent la main-d'œuvre avec l'industrie pétrolière et énergétique.

Tableau 1 : Effectif du Groupe Banque Scotia au Canada

Total (employés permanents à temps plein et à temps partiel)	Embauches	Promotions	Départs
2007	30 276	5 643	3 465
2006	28 398	4 001	2 894
2005	27 370	3 480	2 503
2004	27 061	2 642	2 262

Toute divergence s'explique soit par un changement du statut de l'employé, soit par une mutation vers une autre entreprise du Groupe Banque Scotia à l'échelle mondiale, soit par une modification des codes de la CNP.

A. LES FEMMES DANS L'EFFECTIF DU GROUPE BANQUE SCOTIA

Le Groupe Banque Scotia s'emploie à être reconnu comme chef de file pour l'avancement des femmes, et tous ses dirigeants ont intégré cette préoccupation à la liste de leurs objectifs de rendement. Plus de 70,3 % des employés du Groupe Banque Scotia au Canada étaient des femmes au 31 décembre 2007. Au total, la représentation des femmes au sein du Groupe Scotia dépasse largement les disponibilités externes que publie le gouvernement.

Dans l'ensemble, la représentation des femmes au sein du Groupe Banque Scotia est exemplaire, ce que confirme l'attribution du prix Catalyst au Groupe Banque Scotia l'an dernier. Pour la quatrième année consécutive, le Groupe Banque Scotia a pu observer une augmentation considérable du nombre de femmes à la haute direction : leur représentation est passée de 30,5 % en 2006 à 32,3 % en 2007.

De plus, la représentation des femmes parmi les cadres intermédiaires est passée de 52,4 % en 2006 à 54,5 % en 2007, ce qui correspond au taux de disponibilité de la main-d'œuvre externe qui est de 54,5 %.

Le tableau 2 présente des statistiques des quatre dernières années et illustre clairement le succès remporté par le Groupe Banque Scotia au chapitre du maintien de l'équité en matière d'emploi pour les femmes :

Tableau 2 : Les femmes dans l'effectif du Groupe Banque Scotia

Représentation des femmes dans l'effectif	Groupe Banque Scotia 2007 (%)	Groupe Banque Scotia 2006 (%)	Groupe Banque Scotia 2005 (%)	Groupe Banque Scotia 2004 (%)	Disponibilité externe publiée par le gouvernement* (%)
Effectif total	70,3	71,2	71,7	72,1	65,7
Cadres supérieurs	32,3	30,5	28,8	25,0	24,3
Cadres intermédiaires	54,5	52,4	50,9	45,5	54,5
Professionnels	45,3	46,2*	50,3	52,1	41,8

* La diminution de la représentation des femmes parmi les professionnels est imputable essentiellement aux reclassements faisant suite à la révision.

Enfin, le Groupe Banque Scotia défend depuis longtemps l'embauche et la promotion des femmes dans le secteur financier au Canada. Grâce à son initiative d'avancement des femmes, le Groupe espère poursuivre cette tradition, à l'échelle nationale et internationale, afin de soutenir ce groupe au sein de l'effectif global.

B. LES MINORITÉS VISIBLES DANS L'EFFECTIF DU GROUPE BANQUE SCOTIA

Pour servir au mieux la population multiculturelle du Canada, le Groupe Banque Scotia veille à ce que son effectif reflète la diversité des collectivités où il est présent. À cette fin, le Groupe adopte divers programmes de recrutement, de promotion, de planification de carrière et de formation et suit de près ces stratégies afin de tirer profit des talents que recèlent les minorités visibles et procurer à leurs membres un environnement de travail accueillant. Le Groupe Banque Scotia a encore une avance confortable sur la disponibilité externe publiée par le gouvernement, en particulier dans le groupe des professionnels, tout en restant un chef de file parmi les cinq grandes banques dans ce domaine.

Sur l'ensemble de l'effectif du Groupe Banque Scotia au Canada, 21,6 % des employés ont déclaré faire partie d'une minorité visible. La représentation des minorités visibles s'est accrue en 2007 dans la plupart des catégories professionnelles de l'équité en matière d'emploi (CPÉME). Chez les professionnels, le nombre de membres d'une minorité visible est passé de 1 101 à 1 376. Le nombre a augmenté de 100 au sein du personnel administratif et de bureau principal et de plus de 300 chez les professionnels de bureau. Le nombre de membres d'une minorité visible employés au Groupe Banque Scotia est passé de 5 739 à 6 531 au Canada.

Plusieurs programmes soutiennent actuellement la détermination du Groupe Banque Scotia à augmenter la représentation des minorités visibles. Ces programmes incluent notamment la formation de nombreux gestionnaires de processus de recrutement, d'entrevue et de sélection sans préjugés chargés de recruter efficacement des employés ouverts aux différences

* Chiffres fondés sur les données de Statistique Canada.

culturelles et représentatifs de la diversité. Le Groupe Banque Scotia continue également de parrainer un certain nombre de programmes de stages, de récompenses et de bourses, comme les prestigieux prix Harry Jerome remis chaque année par la Black Business and Professional Association. En 2007, la Banque Scotia a été l'hôte de la cérémonie de remise de bourses d'études et versé 50 000 \$ au fonds de dotation. Des bourses ont également été attribuées à deux lauréats.

De même, le Groupe Banque Scotia s'associe avec certains organismes sans but lucratif qui soulignent la contribution des minorités visibles à la vie communautaire et à la main-d'œuvre, comme le Community MicroSkills Development Centre et l'organisme Tropicana Community Services. L'acceptation et l'appréciation de la diversité sont à la base même de la culture du Groupe Banque Scotia; c'est pourquoi le Groupe reconnaît et souligne sans discontinuer l'apport et les réalisations des minorités visibles.

Le tableau 3 illustre le succès remarquable du Groupe Banque Scotia dans l'établissement d'un milieu de travail intégrateur propre à attirer de nombreux employés qui s'identifient comme membres d'une minorité visible.

Tableau 3 : Les minorités visibles dans l'effectif du Groupe Banque Scotia

Représentation des minorités visibles dans l'effectif	Groupe Banque Scotia 2007 (%)	Groupe Banque Scotia 2006 (%)	Groupe Banque Scotia 2005 (%)	Groupe Banque Scotia 2004 (%)	Disponibilité externe publiée par le gouvernement* (%)
Effectif total	21,6	20,5	20,3	19,4	16,2
Cadres supérieurs	10,3	11,5	10,5	9,9	9,7
Cadres intermédiaires	19,6	19,0	18,8	18,2	13,5
Professionnels	33,7	32,6	27,9	24,6	22,1

C. LES AUTOCHTONES DANS L'EFFECTIF DU GROUPE BANQUE SCOTIA

Le Groupe Banque Scotia a été la première banque à charte à ouvrir une succursale sur le territoire d'une réserve autochtone en 1971. Déterminé à accueillir des membres des collectivités autochtones du Canada dans son effectif, le Groupe a ouvert quatre succursales dans des réserves et exploite 22 centres bancaires pour Autochtones au pays. Au début de l'année, le Groupe Banque Scotia a nommé à la tête d'une succursale située dans une réserve un employé qui était au service de la Banque depuis neuf ans; cet employé devient ainsi le premier directeur de succursale autochtone

Le Groupe Banque Scotia continue d'explorer activement de nouvelles possibilités pour attirer et fidéliser des employés autochtones. Par exemple, le Groupe poursuit sa participation, avec des partenaires du secteur, au *Partenariat du secteur financier pour les relations avec les Autochtones*, groupe visant à accroître la visibilité du secteur bancaire, à proposer un choix de

* Chiffres fondés sur les données de Statistique Canada.

carrière intéressant aux Autochtones et à tisser des liens avec la collectivité autochtone. Le Groupe Banque Scotia a par ailleurs procédé à l'analyse des fonds qu'elle alloue en vue de maximiser ses ressources budgétaires de soutien aux programmes et d'accroître les résultats au chapitre des cibles de représentation. Le Groupe a conclu par la suite plusieurs ententes de partenariat avec différents organismes autochtones de façon à améliorer son profil d'entreprise auprès de la communauté. On trouvera des données détaillées sous les rubriques *Faits saillants des activités relatives à l'emploi*, et *Dons et commandites* du présent rapport.

En 2007, une proportion de 1,1 % des employés du Groupe Banque Scotia s'identifiaient comme Autochtones. On a enregistré au total une hausse de 12 membres de ce groupe désigné au sein de l'effectif (soit une progression de 322 à 334 employés). Chez les professionnels, on a observé une évolution de 13 à 23 membres. Une hausse de 14 membres a également été observée au sein du personnel de bureau. Ces gains ont été partiellement neutralisés par un faible repli au sein du personnel dirigeant et des cadres intermédiaires (de 1 et de 4 membres, respectivement).

