

Rapport circonstancié sur l'équité en matière d'emploi pour l'année 2008



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

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	2
I. APERÇU GÉNÉRAL	3
II. DISTINCTIONS REÇUES EN 2008	4
III. RENSEIGNEMENTS QUANTITATIFS	4
IV. MESURES QUALITATIVES	9
V. ENGAGEMENT SOCIAL	17
VI. DONS ET COMMANDITES	17
VII. CONTRAINTES	18
VIII. STRATÉGIES FUTURES	18
ANNEXE A : PRIX ET RÉALISATIONS	20
ANNEXE B : DONS ET COMMANDITES	26

I. APERÇU GÉNÉRAL

La Banque Scotia s'efforce d'employer une main-d'oeuvre diverse qui représente les collectivités dans lesquelles elle exerce ses activités, sachant très bien que la mobilisation des aptitudes de tous les employés favorise l'innovation et conduit à de meilleurs résultats.

Sylvia Chrominska, chef, Groupe Ressources humaines et Communications mondiales, avril 2009 – lettre sur les prix récompensant les meilleurs employeurs pour la diversité.

Le Groupe Banque Scotia (le «Groupe») figure parmi les institutions financières canadiennes les plus importantes et les plus influentes. Il emploie quelque 69 000 personnes dans le monde, qui sont au service de plus de 12 millions de clients 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 de services, dont des services bancaires de détail aux particuliers, aux petites, moyennes et grandes entreprises, de même que des services de banque d'investissement.

En dépit de conditions économiques difficiles, le Groupe Banque Scotia a de nouveau effectué en 2008 un certain nombre d'acquisitions importantes et établi des relations d'affaires visant à raffermir sa présence au Canada et à l'étranger.

Le Groupe a notamment acheté E*TRADE Canada à sa société mère des États-Unis, E*TRADE Financial Corporation. Avec un actif sous gestion de 4,7 milliards de dollars et un effectif de 190 employés, E*TRADE Canada est un courtier en ligne de premier ordre offrant une vaste gamme de produits et de services aux investisseurs particuliers et institutionnels. Le Groupe a également annoncé son intention d'acquérir la participation de 37 % de la Sun Life dans Canadian International Fund Management, pour 2,3 milliards de dollars.

En Amérique du Sud, le Groupe Banque Scotia a poursuivi sa croissance en se portant acquéreur de Banco del Desarrollo du Chili et de BBVA Crecer AFP et BBVA Seguros de la République dominicaine. Il a aussi acheté des actifs du Grupo Altas Cumbres du Chili, de la Banco de Antigua du Guatemala, et de la Banco de Ahorro y Credito Altas Cumbres de la République dominicaine, en plus de faire l'acquisition de la Banco del Trabajo du Pérou. Le Groupe a également accru de 78 % à 98 % sa participation dans Scotiabank Peru en rachetant les actions de la banque italienne Intesa Sanpaolo. À ces opérations s'ajoute la prise de contrôle de la totalité des activités péruviennes du Grupo Altas Cumbres, la Banco del Trabajo, qui fait de Scotiabank Peru la plus grande banque sur le marché péruvien du crédit à la consommation et la deuxième dans le domaine des microprêts. Enfin, le Groupe a acquis une participation de 47,5 % dans Profuturo, la quatrième caisse de retraite privée du Pérou.

En Asie, le Groupe Banque Scotia a passé, en Inde, un accord avec HDFC Bank pour une meilleure intégration des services financiers et des mises en contact. En Chine, ScotiaMocatta, la division de métaux précieux de Scotia Capitaux, a obtenu le statut de membre financier étranger de la Bourse de l'or de Shanghai (SGE), principale Bourse chinoise de métaux précieux. Nous pourrions ainsi négocier de l'or, de l'argent et du platine par l'intermédiaire de la succursale de ScotiaMocatta à Guangzhou, dans le Sud de la Chine. C'est la première fois qu'une succursale d'une banque étrangère devient membre de la SGE, témoignage de notre position dominante dans le commerce des lingots à l'échelle mondiale.

Ayant son siège au Canada – l'une des nations qui favorise le plus le multiculturalisme – et des ramifications dans le monde entier, le Groupe Banque Scotia a compris que la recherche de la diversité et la mobilisation du plus grand éventail possible de compétences ne peuvent que conduire à l'innovation, à la prise de décisions éclairées et à de solides résultats financiers. Cette conviction nous pousse à faire du Groupe Banque Scotia un employeur de choix à l'échelle mondiale. Comme l'expliquent les pages suivantes, nous avons recours à des programmes d'avant-garde, qui intègrent des données quantitatives, pour respecter les exigences relatives à l'équité en matière d'emploi et établir une culture qui épouse la diversité et l'encouragement.

II. DISTINCTIONS REÇUES EN 2008

Un certain nombre de réalisations et de distinctions en 2008 témoignent de la volonté du Groupe Banque Scotia de créer et de maintenir un milieu où il fait bon travailler. Les employés et la collectivité dans son ensemble ont souligné les efforts du Groupe dans ce domaine, à l'échelle nationale et internationale.

Cette année encore, plusieurs institutions canadiennes et internationales ont rendu hommage à la Banque Scotia et lui ont attribué des prix, à titre de banque de choix et d'employeur de choix, pour ses réalisations dans de multiples secteurs d'activité et dans des domaines liés à l'innovation, au service à la clientèle, à la satisfaction de la clientèle et aux services financiers. L'**Annexe A** donne une liste de ces distinctions.

III. RENSEIGNEMENTS QUANTITATIFS

Chaque année, le Groupe Banque Scotia se fonde sur deux mesures de la diversité de son effectif :

1. Le Rapport trimestriel sur les relations avec les employés (base de données qui suit la représentation des groupes désignés dans chaque unité organisationnelle et dans les fonctions de soutien clés) mesure les progrès accomplis par rapport aux objectifs de diversité fixés pour chaque exercice.
2. Le Sondage sur l'effectif, sondage annuel en ligne dans lequel les employés déclarent leur appartenance à un groupe désigné, permet au Groupe Banque Scotia de disposer de données à jour et exactes sur l'équité en matière d'emploi. Ce sondage se présente également sous d'autres formes.

(89,05 % des employés du Groupe Banque Scotia, y compris ScotiaMcLeod, ont un profil dans le Sondage sur l'effectif.) Ce sondage étant mené tous les ans, les employés qui n'y ont pas encore répondu ou qui désirent modifier leurs réponses peuvent le faire.

Environ 700 employés se sont ajoutés en 2008 à l'effectif du Groupe Banque Scotia au Canada (voir Tableau 1). Cette croissance est largement attribuable à l'acquisition d'E*Trade et de Trade Freedom.

Le Tableau 1 présente l'évolution de l'effectif canadien du Groupe Banque Scotia au cours des cinq dernières années. Le nombre de promotions a baissé d'environ 600 en 2008 par rapport à

l'année précédente. Le nombre de départs pendant la période, en hausse d'environ 200, est en partie attribuable à la vigueur du marché de la main-d'oeuvre dans l'Ouest du Canada au premier semestre de l'année civile. Le nombre de nouveaux employés, en baisse d'environ 1 100, s'explique par le ralentissement de l'économie mondiale qui a été plus prononcé au second semestre de 2008, ainsi que par un plus faible roulement du personnel.

Tableau 1 : Effectif du Groupe Banque Scotia au Canada

	Total (Employés permanents à temps plein et à temps partiel)	Nouveaux employés	Promotions	Départs
2008	30 977	4 502	2 881	3 931
2007	30 276	5 643	3 465	3 739
2006	28 398	4 001	2 894	3 198
2005	27 370	3 480	2 503	3 316
2004	27 061	2 642	2 262	2 950

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

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

Le Groupe Banque Scotia se veut un chef de file reconnu pour l'avancement des femmes, et tous ses dirigeants ont intégré ce dessein à leurs objectifs de rendement. Au 31 décembre 2008, 69,6 % des employés du Groupe Banque Scotia au Canada étaient des femmes, ce qui dépasse largement les taux de disponibilité externe publiés par le gouvernement.

