

Notre engagement à l'oeuvre



DÉCLARATION SUR
LA RESPONSABILITÉ
SOCIALE
2010



DÉCLARATION SUR LA RESPONSABILITÉ SOCIALE
Bilan des contributions communautaires

2001



2002



2003



2004



2001-2010

10 ANS DE RAPPORTS

2005



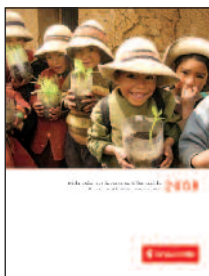
2006



2007



2008



2009



2010



BÂTIR SUR DE SOLIDES PRINCIPES CLÉS :



GOVERNANCE D'ENTREPRISE

- La Banque Scotia figure au premier rang des institutions financières canadiennes dans le palmarès des pratiques de gouvernance Board Games établi en 2010 par le *Globe and Mail*.
- La Banque Scotia est la première banque canadienne à avoir signé le Pacte mondial de l'ONU.
- Treize des 14 administrateurs actuels du conseil sont indépendants.



CLIENTS

- La Banque Scotia compte plus de 18,6 millions de clients.
- Nous exerçons nos activités dans plus de 50 pays.
- La Banque Scotia a autorisé 9,2 milliards de dollars sous forme de financement par emprunt à des petites et moyennes entreprises du Canada.

ÉTUDE DE CAS : Programme d'approvisionnement en eau et d'assainissement



EMPLOYÉS

- Pour la deuxième année consécutive, la Banque Scotia figure parmi les meilleurs employeurs du Canada pour la diversité.
- Nous comptons plus de 70 000 employés dans le monde.
- Près de 55 % de nos employés se trouvent maintenant à l'étranger.

ÉTUDE DE CAS : À chacune sa réussite



ENVIRONNEMENT

- Nous avons 20 succursales «vertes» au Canada.
- La Banque Scotia figure parmi les 30 sociétés les plus écologiques (The Green 30) sélectionnées par les revues *Maclean's* et *Canadian Business*.
- Le CEMEFI a décerné un prix à Scotiabank Mexico pour ses meilleures pratiques visant la réduction de son empreinte carbone.

ÉTUDE DE CAS : Programme ÉcoVie



COLLECTIVITÉ

- Nous avons lancé le programme Un avenir meilleur à l'échelle de la Banque Scotia – www.scotiabank.com/avenirsouriant/
- La Banque Scotia a versé environ 50 millions de dollars canadiens sous forme de dons et de parrainages philanthropiques.
- Les employés ont consacré plus de 324 000 heures au bénévolat et à la collecte de fonds.

ÉTUDE DE CAS : Programme Un avenir meilleur de la Banque Scotia

PACTE MONDIAL DE L'ONU

La Banque Scotia a été la première banque canadienne à signer, en 2010, le Pacte mondial de l'ONU, qui représente un engagement, de la part des entreprises, à défendre et à protéger les droits de l'homme, les normes du travail, et les normes en matière d'environnement et de lutte contre la corruption, dans leurs pratiques commerciales.

Nous avons indiqué dans ce rapport, au moyen du logo du Pacte mondial de l'ONU, les domaines dans lesquels nous appliquons les 10 valeurs fondamentales du pacte. Pour plus de renseignements à ce sujet, veuillez visiter notre site Web au www.banquescotia.com/rse/en/bref



La Banque Scotia est l'une des principales institutions financières d'Amérique du Nord et la plus internationale des banques canadiennes. Comptant plus de 70 000 employés, le Groupe Banque Scotia et ses sociétés affiliées offrent une vaste gamme de produits et de services, notamment des services aux particuliers, aux entreprises et aux sociétés ainsi que des services de banque d'investissement, à plus de 18,6 millions de clients dans plus de 50 pays.

NOTRE OBJECTIF FONDAMENTAL Être l'un des principaux fournisseurs de services financiers multinational, dont le siège social est au Canada, en étant celui qui réussit le mieux à aider ses clients à améliorer leur situation financière.

NOS PRIORITÉS • Croissance durable et rentable des revenus • Gestion du capital • Leadership • Gestion prudente du risque et tolérance raisonnable au risque • Gestion de l'efficacité et des dépenses

Nos méthodes de travail

COLLABORATION En tirant le meilleur parti des occasions d'affaires, des synergies, des pratiques exemplaires et de notre bassin mondial de talents.

NOS VALEURS

INTÉGRITÉ Nos relations avec les autres sont caractérisées par l'éthique et la dignité.

RESPECT Nous faisons preuve d'empathie et tenons compte des besoins des autres.

ENGAGEMENT Nous avons à coeur la réussite de nos clients et de nos équipes ainsi que notre propre réussite.

DISCERNEMENT Nous tirons parti de nos connaissances pour réagir de façon proactive et trouver la solution idéale.

DYNAMISME Nous agrémentons notre environnement de travail grâce à un esprit d'équipe, à un enthousiasme contagieux et à une attitude positive.

METTRE NOS FORCES À PROFIT

Après avoir été en affaires 179 ans, des thèmes récurrents émergent et définissent ce que nous sommes et ce que nous voulons atteindre. Les fondements de notre réussite tiennent compte de nos traditions et de la réputation dont nous jouissons depuis notre fondation. Nous nous définissons par notre culture et nos valeurs, qui sont ancrées dans nos forces, soit la diversification, l'exécution, la gestion de l'efficacité et des dépenses et la gestion du risque. Notre harmonie en tant qu'organisation dans l'esprit de notre devise «Une équipe... un même objectif» représente un puissant avantage concurrentiel.

Les bons résultats enregistrés par la Banque Scotia en 2010 sont la preuve de notre force*

BÉNÉFICE NET GLOBAL :

4 239

MILLIONS DE DOLLARS



NOS SECTEURS DE CROISSANCE POUR L'EXERCICE 2010

2 315

BÉNÉFICE NET
2010 (en millions de dollars)

Le **RÉSEAU CANADIEN** offre une gamme diversifiée de conseils, de solutions et de services financiers aux particuliers, aux petites entreprises, aux entreprises ainsi qu'à la clientèle de la division de gestion de patrimoine par l'intermédiaire d'un réseau de distribution multicanaux à l'échelle du pays.

1 262

BÉNÉFICE NET
2010 (en millions de dollars)

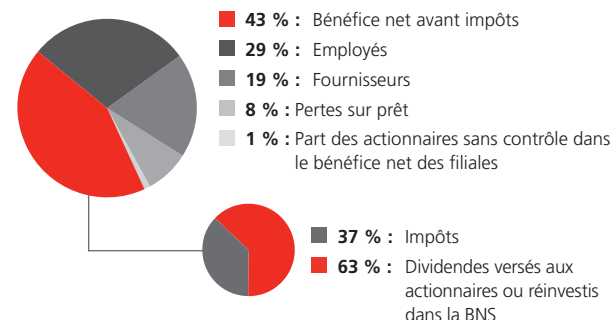
La division **OPÉRATIONS INTERNATIONALES** offre un vaste éventail de services financiers aux clients des services bancaires aux particuliers et aux entreprises de la Banque Scotia dans plus de 45 pays des Antilles, d'Amérique latine et d'Asie, et au Mexique.

1 350

BÉNÉFICE NET
2010 (en millions de dollars)

SCOTIA CAPITAUX constitue la branche des services bancaires de gros du Groupe Banque Scotia. Elle offre une diversité de produits aux grandes sociétés, aux administrations publiques et aux investisseurs institutionnels. Prêteur et courtier en valeurs mobilières fournissant des services complets au Canada et au Mexique, Scotia Capitaux offre une vaste gamme de produits aux États-Unis et en Amérique latine ainsi que des produits et services particuliers dans des marchés à créneaux d'Europe et d'Asie.

Gestion de patrimoine mondiale constituée, depuis le 1^{er} octobre 2010, un quatrième secteur, qui regroupe nos activités de gestion de patrimoine et d'assurance au Canada et dans le monde ainsi que notre groupe Transactions bancaires mondiales.



*Au 31 octobre 2010. Détails complets dans le rapport annuel 2010.



Rick Waugh,
président et chef de
la direction

«Notre programme Un avenir meilleur nous permet de nous dépasser en renforçant notre détermination d'être des citoyens du monde exemplaires.»

J'ai le plaisir de vous présenter, pour la dixième année, notre Déclaration sur la responsabilité sociale. L'engagement de la Banque Scotia envers la responsabilité sociale des entreprises (RSE) a évolué et s'est raffermi au cours de la dernière décennie, et ce rapport est devenu un outil précieux qui nous aide à cibler nos efforts et à suivre nos progrès.

La RSE fait maintenant partie de tous les aspects de nos activités à l'échelle planétaire, comme en témoigne ce rapport qui se penche sur nos initiatives non seulement au Canada, mais aussi au Mexique, au Pérou, au Chili et au Costa Rica. Ensemble, ces pays comptent pour environ 80 % de nos activités mondiales.

Nous avons décidé, au début de 2011, de regrouper sous une même bannière – le programme Un avenir meilleur de la Banque Scotia – toutes nos initiatives de bienfaisance et de soutien à la collectivité, nos oeuvres sociales ainsi que les activités de bénévolat de notre personnel. Ce programme permet à la Banque et à nos 70 000 employés du monde entier de venir en aide aux collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons, perpétuant ainsi une tradition bien ancrée.

Nous sommes très fiers que la Banque Scotia ait signé, en 2010, le Pacte mondial de l'ONU, par lequel elle s'engage à défendre et à protéger les droits de la personne, les normes du travail et les normes en matière d'environnement et de lutte contre la corruption, dans ses pratiques commerciales. La Banque Scotia a été la première banque canadienne à appliquer ces valeurs dans son exploitation quotidienne et à les intégrer à sa culture.

Notre nouveau programme ÉcoVie suscite aussi beaucoup d'enthousiasme à la Banque. Il répond à la volonté croissante des Canadiens de réduire leur impact sur l'environnement. Notre site Web

ÉcoVie, www.ecovie.banquescotia.com, suggère des moyens de rendre sa maison plus écologique. Les Prix ÉcoVie de la Banque Scotia récompensent par ailleurs les entreprises, les particuliers et les étudiants pour l'excellence de leurs produits et services ou travaux, ainsi que pour leurs idées innovatrices visant l'amélioration de l'efficacité énergétique dans le secteur résidentiel.

Plusieurs prix et distinctions nous ont été décernés pour notre engagement envers la RSE. Par exemple, la revue *Canadian Business* et le Reputation Institute nous ont désignés comme la banque jouissant de la plus haute réputation au Canada et classés parmi les meilleures entreprises du pays à ce chapitre. Nous avons aussi reçu des prix prestigieux au Mexique et en Jamaïque.

La RSE est plus importante que jamais pour la Banque Scotia, ainsi que pour nos employés, nos clients, nos actionnaires et les collectivités que nous servons. Nous avons la ferme volonté de contribuer à un avenir meilleur dans le monde entier, par des pratiques bancaires éthiques, le souci de la protection de l'environnement et un appui aux collectivités se manifestant par nos dons et par le bénévolat de nos employés.