Tableau 4 : Les Autochtones dans l'effectif du Groupe Banque Scotia

Représentation des Autochtones dans l'effectif	Groupe Banque Scotia 2007 (%)	Groupe Banque Scotia 2006 (%)	Groupe Banque Scotia 2005 (%)	Groupe Banque Scotia 2004 (%)	Disponibilité externe publiée par le gouvernement*
Effectif total	1,1	1,2	1,2	1,2	1,5

D. PERSONNES HANDICAPÉES DANS L'FFECTIF DU GROUPE BANQUE SCOTIA

En 2007, le Groupe Banque Scotia a encore une fois dépassé les données de référence publiées par le gouvernement pour ce qui est de la représentation des personnes handicapées dans l'effectif. Dans l'ensemble, le nombre de membres de ce groupe désigné a connu une progression de 43 personnes, passant de 1 112 à 1 155. Une baisse de quatre employés dans les rangs de la direction a été compensée par des hausses chez les cadres intermédiaires, où l'on dénombre 21 nouveaux employés et chez les professionnels, où l'on note 23 nouveaux membres. Par ailleurs, un léger repli chez le personnel administratif et le personnel de bureau principal a fait contrepoids à des augmentations modestes au sein du personnel semi-professionnel et technique.

Ainsi que nous le faisons observer dans le rapport de l'an dernier, un nombre non négligeable de personnes handicapées sont actuellement visées par un programme de protection du revenu à long terme et ne sont donc pas incluses dans les données de ce rapport. Si elles l'étaient, la représentation des personnes handicapées dans l'effectif du Groupe serait supérieure. La nature des handicaps fait en sorte que certains employés sont déjà handicapés au moment de leur embauche tandis que d'autres le deviennent pendant qu'ils occupent leur emploi. Dans les deux cas, ou selon leur état, certaines personnes se voient dans l'impossibilité de conserver leur emploi, de manière temporaire ou définitive.

Le Groupe Banque Scotia continue d'entreprendre divers programmes de recrutement, de sensibilisation, de parrainage et de formation pour soutenir les personnes handicapées à l'interne et à l'externe. Au nombre des activités de recrutement mises en œuvre, on peut citer

des sessions de réseautage au groupe Systèmes et soutien intégrés et des participations à divers salons de l'emploi tenus par des agences, des collèges et des universités. Nombre de ces activités se sont soldées par l'embauche d'employés issus de ce groupe désigné.

De même, des projets tels que le programme de counseling volontaire *WorkAssist* offert en collaboration avec les fournisseurs de soins de santé du Groupe s'est révélé particulièrement utile en permettant aux employés de recevoir rapidement l'intervention et le soutien dont ils ont besoin, ce qui favorise leur prompt rétablissement et leur réadaptation. Les statistiques prouvent que les employés souffrant de problèmes de santé mentale ou atteints d'un handicap mental sont ceux qui profitent le plus de ce programme.

En décembre 2007, le Groupe Banque Scotia a profité de la Journée internationale des personnes handicapées décrétée par les Nations unies pour lancer le *Guide pour la création d'un milieu de travail inclusif – Sensibilisation à la situation des personnes handicapées*. Produit avec le concours du Conseil des relations de travail, le groupe-ressource du personnel de la Banque Scotia, ce guide de référence rapide vise à sensibiliser les gens et à améliorer la communication lors des échanges avec des clients et des employés handicapés. Dans un contexte où il importe de plus en plus de disposer d'une main-d'œuvre diversifiée pour demeurer concurrentiel sur le marché mondial, ce guide est le premier d'une série planifiée de communications visant à promouvoir un milieu de travail inclusif propre à améliorer la satisfaction du personnel, le service à la clientèle et la productivité générale. D'autres publications de la série *Milieu de travail inclusif* seront mises en circulation en 2008.

Par ailleurs, le groupe Technologie de l'information et solutions, qui gère les systèmes du Groupe Banque Scotia, poursuit ses efforts d'intégration des normes d'accessibilité et évalue l'ensemble des applications technologiques et des sites Web afin de les rendre accessibles aux employés handicapés.

Tableau 5 : Personnes handicapées dans l'effectif du Groupe Banque Scotia

Représentation des personnes handicapées dans l'effectif	Groupe Banque Scotia 2007 (%)	Groupe Banque Scotia 2006 (%)	Groupe Banque Scotia 2005 (%)	Disponibilité externe publiée par le gouvernement *
Effectif total	3,8	4,0	4,2	3,7
Cadres supérieurs	3,1	4,74	4,06	2,1
Cadres intermédiaires	4,9	4,5	4,8	2,5
Professionnels	2,8	2,7	2,7	4,1

FAITS SAILLANTS DES ACTIVITÉS RELATIVES À L'EMPLOI

1. FEMMES

Le Groupe Banque Scotia continue d'accomplir des progrès notables au chapitre de la représentation des femmes à tous les niveaux d'emploi, en particulier grâce à la mise en application d'une initiative d'avancement des femmes.

- *Réseau Femmes Scotia* : Ce site Web a pour objet d'informer l'ensemble du personnel sur l'initiative d'avancement des femmes et sa progression. Le site, qui fait la promotion de la transparence, offre aussi un répertoire de ressources, d'outils et de meilleures pratiques propres à aider toutes les employées du Groupe Banque Scotia à progresser, à réussir et à réaliser leur potentiel. Le site offre également des ressources de réseautage en procurant aux employées l'information nécessaire pour constituer des filières communautaires dans leur unité organisationnelle, leur unité fonctionnelle ou leur zone géographique.
- *Série de séances de réseautage Femmes Scotia* : Ces rencontres trimestrielles offrent aux participantes des possibilités de réseautage interne en plus de comporter une présentation formelle sur un thème lié à l'avancement professionnel. Ces événements permettent aux employées de tisser des liens, d'accroître leur visibilité et d'établir un contact avec des modèles féminins.
- Ces séances, qui visaient initialement des membres de la haute direction et des directrices générales (ou l'équivalent), ont vu en 2007 leur clientèle cible élargie aux femmes cadres, puis, en 2007, à leurs collègues en congé de maternité et en congé pour soins d'enfant.
- Enregistrée sur bande vidéo et sur DVD, chaque rencontre est accessible aux employées de tous les pays où le Groupe Banque Scotia exerce ses activités.
- *Avancement des femmes – Groupe des championnes* : Créé en mai 2007, ce regroupement réunit des représentantes des différentes unités organisationnelles directement responsables de projets liés à l'initiative d'avancement des femmes. Des rencontres trimestrielles permettent à ces femmes de même sensibilité de collaborer et de s'associer à des réseaux entre les divisions et unités fonctionnelles dont elles font partie. Elles y partagent également leurs calendriers respectifs et font le point sur les progrès accomplis.
- *Rapports trimestriels* : Les dirigeants et les responsables des unités organisationnelles sont directement responsables de l'avancement des femmes et doivent mesurer leurs résultats à ce chapitre par rapport à des cibles de représentation et à des indices de satisfaction. Ces valeurs figurent dans leur tableau de bord équilibré, qui équivaut à leur plan de rendement individuel. Accessibles en ligne, les rapports *Des gens et des chiffres* facilitent le suivi des résultats par rapport aux cibles.
- *Cibles visant le groupe de relève* : Le Groupe Banque Scotia exerce depuis plusieurs années un suivi de la représentation des femmes aux échelons de direction supérieurs (vice-présidence et au-delà). Depuis octobre 2007, on applique également cette mesure aux employées de la relève de niveau directrice générale. Cette mesure, qui figure dans le

tableau de bord équilibré des membres de la direction, tient compte de la responsabilité vis-à-vis du perfectionnement et de l'avancement des employées du groupe de relève.

- *Présence externe* : Le Groupe Banque Scotia fait activement et publiquement la promotion de l'avancement des femmes et se positionne comme un chef de file de l'emploi pour les femmes. Dans cette optique, nous parrainons des organismes qui appuient l'avancement professionnel des femmes et qui fournissent à nos employées la possibilité de prendre la parole et d'établir des réseaux de collaboration. Il en est ainsi, par exemple, du Réseau des femmes exécutives (RFE)^{MD}, la plus importante organisation au pays consacrée à la promotion et à la reconnaissance des femmes cadres dans leur milieu de travail. Ainsi, la Banque Scotia parraine les déjeuners sur invitation du RFE, dont 31 ont eu lieu en 2007 dans six grandes villes canadiennes, soit Vancouver, Calgary, Toronto, Mississauga, Ottawa et Montréal.
- Nous sommes également associés à la présentation des prix que décerne le RFE dans le cadre du Sommet des 100 femmes les plus influentes au Canada.
- *Parrainage d'études externes* : Le Groupe Banque Scotia continue de prendre part au sondage d'analyse comparative de Catalyst, qui donne un instantané de la performance relative du Groupe face à d'autres concurrents du secteur et organisations internationales en matière de représentation des femmes, et de politiques et programmes connexes.