Le Tableau 2 indique la représentation des femmes parmi les cadres intermédiaires et les professionnels. Cette représentation reste forte, de 52,4 % et 49,2 % respectivement.

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 l'an dernier. Ce prix témoigne de la détermination à long terme du Groupe Banque Scotia d'améliorer la représentation des femmes dans toute l'organisation.

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

Représentation des femmes dans l'effectif	Groupe Banque Scotia 2008 (%)	Groupe Banque Scotia 2007 (%)	Groupe Banque Scotia 2006 (%)	Taux de disponibilité externe publiés par le gouvernement (2001)* (%)
Effectif total	69,6	70,3	71,2	65,7
Cadres supérieurs	30,7	32,3	30,5	24,3
Cadres intermédiaires	52,4	54,5	52,4	54,5
Professionnels	49,2	45,3	46,2	41,8

(N. B. : D'après les données 2001 sur la disponibilité de la main-d'oeuvre)

Enfin, le Groupe Banque Scotia défend depuis longtemps l'embauche et la promotion des femmes dans le secteur financier au Canada. L'initiative Avancement des femmes a pour but d'accroître la représentation des femmes dans les entreprises, au Canada et dans le monde entier.

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

Pour servir au mieux la population multiculturelle du Canada, le Groupe Banque Scotia veille à ce que ses employés soient représentatifs de la diversité des collectivités au sein desquelles il exerce ses activités. À cette fin, il met constamment en place des stratégies de recrutement, de promotion, de planification de carrière et de formation, et les suit de près, pour tirer parti des talents des minorités visibles et procurer à leurs membres un milieu de travail accueillant. Le Groupe Banque Scotia continue de dépasser largement les taux de disponibilité externe publiés par le gouvernement, en particulier dans le groupe des professionnels.

Le Tableau 3 révèle que la représentation des minorités visibles dans l'effectif total est passée de 21,6 % en 2007 à 22,2 % en 2008. Le Groupe Banque Scotia a surpassé les taux de disponibilité externe publiés par le gouvernement dans toutes les catégories.

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

Représentation des minorités visibles dans l'effectif	Groupe Banque Scotia 2008 (%)	Groupe Banque Scotia 2007 (%)	Groupe Banque Scotia 2006 (%)	Taux de disponibilité externe publiés par le gouvernement (2001)* (%)
Effectif total	22,2	21,6	20,5	16,2
Cadres supérieurs	12,1	10,3	11,5	9,7
Cadres intermédiaires	20,6	19,6	19,0	13,5
Professionnels	31,9	33,7	32,6	22,1

(N. B. : D'après les données 2001 sur la disponibilité de la main-d'oeuvre)

Plusieurs programmes soutiennent actuellement le Groupe Banque Scotia dans ses efforts pour améliorer la représentation des minorités visibles. Ces programmes incluent notamment, pour de nombreux responsables de l'embauche, une formation qui vise à éliminer les préjugés dans le processus de recrutement, d'entrevue et de sélection, le but étant d'engager des employés ouverts aux différences 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 Professional Association (BBPA). En 2008, la Banque Scotia donné son appui à la cérémonie de remise des prix Harry Jerome et versé 50 000 \$ au fonds de dotation. Des bourses ont également été décernées à deux lauréats. En 2008, la Banque Scotia a par ailleurs fait un don au BBPA National Scholarship Fund pour l'attribution de deux bourses. Ces activités visent à créer un bassin de candidats de haut calibre pour le Groupe Banque Scotia.

De même, le Groupe Banque Scotia collabore avec des organismes sans but lucratif qui prônent la contribution des minorités visibles à la vie communautaire et à la main-d'oeuvre, comme le Community MicroSkills Development Centre et Tropicana Community Services. L'acceptation et l'appréciation de la diversité étant à la base même de sa culture, le Groupe prévoit continuer de reconnaître et de souligner l'apport et les réalisations des minorités visibles.

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

La représentation des Autochtones dans l'effectif a légèrement diminué en 2008, même si le nombre total d'employés autochtones n'a guère changé (331 en 2008 contre 334 en 2007). Comme les autres institutions financières, la Banque Scotia a encore du mal à attirer des candidats autochtones qualifiés.

Le Tableau 4 indique que le taux des départs (1,1 %), chez les Autochtones, est proportionnel à leur représentation. Les Autochtones engagés en 2008 représentaient 0,8 % de l'effectif, ce qui est comparable au taux de 2007. Dans un certain nombre de catégories, le nombre d'Autochtones a augmenté, passant de 53 à 56 dans la catégorie CPÉME 2 (cadres intermédiaires et autres) et de 23 à 44 dans la catégorie CPÉME 3 (professionnels). Ces gains ont toutefois été neutralisés par un repli dans les catégories CPÉME 7 (personnel administratif et de bureau principal) (de 77 à 65) et CPÉME 10 (personnel de bureau) (de 153 à 140). L'évolution de ces deux catégories CPÉME illustre la transformation du travail dans le domaine bancaire, la technologie remplaçant de plus en plus le traitement manuel.

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 maintenant quatre succursales dans des réserves et 22 centres bancaires pour Autochtones au pays.

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

Représentation des Autochtones dans l'effectif	Groupe Banque Scotia 2008 (%)	Groupe Banque Scotia 2007 (%)	Groupe Banque Scotia 2006 (%)	Taux de disponibilité externe publiés par le gouvernement (2001)* (%)
Effectif total	1,1	1,1	1,2	1,5

(N. B. : D'après les données 2001 sur la disponibilité de la main-d'oeuvre)

Le Groupe Banque Scotia continue d'étudier activement de nouveaux moyens d'attirer des Autochtones et de les fidéliser. Par exemple, il continue de participer, en collaboration avec d'autres institutions financières, au Partenariat du secteur financier pour les relations avec les Autochtones. Ce groupe vise à accroître la visibilité du secteur des services financiers, à faire connaître aux Autochtones les carrières offertes dans ce secteur et à tisser des liens avec la collectivité autochtone.

Le Groupe Banque Scotia a par ailleurs analysé l'allocation de ses fonds pour maximiser son soutien aux programmes destinés à améliorer la représentation des Autochtones. Cette analyse l'a amené à conclure des ententes de parrainage avec divers organismes autochtones pour rehausser sa réputation auprès des membres de la collectivité. On trouvera des renseignements détaillés à ce sujet aux rubriques «Faits saillants des activités relatives à l'emploi» et «Dons et commandites» du présent rapport.

* D'après les données de Statistique Canada

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

En 2008, le Groupe Banque Scotia a encore une fois dépassé les taux de référence publiés par le gouvernement pour ce qui est de la représentation des personnes handicapées dans l'effectif. Le nombre de membres de ce groupe est en effet passé de 1 155 à 1 188. La représentation de la plupart des autres groupes s'est maintenue aux niveaux de 2007.

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

Représentation des personnes handicapées dans l'effectif	Groupe Banque Scotia 2008 (%)	Groupe Banque Scotia 2007 (%)	Groupe Banque Scotia 2006 (%)	Taux de disponibilité externe publiés par le gouvernement (2001)* (%)
Effectif total	3,8	3,8	4,0	3,7
Cadres supérieurs	2,9	3,1	4,7	2,1
Cadres intermédiaires	5,0	4,9	4,5	2,5
Professionnels	2,8	2,8	2,7	4,1

(N. B. : D'après les données 2001 sur la disponibilité de la main-d'oeuvre)

Le taux des départs, chez les personnes handicapées, soit 3,1 %, est inférieur à leur taux de représentation. Proportionnellement, les personnes handicapées sont moins nombreuses que les employés en général à quitter le Groupe Banque Scotia.

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. La nature des handicaps fait que certains employés sont déjà handicapés au moment de leur embauche tandis que d'autres le deviennent en cours d'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.

En 2008, l'équipe Soutien et solutions adaptées, qui fait partie du groupe Technologie de l'information et solutions, a lancé un portail Web pour normaliser l'accessibilité et optimiser l'évaluation des applications technologiques et des sites Web de sorte que les employés handicapés puissent les utiliser.