Veuillez visiter notre site Web, au www.banquescotia.com/rse, pour en apprendre davantage sur nos efforts en matière de RSE et nous donner votre opinion. Nous apprécions l'intérêt que vous portez à la question et votre soutien, et c'est avec plaisir que nous vous tiendrons au courant, dans nos prochains rapports, de notre engagement toujours plus profond à cet égard.

INDICES DE RESPONSABILITÉ SOCIALE

La Banque Scotia figure dans un certain nombre d'indices en fonction de sa performance, jugée d'après des critères sociaux et environnementaux et des critères de gouvernance d'entreprise.



FTSE4Good



La Banque Scotia est membre de :



COMITÉ CONSULTATIF SUR LA RSE



1. Kaz Flinn

VICE-PRÉSIDENTE, RSE, RELATIONS PUBLIQUES, AFFAIRES DE LA SOCIÉTÉ ET AFFAIRES GOUVERNEMENTALES

2. Rania Llewellyn

PREMIÈRE VICE-PRÉSIDENTE ET CHEF DU RÉSEAU CANADIEN, ROYNAT CAPITAL

3. Ahmad Dajani

VICE-PRÉSIDENT, SERVICES MULTICULTURELS

4. Laurel Pollard

VICE-PRÉSIDENTE, GESTION DE LA STRATÉGIE ET PROJETS DE LA DIRECTION

5. Ron King

RESPONSABLE EN CHEF DE LA CONFORMITÉ EN MATIÈRE DE LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT, CONFORMITÉ, GROUPE BANQUE SCOTIA

6. Cynthia Stark

VICE-PRÉSIDENTE, MARQUES ET PUBLICITÉ, OPÉRATIONS INTERNATIONALES

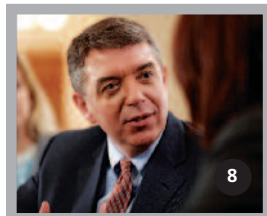
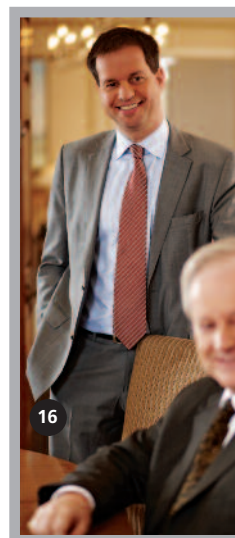
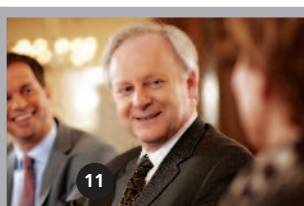
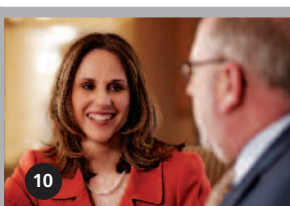
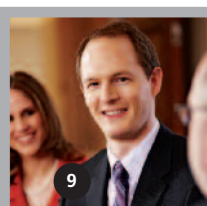
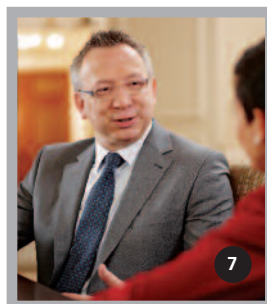
En 2010, le comité consultatif sur la RSE a travaillé à la révision de la déclaration sur la responsabilité sociale. Comme la définition de la RSE datait de cinq ans, il était temps de formuler un nouvel énoncé correspondant mieux à nos objectifs actuels.

Nous voulions que la nouvelle déclaration expose de façon concise l'objectif de la RSE à la Banque Scotia, du point de vue interne et externe. Nous voulions qu'elle soit claire, pertinente, à jour, motivante, unique et durable – tout un programme! Nous voulions aussi qu'elle suscite l'engagement des employés et montre que nous prenons la RSE au sérieux, car elle fait partie de notre travail de chaque jour. Nous voulions enfin que la nouvelle déclaration témoigne de notre enthousiasme vis-à-vis de nos activités touchant la RSE et exprime ce que celle-ci représente dans une organisation comme la nôtre.

Le comité a sérieusement pesé les mots-clés et les idées qui traduiraient le mieux notre perspective unique sur la RSE. Les discussions ont fait ressortir la diversité des opinions sur la question à l'échelle de la Banque ainsi que des valeurs communes fondamentales. L'équipe RSE a proposé des douzaines de formulations. La déclaration retenue sur la RSE et sur nos valeurs (ci-dessous) est à la fois plus courte et plus claire.

La Banque Scotia contribue à bâtir un **avenir meilleur** par ses pratiques bancaires éthiques, son souci de protéger l'environnement et son **engagement au sein de la collectivité**.

Comment nous menons nos activités **tous les jours.**



7. Cory Garlough
VICE-PRÉSIDENT,
STRATÉGIES D'EMPLOI MONDIALES

8. Randy Lyons
VICE-PRÉSIDENT,
ALIGNEMENT ORGANISATIONNEL

9. Bradley Tate
CONSEILLER JURIDIQUE, SERVICES JURIDIQUES

10. Jacqueline Bukaluk
VICE-PRÉSIDENTE, VÉRIFICATION, DIRECTION GÉNÉRALE

11. JP Savage
PREMIER VICE-PRÉSIDENT, BUREAU DE
GESTION DE LA TECHNOLOGIE D'ENTREPRISE

12. Kim Brand
PREMIÈRE DIRECTRICE, AFFAIRES
ENVIRONNEMENTALES, RSE
RELATIONS PUBLIQUES, AFFAIRES DE LA
SOCIÉTÉ ET AFFAIRES GOUVERNEMENTALES

13. Diane Giard
PREMIÈRE VICE-PRÉSIDENTE, QUÉBEC ET EST
DE L'ONTARIO

14. David Morley
VICE-PRÉSIDENT, IMMOBILIER

15. Marian Lawson
DIRECTRICE GÉNÉRALE ET CHEF, MARCHÉS
DES CAPITAUX MONDIAUX, SERVICES
BANCAIRES

16. Jeremy Pallant
VICE-PRÉSIDENT, PARTICULIERS – SEGMENTS
ÉMERGENTS, MICROFINANCE ET PETITES
ENTREPRISES, OPÉRATIONS INTERNATIONALES

Les membres du Comité consultatif sur la RSE représentent des secteurs importants de la Banque : Conformité, Opérations internationales, Services juridiques, Technologie de l'information et solutions, Immobilier et Services multiculturels, entre autres.

Le Comité consultatif sur la RSE s'est penché aussi sur l'intégration du Pacte mondial de l'ONU à nos activités. Il a fourni des données pour l'évaluation de la RSE et contribué à faire connaître nos initiatives clés dans ce domaine, à l'échelle de la Banque.

Cette Déclaration sur la responsabilité sociale est publiée pour la dixième année (les dix rapports sont illustrés sur la couverture de la présente déclaration). Notre premier rapport portait presque exclusivement sur nos activités au Canada. Il comptait une quarantaine de pages, dont une seule était consacrée à l'environnement. Le présent rapport est beaucoup plus court puisque la majeure partie de l'information est maintenant accessible en ligne. On y trouve aussi des commentaires sur plus de 80 % de nos activités à l'étranger, tandis que nos initiatives dans le domaine de l'environnement occupent maintenant une place importante.

DÉCLARATION DE LA BANQUE SCOTIA SUR LA RESPONSABILITÉ SOCIALE

La déclaration traite des répercussions économiques, sociales et environnementales de nos activités et de notre performance à cet égard en 2010. Elle est publiée conformément à l'article 3 du Règlement sur la déclaration annuelle (banques, sociétés d'assurances et sociétés de fiducie et de prêt) du Canada et comprend des statistiques mondiales témoignant de l'envergure de plus en plus internationale de nos activités. Vous trouverez de plus amples renseignements sur la déclaration dans l'Annexe, à la page 21.

Membres du comité qui ne figurent pas sur les photos :

Phil Griffiths, vice-président, Soutien stratégique, Services partagés; Lance Hill, vice-président, Soutien opérationnel, Services partagés, Opérations internationales; Karen Jodoin, première directrice, Technologie de l'information et solutions, Ressources humaines; Janet Slasor, première directrice, Dons, commandites et projets de direction; Rick White, vice-président, Programmes marques et marketing.



Vous trouverez de plus amples renseignements sur les progrès de la Banque Scotia en matière de responsabilité sociale sur notre site Web, au www.banquescotia.com/rse.



TRANSPARENCE ET REDDITION DE COMPTES

Gouvernance d'entreprise

Les politiques de gouvernance de la Banque ont pour but de préserver l'indépendance du conseil d'administration et sa capacité de supervision efficace. Le conseil d'administration est soucieux d'adopter les meilleures pratiques en matière de gouvernance de la Banque.

En 2010

- La Banque a accueilli un nouvel administrateur : David Dodge, conseiller principal à Bennett Jones LLP et ancien gouverneur de la Banque du Canada.
- La Banque Scotia est la première banque canadienne à avoir signé le Pacte mondial de l'ONU, par lequel elle s'engage à défendre et à protéger les droits de la personne, les normes du travail et les normes en matière d'environnement et de lutte contre la corruption, dans ses pratiques commerciales.
- La Banque Scotia figure au premier rang des institutions financières canadiennes dans le palmarès des pratiques de gouvernance Board Games établi en 2010 par le *Globe and Mail*. Elle domine le classement sur des points importants comme la communication de l'information et les droits des actionnaires.

Faits sur la gouvernance

- Sur les 14 membres actuels du conseil, 13 sont indépendants.
- Le conseil procède chaque année à une évaluation de sa performance et de celle de ses comités.
- Tous les administrateurs, dirigeants et employés doivent chaque année revoir et signer le Code d'éthique de la Banque Scotia.

Nos principes de gouvernance

La gouvernance d'entreprise s'entend de la manière dont une entreprise est dirigée, de ses processus et politiques, et de la manière dont elle concilie les intérêts de ses nombreux partenaires, notamment de ses actionnaires, de ses clients, de ses employés et de la collectivité en général. En tant qu'institution financière multinationale exerçant ses activités dans une cinquantaine de pays, la Banque Scotia veille à ce que ses pratiques et politiques respectent, voire dépassent, les normes et exigences locales, canadiennes et internationales; elle s'efforce aussi d'équilibrer les intérêts de ses divers partenaires dans le monde entier.

Les pratiques de la Banque Scotia en matière de gouvernance sont assez proches des normes de gouvernance que suivent les sociétés inscrites à la Bourse de New York. Elles ont été conçues pour préserver l'indépendance du conseil d'administration et sa capacité de superviser efficacement la gestion de la Banque, et de maintenir la force et l'intégrité de celle-ci.