En 2007, le Groupe Banque Scotia a également accepté de parrainer une étude distincte de Catalyst sur les préoccupations et les perspectives de carrière de la prochaine génération de dirigeantes en vue de mettre en évidence les principaux facteurs de fidélisation et d'avancement que ce groupe privilégie.

- *Journée internationale des femmes (le 8 mars 2007)* : Le Groupe Banque Scotia a appuyé la Journée internationale des femmes par des dons médias et financiers.
- *Internationalisation de l'initiative d'avancement des femmes* : Le Groupe Banque Scotia vise à être un leader de l'avancement des femmes dans tous les pays où il exerce ses activités. Aussi, l'initiative a été lancée dans un établissement des Opérations internationales en mai 2007.

L'année 2007 a également été importante en ce qu'elle a marqué l'avènement du suivi de la représentation mondiale des femmes au sein de la haute direction et des rapports connexes au sein du Groupe Banque Scotia.

2. AUTOCHTONES

Le Groupe Banque Scotia est déterminé à intégrer les collectivités autochtones du Canada dans son effectif. De nouveau en 2007, il a mis en œuvre différentes activités de recrutement en vue d'élargir son équipe d'employés autochtones. L'objectif est de mettre sur pied une équipe autochtone qui constitue un choix de carrière intéressant pour les Autochtones.

Voici quelques-unes des mesures que le Groupe Banque Scotia a adoptées pour favoriser l'embauche d'Autochtones :

- Les succursales et les régions se fixent des objectifs visant à améliorer la représentation des Autochtones au moyen d'activités de recrutement; les directeurs de région reçoivent des rapports semestriels sur les progrès accomplis.
- Un séminaire sur l'intégration des Autochtones a été tenu dans le cadre des séances de formation sur l'intégration des Autochtones offertes dans les bureaux de la Direction générale de Toronto.

Certaines activités de recrutement auxquelles le Groupe Banque Scotia a participé en 2007 portaient directement sur les Autochtones :

Partenariat du secteur financier pour les relations avec les Autochtones : En collaboration avec cinq autres grandes institutions financières, le Groupe Banque Scotia a participé activement à ce partenariat dont le mandat est d'élaborer des stratégies à long terme pour faire connaître davantage les possibilités de carrière du secteur financier et les étapes qui y conduisent. Ce mandat aura une incidence positive sur les mesures de recrutement à venir. Le Partenariat s'affaire actuellement à établir sa présence sur le Web et à renforcer les relations avec les établissements d'enseignement afin de promouvoir les carrières du secteur financier.

Salons de l'emploi :

Suit un résumé des divers salons de recrutement auxquels le Groupe Banque Scotia a pris part en 2007 :

- Delaware Nation Career Awareness à Thamesville;
- Six Nations Employment Symposium à Oshweken;
- Assemblée des Premières Nations – Annual Circle of Trade;
- Aboriginal Youth Fair;
- First Nations University Career Fair à Saskatoon;
- Centre pour Autochtones de l'Université de Regina, où plusieurs étudiants stagiaires de la région de Regina ont été embauchés.

Partenariats :

En plus de participer à des salons de recrutement, le Groupe Banque Scotia a aussi collaboré avec plusieurs organismes en vue de promouvoir une sensibilité accrue aux possibilités de carrière pour les Autochtones, notamment avec les associations suivantes :

- Calgary Urban Aboriginal Initiative;
- Nicola Valley Institute of Technology.

3. MINORITÉS VISIBLES

Le Groupe Banque Scotia s'enorgueillit de la diversité de son effectif en ce qui touche les minorités visibles. Les succursales locales et d'autres services et unités administratives dans tout le Canada célèbrent quotidiennement cette diversité en apportant leur appui à des activités culturelles organisées par les collectivités locales et en participant à des événements internes qui mettent la diversité en valeur. Le Groupe Banque Scotia croit à la diversité et à la valeur que

représente le plus grand éventail possible de compétences et de talent, car ces atouts ne peuvent que conduire à l'innovation, à la prise de décisions éclairées et à de solides résultats financiers.

Nombre de programmes mis en œuvre au Groupe Banque Scotia pour soutenir d'autres groupes désignés s'appliquent également aux minorités visibles, comme les nombreux projets faisant partie de l'initiative d'avancement des femmes ou ceux qui se rapportent aux personnes handicapées, car de nombreuses femmes et personnes handicapées font également partie des groupes minoritaires visibles.

Certaines activités de recrutement auxquelles le Groupe Banque Scotia a participé en 2007 portaient directement sur les minorités visibles :

Career Bridge

Le Groupe Banque Scotia a participé au programme de stages Career Bridge, parrainé par un organisme sans but lucratif du secteur privé qui incite de grands employeurs à offrir une expérience de travail aux chercheurs d'emploi. Par l'intermédiaire d'Avantage Carrière, le Groupe Banque Scotia a ainsi offert trois stages Career Bridge en milieu de travail en 2007.

Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC)

En 2007, le Groupe Banque Scotia a conclu une entente avec le Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC) en vue de participer à compter de 2008 à « Partenariat en mentorat », un nouveau projet de collaboration entre des organismes communautaires et des entreprises qui vise à réunir des immigrants qualifiés et des professionnels reconnus dans une relation de mentorat axée sur le travail. Le programme est offert dans le cadre d'une coalition d'organismes communautaires de la ville de Toronto et des régions de Peel, York et Halton.

Le programme prévoit que les mentors consacrent 24 heures de leur temps sur une période de quatre mois à aider leurs protégés à explorer le processus de recherche d'emploi en partageant avec eux leurs connaissances, leur expérience et leurs réseaux professionnels. Cette relation est pour les mentors une occasion de partager leurs connaissances et de nouer des relations avec les travailleurs immigrants ainsi que de les soutenir afin que ces derniers et le Canada en sortent gagnants au bout du compte.

Les entreprises participantes font la promotion du programme et soutiennent l'engagement et l'activité des mentors au sein de leur organisation, de leur secteur ou de la collectivité en général.

Services bancaires multiculturels

Le Groupe Banque Scotia a adopté une stratégie de services bancaires multiculturels visant à accentuer sa présence auprès des nouveaux immigrants et des minorités visibles en particulier. Dans le cadre d'un effort global visant à mieux servir les clients ayant des antécédents ethniques et culturels divers, le Groupe Banque Scotia évalue les compétences linguistiques de son personnel de même que ses critères d'embauche dans le souci de mieux servir ces clientèles cibles. Le Groupe Banque Scotia élabore également des programmes de sensibilisation culturelle afin d'amener ses employés de première ligne à acquérir la compréhension et la sensibilité nécessaires pour servir au mieux les membres de ces groupes.

4. PERSONNES HANDICAPÉES

Le Groupe Banque Scotia est déterminé à soutenir les employés handicapés qui travaillent à s'intégrer dans l'effectif; pour ce faire, il tient des activités de recrutement à leur intention et leur offre des modalités de travail souples ainsi que des technologies et ressources d'aide pour répondre à leurs besoins. Le Groupe Banque Scotia fixe régulièrement des objectifs de recommandation et d'embauche aux directeurs, Recrutement et affectation de chaque unité organisationnelle. En 2007, le Groupe Banque Scotia a mené plusieurs activités visant à favoriser et à promouvoir l'embauche de personnes handicapées. En voici un aperçu :

Services partagés, et Systèmes et services intégrés – tenue d'une séance de réseautage pour les chercheurs d'emploi handicapés (avril 2007);

Université Ryerson – présentations aux diplômés handicapés des départements de gestion et de TI (novembre 2007);

Collège Kwantlen – Le partenariat entre la succursale de Langley et ce collège communautaire s'est poursuivi afin d'offrir un stage de représentants, Clientèle d'une durée de trois mois aux personnes revenant au travail ou s'apprêtant à réintégrer l'effectif. Une attention particulière a été accordée aux personnes handicapées ou présentant un déficit d'apprentissage.