Le Groupe Banque Scotia continue de mettre en place divers programmes de recrutement, de sensibilisation, de parrainage et de formation pour soutenir les personnes handicapées à l'interne et à l'externe. Parmi les activités de recrutement, il faut citer des séances de réseautage dans le service Systèmes et soutien intégrés et la participation à divers salons de l'emploi organisés par des agences, des collèges et des universités. Nombre de ces activités ont permis l'embauche d'employés issus de ce groupe désigné.

Entre autres initiatives, le programme de counseling volontaire RéIntégration offert en collaboration avec les fournisseurs de soins de santé du Groupe se révèle particulièrement utile en permettant aux employés de bénéficier rapidement de l'intervention et du soutien dont ils ont

besoin pour se rétablir et se réadapter rapidement. D'après les statistiques, les employés ayant des problèmes de santé mentale sont ceux qui profitent le plus de ce programme.

IV. MESURES QUALITATIVES

Le Groupe Banque Scotia estime que les communications avec les employés doivent être ouvertes, permanentes et bidirectionnelles, et utiliser aussi bien des voies officielles structurées que 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 continué de se doter d'outils et de ressources, et de former son personnel, pour améliorer la qualité des communications. Il reconnaît que de solides mécanismes de rétroaction encouragent les employés de groupes très divers à s'exprimer.

La présente section décrit les activités et les processus mis en place dans tout le Groupe Banque Scotia en 2008 pour promouvoir et favoriser l'établissement d'un milieu de travail diversifié et inclusif. Les mesures décrites s'appliquent à tous les employés du Groupe. Le texte fait cependant mention, s'il y a lieu, des mesures qui concernent un groupe désigné en particulier et qui se rapportent à l'équité en matière d'emploi.

Communications :

Magazine Monde Scotia – Publié cinq fois par an en trois langues, sur papier et en ligne, ce magazine vise à améliorer l'expérience des employés. Il traite de nouvelles particulières au Groupe Banque Scotia, de la stratégie d'entreprise, des politiques et initiatives dans le domaine des ressources humaines, de la responsabilité sociale, des dons et commandites, et de l'engagement social. Les articles «Créer un personnel diversifié, à l'image du monde» et «Créer un milieu de travail ouvert aux personnes handicapées» étaient en vedette dans le numéro de juillet-août 2008.

Sondages :

Point de vue – Notre sondage annuel auprès des employés nous permet de connaître le degré de satisfaction et d'engagement de notre personnel. Ce sondage aide la Banque Scotia à raffermir ses relations avec ses employés du monde entier en leur permettant d'exprimer leur opinion sur leur expérience et leur milieu de travail. Nous nous inspirons des résultats du sondage pour modifier nos pratiques et nos politiques et, pour régler les problèmes au sein des équipes, au moyen de discussions dans les succursales et les services et de plans d'action.

En 2008, plus de 54 000 employés représentant 82 % de l'effectif mondial du Groupe Banque Scotia ont participé au sondage, soit 3 % de plus que l'an dernier. Dans l'ensemble, la satisfaction des employés s'établit à 86 % en 2008, ce qui est très élevé. Notre sondage comprend également l'indice de diversité, qui mesure le succès du Groupe Banque Scotia dans l'établissement d'un milieu de travail inclusif. Dans le sondage de cette année, l'indice de diversité est de 88 %, ce qui est également excellent.

Commentaires des employés :

Scotia j'écoute – Cette ligne directe accessible 24 heures sur 24, sept jours sur sept, permet

aux employés de s'exprimer par téléphone ou par courriel sur les politiques, les méthodes et les programmes dont ils disposent pour offrir un service de premier ordre à la clientèle. Les commentaires formulés sont communiqués au besoin à l'unité organisationnelle concernée. 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 2008, 5 477 messages ont été reçus par Scotia j'écoute.

Scotia j'écoute a déjà joué un rôle clé dans la mise en oeuvre de changements organisationnels, comme en témoignent notamment la documentation spécialisée concernant les programmes de financement Scotia Flex ainsi que l'information remise aux employés des succursales pour aider les clients à choisir le compte correspondant à leurs besoins.

Programme Idéation – Le programme de suggestions du personnel reçoit en moyenne 3 000 suggestions par an. Les idées portent sur les sujets les plus variés, depuis l'accroissement de la productivité jusqu'à la réduction de l'usage de produits non durables. Les employés peuvent recevoir un montant de 300 \$ à 10 000 \$ selon l'impact potentiel de leurs idées. Pendant l'exercice 2008, ce programme a permis au Groupe Banque Scotia de réaliser des économies et des réductions de coûts de plus de 150 000 \$.

Note : Chiffres pour l'exercice (1^{er} novembre – 31 octobre)

Conseil des relations de travail Scotia (CRT) – Créé en 2002, ce conseil se compose d'employés et de dirigeants bénévoles choisis au sein des 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 tous les trimestres pour discuter des questions les plus récentes touchant le recrutement et la fidélisation de personnes aux compétences variées et pour évaluer les résultats du programme de planification des ressources humaines, qui mesure les progrès accomplis dans l'atteinte des objectifs de diversité. Parmi les activités du CRT en 2008, il faut citer un événement «Journées de sensibilisation» destiné à faire mieux connaître les besoins des personnes handicapées, la création d'un espace réflexion Scotia Plaza et la formation de groupes de ressources pour les employés.

Le mandat du CRT est de faire connaître le point de vue des employés lors de l'élaboration et de la révision des politiques et pratiques du Groupe Banque Scotia, l'objectif étant que ces politiques et pratiques soient conformes à la loi et favorisent un milieu de travail inclusif. Le CRT s'acquitte de son mandat en offrant aux employés un forum qui leur permet d'exprimer leur opinion sur les politiques et pratiques du Groupe. Il dispense aussi des conseils sur la façon d'accroître la satisfaction et l'engagement des employés.

Divers groupes, y compris les Autochtones, sont représentés au CRT.

À l'écoute des employés :

Chaîne de communication – Les employés sont encouragés à faire part à leur directeur de leurs préoccupations, y compris celles ayant trait aux droits de la personne, au moyen de la Chaîne de communication. Cette politique favorise la résolution des conflits de travail par une communication directe entre l'employé et son directeur ou superviseur. Lorsque aucun terrain d'entente ne peut être trouvé, les employés sont adressés à un échelon supérieur afin que le problème puisse être examiné et, éventuellement, réglé.

Relations avec les employés – Ce service, qui regroupe des spécialistes de questions comme les droits de la personne, la violence au travail et les conflits entre employés, peut aider les employés et les directeurs par un encadrement, des interventions ou des enquêtes. Il offre aussi des conseils et de l'aide sur la gestion du rendement et le code de conduite, la résolution de conflits, les droits en matière d'emploi, les droits de la personne, les règlements et la cessation d'emploi. Il peut enfin aider à trouver une solution aux litiges en matière d'emploi de façon à limiter les risques et les responsabilités et à perturber le moins possible les activités. Mais surtout, il encourage le respect entre employés.

En plus de mener des examens en matière de ressources humaines, le service Relations avec les employés dispense une formation sur des aspects comme la dignité au travail, les droits de la personne et l'adaptation du milieu de travail. Le service anime aussi des présentations sur l'absentéisme, l'usage optimal du sondage Point de vue, les droits de la personne, l'appréciation de la diversité et le respect en milieu de travail, qui complètent les initiatives d'équité en matière d'emploi du Groupe. Quant à la présentation sur l'absentéisme, conçue à l'intention des cadres, elle sensibilise les participants à la gestion du personnel handicapé et les informe de leurs obligations en matière d'adaptation.

Bureau de l'ombudsman des employés – Organe indépendant au service du Groupe Banque Scotia à l'échelle mondiale, le Bureau de l'ombudsman des employés offre une aide informelle et confidentielle pour prévenir, gérer et résoudre les conflits, et fournit un encadrement pour la médiation et le règlement des différends. Il appuie le Groupe 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, la réalisation des objectifs individuels, la dignité et le respect de chacun. Il s'engage aussi à contribuer au renversement des tendances négatives et à participer activement à l'adoption de changements positifs, de façon équitable, impartiale et confidentielle, pour façonner un avenir meilleur.

Politiques :

Gestion des politiques des RH – Les Ressources humaines mondiales ont entrepris en 2008 une analyse rigoureuse de toutes leurs politiques pour pouvoir mieux reconnaître les obstacles systémiques, les surmonter et mettre en place des solutions.