La Banque Scotia cherche continuellement à renforcer ses pratiques et ses politiques en matière de gouvernance à tous les niveaux, et le conseil d'administration s'efforce au fil du temps d'adopter des pratiques exemplaires. La responsabilité de la gouvernance incombe plus particulièrement au comité de gouvernance et du régime de retraite, qui se compose entièrement d'administrateurs indépendants. Le comité examine les politiques de la Banque en matière de gouvernance au moins une fois par an, et les changements qu'il recommande sont étudiés et approuvés par l'ensemble du conseil.

«Le secret de nos nombreuses réussites repose sur une saine gouvernance – une culture bien développée, axée sur la reddition de comptes, la transparence et l'intégrité.»

– John T. Mayberry, président du conseil



John T. Mayberry,
président du conseil



De gauche à droite : N. Ashleigh Everett – présidente, comité de gouvernance et du régime de retraite; John C. Kerr – président, comité des ressources humaines; Michael J. L. Kirby – président, comité de vérification et de révision; Allan C. Shaw – président, comité de direction et d'évaluation des risques.

Tous les employés, et au bout du compte, le **conseil d'administration**, sont responsables des **actions** et des **résultats de la Banque**.

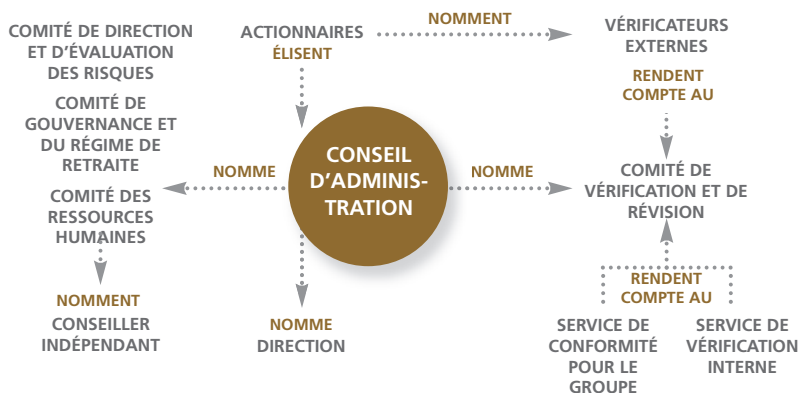
La Banque Scotia a signé le Pacte mondial de l'ONU en 2010, ce qui témoigne de son engagement envers la transparence et l'obligation de rendre compte à l'échelle de l'organisation mondiale. Le Pacte mondial est une initiative des Nations Unies s'adressant aux entreprises résolues à intégrer à leurs activités et à leurs stratégies 10 valeurs universelles dans les domaines des droits de la personne, des normes du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.



RENSEIGNEMENTS EN LIGNE

- Vous trouverez de plus amples renseignements sur les pratiques et les politiques de gouvernance de la Banque Scotia au www.banquescotia.com/rse/gouvernance.
- Pour en savoir davantage sur le Pacte mondial de l'ONU, allez au www.un.org/fr/globalcompact.

STRUCTURE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION





Clients

Pour aider les clients à améliorer leur situation financière, il faut leur fournir un service exceptionnel, évaluer soigneusement notre capacité de répondre à leurs besoins et leur proposer des produits et des conseils financiers pertinents. Il faut aussi répondre à leurs attentes, notamment protéger la confidentialité de leurs renseignements personnels et gagner leur confiance. C'est ce que nous nous efforçons de faire tous les jours, auprès de plus de 18,6 millions de clients, dans plus de 50 pays.

Microfinancement

«En procurant un financement aux ménages et aux microentreprises, nous les aidons à parvenir à l'indépendance financière et à contribuer au développement économique. Les microentreprises présentent de l'intérêt non seulement pour leurs propriétaires, mais aussi pour les collectivités», explique Jeremy Pallant, vice-président, Particuliers – segments émergents, Microfinance et Petites entreprises.

La Banque Scotia participe à des initiatives innovatrices de microfinancement pour aider les entrepreneurs et collectivités mal desservies, particulièrement les propriétaires exploitants de microentreprises.

Les clients des services de microfinancement de la Banque Scotia sont des travailleurs autonomes ou des propriétaires de microentreprises dont le revenu brut annuel ne dépasse pas 100 000 \$ CA. Ces personnes ont besoin de capitaux pour le développement et la croissance de leur entreprise. Nous offrons des services de microfinancement dans cinq pays (voir Annexe, page 23) et prévoyons les étendre à d'autres pays en 2011.

Selon le pays, nous pouvons accorder un financement pour le fonds de roulement, l'achat de locaux et de matériel ou une expansion. Nous offrons aussi des cartes de crédit, des prêts personnels, des prêts hypothécaires et des prêts pour études.

Les microentreprises font vivre bien des personnes à charge et les enfants des bénéficiaires de prêts sont plus nombreux à fréquenter l'école primaire et l'école secondaire.

En 2010, le volume de nos prêts s'est accru de près de 13 %. Notre objectif est d'offrir des services de microfinancement dans neuf autres établissements d'ici la fin de 2011.

Services multiculturels

«Nous accueillons avec plaisir dans notre clientèle les membres de groupes multiculturels de tout le Canada et leur offrons des services adaptés à leurs besoins particuliers, bien souvent dans leur langue. Par exemple, notre programme BonDébut pour les nouveaux arrivants, qui offre des solutions et des ressources personnalisées aux résidents permanents, aux étudiants internationaux et aux travailleurs étrangers, continue d'avoir un immense succès», souligne Ahmad Dajani, vice-président, Services multiculturels.

La Banque Scotia, qui est la plus internationale des banques canadiennes, est bien placée pour cerner les besoins des nouveaux arrivants. Notre personnel est représentatif des collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités, et nous continuons de recruter des employés provenant de groupes multiculturels de tout le pays qui saisissent bien les particularités culturelles de nos clients et peuvent communiquer avec eux dans leur langue.

Notre programme BonDébut facilite l'accès des nouveaux arrivants au crédit. Il prévoit une exemption des frais sur les opérations courantes pendant un an et divers produits et services d'emprunt et de placement adaptés aux besoins particuliers de cette clientèle. Notre site BonDébut est traduit en huit langues.

L'absence d'antécédents de crédit au Canada peut constituer un obstacle à l'obtention d'un prêt automobile. En 2010, la Banque Scotia a lancé le programme de prêt-auto BonDébut, le premier du genre offert par un fournisseur de crédit automobile au Canada. Ce programme permet aux nouveaux arrivants d'obtenir un financement pour l'achat d'une automobile.



«Dans tout le Canada, nous avons constaté en 2010 des signes encourageants de redressement dans notre clientèle de petites entreprises. Il peut y avoir des différences entre les régions et certains secteurs connaissent plus de difficultés que d'autres, mais notre économie relativement robuste suscite un optimisme prudent sur bien des fronts.»

– Islay McGlynn, directrice générale et chef, Petites entreprises, Banque Scotia

ENGAGEMENT ENVERS LES CLIENTS

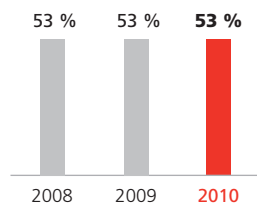
Quelques faits

- Le choix de langues dans les guichets automatiques bancaires (GAB) inclut l'anglais, le français, l'espagnol et le chinois traditionnel et simplifié.
- Nos centres de contact clientèle peuvent maintenant servir les clients en punjabi, espagnol, mandarin, cantonais, français et anglais.
- Au Canada, Scotia en direct compte plus de 4,5 millions d'utilisateurs inscrits.

* On trouvera dans l'Annexe, à la page 24, un récapitulatif de l'accès à nos services financiers, par segment de clientèle.

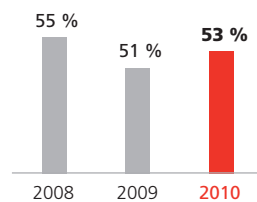
Photo : Clorinda Canorio Tinoco, du Pérou (à droite), a ouvert sa boulangerie en 1992, grâce à un prêt modique. L'entreprise a maintenant des revenus de plus d'un million de dollars.

Indice de fidélité de la clientèle des particuliers (Canada)
 – Tranche supérieure des réponses favorables



«Tranche supérieure» s'entend de la proportion de clients qui nous ont accordé la plus haute note sur une échelle de 1 à 5.

Indice de fidélité des petites entreprises clientes (Canada)
 – Tranche supérieure des réponses favorables

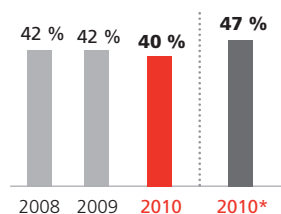


*L'indice de fidélité des petites entreprises clientes se fonde sur les résultats d'un sondage interne et constitue un indicateur clé de leur fidélité à la Banque Scotia.

«Tranche supérieure» s'entend de la proportion de clients qui nous ont accordé la plus haute note sur une échelle de 1 à 5

Indice de fidélité de la clientèle des particuliers (Opérations internationales)

La Banque aux yeux des clients – Opérations internationales (BAYC – OI)



*L'indice de fidélité de la clientèle est une note mixte qui représente la moyenne des réponses favorables (note la plus élevée sur une échelle de 1 à 5) à quatre questions ayant trait à la fidélité. L'indice de fidélité de la clientèle (IFC) a remplacé la note BAYC en 2010; cet indice sera le seul que nous suivrons à compter de 2011.

Sécurité

«Un service exceptionnel, c'est également protéger la confidentialité des renseignements des clients et lutter contre les crimes financiers, comme le blanchiment d'argent. Nous respectons un certain nombre de codes de conduite et d'engagements envers le public qui visent à protéger les intérêts des consommateurs sur des questions allant de la fraude sur cartes de crédit et de débit jusqu'aux relations avec les petites et moyennes entreprises. D'autres politiques visent à prévenir des crimes financiers, comme le blanchiment d'argent», explique Louise Cannon, première vice-présidente, Conformité – Programmes du Groupe et Réseau canadien.

La Banque Scotia a un certain nombre de programmes et de politiques destinés à protéger les consommateurs, notamment :

- En 2010, nous avons converti à la technologie des cartes à puce 99 % de nos cartes de crédit pour particuliers et 98 % de nos cartes de débit actives. Les cartes à puce améliorent la sécurité en offrant une meilleure protection contre la perte, le vol ou la fraude. Cette technologie a également été adoptée dans tous les GAB des succursales de la Banque Scotia. Scotiabank Mexico a opéré la conversion de toutes ses cartes de crédit; celle des cartes de débit se poursuivra en 2011. Au Pérou, la Banque Scotia va commencer à émettre des cartes de crédit à puce en 2011.
- Nous avons mis à jour, en 2010, l'Entente relative à la confidentialité des renseignements au sein du Groupe Banque Scotia, qui explique aux clients comment nous recueillons, utilisons, protégeons et communiquons leurs renseignements personnels.
- Pour faire face aux complexités croissantes d'un monde en ligne, la Banque offre depuis peu à tous ses employés canadiens un cours complet sur la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information. Cette formation en ligne porte sur tous les aspects du traitement sécuritaire des renseignements personnels et des autres renseignements confidentiels, qu'ils soient sur papier ou sous forme électronique. Nous prévoyons offrir cette formation à l'échelle internationale en 2011.