Le Groupe Banque Scotia a par ailleurs un directeur spécifiquement affecté à la diversité de l'effectif, ce qui témoigne du sérieux du Groupe et de sa détermination à embaucher des personnes handicapées. L'une des fonctions essentielles rattachées à ce poste consiste à s'adresser à la collectivité pour sensibiliser les employés, les étudiants et le grand public à l'emploi de ces personnes. Voici quelques exemples des nombreuses activités auxquelles ont participé les membres de l'équipe de recrutement et d'affectation du Groupe Banque Scotia en 2007 :

Conférence sur l'inclusion (Federated Press) – coanimation d'une séance d'information sur les handicaps et l'inclusion (septembre 2007);

Communication (Federated Press) – présentation à un atelier sur le thème de la gestion des personnes handicapées en milieu de travail (avril 2007);

Présentations sur la sensibilisation à la diversité à des unités organisationnelles du Groupe Banque Scotia, autour du thème des personnes handicapées;

Collaboration journalistique pour la rédaction d'un article intitulé *Guidelines for Inclusive Learning* (Lignes directrices pour un apprentissage inclusif) (octobre 2007);

Conférence nationale des Services partagés – parrainage d'un conférencier invité à traiter de l'évolution des attitudes envers les personnes handicapées (juin 2007);

Forum des institutions financières canadiennes sur la technologie accessible – fondation de cette tribune vouée au partage d'idées, de recherches et d'expériences liées à l'utilisation de technologies axées sur l'accessibilité dans les institutions financières.

5. ACTIVITÉS MULTIGROUPES :

Les programmes suivants permettent de rechercher des candidats issus de plus d'un groupe désigné :

Services catholiques intergroupes – séances d'information sur le recrutement des nouveaux immigrants et des personnes handicapées (mars 2007);

Stages à Shad Valley – la Banque Scotia a offert des stages à quatre étudiants autochtones et handicapés en août 2007 à Kamloops, Halifax, Kingston et Guelph;

Adventa Job & Career Expo (salon de l'emploi Adventa) – le Groupe Banque Scotia a tenu un stand où les candidats autochtones, handicapés et issus des minorités visibles ont pu rencontrer des directeurs du recrutement des représentants de succursales locales (septembre 2007);

Scarborough Centre for Employment Accessibility (centre pour l'accès à l'emploi de Scarborough) – le Groupe Banque Scotia y a tenu un stand (août 2007);

Publicité et affichage dans des sites Web axés sur la diversité – p. ex. Aboriginal Inclusion Network; Aboriginal Job Portal; OI Newsletter; Native News Wire News; Abilities; Blind Monitor;

Prix Avantages Carrière 2007 – le Groupe Banque Scotia a été désigné candidat au prix Spirit pour son impact sur l'embauche de stagiaires, de même qu'au prix Avantage Sans Limites pour avoir embauché de nombreux stagiaires handicapés (février 2007);

Stages Avantages Carrière – Le Groupe Banque Scotia a offert neuf stages Avantage Sans Limites, cinq stages Career Bridge et six stages Avantage Carrière. Sept stagiaires ont été embauchés à titre d'employés permanents.

ENGAGEMENT SOCIAL

Le Groupe Banque Scotia est déterminé à aider les collectivités dans lesquelles il est présent, au Canada comme ailleurs dans le monde, en leur consacrant une partie de son capital financier et humain. En 2007, le Groupe Banque Scotia a remis plus de 43 millions de dollars à des organismes communautaires du Canada et du monde entier. De cette somme, 35 millions de dollars ont été consacrés à des projets caritatifs canadiens ciblant principalement les secteurs de la santé, de l'éducation, des services sociaux, des arts et de la culture; cette

contribution fait de la Banque Scotia l'un des plus grands donateurs philanthropiques du pays.

Le Groupe Banque Scotia a l'intention d'atteindre un certain nombre d'objectifs pour rehausser son engagement communautaire. Chaque année, il communique ses progrès à ce chapitre dans sa *Déclaration sur la responsabilité sociale*. Voici les principaux objectifs poursuivis :

- a) conserver son statut d'entreprise faisant partie du *Programme des entreprises généreuses d'Imagine Canada* en continuant à donner au moins 1 % du bénéfice avant impôt réalisé au pays;
- b) maintenir l'accent sur les activités de proximité auxquelles participent les employés;
- c) soutenir concrètement le bénévolat des employés par le truchement du *Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia* : le Groupe Banque Scotia verse jusqu'à 1 000 \$ CA (ou l'équivalent en devise locale) aux organismes admissibles auxquels des employés du Groupe participent depuis au moins un an;
- d) offrir un soutien financier aux activités locales de collecte de fonds par l'intermédiaire du *Programme Équipe Scotia au service de la collectivité* : pour toute somme recueillie par une équipe d'au moins deux employés pour venir en aide aux organismes communautaires admissibles, le Groupe Banque Scotia verse une somme équivalente, jusqu'à concurrence de 5 000 \$ CA (ou l'équivalent en devise locale) par activité de collecte de fonds approuvée par an.

Les paragraphes qui suivent décrivent quelques-unes des causes qui ont profité de ces dispositions en 2007. La *Déclaration sur la responsabilité sociale 2007* contient de plus amples renseignements à ce sujet.

Documentaire – Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario (mars 2007)

Ce film vise à faire connaître les nouvelles normes canadiennes en matière d'accessibilité. Kaye Leslie, directrice, Diversité de la main-d'œuvre au Groupe Banque Scotia, y a pris part.

Exposition People in Motion (juin 2007)

Le Groupe Banque Scotia y avait un stand de 63 000 pi² présentant des produits et services propres à venir en aide aux personnes handicapées. Notre participation visait à faire connaître notre statut d'employeur de choix et d'échanger avec des directeurs du recrutement et des représentants des succursales locales.

Festival de conférences internationales relatives aux prestations de soins, aux incapacités, au vieillissement et à la technologie (juin 2007)

Quelque 5 000 personnes ont pris part à ce séminaire où le Groupe Banque Scotia a été présenté comme un employeur accueillant envers les personnes handicapées.

Festival Abilities (26 et 27 novembre 2007)

Ce festival met en évidence le talent et l'excellence des personnes handicapées dans le

domaine des arts.

Journée internationale des personnes handicapées de la ville de Toronto (3 décembre 2007)

Kaye Leslie, directrice, Diversité, représentait le Groupe Banque Scotia à cet atelier.

Fondation Rick Hansen Man in Motion et programme Ambassador

Le Groupe Banque Scotia et la Fondation Rick Hansen Man in Motion ont annoncé un partenariat de dix ans visant à mettre sur pied un nouveau programme de sensibilisation du public aux lésions à la moelle épinière. Les dons appuient aussi le programme Ambassador de la Fondation, qui aide plus de 200 personnes ayant subi des lésions à la moelle épinière à faire connaître leur expérience et à inspirer les collectivités de l'ensemble du Canada.

Fondation canadienne pour les personnes handicapées physiquement : Rolling Rampage et gala de la Saint-Valentin

Fondée en 1984 dans le but d'améliorer la qualité de vie des personnes atteintes d'un handicap physique, la FCPHP est à l'origine de plus de 35 manifestations de premier plan visant à transformer l'attitude du grand public envers le handicap. En 2007, le Groupe Banque Scotia a de nouveau parrainé la compétition Rolling Rampage, première compétition nord-américaine sur route en fauteuil roulant, qui réunit des fonds pour appuyer les athlètes paralympiques canadiens et des centaines d'athlètes handicapés. Chaque année, la FCPHP organise un gala pour réunir des fonds, sensibiliser la population et applaudir les athlètes qui se sont démarqués. En 2005 et en 2006, c'est le président et chef de la direction du Groupe Banque Scotia qui était président d'honneur de ce gala.

Programme Whistler Adaptive Sports

Le Groupe Banque Scotia a continué de soutenir le programme Whistler Adaptive Sports, dont l'objectif est de rendre les sports d'hiver accessibles à tous.

Université Queen's

Le Groupe Banque Scotia a de nouveau consenti un don appréciable à l'Université Queen's, dont la plus grande partie sera affectée au programme de bourses et d'échanges internationaux du Groupe. Le reste servira à créer des bourses d'accessibilité qui iront à quinze étudiants handicapés.

Conférence sur les femmes et le leadership de l'Université Queen's (QWIL)

Des représentants du Groupe Banque Scotia ont assisté à une conférence de deux jours sur le leadership qui s'est déroulée en 2007 à l'Université Queen's. La mission de QWIL consiste à informer les futurs dirigeants sur la problématique hommes-femmes au travail et dans la collectivité, en proposant une tribune de discussion, d'exploration et d'inspiration – ce qui correspond bien à l'engagement du Groupe Banque Scotia à promouvoir l'avancement des femmes.