Code d'éthique – Ce document définit les normes de comportement des employés pour ce qui est du traitement équitable de tous les membres du personnel 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 acceptent de s'y conformer.

Politique sur les droits de la personne – 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 antidiscrimination 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 leur directeur 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.

Politique sur les options de travail souples – Cette politique révisée, qui devrait être publiée au printemps 2009, vise à faire bénéficier les employés de modalités de travail plus souples pour tenir compte de handicaps, de règles religieuses ou d'autres besoins particuliers. Les ressources financières que nécessitent les mesures d'adaptation prévues par cette politique proviennent du Fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées. Le Groupe Banque Scotia a également conclu une entente plus complète avec le Conseil canadien de la réadaptation et du travail (CCRT) pour la mise en oeuvre de mesures d'adaptation.

Gestion du rendement – Le Groupe Banque Scotia s'est doté d'un processus complet de gestion du rendement pour amener les employés à contribuer à la réalisation des objectifs de l'entreprise. Ce processus aide les employés à comprendre le lien entre leur rendement et la stratégie globale du Groupe en faisant correspondre les objectifs individuels aux résultats.

Formation et perfectionnement :

Mon Centre de formation – Le projet sur la diversité lancé en 2007 sur ce portail interne est toujours en place. Il comporte sept cours traitant de divers aspects du sujet : 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; et diversité culturelle.

Formation en recrutement, entrevue et sélection – Les objectifs de diversité du programme englobent les principes d'équité et de recrutement du Groupe Banque Scotia; l'objet des lois sur l'équité en matière d'emploi et les droits de la personne; les questions 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 créer un effectif diversifié et l'importance de tirer parti de la diversité.

Programmes ciblés :

RéIntégration – Le programme de counseling volontaire RéIntégration offert par l'intermédiaire de Shepell-FGI, le fournisseur du programme d'aide aux employés (PAE) du Groupe Banque Scotia, est axé essentiellement sur la santé mentale et émotionnelle. Ce programme aide les employés en congé d'invalidité de courte durée (ICD) et de longue durée (ILD) à reprendre une vie saine et productive. En outre, il peut aider les employés au travail qui ont du mal à concilier leur vie professionnelle et leur vie personnelle pour des raisons de stress, d'anxiété ou de dépression.

Le programme RéIntégration offre des services de counseling seulement aux employés qui sont déjà en congé ICD ou ILD, ou qui risquent de prendre un tel congé. Un employé peut être dirigé vers le programme par le gestionnaire de dossiers d'invalidité (Great-West), Santé Scotia (le centre de ressources interne sur la santé au travail du Groupe Banque Scotia), le service Relations avec les employés ou le directeur. L'employé peut aussi avoir recours au programme de sa propre initiative.

En 2008, les problèmes de santé mentale complexes (anxiété, dépression, etc.) représentaient la majorité des dossiers. Plus de la moitié des participants (environ 55 %) ont repris le travail à

temps plein ou selon un horaire adapté à temps partiel dans les six mois.

Fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées – Destiné à favoriser l'adaptation du milieu de travail aux besoins des employés handicapés actuels ou éventuels, le Fonds finance l'achat d'accessoires d'aide, de services personnels comme des interprètes gestuels, ou de l'équipement technique (matériel et logiciels). Il couvre notamment les télécriteurs, les logiciels d'agrandissement (comme Zoomtext) et les systèmes de reconnaissance vocale pour répondre aux besoins individuels et éviter aux employés des dépenses trop lourdes.

Depuis six ans, le Groupe Banque Scotia fait appel aux services du Conseil canadien de la réadaptation et du travail (CCRT), dont les spécialistes déterminent les mesures d'adaptation les plus appropriées. Le CCRT est un réseau pancanadien d'organisations et de particuliers qui encouragent le recrutement équitable de personnes handicapées.

Programme d'aide aux employés (PAE) – Ce programme offre des services de counseling (en personne, par téléphone ou par voie électronique) et des services spécialisés conçus pour répondre aux besoins des employés en matière de santé et de bien-être. Le fournisseur de ce programme au Canada est Shepell-FGI. Cette entreprise propose des services destinés à améliorer la santé physique et le bien-être général : conseils en nutrition, renonciation au tabac, conciliation travail-vie personnelle, counseling en résilience et gestion de la santé mentale. Ce programme est primordial pour assurer à notre effectif diversifié un soutien confidentiel et pertinent, adapté aux besoins de chacun.

Initiatives particulières visant les groupes désignés :

1. FEMMES

L'initiative Avancement des femmes continue d'aider le Groupe Banque Scotia à accomplir de grands progrès pour ce qui est de la représentation des femmes à tous les échelons.

Le Groupe Banque Scotia donne son appui à trois initiatives importantes visant à accroître la représentation des femmes. Les soirées *Young Women of Influence* s'adressent aux femmes en début de carrière. Ce nouveau partenariat qui a débuté en 2008 permet aux jeunes femmes de se rencontrer et d'assister à des présentations sur le perfectionnement professionnel. Le Réseau des femmes exécutives offre des possibilités de réseautage aux femmes d'affaires déjà établies dans la collectivité. Enfin, le Réseau Femmes Scotia propose tous les trimestres aux employées des séances de réseautage et de perfectionnement.

Bien des employées, notamment des cadres, participent à ces rencontres ou y prennent la parole. Il existe aussi une championne de la haute direction et un comité d'orientation.

2. AUTOCHTONES

Le Groupe Banque Scotia est déterminé à accueillir les membres des collectivités autochtones du Canada dans son effectif. De nouveau, en 2008, nous avons déployé diverses activités de recrutement pour élargir notre équipe d'employés autochtones. Notre objectif est d'offrir des

possibilités d'emploi intéressantes aux 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 pour améliorer la représentation des Autochtones par des activités de recrutement; les directeurs régionaux reçoivent des rapports semestriels sur les progrès accomplis.
- Un séminaire sur l'intégration des Autochtones s'est tenu dans les bureaux de la Direction générale de Toronto.

Certaines activités de recrutement auxquelles le Groupe Banque Scotia a participé en 2008 étaient axées sur les Autochtones :

Partenariat du secteur financier pour les relations avec les Autochtones – En collaboration avec quatre autres grandes institutions financières, le Groupe Banque Scotia a participé aux activités du Partenariat dont le mandat est d'élaborer des stratégies à long terme pour faire connaître les possibilités de carrière dans le secteur financier et les étapes qui y conduisent. Ces stratégies auront une incidence positive sur les mesures de recrutement à venir. Le Partenariat établit actuellement sa présence sur le Web et renforce ses relations avec les établissements d'enseignement pour faire connaître les débouchés dans le secteur financier.

Salons de l'emploi :

- Modèles pour l'avenir – Salons de l'emploi destinés aux jeunes Autochtones
- Aboriginal Student Symposium Career Expo au SAIT de Calgary, en Alberta

Partenariats :

En plus de participer à des salons de l'emploi, le Groupe Banque Scotia a collaboré avec plusieurs organismes pour faire connaître les possibilités de carrière offertes aux Autochtones :

- Conseil des ressources humaines autochtones – L'intégration : ça travaille!
- Fondation nationale des réalisations autochtones – Programme de bourses d'études en commerce et en affaires
- Anishnabek Nation Seventh Generation Charities – Prix d'excellence décernés par la Banque Scotia aux étudiants

3. MINORITÉS VISIBLES

Le Groupe Banque Scotia s'enorgueillit de la diversité de son effectif à ce chapitre. Les succursales locales et d'autres services et unités administratives de tout le Canada soulignent quotidiennement cette diversité en appuyant des activités culturelles locales et en participant à des événements internes qui la mettent en valeur. Le Groupe Banque Scotia accorde une grande importance à la diversité et à l'avantage que représente le plus grand éventail possible de compétences, car ces atouts conduisent à l'innovation, à des décisions éclairées et à de solides résultats financiers.

Bien des programmes mis en oeuvre 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 Avancement des femmes ou ceux visant les personnes handicapées, car de nombreuses femmes et personnes handicapées appartiennent également aux minorités visibles.