Plaintes des clients

Les clients qui ont des plaintes peuvent s'adresser à la Banque Scotia en suivant un processus en trois étapes :

1. Communiquer avec la succursale locale ou le centre de contact,
2. Contacter le Bureau du président de la Banque Scotia, ou
3. Contacter l'Ombudsman de la Banque Scotia.

Si le client estime que la Banque Scotia n'a pas réglé sa plainte à son entière satisfaction, il peut s'adresser à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement. Cet organisme indépendant fait enquête sur les plaintes touchant les fournisseurs de services financiers. À l'étranger, les établissements de la Banque Scotia suivent un processus semblable, qui varie selon les besoins locaux ou la réglementation du pays.

L'Annexe, à la page 23, fournit plus de détails à ce sujet.



RENSEIGNEMENTS EN LIGNE

- Renseignements sur la protection des renseignements personnels à la Banque Scotia : www.banquescotia.com/rse/confidentialite
- Renseignements sur les services multiculturels : www.banquescotia.com/clients/multiculturel
- Renseignements sur le microfinancement : www.banquescotia.com/rse/clients/microfinancement
- Nous disposons d'un réseau de 23 centres bancaires pour autochtones et avons quatre succursales dans des réserves. Renseignements : www.banquescotia.com/servicesautochtones
- Renseignements sur les opérations bancaires à faible coût, les services bancaires aux personnes âgées et l'accessibilité des succursales : www.banquescotia.com/rse/clients/accessibilite
- La Banque Scotia compte 1 678 conseillers au service des petites entreprises du Canada. Renseignements : www.banquescotia.com/rse/clients/petitesentreprises



ÉTUDE DE CAS : PROGRAMME D'APPROVISIONNEMENT EN EAU ET D'ASSAINISSEMENT

En 2010, Scotiabank Peru a lancé un produit exclusif dans le cadre du programme d'approvisionnement en eau et d'assainissement de la Banque mondiale et de CARE (organisme qui se voue à combattre la pauvreté). L'objectif est d'accorder des prêts modiques à des familles à faible revenu pour les aider à améliorer leurs conditions d'hygiène. L'offre inclut un financement et une formation dispensée par les partenaires de la Banque. La Banque Scotia participe à ce programme depuis son lancement en 2008.

Le produit s'adresse aux familles des régions rurales et urbaines dont le revenu mensuel est inférieur à 200 \$. Beaucoup n'ont qu'un accès limité à des installations sanitaires de base, et il leur est encore plus difficile d'obtenir des services bancaires. Ce produit permet aux familles d'améliorer leur approvisionnement en eau et leurs conditions sanitaires, et aussi de mieux saisir le rapport entre hygiène, santé et nutrition.

Le grand avantage du programme est d'aider les collectivités à rehausser leur qualité de vie par un recours au crédit à des fins sanitaires. L'environnement bénéficie aussi de cette initiative qui évite la contamination des cours d'eau.

Le programme a été sélectionné dans le cadre des prix Sustainable Banking Awards 2010 du Financial Times, dans la catégorie Achievement in Basic Needs Financing. Les prix du Financial Times rendent hommage aux banques internationales qui font preuve de leadership et d'innovation en matière de responsabilité sociale. La catégorie Achievement in Basic Needs Financing est nouvelle en 2010. Elle recouvre les initiatives de microfinancement portant sur des besoins essentiels comme l'énergie, l'alimentation et l'eau.

Photos : Participants à des programmes locaux mis en place par Agualimpia, organisme non gouvernemental péruvien qui fait connaître l'importance de l'approvisionnement en eau potable et de l'assainissement et prend des initiatives dans ce sens.



Employés

La Banque Scotia est un chef de file dans de nombreux secteurs, y compris pour l'engagement des employés. Cet engagement est fondé sur les liens étroits qui unissent les employés à l'organisation.

L'équipe de la Banque Scotia se compose de plus de 70 000 employés. L'Annexe, à la fin de ce rapport, fournit de plus amples renseignements sur notre effectif, sa rémunération et son roulement.

Diversité

La Banque Scotia est la plus internationale des banques canadiennes. Elle est donc bien placée pour savoir que la diversité contribue à l'innovation, à de meilleures décisions et à une performance plus robuste.

«La diversité fait partie de notre histoire», explique Sabi Marwah, vice-président du conseil et chef de l'exploitation de la Banque Scotia. «Pour nous, ce n'est pas un objectif, mais une valeur fondamentale, inséparable de nos activités.»

L'amélioration de la diversité reste un objectif clé à la Banque Scotia. L'une de nos initiatives dans ce sens consiste à favoriser une culture axée sur un milieu de travail inclusif et accessible qui accepte et encourage la diversité.

En 2010, la Banque Scotia s'est classée dans les premiers rangs pour la diversité, au Palmarès des 100 meilleurs employeurs du Canada.

La même année, certains établissements de la Banque Scotia à l'étranger ont souligné l'apport des cultures autochtones dans le cadre de leurs programmes de diversité au travail. Les bureaux du Mexique, du Costa Rica et de l'El Salvador ont notamment organisé des activités de sensibilisation, comme des expositions artisanales et culturelles, pour marquer la Journée internationale des populations autochtones instituée par les Nations Unies.

Avancement des femmes

L'initiative Avancement des femmes est une stratégie clé qui nous permet de rester concurrentiels dans le recrutement de personnes de valeur. Elle instaure une culture susceptible d'attirer un vaste bassin de talents, en vue d'une utilisation optimale du potentiel individuel.

L'initiative s'inscrit aussi dans notre engagement à être un employeur mondial de choix, et se traduit par des progrès décisifs dans la représentation des femmes à tous les échelons de l'organisation.

En 2010, Catalyst Canada a rendu hommage à Sylvia Chrominska, chef, Groupe Ressources humaines et Communications mondiales, pour sa contribution à l'avancement des femmes dans le monde professionnel et ailleurs.



Les femmes représentent 70 % de l'effectif total de la Banque Scotia au Canada et plus de 30 % des cadres supérieurs. Sur cette lancée, nous voulons devenir l'un des chefs de file du secteur des services financiers pour l'emploi des femmes.

En 2010, Barb Mason, vice-présidente à la direction, Gestion de patrimoine, Canada, et Wendy Hannam, vice-présidente à la direction, Ventes et services, Produits et marketing, Opérations internationales, ont été intronisées au Temple de la renommée des femmes les plus influentes du Canada.

Photo : À l'occasion de la Journée internationale de la femme, les employés de Toronto ont fait une collecte d'articles de toilette au profit d'Interval House, maison de refuge pour femmes battues. L'organisme a reçu une provision suffisante pour deux ans.



«Nous croyons que la mobilisation des compétences et des efforts de tous les employés mène à l'innovation et à de meilleurs résultats.»

– Sylvia Chrominska, chef, Groupe Ressources humaines et Communications mondiales.

ENGAGEMENT ENVERS LES EMPLOYÉS

La Banque Scotia figure parmi les 50 meilleurs employeurs du Canada et nous continuons à mettre tout en œuvre pour en faire un endroit où il est agréable de travailler.

- Près de 55 % de nos employés se trouvent à l'étranger.
- La Banque Scotia est vue par les institutions internationales et canadiennes comme un employeur de choix pour ses réalisations dans tous les secteurs d'activité et dans des domaines liés à l'innovation, à la satisfaction de la clientèle et à l'engagement des employés.
- En 2010, plus de 57 000 employés ont participé à notre sondage interne; le taux de réponse de 85 % a été bien supérieur au taux moyen de 78 % obtenu par les organisations mondiales comparables. Résultats à la page 12.



Les meilleurs employeurs pour la diversité **2010**

Indice d'engagement des employés (%)*

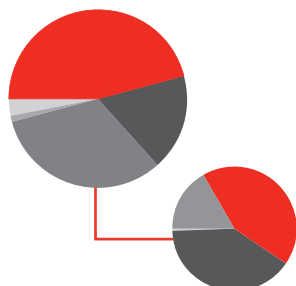
	2009	2010
Banque Scotia – 2010	84 %	85 %
Norme dans les organisations de services financiers d'envergure mondiale	81 %	82 %

Dans l'ensemble, les employés de la Banque Scotia manifestent un très haut degré d'engagement. D'après ces chiffres, la Banque Scotia reste à l'avant-garde. Le taux d'engagement de nos employés, de 85 %, nous situe en effet dans la tranche supérieure de 10 % des organisations de services financiers à l'échelle mondiale. Ce taux fait aussi de nous un chef de file dans ce domaine.

*L'indice mesure l'enthousiasme et l'engagement des employés – vis-à-vis de leur travail, de leurs collègues et de leur organisation – qui les amènent à se dépasser.

Répartition des employés par région

- 45,9 % : Canada
- 17,6 % : Antilles – Amérique centrale
- 32,4 % : Amérique latine
- 1,1 % : Asie – Pacifique
- 3 % : Autre



Amérique latine

- 5,4 % : Chili
- 13,9 % : Mexique
- 13 % : Pérou
- 0,1 % : Autre

Droits de la personne au travail

La Banque Scotia respecte l'esprit et les principes de la Loi canadienne sur les droits de la personne, dans ses activités au Canada comme à l'étranger. Ces principes sont conformes aux normes internationales des droits de la personne, pour les employés et les clients, notamment à la Déclaration universelle des droits de l'homme et à la Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail. L'adoption de nouvelles politiques ou la modification des politiques font l'objet d'un examen rigoureux par les groupes concernés et les spécialistes des droits de la personne.

Plaintes touchant les droits de la personne : Les employés qui ont à se plaindre d'atteintes aux droits de la personne sont invités à suivre le processus en place dans tous les établissements de la Banque. En 2010, 14 plaintes non officielles nous ont été adressées par les canaux internes, et quatre par l'intermédiaire de la Commission canadienne des droits de la personne. La Banque prend très au sérieux les cas de discrimination et entretient des relations de travail proactives avec la Commission canadienne des droits de la personne en vue d'un règlement rapide des problèmes.

Code d'éthique : Ce code décrit les normes de comportement que doivent suivre les employés en ce qui concerne le traitement équitable de tous les membres du personnel.

Leadership

La réussite de la Banque Scotia dépend de ses leaders actuels et futurs. Nous sommes très bien placés, de par notre envergure internationale, pour recruter des personnes de valeur dans le monde entier et pour offrir des possibilités de perfectionnement à l'échelle mondiale aux leaders motivés.

Identification des talents : L'identification des talents permet à la Banque Scotia d'élargir son bassin de talents. Le profil talent est l'un des outils que nous utilisons pour cette identification. Comparable à un curriculum vitae en ligne, il aide les employés à enrichir leur expérience et, par là, à développer leurs capacités d'adaptation.

Perfectionnement du leadership : La Banque Scotia offre des ateliers sur l'encadrement, l'influence stratégique et la collaboration. Certains portent aussi sur le réseautage entre divisions, qui facilite le travail d'équipe et la collaboration dans toute l'organisation. Les employés peuvent aussi être mutés dans d'autres divisions, ce qui contribue à approfondir leur expérience.