Conférence 2007 sur les femmes et le leadership de Schulich

Le Groupe Banque Scotia a participé et contribué financièrement à une table ronde sur les défis qui guettent les femmes dans leur accession à des postes de dirigeants.

Universités de Toronto et de la Saskatchewan

Un programme de l'Université de Toronto assure l'emploi d'un mentor autochtone en poste dont la tâche consiste à encourager les étudiants autochtones à rester aux études. Le Groupe Banque Scotia s'est aussi engagé à fournir des fonds et du soutien, pour une période pouvant aller jusqu'à cinq ans, au programme d'accès à la maîtrise en administration des affaires à l'intention des Autochtones du College of Commerce de l'Université de la Saskatchewan.

DONS ET COMMANDITES

Le Groupe Banque Scotia dispose d'un programme de dons et de commandites au service de la diversité qui accorde financement et soutien à des organismes venant en aide aux membres des groupes désignés. Voici quelques-unes des contributions effectuées en 2007 :

1. FEMMES

- Treizième petit-déjeuner professionnel de la Fondation canadienne des femmes
- Exposition National Women in Business (NWIB) à Saskatoon
- Réception de l'association Women in Management de la Rotman School of Management
- Déjeuner Outstanding Women Athletes of Laurier de l'Université Wilfrid-Laurier
- Congrès de l'association Women in Leadership de la Queen's School of Business
- Forum des femmes d'affaires autochtones britannico-colombiennes de la Women in Leadership Foundation (WILF)
- Forum des femmes d'affaires autochtones ontariennes de la Women in Leadership Foundation (WILF)

2. AUTOCHTONES

- Congrès national de l'Association des agents financiers autochtones (AAFA); publication dans JAM
- Prix de la Fondation nationale des réalisations autochtones (FNRA)
- Atelier Indian Residential School Survivors Financial Well-Being de la STC Health & Family Services
- Gala Igniting the Spirit du Centre Wabano pour la santé des autochtones
- Centre de formation Tsi Niyukwilihho t
- Cérémonie d'accueil de la Première nation Ulkatcho
- Prix annuels des jeunes anishinabek de l'Union of Ontario Indians
- Vancouver Venture for Diversity Society
- Aboriginal Business Awards
- Événement One Nation Economic Forum de l'Aboriginal Leadership Institute Inc.
- Huitième édition du festival annuel des arts médiatiques imagineNative du Centre des

médias autochtones

- Gala du Fonds Dreamcatcher
- Projet High Five for Literacy du centre de jeunes Inuvik
- École K'Alami Dene
- Mnaasged Child & Family Services

3. MINORITÉS VISIBLES

- Gala de financement Soirée des Caraïbes de Tropicana Community Services
- Gala de remise des prix du Conseil de la rémunération et des nominations dans les collèges (CRNC)
- Gala annuel 2007 Microskills
- Exposition d'art itinérante COLOURblind de l'Association of African Canadian Artists
- Fonds de bourses d'études Harry Jerome Awards et Harry Jerome de la Black Business & Professionals Association

4. PERSONNES HANDICAPÉES

- Canadian Abilities Foundation – Festival cinématographique de l'Abilities International Foundation et publicité dans le magazine *Abolition*
- Magazine *Canadian Blind Monitor* de l'Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada
- Deaf for a Day – événement et programme d'information de la Société canadienne de l'ouïe
- Commandite du camp d'été SCORE Gretzky de l'Institut national canadien pour les aveugles
- Projet Employabilities de formation en laboratoire informatique
- Compagnie théâtrale pour personnes aveugles The Glenvale Players
- Conférence annuelle pour employeurs de Strategic Employment Solutions
- Université Ryerson – exposition d'œuvres sur le parcours historique des personnes handicapées au Canada et lauréats du concours de rédaction d'essais de la Banque Scotia
- Plaquettes Strides for Success de l'Université York

5. MULTIGROUPES

- Forum Workplace Diversity & Inclusiveness du Conference Board du Canada
- Guides de l'emploi 2007 de la Diversity in Canada Foundation
- Shad Valley
- Prix New Pioneer de l'agence Skills for Change

Formatted: English (U.S.)

RELATIONS AVEC LES EMPLOYÉS : COMMUNICATIONS ET CONSULTATION

Le Groupe Banque Scotia croit que les communications avec les employés doivent être ouvertes, constantes et bilatérales; les communications font appel aussi bien à des voies officielles structurées qu'à des méthodes de rétroaction informelle. Le processus de gestion du rendement, par exemple, s'articule autour d'un modèle de mentorat et de rétroaction qui favorise les échanges honnêtes et fréquents entre les employés et leur directeur ou superviseur. Au cours des dernières années, le Groupe a sans cesse élaboré de nouveaux outils et de nouvelles ressources et proposé des séances de formation pour améliorer la qualité

des communications.

La présente section décrit les activités et les processus en place au sein du Groupe Banque Scotia qui visent à promouvoir et à favoriser l'établissement d'un milieu de travail axé sur la diversité et l'intégration. Les mesures décrites s'appliquent à tous les employés du Groupe Banque Scotia. Le texte fait cependant mention des liens qui peuvent être établis avec un groupe désigné en particulier et des considérations plus directement liées à l'équité en matière d'emploi.

1. À L'ÉCOUTE DES EMPLOYÉS

Le Groupe Banque Scotia s'efforce de procurer à ses employés un milieu de travail positif; il met à leur disposition plusieurs façons d'exprimer leurs préoccupations. Les employés sont encouragés à transmettre leurs préoccupations, y compris celles qui ont trait aux droits de la personne, à leur directeur au moyen de la Chaîne de communication. Le service Relations avec les employés, qui regroupe des experts des questions comme les droits de la personne, la violence au travail et les conflits entre employés, peut également seconder les employés et les directeurs au moyen d'accompagnement, d'interventions ou d'enquêtes. Le Bureau de l'ombudsman des employés, organe indépendant au service du Groupe Banque Scotia à l'échelle mondiale, offre également une aide informelle et confidentielle pour prévenir, gérer et résoudre les conflits et peut faire de la médiation et de l'encadrement pour la résolution des différends.

a) Chaîne de communication

La Chaîne de communication du Groupe Banque Scotia encourage la résolution des conflits de travail au moyen de la communication directe entre les employés et leur directeur ou superviseur. Lorsque aucun terrain d'entente ne peut être trouvé, les employés sont dirigés à l'échelon supérieur de la hiérarchie pour discuter du problème et, éventuellement, le résoudre. D'autres moyens sont encore à la disposition du personnel pour résoudre les problèmes.

b) Relations avec les employés

Le service Relations avec les employés offre des conseils et de l'aide sur la gestion du rendement, le code de conduite, la résolution de conflits, les droits de la personne, les droits en matière d'emploi, les règlements et les cessations d'emploi. Il peut aider à parvenir à une solution aux litiges en matière d'emploi de façon à limiter les risques et les responsabilités et à perturber le moins possible la marche des activités.

Sur demande d'un service ou d'un secteur, Relations avec les employés mène des examens et des enquêtes en matière de ressources humaines; de plus, il offre des séances de formation sur des sujets comme la dignité au travail, les droits de la personne et l'adaptation du milieu de travail.

c) Bureau de l'ombudsman des employés

Le Bureau de l'ombudsman des employés seconde le Groupe Banque Scotia dans sa détermination à traiter tous les membres du personnel de manière équitable et à leur offrir un milieu de travail qui favorise la productivité, les objectifs individuels, la dignité et le respect de chacun. Il s'investit à fond pour contribuer au renversement des tendances négatives et

participer activement à Effectuer des changements positifs – équitablement, impartialement et confidentiellement pour façonner un avenir meilleur.

2. POUR LE RESPECT DES DROITS DE LA PERSONNE

a) Code d'éthique

Le Code d'éthique définit les normes de comportement attendues de tous les employés à l'égard du traitement équitable de l'ensemble de l'effectif du Groupe Banque Scotia. Tous les administrateurs, dirigeants et employés doivent confirmer par écrit, chaque année, qu'ils ont lu et compris le Code et ses annexes et qu'ils y adhèrent.

b) Droits de la personne

Le Groupe Banque Scotia adhère pleinement à l'esprit de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et aux principes qu'elle véhicule; il étend d'ailleurs cette adhésion aux activités qu'il mène à l'étranger. Ces principes sont le reflet des normes internationales en matière de droits de la personne qui s'appliquent aux employés aussi bien qu'aux clients – notamment la *Déclaration universelle des droits de l'homme* et les conventions fondamentales de l'Organisation internationale du Travail. Le Groupe Banque Scotia est doté de politiques, sur lesquelles ont porté des séances de sensibilisation et de formation, visant à rendre les employés pleinement conscients de leurs droits et de leurs obligations en matière de droits de la personne et de discrimination. De plus, le Groupe Banque Scotia tient compte du respect des droits de la personne que démontrent ses fournisseurs dans le cadre de son processus d'appel d'offres.