Certaines activités de recrutement auxquelles le Groupe Banque Scotia a participé en 2008 étaient axées sur les minorités visibles :

ACCES

Le Groupe Banque Scotia a passé une entente avec ACCES pour parrainer le programme **Connexions Services financiers**. Ce programme s'adresse à des professionnels de la finance formés à l'étranger qui cherchent à travailler dans le secteur très dynamique des services financiers à Toronto. Ce programme complet et spécialisé de trois semaines permet aux participants d'apprendre tout ce qu'ils doivent savoir sur le secteur financier au Canada, particulièrement en Ontario et à Toronto. La formation porte notamment sur les stratégies de recherche d'emploi et prépare à l'examen qui sanctionne le Cours sur le commerce des valeurs mobilières au Canada, indispensable pour entamer une carrière dans le secteur des services financiers.

Le programme Connexions Services financiers est actuellement offert à Toronto et à Mississauga. Le Groupe Banque Scotia a recruté bien des personnes compétentes par son intermédiaire.

Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC)

Le Groupe Banque Scotia a participé au programme «Partenariat en mentorat» du Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC). Résultant d'une collaboration entre des organismes communautaires et des entreprises, ce programme permet à des immigrants qualifiés de bénéficier du mentorat de professionnels reconnus. Le programme est offert dans le cadre d'un regroupement d'organismes communautaires de la ville de Toronto et des régions de Peel, York et Halton.

Pendant une période de quatre mois, les mentors consacrent 24 heures aux mentorés et les pilotent dans leur recherche d'emploi en les faisant profiter de leurs connaissances, de leur expérience et de leurs réseaux professionnels. Cette relation donne aux mentors l'occasion de partager leurs connaissances avec des travailleurs immigrants et de nouer avec eux des relations, dans leur intérêt et dans celui du Canada.

Les entreprises participantes font connaître le programme et appuient les activités et l'engagement des mentors au sein de leur organisation, de leur secteur ou de la collectivité en général. Ce programme permet au Groupe Banque Scotia d'aider les employés à acquérir des compétences interculturelles, qui font partie des compétences clés de notre profil de leader.

En 2008, 25 mentorés ont été confiés à 25 mentors du Groupe Banque Scotia. Nous en avons engagé trois à temps plein et 17 ont trouvé un travail à temps plein dans leur région, dans les six mois. Le Groupe Banque Scotia compte élargir ce programme aux cadres intermédiaires et

supérieurs en 2009.

4. PERSONNES HANDICAPÉES

Le Groupe Banque Scotia est déterminé à soutenir les employés handicapés par des activités de recrutement, des modalités de travail souples et des technologies et des ressources d'aide pouvant répondre à leurs besoins. Il fixe régulièrement des objectifs de mises en contact et d'embauche aux directeurs du recrutement et de l'affectation de chaque unité organisationnelle.

En 2008, le Groupe Banque Scotia a mené plusieurs activités visant à favoriser et à promouvoir l'embauche de personnes handicapées. En voici un aperçu :

- **Université Ryerson** – Séance d'information. La Banque Scotia a organisé cette séance d'information à l'intention des étudiants handicapés pour se faire connaître comme employeur de choix (février 2008).

Le Groupe Banque Scotia a un directeur affecté à la diversité de l'effectif et dont le rôle consiste essentiellement à recruter des personnes handicapées, ce qui témoigne de notre sérieux et de notre détermination à cet égard. L'une des principales fonctions de ce directeur consiste à intervenir dans la collectivité pour sensibiliser les employés, les étudiants et le grand public à l'emploi des personnes handicapées. Voici quelques exemples des nombreuses activités appuyées par le Groupe Banque Scotia en 2008 :

- **Conférence sur l'inclusion (Federated Press)** – coanimation d'une séance d'information sur les handicaps et l'inclusion (septembre 2008);
- **Université York** – établissement d'un programme de bourses pour les étudiants handicapés inscrits en administration et en finance (mars 2008);
- **Présentations sur la sensibilisation à la diversité** – présentations données dans des unités organisationnelles du Groupe Banque Scotia sur le thème des personnes handicapées;
- **Collaboration journalistique** – pour la rédaction d'un article intitulé «Guidelines for Inclusive Learning» (Lignes directrices pour un apprentissage inclusif) (octobre 2008), que la revue Abilities compte publier en 2009;
- **Toronto District School Board** – Programme Employment Accessibility Exchange – Cette entreprise d'entraînement dans le domaine financier simule un milieu de travail au sein duquel des personnes à la recherche d'un emploi, y compris des personnes handicapées, peuvent prendre de l'expérience dans leur domaine, suivre une formation dans le service à la clientèle, acquérir des compétences non techniques et participer à des ateliers d'informatique et de prospection. Toutes ces activités peuvent les aider à trouver un emploi à temps plein;
- **Événements LIME** – Lime est un organisme sans but lucratif de New York qui représente une nouvelle orientation dans le monde des entreprises et des personnes handicapées. En mettant l'accent sur les résultats et les rendements mesurables, le Groupe Banque Scotia peut tirer parti du potentiel économique de son effectif et des

marchés, par l'innovation et par des pratiques ayant fait leurs preuves.

Le programme canadien vedette permet à des sociétés mondiales d'avoir accès à la source de compétences encore inexploitée que représentent les personnes handicapées, dans le cadre d'événements se déroulant en milieu universitaire. Les personnes handicapées se trouvent ainsi englobées dans la politique de recrutement des entreprises axée sur la diversité. LIME cible les étudiants et les anciens élèves des écoles qui ont établi avec succès un partenariat avec des entreprises. La Banque Scotia a participé, en février et en septembre 2008, à deux campagnes de recrutement en milieu universitaire organisées par LIME. Des universités et des collèges de l'Ontario étaient présents à ces événements de recrutement et de réseautage.

V. ENGAGEMENT SOCIAL

Le Groupe Banque Scotia tient à aider les collectivités dans lesquelles il exerce ses activités, au Canada comme ailleurs dans le monde, en leur consacrant un capital financier et humain. En 2008, le Groupe Banque Scotia a versé environ 43 millions de dollars à des organismes communautaires canadiens et étrangers. Sur cette somme, 36 millions de dollars sont allés à des projets caritatifs canadiens axés sur la santé, l'éducation, les services sociaux, les arts et la culture; ces dons font de la Banque Scotia l'une des institutions les plus philanthropiques du pays.

Le Groupe Banque Scotia s'est fixé un certain nombre d'objectifs pour renforcer son engagement social. Chaque année, il fait part de ses progrès à ce chapitre dans sa Déclaration sur la responsabilité sociale. Voici ses principaux objectifs :

- a) Conserver son statut de membre du groupe d'entreprises généreuses d'Imagine Canada en continuant à faire don d'au moins 1 % de ses bénéfices avant impôt réalisés au pays;
- b) Maintenir l'accent sur les activités de proximité, avec la participation des employés;
- c) Soutenir financièrement les activités bénévoles des employés au moyen 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 membres de son personnel consacrent au moins 50 heures depuis au moins un an; et
- d) Soutenir financièrement les 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 afin de 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.

La Déclaration sur la responsabilité sociale 2008 contient plus de renseignements à ce sujet. Elle peut être consultée sur le site Web de la Banque Scotia à l'adresse www.banquescotia.com.

VI. DONS ET COMMANDITES

Le Groupe Banque Scotia a un budget spécial pour les dons et les commandites axés sur la

diversité, et accorde un financement et un soutien aux organismes venant en aide aux membres des groupes désignés. Au sein de la collectivité, les commandites axées sur la diversité sont concentrées dans les domaines de l'éducation et du perfectionnement professionnel. Nous cherchons particulièrement à collaborer avec des organismes caritatifs et sans but lucratif qui peuvent nous aider à développer nos relations avec les groupes désignés.

Toutes les propositions doivent répondre aux critères suivants :

- 1) Être axées sur un ou plusieurs groupes désignés : femmes, minorités visibles, Autochtones, personnes handicapées ou autres groupes reconnus;
- 2) Viser le perfectionnement professionnel ou l'éducation, ou les deux.