En 2010, Career Bridge a décerné à la Banque Scotia le prix du stage le plus enrichissant 2009-2010, dans le cadre d'un programme de stages destinés à des professionnels reconnus à l'échelle internationale. Le prix souligne le leadership de la Banque dans la mise en place d'un milieu axé sur la collaboration, le développement personnel et le perfectionnement professionnel, et les possibilités pour les stagiaires de contribuer à la réussite de l'organisation.



RENSEIGNEMENTS EN LIGNE

- Renseignements sur les objectifs et les réalisations de la Banque en matière de diversité : www.banquescotia.com/diversite-integration
- Renseignements sur la rémunération des employés, y compris les avantages sociaux et les régimes de retraite et d'actionariat : www.banquescotia.com/rse/employes/remuneration
- Renseignements sur les programmes de santé et de sécurité visant les employés : www.banquescotia.com/rse/employes/sante-securite
- Renseignements sur le Code d'éthique et l'engagement des employés : www.banquescotia.com/rse/employes/engagement

ÉTUDE DE CAS : À CHACUNE SA RÉUSSITE



En 2010, la Banque Scotia a lancé le programme «À chacune sa réussite» pour souligner toute l'année, jusqu'au 100^e anniversaire de la Journée internationale de la femme en 2011, les réalisations de femmes exceptionnelles de la Banque, dans le monde entier. Tous les mois, nous avons ainsi salué le travail de deux femmes, une du Canada et une autre de l'un de nos établissements à l'étranger, et leur avons remis 1 000 \$ pour l'oeuvre de bienfaisance de leur choix. Ceux qui avaient proposé la candidature de ces

femmes ont reçu la même somme pour des dons. Près de 200 candidates ont été recommandées et un groupe d'experts a sélectionné les gagnantes.

Comme la réussite peut prendre diverses formes et ne se limite pas au titre et à l'échelon, la campagne avait pour but de rendre hommage aux femmes de la Banque Scotia selon leur définition personnelle du succès. Parmi les femmes qui ont été reconnues cette année figuraient Young Kyu Rim, première femme à la tête d'une banque en Corée, et Paula Shortall, directrice de succursale à St. John's, Terre-Neuve.

Young Kyu Rim a commencé sa carrière au poste d'analyste, Crédit. Dans les années 1990, elle a établi des relations de marketing et de gestion avec de grandes sociétés coréennes. Dans un milieu essentiellement masculin, elle a très bien réussi et prouvé qu'elle était en mesure d'assumer des fonctions encore plus élevées. Ses talents l'ont conduite au poste de chef du marketing de la succursale de Séoul, puis à celui de directrice nationale en 2006.

La Banque a offert à M^{me} Young une formation pratique de quatre mois à Hong Kong. «Le secteur financier est l'un des plus traditionnels, souligne M^{me} Young. Cette formation m'a permis d'acquérir les compétences et l'expérience dont j'avais besoin pour gravir les échelons.»

En 2004, Paula Shortall est devenue la première femme directrice de la succursale Commercial Banking Centre & Main, de St John's, Terre-Neuve. Elle avait auparavant occupé divers postes à la Banque et été notamment la première femme directrice, au Bureau du vice-président, à Terre-Neuve, dans les années 1990. Tout en dirigeant une succursale comptant plus de 30 employés, M^{me} Shortall se consacre à un certain nombre d'oeuvres de bienfaisance : Rotary Club, Grands Frères et Grandes Soeurs, Rick Hansen – Rouler vers demain, société du cancer locale et World Vision, entre autres. Elle était récemment présidente de l'Agnes Pratt Home Foundation, établissement de soins de longue durée pour les personnes âgées.



1. Young Kyu Rim, directrice nationale, Corée du Sud
2. Paula Shortall, directrice de succursale, Centre de services aux entreprises, St. John's, Terre-Neuve et Labrador, Canada

«J'ai bénéficié pendant toute ma carrière d'un mentorat et d'un encadrement exceptionnels. Au début, la plupart des mentors étaient des hommes. Aujourd'hui, de nombreuses femmes formidables sont ravies d'assumer ce rôle. La Banque a réussi à instaurer un climat d'encadrement qui fait maintenant partie de notre culture.»

— Enid Picó, première vice-présidente, Opérations internationales et Services partagés



Environnement

Notre politique sur l'environnement nous aide à limiter notre empreinte écologique en guidant nos initiatives et la communication de nos progrès en la matière.

Nos réalisations dans ce domaine ont été nombreuses en 2010 :

- Nous avons lancé ÉcoVie, notre programme canadien vedette de sensibilisation à l'environnement.
- Scotiabank Peru a entamé le processus qui lui permettra de devenir une entreprise carboneutre par l'achat de crédits de carbone et par des investissements dans des projets environnementaux qui compensent ses émissions de gaz à effet de serre.
- La Banque Scotia a été nommée à la présidence canadienne du groupe de travail nord-américain de l'Initiative Finance du Programme des Nations Unies pour l'environnement (IF PNUE).
- Depuis 2009, la Banque Scotia offre deux incitatifs aux titulaires de contrats d'assurance qui prennent des décisions écologiques. Si leur maison est certifiée LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), ils ont droit à un rabais sur leur prime d'assurance habitation Scotia. Par ailleurs, pour les inciter à acheter des véhicules produisant peu d'émissions de dioxyde de carbone, le programme d'assurance automobile et habitation Scotia les fait bénéficier d'une réduction de prime à l'achat d'un véhicule hybride.
- Scotiabank Mexico a été l'un des commanditaires du Sommet mondial 2010 de Cancun sur le climat, la plus grande rencontre de représentants des États et du monde des affaires et de la finance, qui vise à trouver rapidement des solutions aux changements climatiques.

La Banque Scotia est membre de :

CARBON DISCLOSURE PROJECT



Réduction de notre impact

À l'échelle de la Banque, nous nous efforçons de réduire notre empreinte écologique en nous attachant particulièrement à limiter notre consommation de papier et d'énergie et à respecter l'environnement dans nos pratiques immobilières. Notre politique mondiale sur l'environnement guide nos décisions et nous permet d'évaluer nos progrès.

En 2010 :

- Nous avons dépassé notre objectif de réduction de la consommation de papier bond, qui était de 5 %; depuis 2008, nous avons réduit cette consommation de 24 %.
- Nous mesurons la consommation de papier bond du Chili et du Costa Rica, en plus de celle du Mexique et du Pérou. En incluant les chiffres canadiens, nous produisons maintenant des rapports sur la consommation de papier de plus de 80 % de nos établissements dans le monde.
- Nous mesurons la consommation d'énergie du Mexique et du Costa Rica, en plus de celle du Pérou et du Chili. En incluant les chiffres canadiens (que nous suivons depuis 2007), nous produisons maintenant des rapports sur la consommation d'énergie de 80 % de nos établissements dans le monde.
- La Banque Scotia a désormais 20 succursales «vertes». La plupart ont reçu la certification du programme BOMA BEST (Building Environmental Standards) reconnu à l'échelle internationale.
- Nous avons effectué 10 études complètes sur la consommation d'énergie et visité 100 succursales canadiennes pour trouver des façons de réduire cette consommation.

Nous continuons aussi de surveiller l'impact de nos fournisseurs sur l'environnement ainsi que le caractère éthique de leurs pratiques commerciales. Les demandes de proposition standards de la Banque Scotia stipulent que les soumissionnaires doivent préciser leurs politiques et pratiques en matière de RSE et de gestion environnementale ainsi que leurs méthodes de recyclage et d'élimination, et s'assurer que leurs pratiques d'emploi favorisent la diversité et respectent les droits de la personne.

L'Annexe, à la fin de ce document, indique notre consommation de papier et d'énergie en 2010.

«Le recours à l'énergie solaire et les rénovations domiciliaires écoénergétiques font partie des nombreuses initiatives qui permettent déjà à des milliers de Canadiens de profiter d'une énergie verte. Avec l'aide de la Banque Scotia, d'autres emboîtent le pas. C'est ce genre de partenariat innovatif qui nous permet de combattre le réchauffement planétaire.»

– Rick Smith, directeur, Environmental Defence



RENSEIGNEMENTS EN LIGNE

- Pour de plus amples renseignements sur nos pratiques dans le domaine de l'environnement, veuillez visiter notre site Web au www.banquescotia.com/rse/environnement.
- Pour en savoir davantage sur notre programme ÉcoVie, visitez notre site Web au www.ecovie.banquescotia.com.
- Pour de plus amples renseignements sur les mesures prises par la Banque pour réduire son impact sur l'environnement, veuillez visiter notre site Web au www.banquescotia.com/rse/environnement/limiter-consequences.
- Pour de plus amples renseignements sur nos activités de financement et de placement dans le domaine de l'environnement, veuillez visiter notre site Web au www.banquescotia.com/rse/financement-placements.
- Pour de plus amples renseignements sur les réponses fournies par la Banque Scotia à l'enquête du Carbon Disclosure Project, veuillez aller au www.cdproject.net.

Photo : Coucher de soleil au parc éolien de Kruger Energy, à Chatham, Ontario, Canada. Kruger Energy fait partie des clients de Scotia Capitaux.

Risque environnemental

La Banque Scotia a une politique sur l'environnement, approuvée par le conseil, qui guide les opérations courantes, les pratiques de crédit, les ententes avec les fournisseurs, la gestion des biens immobiliers et la production de rapports publics. Cette politique contribue à atténuer le risque environnemental à l'échelle de la Banque.

Nous respectons des politiques de gestion du risque environnemental dans toutes nos activités de crédit.

- Nos processus d'évaluation du crédit tiennent compte des risques environnementaux associés aux activités commerciales de chaque emprunteur et à tout bien immobilier offert en garantie.
- Ayant adopté les Principes de l'Équateur, nous nous conformons depuis 2006 à des normes environnementales et sociales mondiales pour le financement international de projets.
- La Banque Scotia est un signataire, un participant et un commanditaire du Carbon Disclosure Project, qui renseigne les investisseurs sur les émissions de gaz à effet de serre et la gestion des changements climatiques.
- En 2010, la Banque Scotia a mis en place un nouvel ensemble de procédures sur la diligence raisonnable pour évaluer les risques associés aux questions autochtones dans ses pratiques de crédit.

Fonds Scotia mondial des changements climatiques

L'un des premiers du genre au Canada, le Fonds Scotia mondial des changements climatiques donne aux Canadiens la possibilité d'investir dans des sociétés respectueuses de l'environnement qui s'adaptent aux changements climatiques ou qui en atténuent le risque, sans compromettre le rendement. Le fonds privilégie les sociétés qui adoptent des pratiques technologiques et environnementales visant à combattre les changements climatiques. Il présente une diversification entre neuf secteurs d'activité liés au climat : combustibles propres, eau et finance environnementale, entre autres.