La politique sur les droits de la personne du Groupe Banque Scotia stipule qu'aucun comportement allant à l'encontre de l'esprit ou des objectifs de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* – ou d'autres lois régissant les droits de la personne et lois anti-discrimination s'appliquant aux filiales ou aux activités du Groupe à l'étranger – ne sera toléré. Les employés sont invités à faire part de leurs préoccupations à leurs directeurs par la Chaîne de communication. Si cette intervention n'est pas suffisante, ils peuvent communiquer avec le service Relations avec les employés, qui se spécialise dans les litiges relatifs à l'emploi. Les préoccupations ainsi formulées font l'objet d'un suivi assuré par un système de gestion centralisé qui produit des rapports sur les litiges en cause.

En outre, toute nouvelle politique ou toute modification apportée à une politique est soumise à l'examen rigoureux des parties en cause et passe par le groupe Droit du travail des Services juridiques.

3. SOUPLESSE ET ADAPTATION

Le Groupe Banque Scotia s'est doté d'une politique sur les modalités de travail souples et d'une politique d'adaptation exhaustive qui traite des besoins particuliers relatifs aux handicaps, exigences religieuses et autres.

Les besoins financiers qu'entraînent les mesures d'adaptation prévues dans ces politiques sont comblés par le Fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées. Le Groupe Banque Scotia a également conclu une convention améliorée avec le Conseil canadien de la

réadaptation et du travail qui favorise la mise en œuvre de mesures d'adaptation.

4. COMMUNICATIONS INTERNES

Au Groupe Banque Scotia, les communications officielles avec le personnel empruntent différents canaux, notamment celui du *Magazine Monde Scotia*, qui est publié cinq fois l'an en trois langues. Le magazine, qui vise à améliorer l'expérience professionnelle des employés, présente des nouvelles du Groupe et rend compte de sa stratégie d'affaires, de ses politiques et projets relatifs aux ressources humaines ainsi que de ses initiatives ayant trait à sa responsabilité sociale et à son engagement auprès de la collectivité.

5. SONDAGES AUPRÈS DES EMPLOYÉS

Le Groupe Banque Scotia sollicite la rétroaction du personnel au moyen de divers sondages, officiels ou non, comme les 50 meilleurs employeurs de *Report on Business*, le sondage *Point de vue* sur la satisfaction des employés et le sondage *Préférences*. Le Groupe met également sur pied des groupes de discussion, des comités et des conseils pour connaître les principaux points d'intérêt des employés. Les données recueillies servent à observer le climat qui règne dans l'entreprise et permet de réagir convenablement pour continuer de faire du Groupe un employeur de choix.

a) Sondage *Point de vue*

Chaque année, les employés du Groupe Banque Scotia de partout dans le monde sont invités à remplir le sondage d'opinion *Point de vue*. Ce sondage fait le suivi des principaux enjeux du milieu de travail, y compris la satisfaction du personnel. Le sondage permet en effet aux employés d'exprimer leur satisfaction relativement à la qualité des dirigeants, à la reconnaissance et aux communications. Les résultats du sondage façonnent les modifications apportées aux politiques et, grâce aux discussions qu'ils suscitent dans les succursales et les services, permettent de régler les problèmes qui règnent au sein de certaines équipes. En 2007, 79 % de l'effectif du Groupe Banque Scotia, soit 48 439 employés représentant toutes les unités organisationnelles et toutes les régions, ont rempli le sondage *Point de vue*. Ce sondage comprend également l'indice de diversité, qui mesure le succès du Groupe à offrir un environnement de travail intégrateur. En 2007, l'indice a démontré comme toujours une tendance très positive.

b) Classement des meilleurs employeurs de *Report on Business*

Pour la quatrième année d'affilée, les employés ont élu le Groupe Banque Scotia l'un des 50 meilleurs employeurs au Canada dans le magazine *Report on Business* du *Globe and Mail*. Une seule autre entreprise de plus de 10 000 employés figure aussi dans cette liste. Le Groupe est passé de la 44^e à la 19^e place du classement, tandis que la note attribuée à l'engagement gagnait 6 %. Ce sondage d'envergure nationale réalisé en collaboration avec *The Globe and Mail* et *Hewitt Associates*, se fonde sur des enquêtes menées auprès du personnel, de la direction et des services des Ressources humaines pour désigner les « meilleurs employeurs ».

6. TRIBUNES À L'INTENTION DU PERSONNEL

Le Groupe Banque Scotia a mis sur pied diverses tribunes à l'intention de son personnel, distinctes de la Chaîne de communication, qui chapeautent le processus de traitement des préoccupations des employés.

a) Scotia j'écoute

Scotia j'écoute est un service de ligne directe accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, qui permet aux employés de s'exprimer par téléphone ou par courriel sur les politiques, méthodes et programmes qui influent sur leur capacité d'offrir un service à la clientèle hors pair. Les commentaires formulés sont ensuite communiqués à l'unité organisationnelle concernée au besoin. Le message d'accueil, enregistré par le président et chef de la direction du Groupe Banque Scotia en personne, souligne l'importance accordée à Scotia j'écoute. En 2007, 6 995 messages ont été reçus par Scotia j'écoute.

b) Idéation

Nous encourageons également les employés à partager leurs idées sur des façons de soutenir la réussite de l'entreprise dans le cadre du programme Idéation. Le mois de mai 2007 a marqué le 40^e anniversaire de ce programme qui récompense les employés pour leur sens de l'initiative et de l'innovation. Il s'agit en l'occurrence du plus ancien programme de suggestions du personnel au Canada. Au cours de l'exercice 2006-2007, 2 955 suggestions d'employés ont été reçues et mises en application.

a) Conseil des relations de travail Scotia

Dans le but d'inciter son personnel à formuler des commentaires, le Groupe Banque Scotia a créé le Conseil des relations de travail Scotia (CRT) en 2002. Ce Conseil est composé d'employés et de dirigeants bénévoles choisis dans les diverses unités organisationnelles, dans plusieurs régions du pays et à tous les échelons (de l'employé de bureau au cadre supérieur). Le CRT se réunit chaque trimestre pour discuter des dernières questions relatives au recrutement et au maintien en poste de personnes aux compétences variées; il recueille de précieuses données pour aplanir tous les obstacles que doivent surmonter les membres des quatre groupes désignés et autres. Le CRT évalue également les résultats du Programme de relations avec les employés, qui mesure les progrès accomplis vers l'atteinte des objectifs en matière de diversité. Il s'agit d'un instrument important grâce auquel le Groupe Banque Scotia s'efforce d'incorporer des mesures visant la diversité et l'équité en matière d'emploi aux processus administratifs déjà en place, comme les plans et les budgets annuels.

7. MESURES DIVERSES

Pour élaborer ses politiques et programmes, le Groupe Banque Scotia tient compte de la durabilité et de la promotion de la diversité de son effectif, de l'équité en matière d'emploi et du maintien d'un milieu de travail sans harcèlement.

a) Gestion du rendement

Le Groupe Banque Scotia s'est doté d'un processus officiel complet de gestion du rendement pour faire en sorte que le personnel s'engage à contribuer aux objectifs de l'entreprise. Ce processus aide les employés à relier leur rendement à la grande stratégie de l'entreprise en faisant correspondre les objectifs individuels aux résultats.

Abolition des obstacles à l'emploi et à l'avancement :

- Le programme Gestion du rendement – une approche équilibrée est conçu de façon à assouplir l'élaboration des objectifs de rendement.
- Les communications périodiques entre les directeurs ou superviseurs et les employés visent à parvenir à un accord sur les objectifs de rendement.
- Les objectifs de rendement peuvent être adaptés de façon à mieux correspondre aux compétences et aux capacités des employés, et à stimuler ces derniers en leur proposant de nouvelles tâches et de nouveaux projets.
- Quatre modules d'apprentissage en ligne, tous accessibles aux personnes handicapées, ont été élaborés dans le cadre de la composante d'apprentissage de la gestion du rendement.
- Les formulaires de Gestion du rendement – une approche équilibrée sont accessibles à l'aide du logiciel JAWS.
- Toutes les communications et tout le matériel de formation (apprentissage en ligne et guides de référence rapide) sont rédigés en français, en anglais et en espagnol.