Quelques-uns des dons effectués pour la première fois en 2008 sont précisés à l'**Annexe B**. Pour une liste plus complète, consultez le site Web sur la diversité de la Banque Scotia ou la Déclaration sur la responsabilité sociale à l'adresse www.banquescotia.com.

VII. CONTRAINTES

Malgré le financement et le soutien apportés en 2008 à un certain nombre de programmes et d'initiatives visant à recruter des Autochtones et à les fidéliser, le Groupe Banque Scotia, comme bien d'autres employeurs, a encore du mal à atteindre ses objectifs de représentation. D'après ce que nous avons constaté, bien des jeunes Autochtones sont davantage attirés par la santé et les sciences sociales que par l'administration. Or, de nombreux postes de débutant à la Banque nécessitent des études en administration ou, du moins, imposent de suivre une formation conduisant au titre de planificateur financier agréé ou le Cours sur le commerce des valeurs mobilières au Canada. Le Groupe Banque Scotia redouble donc d'efforts et déploie des programmes de sensibilisation pour encourager les élèves des écoles secondaires autochtones à envisager des études en administration.

Nous savons aussi que bien des employés comprennent mal l'importance de se déclarer comme personne handicapée dans le Sondage sur l'effectif. Cela peut s'expliquer par plusieurs raisons, notamment par une connaissance insuffisante de ce qui constitue une invalidité. Par l'intermédiaire de groupes de discussion internes, le Groupe Banque Scotia entreprend de surmonter certains de ces obstacles.

VIII. STRATÉGIES FUTURES

Au Groupe Banque Scotia, le respect de l'équité en matière d'emploi est fondé sur l'intérêt évident de profiter des avantages qu'apporte la diversité de l'effectif. La détermination du Groupe dans ce domaine traduit les changements démographiques observés au sein de la clientèle. Le but est de tirer au maximum parti des compétences et des connaissances des employés, et d'attirer, de former et de fidéliser les plus talentueux.

Le président et chef de la direction prend très à coeur la stratégie de diversité, qui est appuyée par la haute direction au moyen de cibles de rendement et de plans d'action. Ce système complet d'établissement d'objectifs, de suivi et d'évaluation garantit des données solides et crédibles, crée un momentum et soutient les efforts déployés en faveur de la diversité.

La diversité et l'inclusion font partie des valeurs fondamentales du Groupe Banque Scotia : intégrité, respect, dynamisme, perspicacité et détermination. Le Groupe défend ces valeurs de base à l'échelle mondiale et fait en sorte que la composition de son effectif reflète la diversité des collectivités dans lesquelles il exerce ses activités.

Nous avons recours à divers modes de communication novateurs et interactifs pour favoriser la communication ascendante, descendante et latérale 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 obtenir des résultats et sollicite les commentaires et la rétroaction. Tous ces mécanismes nous permettent de prendre constamment le pouls de notre organisation, au chapitre de l'équité en matière d'emploi et dans notre rôle d'employeur de choix.

En 2009, le Groupe Banque Scotia fera connaître son orientation stratégique pour les cinq prochaines années, en ce qui concerne la diversité et l'inclusion. La nouvelle stratégie sera établie dans le cadre d'un processus consultatif. En 2009, le Groupe apportera aussi des améliorations au site Web public sur la diversité et l'inclusion de façon à faire mieux comprendre aux intéressés l'importance de ces questions pour notre entreprise.

Au fil des ans, des programmes et des politiques progressistes nous ont permis de faire une différence importante et durable dans le sens des objectifs d'équité en matière d'emploi, de diversité et d'inclusion, et de satisfaire nos employés et les collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités, non seulement au Canada mais dans le monde entier. Les nombreuses récompenses que nous avons reçues, comme le prix Catalyst, en témoignent. À l'avenir, le Groupe Banque Scotia restera conscient de la nécessité d'améliorer continuellement ses programmes d'équité en matière d'emploi, de diversité et d'inclusion afin de faire bénéficier ses employés actuels et futurs d'un milieu de travail inclusif.

ANNEXE A : PRIX ET RÉALISATIONS

Personnel ou ressources humaines :

1. **Classement parmi les 50 meilleurs employeurs au Canada en 2008** (*Report on Business Magazine*, numéro de janvier 2008 publié fin décembre 2007) – La Banque Scotia figure à ce palmarès pour la quatrième année consécutive. Elle est passée du 44^e rang en 2007 au 19^e rang cette année, et arrive au 1^{er} rang des banques. Le sondage est mené par Hewitt Associates auprès des membres du personnel et de la direction. Il mesure l'engagement affectif et intellectuel des employés envers l'entreprise pour laquelle ils travaillent.
2. **Palmarès 125 de 2008 du Training Magazine, pour la cinquième année consécutive.** La Banque Scotia se classe au 14^e rang, en léger recul par rapport au 12^e rang obtenu en 2007, mais en forte progression par rapport au 47^e rang en 2006, au 71^e rang en 2005 et au 80^e rang en 2004. La Banque est la seule institution financière canadienne figurant au palmarès de cette année. C'est aussi la société canadienne la mieux classée. Le prix rend hommage aux programmes, aux politiques et aux initiatives de la Banque Scotia, qui se distinguent par rapport à ceux d'autres sociétés de classe mondiale.
3. **Médaille d'argent 2008, prix de l'Association canadienne de marketing pour «Partagez votre passion pour Scotia»** – La campagne de motivation des employés «Partagez votre passion pour Scotia» a reçu la médaille d'argent lors de la remise annuelle des prix de l'Association canadienne de marketing. La campagne invitait les employés à faire savoir ce qui les passionnait dans leur travail. Les présentations pouvaient être sous forme de texte ou de vidéo, et émaner d'une personne ou d'une équipe.
4. **Meilleur employeur en Amérique centrale et dans les Antilles (2008, Great Place to Work Institute)** : Cette étude annuelle qui repose essentiellement sur les réponses des employés à un sondage mesure le degré de confiance, de fierté et de camaraderie qui règne dans le milieu de travail. Les établissements de la Banque Scotia à Porto Rico, en République dominicaine, en El Salvador et au Costa Rica ont participé à l'étude.
5. **Great Place to Work Institute (Mexique, 2008)** – Pour la cinquième année consécutive, Grupo Scotiabank du Mexique s'est classée au 11^e rang des 348 sociétés sur lesquelles portait l'étude. La Banque est arrivée au premier rang parmi les sociétés de services financiers.
6. **Top Companies (Mexique, 2008) (revue Expansión)** – Pour sa première année de participation à l'étude, Grupo Scotiabank du Mexique s'est classée au 11^e rang des 94 sociétés ayant reçu le certificat Top Companies. Top Companies est une société-conseil qui se spécialise dans la culture d'entreprise et le climat de travail. PricewaterhouseCoopers vérifie le classement, qui est fondé sur des critères comme la productivité, l'efficacité, le service et la gestion organisationnelle. Les résultats sont publiés dans un numéro spécial de la revue d'affaires *Expansión*, l'une des plus prestigieuses du Mexique. La Banque Scotia s'est aussi classée en tête des six

principales sociétés de services financiers du Mexique et figurait parmi les 10 premières dans certaines des catégories évaluées, comme les conditions de travail, la motivation et la croissance. Les employés de 407 sociétés internationales ont participé à l'étude.