Nous avons suivi de près en 2010 l'évolution des politiques mondiales sur l'environnement, notamment les engagements pris par les différents pays pour faire face aux changements climatiques.

Énergies renouvelables

Scotia Capitaux contribue à faire connaître le secteur des énergies renouvelables et suscite l'intérêt des investisseurs envers ce secteur en faisant bénéficier ses clients de son expertise. Elle les renseigne notamment sur les possibilités d'investissement, les tendances au sein de l'industrie et les politiques gouvernementales, en plus de leur fournir des analyses économiques. En 2010, les crédits autorisés par Scotia Capitaux au secteur des énergies renouvelables se chiffraient à environ 1,1 milliard de dollars canadiens.

Marchés environnementaux

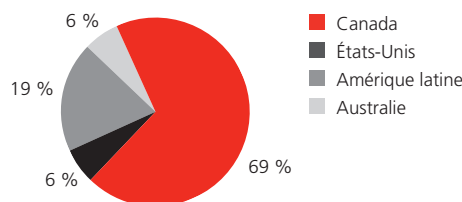
En 2010, l'équipe Solutions énergétiques mondiales de Scotia Capitaux a formé le groupe Marchés environnementaux. Les capacités du groupe en matière de détermination des émissions de carbone, de montage de programmes et d'échange de droits d'émissions permettront de répondre aux besoins d'un nombre croissant de clients qui cherchent à réduire leur empreinte et leur déficit carbone.

Financement de projets

Ayant signé les Principes de l'Équateur, nous intégrons des normes environnementales et sociales mondiales au financement international de projets.

Les Principes de l'Équateur s'appliquent aux projets pour lesquels le coût total des investissements dépasse 10 millions de dollars américains. En 2010, la Banque Scotia a financé 16 projets respectant les Principes de l'Équateur.

Évaluations de 2010 selon les Principes de l'Équateur



Catégorie de projet	Nombre d'évaluations
A	1
B	7
C	8
Total	16

Catégorie A : Les projets ont probablement d'importantes répercussions sociales ou environnementales négatives, diverses, irréversibles ou sans précédent. Parmi ces répercussions, on compte notamment la perte de grands habitats naturels, les effets sur les groupes vulnérables et les minorités ethniques, les déplacements ou les délocalisations involontaires et les effets sur les sites importants du patrimoine culturel.

Catégorie B : Les projets ont potentiellement des répercussions sociales ou environnementales négatives sur les populations humaines ou les secteurs importants du point de vue de l'environnement. Ils ont toutefois des conséquences moins négatives que les projets appartenant à la catégorie A. Ces répercussions sont plus ciblées; peu d'entre elles, voir aucune, sont irréversibles; et dans la plupart des cas, des mesures d'atténuation peuvent être prises plus rapidement que pour les projets de la catégorie A.

Catégorie C : Les projets ont peu ou pas de répercussions sociales ou environnementales négatives. Au-delà du filtrage, aucune action AES n'est nécessaire.

«Les Canadiens et la Banque Scotia se préoccupent de leur impact sur l'environnement et cherchent des façons de le réduire. Ceux qui veulent rénover leur maison ont accès à de multiples subventions et procédés écologiques. Le programme ÉcoVie de la Banque Scotia simplifie le processus en fournissant l'information et les ressources pour partir du bon pied.»

– Kaz Flinn, vice-présidente, Responsabilité sociale des entreprises

ÉTUDE DE CAS : PROGRAMME ÉCOVIE

En 2010, la Banque Scotia a lancé ÉcoVie, son programme canadien vedette sur l'environnement. Ce programme a pour but d'améliorer la qualité de vie de nos clients et de nos employés en leur donnant la possibilité d'épargner, de réduire leur consommation d'énergie et de faire des choix plus verts pour leur maison et pour la planète. Nous savons que les clients sont très attentifs aux mesures écologiques prises par leur institution financière, et que les employés veulent travailler dans des sociétés soucieuses de protéger l'environnement.

Le programme, qui inclut un nouveau site Web, une revue, des prix et un partenariat avec Environmental Defence, organisme non gouvernemental, a été lancé en collaboration avec Green Living (spécialistes de la consultation en environnement).

Pièce maîtresse du programme, le site Web ÉcoVie (www.ecovie.banquescotia.com) contient des articles sur les solutions vertes pour la maison, des idées de rénovation écologique, ainsi que de l'information sur les subventions gouvernementales qui peuvent aider nos clients et nos employés à économiser et à réduire leur consommation d'énergie.

La revue ÉcoVie, publiée deux fois par an, présente des articles adaptés à la saison sur l'écoénergie, la décoration, la rénovation et les produits de consommation écologiques.

Nous avons déroulé le tapis vert pour les chefs de file canadiens de l'efficacité énergétique résidentielle en lançant les Prix ÉcoVie Banque Scotia. Ces prix récompensent les entreprises, les particuliers et les étudiants pour leurs idées visant l'amélioration de l'efficacité énergétique dans le secteur résidentiel. Des prix seront décernés à trois chefs de file, sur un total d'environ 60 candidatures dans les trois catégories, lors d'une cérémonie que se déroulera en juin 2011 à l'Art Gallery of Ontario.

La Banque Scotia parraine la campagne *I am Green Power* d'Environmental Defence, qui incite les Canadiens à trouver des solutions locales aux changements climatiques. Le site contient des articles dans lesquels les Canadiens expliquent comment ils ont pris un virage vert dans leur vie quotidienne. L'une des annonces de la campagne, Power, porte sur les panneaux solaires récemment installés sur le toit d'une succursale de la Banque Scotia à Mississauga.



1. Revue ÉcoVie, publiée deux fois par an, que l'on peut se procurer dans les succursales.
2. Site Web ÉcoVie – www.ecovie.banquescotia.com
3. Installation récente de panneaux solaires sur le toit d'une succursale de la Banque Scotia, à Mississauga, en Ontario.



Collectivité

La Banque Scotia soutient des collectivités et des causes du monde entier. Le don de notre temps et de nos efforts est un aspect important de notre réalité.

Notre but est d'avoir un impact. En 2010, la Banque Scotia a versé environ 50 millions de dollars canadiens sous forme de dons, commandites et autres types d'aide, principalement à des organismes et à des projets qui font une différence directe et immédiate pour les collectivités du monde entier dans lesquelles nous vivons et travaillons. Nous donnons dans cette section des exemples du soutien apporté par la société en 2010. Pour plus de renseignements, veuillez visiter notre site Web au www.banquescotia/avenirsouriant.com.

Le programme Un avenir meilleur de la Banque Scotia regroupe sous une même bannière, depuis janvier 2011, toutes les initiatives de dons aux collectivités. Vous trouverez plus de renseignements sur le programme à la page 20.

Engagement des employés

En 2010, les employés de la Banque Scotia ont consacré 324 000 heures à des causes locales importantes.

Les employés sont au cœur de la participation de la Banque Scotia à la collectivité. Ils apportent leur soutien à diverses causes locales, dans des domaines comme la santé, l'éducation et les services sociaux, et sont prêts à offrir leur aide en cas de crise ou de catastrophe naturelle.

Dans le cadre du programme Équipe Scotia au service de la collectivité (ESSC), la Banque Scotia verse une somme équivalente à celle recueillie par les employés : jusqu'à 5 000 dollars canadiens pour les équipes de cinq employés et plus et jusqu'à 15 000 dollars canadiens pour les équipes de 30 employés ou plus.

En 2010, des employés de la Banque Scotia de Saint-Laurent, au Québec, se sont fait raser le crâne lors de la campagne «Shave to Save» menée au profit de la Fondation du cancer du sein du Québec. Cette campagne vise à recueillir des fonds pour la recherche et l'information sur le cancer du sein, la sensibilisation à cette maladie, et l'aide aux femmes qui en sont atteintes. Pour la deuxième année consécutive, Costa Stavriadis et Harout Terzian s'étaient portés volontaires et ont permis à la succursale d'amasser 6 400 dollars canadiens au profit de l'organisme.

Dans le cadre du Programme de bénévolat des employés (PBE), la Banque verse au maximum 1 000 dollars canadiens chaque année aux organismes caritatifs au sein desquels les employés et retraités font du bénévolat.

En 2010, Yessica Cerna, employée de la Banque Scotia au Chili, a consacré environ 200 heures à l'organisme communautaire Hogar Pukuñil, de la ville de Chillón. Cet organisme nourrit, abrite et éduque les enfants à risque, en plus de leur apporter un soutien social et psychologique. Yessica met à profit ses compétences et son expertise pour participer aux activités d'enseignement et coordonner le travail du centre. Grâce aux fonds du PBE, l'organisme a pu acheter trois ordinateurs ainsi que des bureaux et des chaises pour les enfants.

Secours aux sinistrés

La Banque Scotia est prête à offrir son aide en cas de crise et de catastrophe naturelle dans le monde et au Canada.

En 2010, la Banque a participé aux secours en Haïti, au Pérou, au Chili, en Jamaïque, au Pakistan, à Terre-Neuve-et-Labrador et au Nouveau-Brunswick.

- En juillet 2010, le gouvernement du Pérou avait déclaré un état d'urgence dans plus de la moitié du pays à la suite d'une vague de froid ayant causé des centaines de morts – notamment chez les enfants – dans l'une des régions les plus pauvres du pays. Scotiabank Peru a recueilli des fonds pour les personnes les plus touchées. Les employés de la Banque Scotia, au Pérou et au Canada, ainsi que la population péruvienne, ont donné plus de 95 000 dollars canadiens dans le cadre de cette campagne. Cet argent a permis d'acheter des appareils de chauffage à l'énergie solaire et des poêles plus efficaces, de construire des abris pour les animaux, de remplacer des cultures, et de donner des conseils de santé et de nutrition.
- Le 12 janvier 2010, Haïti a été dévastée par un puissant tremblement de terre. La Banque Scotia a versé 250 000 dollars canadiens à la Croix Rouge canadienne et ouvert un compte spécial pour les dons des employés de la Banque Scotia du monde entier. Nous avons contribué un montant équivalent aux sommes recueillies, jusqu'à concurrence de 250 000 dollars canadiens. Cet argent a permis d'aider les 85 employés de la Banque Scotia travaillant dans nos quatre succursales de Haïti, ainsi que leur famille et leur collectivité.

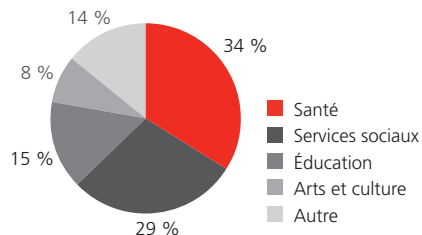


«La fête du hockey féminin de la Banque Scotia permet aux jeunes filles de découvrir ce dont elles sont capables avec un bon entraînement et des encouragements. Quand j'ai commencé, j'aurais bien aimé qu'un programme de ce genre existe.»