Initiatives maintenues :

- Accroître les compétences des dirigeants dans une optique articulée autour de la gestion du rendement, par les divers moyens suivants :
 - conférences-discussions pour dirigeants permettant à ces derniers de partager les meilleures pratiques et des défis communs;
 - établissement de partenariats avec les Relations avec les employés, le Bureau de l'ombudsman des employés et le Centre d'appels RH afin de mettre des tendances en évidence, de partager les meilleures pratiques et d'harmoniser des messages clés;
 - conseils en matière de rendement et élaboration de solutions de formation et d'acquisition de compétences – engagements en cours ou menés à terme en 2008 :
 - Gestion du risque global : tableau de bord équilibré/définition d'objectifs et de cibles de rendement; planification du perfectionnement;
 - Services partagés aux Opérations internationales : projet pilote enrichi de planification du rendement (Porto Rico et Bahamas);
 - Services partagés : planification du perfectionnement de l'effectif;
 - Spécialistes en placement : évaluation du rendement et révision des cotes connexes.

b) Programme WorkAssist

WorkAssist consiste en un programme de counseling volontaire offert en collaboration avec Shepell-FGI, le fournisseur d'aide à l'emploi du Groupe Banque Scotia, axé en priorité sur la santé mentale et émotionnelle. Il cherche à aider les employés bénéficiant d'un congé visé par un programme de protection du revenu à court ou à long terme à retrouver la santé et à réintégrer la vie productive. En outre, WorkAssist peut aider les employés déjà au travail dont le stress, l'anxiété ou la dépression sont tels qu'ils nuisent à leur équilibre travail-vie personnelle.

Le Programme WorkAssist offre des services de counseling seulement aux employés qui sont déjà visés par un programme de protection du revenu ou qui risquent de partir en congé pour invalidité. Un employé peut être dirigé vers le programme par le gestionnaire de dossiers d'invalidité (Medisys), Santé Scotia (le centre de ressources interne du Groupe sur la santé au travail), le service Relations avec les employés, le directeur ou l'employé lui-même.

En 2007, la majorité des cas avaient trait à des questions de santé mentale complexes

(dépression, anxiété, etc.). Ce qui importe néanmoins au premier chef, c'est que plus de la moitié des participants au programme, soit 60 % d'entre eux, sont retournés au travail à temps plein ou selon un horaire adapté à temps partiel avant un délai de six mois.

Dans la majorité des cas, les employés qui avaient participé au programme WorkAssist présentaient une amélioration générale de leurs symptômes et de leurs capacités fonctionnelles à la fin du programme. Chez environ 42 % des employés, on observait une amélioration fonctionnelle de 50 à 100 % par rapport à leur état au début du programme.

c) Programme d'aide aux employés

Le Programme d'aide aux employés du Groupe Banque Scotia offre les services de professionnels du counseling et des services spécialisés conçus pour répondre aux besoins du personnel en matière de santé et de bien-être. La prestation peut se faire en personne, par téléphone ou par voie électronique. Le fournisseur de ces services au Canada est Shepell-FGI. Ce cabinet offre des services destinés à améliorer la santé physique et le bien-être global des personnes : conseils en nutrition, abandon du tabagisme, conciliation travail-vie personnelle, counseling en récupération et gestion de la santé mentale. Ce programme est primordial pour assurer à notre effectif diversifié un soutien sensible, pertinent et adapté aux besoins individuels.

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT DES EMPLOYÉS

Le Groupe Banque Scotia encourage et soutient l'apprentissage et le perfectionnement des employés de façon à procurer à tous les compétences et les connaissances nécessaires au bon service à la clientèle. Les relations avec les employés s'en trouvent renforcées, les employés gagnent en autonomie et ont la possibilité de croître et de franchir les étapes de leur cheminement de carrière. Le Groupe Banque Scotia offre un large éventail de cours internes et externes dans un environnement traditionnel ou sous forme d'apprentissage en ligne ou autodidacte; il favorise de plus d'autres méthodes de perfectionnement comme le mentorat, l'encadrement et le réseautage.

Le Groupe Banque Scotia assure de la formation en plusieurs langues à des employés dispersés sur le plan géographique et différents sur le plan culturel. Nos techniques d'apprentissage diversifiées (formation en classe et en ligne, encadrement, jumelage, classes virtuelles, mini-séances de formation, etc.) sont révélatrices des moyens que le Groupe Banque Scotia met en œuvre pour relever les défis propres à une organisation d'envergure mondiale. Nous sommes constamment en quête de façons de mettre les ressources de la technologie au service de la formation. Le Groupe Banque Scotia mise fièrement sur une stratégie d'apprentissage qui aide les employés à réaliser leur potentiel en leur fournissant des occasions d'étoffer leurs connaissances et de concrétiser progressivement leurs objectifs de carrière. Nous leur procurons à cette fin des ressources qui leur permettent d'exécuter efficacement nos plans d'affaires et de livrer une concurrence vigoureuse dans nos divers marchés. Nous n'envisageons pas un apprentissage efficace comme une fin en soi mais plutôt comme un élément clé d'une stratégie axée sur le rendement.

Le Groupe Banque Scotia se réjouit d'exercer ses activités dans de nombreux pays et d'avoir un bassin diversifié de clients et d'employés. Aussi, tous nos programmes de formation tiennent

compte de la diversité. Par exemple, l'éventail d'âges de nos employés canadiens s'étend sur quatre générations. Aussi avons-nous récemment intégré un volet « gestion intergénérationnelle » aux compétences et aux connaissances que nos dirigeants et nos cadres sont appelés à acquérir.

La mondialisation exerce une incidence marquée sur nos activités et elle touche désormais dans une certaine mesure chaque employé du Groupe Banque Scotia. Le monde des affaires transcende aujourd'hui les frontières, les nationalités, les langues et les fuseaux horaires. Dans ce contexte, une formation interculturelle s'impose comme un élément essentiel de nos programmes de formation et de perfectionnement nationaux et internationaux. Des programmes nationaux ciblés sont proposés aux membres du personnel du siège social et aux représentants de certains pays afin de les sensibiliser aux diverses cultures. Cette formation a permis aux participants de s'initier à des pratiques commerciales étrangères et à la négociation de contrats à portée internationale.

1. Mon centre de formation

Mon centre de formation est un centre d'apprentissage en ligne auquel ont accès tous les employés du Canada. En 2007, des améliorations et des mises à niveau ont été apportées au système d'apprentissage en ligne du Groupe Banque Scotia, qui donne accès, en tout temps et partout au Canada, à des renseignements sur la formation et à des cours. L'accès a ainsi été rendu possible à un grand nombre de services du siège social et des Opérations internationales.

Un nouveau projet axé sur la diversité a été lancé en 2007 par le truchement de Mon centre de formation. Il comporte sept nouveaux cours axés sur les différents thèmes suivants ayant trait à la diversité : conception d'un projet axé sur la diversité; diversité et perspectives d'avenir; par delà les affrontements; gestion d'une équipe en contexte de diversité; gérer une expérience de simulation de diversité; intérêts des partenaires; diversité culturelle.

2. Programme de recrutement, d'entrevue et de sélection sans préjugés

En plus d'intégrer le concept de diversité à ses programmes de formation existants, le Groupe Banque Scotia propose aux directeurs responsables de l'embauche et aux recruteurs un programme de recrutement, d'entrevue et de sélection. Les objectifs de diversité de ce programme englobent :

- les principes d'équité et de recrutement du Groupe Banque Scotia;
- les visées des lois régissant l'équité professionnelle et les droits de la personne;
- les questions appropriées à poser lors d'une entrevue de sélection en conformité avec la *Loi canadienne sur les droits de la personne*;
- les stratégies de recrutement visant à établir un effectif diversifié et l'importance de tirer parti de la diversité.

3. Soutien et solutions adaptées

Ce service a pour mandat :

1. d'aider le Groupe Banque Scotia à concrétiser ses objectifs d'équité en matière d'emploi en ciblant spécifiquement au moins un des quatre groupes désignés (notamment à l'aide du Fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées);
2. de contribuer à surmonter les obstacles systémiques à l'emploi ou à l'avancement des employés en général (p. ex. revue RH des Relations avec les employés ou gestion du rendement).