7. **Champion Employer of the Year (Catégorie grandes sociétés = plus de 500 employés) (Employers Consultative Association)**: Scotiabank Trinidad & Tobago a reçu ce prix prestigieux décerné aux entreprises qui font preuve d'excellence dans les relations d'affaires et qui s'efforcent d'être de bons employeurs selon les normes du secteur, tout en aidant les collectivités dans lesquelles elles exercent leurs activités. Les critères de sélection incluent les systèmes de gestion, les relations industrielles, la santé et la sécurité au travail, la gestion des ressources humaines, la responsabilité sociale et la création d'emplois.
8. **Recognition Professionals International**: Pour la deuxième année consécutive, Scotia Bravo, le programme de reconnaissance du personnel de la Banque, a remporté la palme dans trois catégories : stratégie de reconnaissance, plan de communication, et évolution et souplesse des programmes.
9. **Employeur de l'année (Chambre de commerce et de l'industrie et Club Rotary du Belize)**: Choisie parmi 11 demi-finalistes, Scotiabank (Belize) Ltd. a reçu le prix du meilleur employeur, le premier jamais décerné.
10. **Employeur de choix, Centre de contact**: Le Centre de contact de Toronto a remporté le prix Or d'employeur de choix.
11. **Service Quality Measurement (SQM) Group Inc.**: Une fois encore, le Centre de contact d'Halifax a obtenu la note maximale pour la satisfaction des employés dans le sondage du groupe SQM. Au cours des deux dernières années, le centre a remporté 11 prix pour la satisfaction des employés et des clients.
12. **Gold Quill Award of Excellence for Employee/Member Communication 2008 (International Association of Business Communicators)** – L'IABC, réseau mondial de spécialistes des communications cherchant à améliorer les méthodes organisationnelles, a décerné ce prix à Scotiabank Mexico pour son programme de reconnaissance G100. Sur 1 040 propositions reçues du monde entier, la campagne de la Banque Scotia est arrivée en tête.
13. **Modèle d'équité entre les sexes (Institut national des femmes)** – Scotiabank Mexico s'est distinguée par l'un des taux de conformité les plus élevés dans toute l'histoire du programme au Mexique (98 %).
14. **Certificat de libre accès (Civil Association Libre Acceso A.C.)** – La succursale de la Banque Scotia située au 222 Avenida Reforma, à Mexico, a reçu un certificat attestant qu'elle offrait un maximum d'accessibilité aux personnes handicapées. C'est la première fois au Mexique que la succursale d'une banque est reconnue comme parfaitement accessible aux employés et aux clients.

Scotia Capitaux :

1. **Meilleure banque de change au Canada (Global Finance)** – Scotia Capitaux a reçu

cette distinction pour la quatrième année consécutive (l'annonce en a été faite le 8 janvier). Le prix est décerné aux meilleurs banques et fournisseurs de change dans 82 pays et régions du monde. En se basant sur les commentaires d'analystes du secteur, de dirigeants d'entreprises et de spécialistes de la technologie, la revue Global Finance choisit les lauréats d'après un certain nombre de critères, y compris le volume des opérations, la part du marché, l'envergure mondiale des activités, le service à la clientèle, la tarification concurrentielle et les technologies innovatrices. Scotia Capitaux a été retenue pour son vaste éventail de produits, son excellent service à la clientèle et son réseau mondial en pleine expansion ainsi que pour sa recherche, sa stratégie et ses conseils perspicaces en matière de change, sa plateforme couvrant tous les pays de l'ALENA et ses récentes acquisitions en Amérique latine et en Asie.

2. **Meilleure banque de change au Canada (Greenwich Associates*, étude 2008 sur les services de change au Canada, annonce en mai 2008)** : L'équipe de change de Scotia Capitaux s'est classée au 1^{er} rang pour la qualité, la pénétration globale du marché, la qualité du service de vente et la recherche.
3. **Meilleure équipe Marchés des obligations (Greenwich Associates*, novembre 2007, annonce en avril 2008)** : Encore une fois, l'équipe Marchés des obligations – Canada de Scotia Capitaux a été classée en tête par Greenwich dans six catégories : qualité (pour la deuxième année consécutive, avec une note de 56 contre 40 pour la société arrivant en deuxième position), compétences des spécialistes des marchés des obligations, satisfaction générale à l'égard de l'étendue des services des marchés des obligations, idées les plus créatives, prix les plus concurrentiels des obligations et contacts les plus fréquents (première place ex aequo).
4. **Meilleure équipe des produits dérivés pour la clientèle des grandes entreprises au Canada (Greenwich Associates*, annonce en mai 2008)** : Pour la sixième année consécutive (depuis 2003), l'étude 2008 de Greenwich Associates sur les utilisateurs de produits dérivés a classé au 1^{er} rang au Canada le Groupe Solutions pour les grandes entreprises de la Banque Scotia. L'équipe des produits dérivés pour la clientèle des grandes entreprises arrive en tête pour la qualité, la pénétration globale du marché, la créativité et les structures, et le service après-vente, ainsi que comme chef de file. (*Greenwich Associates ne doit pas être mentionnée dans les communications externes. En règle générale, nous faisons référence à une étude de marché menée par un tiers indépendant.)
5. **Opération nord-américaine de l'année dans le domaine nucléaire (Project Finance Magazine)** : Bruce Power.
6. **Opération nord-américaine de l'année dans le domaine des acquisitions (Project Finance Magazine)** : Achat par le RREO à Orient Overseas de terminaux pour conteneurs maritimes.
7. **Gem & Jewellery Export Promotion Council of India** : Pour la deuxième année consécutive, ce conseil, commandité par le ministère du Commerce de l'Inde, a décerné à ScotiaMocatta une distinction prestigieuse à titre de plus grand fournisseur d'or des exportateurs de bijoux de l'Inde. ScotiaMocatta est la seule banque de lingots à avoir reçu ce prix.

8. **Sondage mondial sur les prêts de titres 2008 (isf Magazine)** : L'équipe de prêts de titres de Scotia Capitaux est arrivée première au monde pour son service pendant la récente crise financière. Le sondage permet aux emprunteurs de classer leurs homologues et les prêteurs, et vice-versa, dans des catégories de service précises. Il s'agit de la seule véritable évaluation des services que se dispensent entre eux les emprunteurs et les prêteurs. Scotia Capitaux apparaît dans le classement pour la première fois. L'équipe se situe aussi au deuxième rang parmi les emprunteurs en Amérique et au troisième pour l'uniformité de sa tarification.

À l'échelle internationale :

1. **Meilleure banque de financement du commerce international au Canada (Global Finance, février 2008)** – La Banque Scotia a reçu cette distinction pour la deuxième fois en trois ans. La sélection était basée notamment sur le volume des opérations, l'envergure mondiale des activités, le service à la clientèle, la tarification concurrentielle et les technologies innovatrices.
2. **Civil Society Award for Banking 2008** – Scotiabank Bahamas a reçu cette distinction à l'occasion d'un banquet, en janvier 2008, pour son impact financier et ses activités philanthropiques.
3. **Meilleures banques des pays émergents de l'Amérique latine (Scotiabank de Costa Rica et Scotiabank Jamaica) (Global Finance, mai 2008)** : Scotiabank de Costa Rica et Scotiabank Jamaica ont été nommées les meilleures banques de leur pays respectif, notamment pour la croissance de l'actif, la rentabilité, les relations stratégiques, le service à la clientèle, la tarification concurrentielle et les produits innovateurs.
4. **Silver Screen Award et Certificate for Creative Excellence (United States International Film and Video Festival)** : L'équipe de production de Scotiabank Jamaica, composée de caissiers et dirigée par Zoe Welsh, a remporté ce prix pour son documentaire intitulé *Speak Up! Speak Out! The Grand Final*, qui mettait en scène la finale d'un débat organisé par la Banque en 2007 pour sensibiliser le public au VIH et au SIDA. La Banque avait déjà remporté le Creative Excellence Certificate en 2007 pour le documentaire dramatisé *A Letter to Pearl*, également réalisé par M^{me} Welsh.
5. **MasterCard Worldwide Global Quality Gold Award, Scotiabank Jamaica** : Pour la deuxième année consécutive, Scotiabank Jamaica a reçu ce prix qui récompense l'excellence de son exploitation. Le Worldwide Gold Award est la deuxième distinction en importance pour les clients de MasterCard qui affichent un rendement exceptionnel par rapport à des normes minimales mondiales. Le prix rend hommage au rendement sur des aspects clés qui se répercutent sur l'expérience des titulaires de cartes, notamment la satisfaction du titulaire au point de vente, l'autorisation des opérations et les débits compensatoires. La Banque Scotia a été l'un des deux clients de MasterCard en Amérique latine et dans les Antilles à recevoir le prix.
6. **Award for Business Excellence on HIV/AIDS in the Workplace (Guyana Business Coalition on HIV/AIDS)** : Pour la deuxième année consécutive, Scotiabank Guyana s'est vue récompensée pour ses programmes d'avant-garde visant les employés et les clients et pour sa mobilisation du secteur privé dans la lutte contre le VIH et le SIDA

depuis trois ans.