– Tessa Bonhomme, médaillée d'or aux Jeux olympiques d'hiver de 2010 et ambassadrice du hockey de la Banque Scotia

ENGAGEMENT ENVERS LA COLLECTIVITÉ

Dons de la société en 2010



EXEMPLES POUR LE CANADA EN 2010*

Santé

C'est avec fierté que la Banque Scotia a versé 250 000 dollars canadiens à la campagne Les meilleurs soins pour les enfants de la Fondation de l'Hôpital de Montréal pour enfants. La campagne vise à recueillir 100 millions de dollars canadiens pour la construction d'un nouvel hôpital et à développer encore l'expertise de l'hôpital en cardiologie, neurosciences, traumatologie et prévention des blessures.

Services sociaux

En 2010, la Banque Scotia est devenue le commanditaire en titre du marathon de Calgary. Le Défi caritatif Banque Scotia, dont il s'agissait de l'initiative la plus récente, a invité les organismes de bienfaisance locaux à profiter de l'occasion pour recueillir des fonds. Le marathon a attiré un nombre record de 8 600 participants et permis de réunir plus de 250 000 dollars canadiens au profit de 19 organismes de bienfaisance inscrits.

Éducation

La Banque Scotia a promis un don de 500 000 dollars canadiens à l'Université de l'Alberta pour l'établissement du Scotiabank Mexico Corporate Social Responsibility Fund qui décernera des bourses d'études et de recherche aux étudiants de premier et de deuxième cycle qui viennent du Mexique et qui s'y rendent. L'accent sera mis sur les échanges internationaux entre le Mexique et la faculté de l'agriculture et des sciences de la vie et de l'environnement de l'Université de l'Alberta.

Arts et culture

La Banque Scotia soutient le programme Dance About du Ballet national du Canada, qui s'adresse aux jeunes de la quatrième à la sixième année et se déroule dans les écoles. Lors des visites à la compagnie de danse, les élèves découvrent la vie quotidienne d'un danseur professionnel, depuis les cours de ballet jusqu'aux représentations, participent à des discussions sur l'entraînement physique, le mime, les costumes et le maquillage, et assistent à un spectacle.

* Pour avoir des exemples de l'engagement de nos employés à l'étranger, visitez notre site Web au www.scotiabank.com/avenirsouriant.

«Je tiens à vous remercier tous sincèrement, au nom de l'orchestre communautaire d'Orangeville, de votre générosité dans le cadre du Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia. Lorsque j'ai remis le chèque à l'orchestre, j'ai déclenché des applaudissements frénétiques, un roulement de tambour et un martèlement de cymbales. Ce soir-là, j'étais très fière de travailler à la Banque Scotia, et ce, depuis près de 25 ans.»

– Erin Jenkins, analyste de soutien, Services d'information RH



1. Des élèves de l'école catholique St-Vincent-de-Paul de Markham, en Ontario, ont assisté au lancement du programme Un avenir meilleur.
2. La revue Un avenir meilleur de la Banque Scotia est publiée tous les ans. Vous la trouverez sur notre site Web au www.scotiabank.com/avenirsouriant/

ÉTUDE DE CAS : UN AVENIR MEILLEUR

Pendant toute son histoire, la Banque Scotia est venue en aide aux collectivités dans le besoin. Nous avons toujours parrainé des programmes philanthropiques dans les pays où nous exerçons nos activités. Nos employés se sont aussi toujours montrés des bénévoles enthousiastes dans leur collectivité. Les dons de la Banque et ceux des employés sont gérés séparément.

En janvier 2011, nous avons lancé le programme Un avenir meilleur qui regroupe sous une même bannière toutes nos initiatives de bienfaisance, nos œuvres sociales, notre soutien à la collectivité ainsi que les activités de bénévolat de notre personnel. Ce programme unit les employés dans leurs efforts, à l'échelle de l'organisation, de Victoria à St. John's, et de Antigua à la Thaïlande.

Les Prix de leadership dans la collectivité ont été lancés cette année sous l'égide du programme Un avenir meilleur de la Banque Scotia. S'ajoutant aux programmes actuels, ces prix seront décernés chaque année à deux employés et à deux équipes (du Canada et d'un établissement à l'étranger) pour leur engagement exceptionnel envers la collectivité et leur leadership dans l'aide aux personnes dans le besoin. La Banque Scotia fera don de 2 500 dollars canadiens (ou l'équivalent en dollars US) à l'organisme de bienfaisance inscrit choisi par chaque employé, ou de 5 000 dollars canadiens (ou l'équivalent en dollars US) à l'organisme de bienfaisance inscrit choisi par chaque équipe.

«Les employés de la Banque Scotia font preuve de beaucoup d'enthousiasme et de compassion et nous nous devons de récompenser les efforts extraordinaires qu'ils déploient pour venir en aide à leur collectivité», explique Rick Waugh, président et chef de la direction.

À l'échelle mondiale, les domaines dans lesquels la Banque Scotia oriente ses efforts restent les mêmes : services sociaux, éducation, santé, arts et culture, et environnement. Dans les Antilles et en Amérique latine, nous continuons de mettre l'accent sur le bien-être des enfants, particulièrement dans les domaines de l'éducation, de la santé, du bien-être et de l'environnement.

Nous prévoyons lancer, vers la fin de 2011, un portail ScotiaLive sur le programme Un avenir meilleur. Destiné aux employés, il réunira des articles, des nouvelles, des photos et des idées sur les initiatives et les réalisations philanthropiques du personnel. La plupart des employés à l'étranger y auront accès. Ce portail représente une autre étape dans l'élargissement de la culture philanthropique mondiale de la Banque.

La Banque Scotia est membre de :



RENSEIGNEMENTS EN LIGNE

- Pour avoir de plus amples renseignements sur le programme Un avenir meilleur de la Banque Scotia et sur la façon dont la Banque Scotia et ses employés viennent en aide à la collectivité dans le monde entier, veuillez visiter notre site Web au www.scotiabank.com/avenirsouriant/
- Pour avoir de plus amples renseignements sur le Centre canadien de philanthropie, allez au www.imaginecanada.ca.

ANNEXE

Étendue de la divulgation de l'information. La présente déclaration annuelle couvre la période du 1^{er} novembre 2009 au 31 octobre 2010 pour les filiales de la Banque exerçant leurs activités au Canada, soit : Scotia Capitaux Inc., la Compagnie d'assurance d'hypothèques du Canada, la Compagnie Trust National, la Société hypothécaire Scotia, Scotia Générale, Compagnie d'Assurance, la Compagnie Maple Trust, la Banque Dundee du Canada, la Compagnie Montréal Trust du Canada, ScotiaVie, Compagnie d'assurance, La Société de fiducie Banque de Nouvelle-Écosse, RoyNat Inc., RoyNat Capital Inc. et Scotia Merchant Capital Corporation.

Principaux indicateurs de la performance économique, sociale et environnementale¹

Indicateurs de la performance économique	Performance		
	2008	2009	2010
Salaires et avantages sociaux des employés (à l'échelle mondiale)	4,0 G\$	4,3 G\$	4,6 G\$
Prêts aux entreprises (au Canada)	plus de 99 G\$	plus de 86 G\$	plus de 83 G\$
Impôts et taxes versées (à l'échelle mondiale)	1,5 G\$	1,9 G\$	2,5 G\$
Montant versé aux fournisseurs pour l'acquisition de biens et services (à l'échelle mondiale)	2,8 G\$	3,1 G\$	3,0 G\$
Rendement des capitaux propres	16,7 %	16,7 %	18,3 %

Indicateurs de la performance sociale

Valeur globale des dons et parrainages (à l'échelle mondiale)	\$43 million	\$39 million	\$50 million
Nombre d'heures totales de bénévolat des employés sous forme de participation à des programmes communautaires officiels	240 000 heures	299 000 heures	340 000 heures
Investissements dans la formation des employés (à l'échelle mondiale)	84 M\$	56 M\$	74 M\$
Satisfaction des employés (à l'échelle mondiale)	86 %	86 %	85 % ¹
Femmes membres de la haute direction (à l'échelle mondiale)	22 %	22,1 %	22,6 %
Femmes membres de la haute direction (au Canada)	31,5 %	32 %	33,1 %
Minorités visibles membres de la haute direction (au Canada)	11,9 %	11,6 %	12 %
Employés autochtones (au Canada)	1,1 %	1,1 %	1,1 %
Employés handicapés (au Canada)	4,0 %	4,2 %	4,0 %
Centres de services aux autochtones (au Canada)	26	26	27

Indicateurs de la performance environnementale

Consommation énergétique	1 012 680 GJ	953 292 GJ	1 019 330 GJ ²
Émissions de gaz à effet de serre	63 331 t	59 617 t	54 362 t
Voyages d'affaires (avion et train)	65 352 253 km	32 746 696 km ³	50 078 224 km
Consommation de papier	5 090 t	4 760 t	4 319 t
Déchiquetage et recyclage de papier (au Canada)	5 099,97 t ⁴	5 056,19 t	5 050 t
Élimination écologique du matériel informatique	24 808 articles	18 769 articles	4 748 articles

- Les chiffres 2010 représentent le nouvel indice d'engagement des employés. Cet indice mesure l'enthousiasme et l'engagement des employés – vis-à-vis de leur travail, de leurs collègues et de leur organisation – qui les amènent à se dépasser.
- Nos émissions de gaz à effet de serre ont diminué de 9 %. Par contre, notre consommation en GJ a augmenté en raison du grand nombre de nos établissements.
- Kilométrage estimatif, basé sur les totaux pour l'année civile. La Banque Scotia a changé de fournisseurs au quatrième trimestre; nous ne disposons donc pas d'un total pour l'exercice.
- Chiffres de 2008 reformulés en fonction des montants révisés communiqués par le fournisseur.

Nombre d'employés au Canada*

	Temps plein	Temps partiel	Total
Alberta	2 544	1 252	3 796
Colombie-Britannique	2 279	1 199	3 478
Manitoba	513	234	747
Nouveau-Brunswick	563	325	888
Terre-Neuve-et-Labrador	529	273	802
Nouvelle-Écosse	1 363	592	1 955
Territoires du Nord-Ouest	11	3	14
Ontario	19 943	5 047	24 990
Île-du-Prince-Édouard	120	58	178
Québec	1 784	488	2 272
Saskatchewan	456	329	785
Territoire du Yukon	14	10	24
Total	30 119	9 810	39 929
Total en équivalent temps plein			32 805

*Au 31 octobre 2010, on comptait 1 078 employés contractuels et 3 193 employés occasionnels, soit 2,7 % et 8 % respectivement du total de l'effectif canadien.

Impôts payés en 2010

La Banque Scotia doit payer divers impôts, y compris des impôts directs sur le revenu prélevés par les gouvernements du Canada et des provinces, ainsi que les gouvernements des pays étrangers où elle exerce ses activités, et des impôts indirects. En 2010, ces impôts ont totalisé 2,5 milliards de dollars (sur une base de mise en équivalence fiscale), soit 40 % du revenu avant impôts pour l'exercice.

Le tableau indique les charges (recouvrements) fiscales totales envers tous les paliers de gouvernement au Canada. Le tableau 53 du rapport annuel 2010 de la Banque Scotia donne plus de renseignements sur la charge fiscale de la Banque en 2010. On peut consulter le rapport annuel en ligne, à l'adresse www.banquescotia.com.