L'équipe Soutien et solutions adaptées a pour mandat d'agir à titre de centre d'excellence relativement aux obstacles associés aux technologies de l'information (TI) qui affectent les employés et les clients atteints de divers handicaps. L'équipe interagit avec tous les groupes de développement et d'essais afin de s'assurer que la conception des diverses applications tient compte des listes de contrôle d'accessibilité. L'équipe fait, auprès du personnel et de la direction du Groupe, la promotion de l'utilisation du Fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées et du processus d'accommodement en menant une analyse experte des applications liées à certains emplois, en recommandant des outils et des scripts, et en fournissant aux employés le soutien technique nécessaire à l'exécution de leurs tâches, notamment à l'aide de technologies d'aide. L'équipe s'occupe également de mettre à l'essai et d'évaluer diverses applications internes et externes, puis rend compte de ses conclusions aux groupes de développement concernés et leur recommande au besoin des correctifs pertinents.

Les réalisations de 2007 comprennent notamment :

- le développement d'un portail Web d'accessibilité sur les technologies de l'information et les technologies et méthodes d'aide;
- l'évaluation d'applications internes dans un délai de 24 h;
- l'évaluation de huit applications de sources externes;
- la tenue de deux ateliers de trois jours visant à présenter et à promouvoir une conception d'applications Web axée sur l'accessibilité;
- la tenue d'un atelier de un jour sur la création de documents accessibles;
- la distribution de matériel didactique;
- l'adoption de standards techniques;
- l'établissement de listes de contrôle d'accessibilité visant les applications Web, Java, html, etc.;
- l'implantation d'outils d'essais;
- l'implantation de procédures et de méthodes d'essais;
- la publication de lignes directrices en matière d'évaluation d'applications.

L'équipe préside en outre la table ronde sur les technologies d'assistance de l'industrie financière canadienne où elle représente le Groupe Banque Scotia. Cette tribune trimestrielle donne lieu à des discussions et à des échanges sur les meilleures pratiques qu'adoptent les institutions financières du pays en vue de surmonter les obstacles techniques qui affectent leurs employés et leurs clients.

L'équipe prend part à divers projets du Groupe Banque Scotia, notamment aux journées de sensibilisation du Conseil des relations de travail Scotia (CRT), où l'on discute individuellement avec des employés et des dirigeants afin de promouvoir une inclusivité totale pour tous. L'équipe assume également des fonctions de représentation au sein de différents comités de standardisation afin de veiller à la pertinence des lignes directrices et des procédures d'inclusion internes proposées ainsi qu'au respect des échéances connexes.

Ces initiatives et ces réalisations ont une incidence sur le recrutement, la sensibilisation de la communauté, la formation, le perfectionnement, la consultation du personnel et les communications avec les employés.

4. Présentations sur les questions de diversité

Le service Relations avec les employés anime des présentations sur l'absentéisme, le meilleur usage possible à faire du sondage *Point de vue*, les droits de la personne, l'appréciation de la diversité et le respect en milieu de travail qui viennent compléter les initiatives d'équité en matière d'emploi du Groupe Banque Scotia. En 2007, 70 présentations ont ainsi attiré la participation de plus de 1 300 employés.

Quant à la présentation sur l'absentéisme, conçue à l'intention du personnel cadre, elle sensibilise les participants à la gestion du personnel handicapé et les informe de leurs obligations en matière d'adaptation. Elle a été répétée à neuf reprises pour le personnel de trois unités organisationnelles : Placement direct ScotiaMcLeod, Solutions, systèmes intégrés et Réseau canadien.

MESURES D'ADAPTATION EN MILIEU DE TRAVAIL

Le Groupe Banque Scotia s'efforce de faire en sorte que l'équité, la dignité, le respect et la souplesse fassent partie intégrante de toutes les pratiques à l'égard de son effectif. C'est pourquoi il offre nombre de modalités de travail souples comme les horaires variables, le partage de poste, le télétravail et les congés avec ou sans solde. Divers programmes axés sur la famille sont aussi offerts comme les mesures particulières de soutien aux enfants, les services de conseillers familiaux et matrimoniaux, le soutien parental et le travail conjugué aux soins à domicile. L'approche du Groupe Banque Scotia à l'égard de la diversité traduit sa conviction que la conciliation travail-vie personnelle produit des résultats mesurables pour tous les employés.

La politique du Groupe sur les mesures d'adaptation est une structure complexe d'adoption et de mise en œuvre de mesures d'adaptation que soutiennent plusieurs des services comme Santé Scotia, Relations avec les employés, Dotation et planification et Relations de travail.

Par ailleurs, des mécanismes de soutien sont en place à l'intention des employés souffrant d'incapacités acquises qui reviennent d'un congé pour invalidité (p. ex. après une lésion cérébrale acquise). Le service Santé Scotia est saisi de toute demande visant des stratégies d'accommodement à long terme. Différentes ressources sont mises à contribution afin de mettre en évidence des restrictions et des limitations de longue durée et évaluer ces dernières par rapport aux descriptions de postes de façon à formuler des recommandations pertinentes. Cette démarche exige souvent des évaluations complémentaires (p. ex. de nature

neuropsychologique dans le cas de lésions cérébrales acquises) ou la consultation de spécialistes en réadaptation, d'ergothérapeutes, etc. Tous les efforts nécessaires sont déployés, en consultation avec les médecins de l'employé, pour que ce dernier puisse réintégrer son poste ou prendre en charge avec succès des fonctions modifiées.

FONDS POUR L'INSERTION PROFESSIONNELLE DES PERSONNES HANDICAPÉES

Le Fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées peut fournir le financement d'accessoires d'aide, de services personnels comme des interprètes gestuels ou de matériel ou logiciels techniques afin d'adapter l'environnement aux besoins des employés handicapés actuels ou éventuels. Le Fonds se charge d'accessoires comme des téléscribes, des logiciels d'agrandissement (comme Zoomtext) et des systèmes de reconnaissance de la parole destinés aux besoins de chacun.

Depuis cinq ans, le Groupe Banque Scotia fait appel aux services du Conseil canadien de la réadaptation et du travail (CCRT) pour confier à des spécialistes le soin de déterminer les mesures d'adaptation qui s'imposent. Le CCRT est un réseau pancanadien d'organisations et de personnes qui font la promotion du recrutement équitable des personnes handicapées.

PERSPECTIVES POUR 2008

Au Groupe Banque Scotia, l'équité en matière d'emploi se fonde sur un dossier qui démontre sans doute possible la nécessité de tirer profit des avantages que représente la diversité de l'effectif. La détermination du Groupe Banque Scotia dans ce domaine se fait le reflet des changements démographiques observés dans la clientèle; elle vise à tirer le maximum des compétences et des connaissances des employés en attirant, en formant et en maintenant en poste les personnes les plus talentueuses.

La Stratégie relative à la diversité est défendue par le président et chef de la direction, secondé en cela par l'ensemble de la haute direction, comme en témoignent les cibles de rendement et les plans d'action. Ce système complexe d'établissement, de suivi et d'évaluation des objectifs est garant de données significatives et crédibles propres à assurer le succès des efforts en matière de diversité et la durabilité des résultats atteints.

La diversité de l'effectif s'inscrit à merveille dans les valeurs que véhicule le Groupe Banque Scotia. La diversité est inhérente aux valeurs de base du Groupe : intégrité, respect, dynamisme, perspicacité et détermination. Le Groupe Banque Scotia défend ces valeurs de base dans l'ensemble de son exploitation à l'échelle mondiale et s'efforce de faire en sorte que la composition de son effectif soit le reflet de la diversité des collectivités qu'il sert.

Le Groupe Banque Scotia a recours à divers modes de communication novateurs et interactifs pour favoriser la communication ascendante, descendante et croisée entre le Groupe, son personnel et sa clientèle. En suivant une approche systématique et axée sur les affaires, le Groupe favorise la sensibilisation et la responsabilisation de son personnel, l'incite à atteindre des résultats et sollicite les commentaires et la rétroaction. Tous ces mécanismes font en sorte que le Groupe peut compter sur une mesure en temps réel du climat qui règne au travail, tant en ce qui concerne l'équité en matière d'emploi que la qualité d'employeur de choix de la Banque.

Au fil des ans, grâce à ses programmes et politiques progressistes, le Groupe Banque Scotia a pu changer les choses de façon à répondre à ses objectifs relatifs à l'équité et à la diversité et à satisfaire ses employés et les collectivités où il est présent – non seulement au Canada, mais dans l'ensemble des activités internationales. Le Groupe Banque Scotia demeure conscient de la nécessité d'améliorer et de rehausser constamment ses programmes d'équité et de diversité afin de favoriser l'établissement d'un milieu de travail qui intègre tous les employés, actuels et futurs.