7. **Banque de l'année 2008 au Belize, au Costa Rica, en Guyane et aux îles Turks et Caicos (The Banker, décembre 2008)** : La Banque Scotia a reçu le titre de Banque de l'année, le plus ancien titre décerné dans le monde au sein du secteur bancaire, pour sa solide gestion et son approche prudente du risque pendant une année difficile. (La Banque Scotia a aussi été nommée Banque de l'année 2008 au Canada – voir la section Canada.) (****Communiqué de presse sous embargo jusqu'au 29 novembre 2008****)
8. **Corporate Social Responsibility Award, 2008 – Scotiabank Jamaica** : La Scotiabank Jamaica a reçu deux prix, l'un de la Jamaica Employers' Federation et l'autre de la Private Sector Organization of Jamaica, pour ses efforts exceptionnels touchant la responsabilité sociale. Plusieurs projets ont été entrepris dans le cadre de la Scotiabank Jamaica Foundation : sensibilisation au VIH, sécurité routière, formation en informatique et dons d'ordinateurs à des écoles des quartiers défavorisés et des régions rurales.

Canada :

1. **Prix du Conseil canadien sur la commandite** : Lors de la cinquième conférence annuelle du CCC qui s'est déroulée à Toronto en avril, la Banque Scotia a reçu deux prix : le prix Or dans la catégorie Projets spéciaux, pour le partenariat SCENE avec Cineplex Entertainment et une mention honorable dans la catégorie Arts et divertissement, pour le prix Giller Banque Scotia.
2. **The Globe & Mail Business for the Arts Awards : Best Arts/Entrepreneur Partnership (Nuit Blanche)** : Le partenariat de la Banque Scotia et de la Ville de Toronto pour la création et l'élargissement de l'événement Nuit Blanche, qui permet au public de découvrir gratuitement l'art contemporain pendant une nuit de 12 heures, a reçu la distinction Best Arts/Entrepreneur Partnership. Un jury de six membres a choisi les lauréats des quatre prix visant à rendre hommage aux sociétés qui manifestent un intérêt exceptionnel pour les arts au Canada. Ces prix ont été annoncés le 5 juin et remis à l'occasion d'un gala, le 20 octobre.
3. **Banque de l'année 2008 au Canada (The Banker, décembre 2008)** : La Banque Scotia a reçu le titre de Banque de l'année, le plus ancien titre décerné dans le monde au sein du secteur bancaire, pour sa solide gestion et son approche prudente du risque pendant une année difficile. (Elle a aussi été nommée Banque de l'année 2008 au Belize, au Costa Rica, en Guyane et aux îles Turks et Caicos – voir la section À l'échelle internationale.)

Banque dans son ensemble, responsabilité sociale, divers :

1. **Carbon Disclosure Project (CDP) (novembre 2008)** : Le Carbon Disclosure Project (CDP) est un organisme indépendant sans but lucratif fondé en 2000. Parmi les sociétés canadiennes à faible bilan carbone, il a choisi la Banque Scotia comme chef de file des entreprises soucieuses de faire connaître aux investisseurs les risques que posent les changements climatiques, et les possibilités et stratégies qui en découlent. C'est la sixième année que le CDP sollicite de l'information. Au total, 1 550 sociétés sur les quelque 3 000 contactées dans le monde ont participé à l'étude. Au Canada, 55 % des

200 sociétés interrogées ont répondu au questionnaire. L'information demandée portait sur quatre points : opinion de la direction sur les risques et les possibilités que présentent les changements climatiques; comptabilisation des émissions de gaz à effet de serre; stratégies employées pour réduire les émissions, minimiser le risque ou tirer parti des possibilités; et gouvernance relative aux problèmes que posent les changements climatiques.

2. **Mexican Center for Philanthropy (CEMEFI)** – Scotiabank Mexico a été désignée comme «Empresa Socialmente Responsable» (société consciente de ses responsabilités sociales), distinction la plus importante du pays pour ce qui est des pratiques socialement responsables dans cinq domaines : le milieu de travail, la collectivité, l'environnement, l'éthique et la gouvernance, et le marketing. C'est la première année que la Banque Scotia était en lice pour cette distinction. Le CEMEFI a par ailleurs décerné à Scotiabank Mexico le prix Mejores Prácticas de Responsabilidad Social (meilleures pratiques de responsabilité sociale) dans la catégorie Qualité de vie, pour ses efforts d'inclusion. Au Mexique, en effet, la Banque a ouvert des succursales spéciales pour les employés et les clients ayant des handicaps visuels et moteurs.
3. **Global Compact Office des Nations Unies** – Le Global Compact Office des Nations Unies a reconnu comme «notable» l'initiative Communication on Progress (CoP) prise par Scotiabank Mexico en 2008 dans le cadre du programme Global Compact. Scotiabank Mexico donne ainsi l'exemple aux autres sociétés du monde pour sa planification stratégique en matière de responsabilité sociale et pour la transparence de ses méthodes. La Banque Scotia a été la première société mexicaine à obtenir cette reconnaissance.

ANNEXE B : DONS ET COMMANDITES

La Banque Scotia a accordé son appui pour la première fois en 2008 aux causes et organismes suivants.

1. FEMMES (AUTOCHTONES)

- **Women in Leadership Foundation** – Forum des femmes d'affaires autochtones de la Colombie-Britannique et bourses d'études pour les jeunes
- **Women in Leadership Foundation** – Forum des femmes d'affaires autochtones de l'Ontario et bourses d'études pour les jeunes

Les dons sont destinés aux femmes et aux jeunes autochtones des secteurs public et privé. Le forum de la Colombie-Britannique représente un partenariat avec la nation Squamish.

2. AUTOCHTONES

- **Anishinabe Atisokaywin, Inc. – A Day of Inspiration.** L'événement d'un jour a été marqué par des présentations sur la responsabilisation et des séances d'information sur les études et les professions, qui visaient à donner aux jeunes autochtones les moyens d'améliorer leur situation économique et sociale. L'idée était de susciter, chez ces jeunes, de l'enthousiasme envers une meilleure qualité de vie et de nouvelles possibilités. Des bourses d'études ont été remises pendant cette journée aux jeunes autochtones qui se montrent actifs au sein de leur collectivité et prévoient poursuivre des études.

3. MINORITÉS VISIBLES

- **ACCES – Programme Connexions Services financiers.** Les dons visent les nouveaux immigrants qui ont reçu une formation à l'étranger et qui sont inscrits au programme Connexions Services financiers d'ACCES. Le but est de leur fournir une formation complète de trois semaines sur le secteur financier. Les candidats se familiarisent avec ce secteur et apprennent à s'intégrer au milieu de travail canadien et à communiquer avec des collègues et des clients. La formation prépare aussi à l'examen qui sanctionne le Cours sur le commerce des valeurs mobilières au Canada.
- **Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC)** – Ce regroupement d'organismes communautaires met des immigrants qualifiés en contact avec des professionnels reconnus pour améliorer leurs possibilités d'emploi, dans le cadre d'un mentorat.

4. PERSONNES HANDICAPÉES

- **LIME Connect – Possibilité de recrutement.** Le soutien vise les personnes handicapées. L'idée est de réunir dans la même pièce, en milieu universitaire, des étudiants handicapés et des représentants de grandes sociétés pour faciliter le recrutement.
- **Toronto District School Board – Programme Employment Accessibility Exchange – entreprise d'entraînement dans le milieu financier.** Ce programme vise les personnes handicapées à la recherche d'un emploi. L'aide prend plusieurs formes : évaluation des besoins

en matière d'emploi, conseils, enseignement linguistique, acquisition d'aptitudes et perfectionnement.

5. MULTIGROUPES

- **Conseil canadien de la réadaptation et du travail (CCRT) – Conférence nationale.** La Banque Scotia a commandité la conférence «Diversity Planning for Inclusive Employment» qui s'est tenue à St. John's, Terre-Neuve, du 5 au 7 octobre 2008.

Pour avoir plus de précisions sur nos dons et commandites, veuillez consulter notre site sur la diversité à l'adresse www.banquescotia.com.