Impôts payés au Canada

(Au 31 octobre 2010) (en milliers de dollars)	Impôt sur le revenu	Impôt sur le capital	Autres ¹⁾
Gouvernement fédéral	431 127	0	150 128
Gouvernement provincial			
Terre-Neuve	4 725	4 447	3 529
Île-du-Prince-Édouard	1 207	633	113
Nouvelle-Écosse	12 045	4 621	5 337
Nouveau-Brunswick	4 289	1 742	2 066
Québec	18 600	2 683	14 546
Ontario	219 343	21 459	106 258
Manitoba	4 966	3 879	1 787
Saskatchewan	4 025	4 079	663
Alberta	20 651	0	5 069
Colombie-Britannique	19 574	2 775	7 390
Territoires	434	0	21
Total des provinces	309 859	46 318	146 779
Total	740 986	46 318	296 907

Impôts payés à l'étranger

(Au 31 octobre 2010) (en milliers de dollars)	Impôt sur le revenu
Asie-Pacifique	85 742
Antilles et Amérique latine	447 204
Europe et Moyen-Orient	155 724
États-Unis	315 354
Total	1 004 024

1) Ces chiffres incluent les charges sociales, la TPS, la TVH ainsi que les taxes municipales et les primes d'assurance-dépôts.

Succursales, bureaux et GAB

L'intérêt que porte la Banque Scotia à la clientèle et son engagement à accroître les ventes et à améliorer le service supposent, dans le cadre de sa stratégie générale, le maintien d'un réseau solide de succursales. À l'heure actuelle, la Banque compte 1 019 succursales et 2 998 GAB au Canada. Fidèles à nos plans d'expansion, nous avons ouvert neuf succursales en 2010. Toutes les succursales que nous avons fermées ou regroupées cette année ont été réimplantées dans la collectivité.

Lorsque nous fermons ou regroupons des succursales, nous collaborons étroitement avec nos clients et la collectivité pour assurer une transition harmonieuse et continuer à répondre à leurs besoins. L'important est de trouver des solutions qui conviennent à chaque collectivité et à nos clients.

Succursales ouvertes

Alberta	904 91st St. SW, Edmonton 5000-356 Cranston Rd. SE., Calgary 16620 50th St NW., Edmonton 3730 Mayor Magrath Dr. S., Lethbridge 372 Aspen Glen Landing SW., Calgary 5188 Windermere Blvd. NW., Edmonton
Colombie-Britannique	15290 56th Ave., Surrey
Ontario	10631 Chinguacousy Dr., Brampton 1260 Castlemore Ave., Unit 1, Markham 115 King St. S., Unit 90, Waterloo** 6019 Steeles Ave. E., Toronto** 343 Glendale Ave., St. Catharines* 10850 Yonge St., Unit 1, Richmond Hill* 544 Bayfield St., Barrie*
Québec	5800, boulevard Cavendish, Côte-Saint-Luc** 720, boulevard Le Corbusier, Laval*

*Ouverture à la suite d'un regroupement

**Ouverture à la suite d'un déménagement

Succursales fermées, déplacées ou regroupées

Ontario	75 King St. S., Waterloo** 3585 McNicoll Ave., Scarborough** 4559 Hurontario St., Mississauga 211 Glendale Ave., Unit 62, St. Catharines* 319 Merritt St., St. Catharines* 10355 Yonge St., Richmond Hill* 10909 Yonge St., Richmond Hill* 580 Bayfield St., Barrie* 320 Bayfield St., Barrie*
Québec	5800, boulevard Cavendish, Côte-Saint-Luc** 1600, boulevard Le Corbusier, Laval* 3400, boulevard du Souvenir, Laval*

Remarque : Aucun déménagement ou regroupement en 2010 ne s'est traduit par un retrait d'un marché particulier.

*Fermeture à la suite d'un regroupement

**Fermeture à la suite d'un déménagement

Installations et retraits de GAB*

GAB installés

Alberta
23263 Wye Rd., Sherwood Park
4312 1st & 43rd Ave., Claresholm
310 Ridge Rd., Strathmore
61 Riverside Dr., Okotoks
9420 Macleod Tr. and 94th Ave. S., Calgary
Manning Dr and 142nd Ave., Edmonton
5000-356 Cranston Rd. SE., Calgary
16620-50 St. NW., Edmonton
3730 Mayor Magrath Dr. S., Lethbridge
372 Aspen Glen Landing SW., Calgary
904-91 St. SW., Edmonton
4825 Mount Royal Gate SW., Calgary
55 McKenzie Towne Blvd. SE., Calgary
5188 Windermere Blvd. NW., Edmonton

Colombie-Britannique
11020 8 St., Dawson Creek
13598 88th Ave., Surrey
3949 Shelbourne St., Victoria
4799 Joyce Ave., Powell River
6911 No. 3 Rd., Richmond
Bldg F, 15290 56th Ave., Surrey

Ontario
632 Plains Rd. E., Burlington
915 Westney Rd. S., Ajax
780 South Sheridan Way, Mississauga
1120 Finch Ave., Suite 202, Toronto
10631 Chinguacousy Dr., Brampton
1 Yorkdale Rd. (Hwy. 401 & Dufferin), Toronto
343 Glendale Ave., St. Catharines
221 Glendale Ave., St. Catharines
40 King St. W., Toronto
10850 Yonge St., Unit 1, Richmond Hill
20 Richmond St. E., 5th Floor, Toronto
44 King St. W., 10th Floor, Toronto
75 King St. S., Waterloo
1260 Castlemore Ave., Unit 1, Markham
544 Bayfield St., Barrie
3000 Thomas St., Mississauga

Québec

720, boulevard Le Corbusier, Laval
5800, boulevard Cavendish, Côte-Saint-Luc

Saskatchewan

1101 Broadway Ave. and 8th St., Saskatoon

GAB retirés

Alberta
5000, 873-85th St. SW., Calgary

Colombie-Britannique

1081 Burrard St., Vancouver
3800 Finnerty Rd., Victoria
812 Wharf St., Victoria

Manitoba

2450 Saskatchewan Ave. W., Portage La Prairie
1400 Regent Ave. W., Winnipeg

Nouveau-Brunswick

129 Brunswick St., St. George

Nouvelle-Écosse

Bloomfield Centre, Antigonish

Ontario

10909 Yonge St., Richmond Hill
166 Davis Dr., Newmarket
565 Algonquin Blvd. E., Timmins
366 Victoria St., Kitchener
955 Oliver Rd., Thunder Bay
203 Front St., Sturgeon Falls
140 - 150 University Ave. W., Waterloo
319 Merritt St., St. Catharines

Québec

1333 Boul. Jacques Cartier Est., Longueuil
3400 Boul. du Souvenir, Laval

*Cette liste comprend les installations, les retraits et les regroupements de GAB.

Codes de conduite et engagements envers le public*

La Banque Scotia a choisi volontairement de respecter un certain nombre de codes de conduite et d'engagements envers le public, dont ceux indiqués ci-dessous, visant à protéger les intérêts des consommateurs. Ils incluent :

Ils incluent :

- Code de pratique canadien des services de cartes de débit
- Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit
- Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré
- Code de conduite de l'ABC pour les activités d'assurance autorisées
- Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique : Le cadre canadien
- Modèle de code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises
- Engagement de l'ABC – Des documents hypothécaires en langage courant
- Engagement relatif aux services non sollicités
- Protocole d'entente sur le compte de dépôt de détail à frais modiques
- Politique Responsabilité zéro de VISA et VISA e-Promesse
- Engagement – Règlement sur les billets à capital protégé
- Paiements en ligne
- Réduction des périodes de retenue de fonds

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

Financement par emprunt

La Banque Scotia s'applique à répondre aux besoins des entreprises canadiennes, y compris des petites et moyennes entreprises. Les tableaux suivants indiquent – par province et pour l'ensemble du Canada – le montant du financement par emprunt autorisé et impayé au 31 octobre 2010 ainsi que le nombre de clients visés.

Niveau d'autorisation :	0 \$ – 24 999 \$			25 000 \$ – 99 999 \$			100 000 \$ – 249 999 \$			250 000 \$ – 499 999 \$		
	Autorisé en milliers de dollars	Impayé en milliers de dollars	Clients	Autorisé en milliers de dollars	Impayé en milliers de dollars	Clients	Autorisé en milliers de dollars	Impayé en milliers de dollars	Clients	Autorisé en milliers de dollars	Impayé en milliers de dollars	Clients
Colombie-Britannique et Yukon*	97 244	53 563	15 149	269 728	139 073	5 900	290 634	172 530	1 944	272 274	179 713	814
Alberta et Territoires du Nord-Ouest**	95 670	46 343	14 797	282 337	156 349	6 186	322 536	194 711	2 128	338 735	213 963	1 009
Saskatchewan	29 488	16 372	3 551	122 150	69 627	2 591	120 373	75 505	803	90 295	65 003	268
Manitoba	103 064	28 357	10 905	781 352	226 609	15 146	704 898	327 234	5 525	189 561	111 196	571
Ontario	301 575	128 083	50 452	946 739	475 610	20 236	1 159 872	695 138	7 673	1 107 572	732 679	3 319
Québec	75 605	56 552	10 217	198 971	127 415	4 409	218 696	146 307	1 418	179 901	121 941	539
Nouveau-Brunswick	19 364	7 835	2 763	70 898	36 795	1 467	72 505	44 629	476	36 182	24 933	112
Nouvelle-Écosse	31 197	12 691	4 492	115 762	65 887	2 391	149 749	94 002	984	165 864	109 239	486
Île-du-Prince Édouard	4 733	2 090	610	23 449	12 561	469	24 468	15 662	162	13 232	9 209	40
Terre-Neuve	20 345	7 981	2 933	82 753	41 286	1 779	64 948	37 797	435	37 169	26 159	117
Canada	778 285	359 867	115 869	2 894 139	1 351 212	60 574	3 128 679	1 803 515	21 548	2 430 785	1 594 035	7 275

Niveau d'autorisation :	500 000 \$ – 999 999 \$			1 000 000 \$ – 4 999 999 \$		
	Autorisé en milliers de dollars	Impayé en milliers de dollars	Clients	Autorisé en milliers de dollars	Impayé en milliers de dollars	Clients
Colombie-Britannique et Yukon*	277 433	188 638	421	662 220	424 913	317
Alberta, Saskatchewan et Territoires du Nord-Ouest***	293 696	170 809	459	845 717	477 685	386
Manitoba	140 863	64 687	230	202 115	114 892	107
Ontario	981 388	693 887	1 463	3 795 556	2 737 688	1 764
Québec	207 664	143 542	309	791 336	496 625	350
Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve****	236 840	146 572	343	761 369	488 132	368
Canada	2 137 884	1 408 135	3 225	7 058 313	4 739 935	3 292

Niveau d'autorisation :	Plus de 5 000 000 \$		
	Autorisé en milliers de dollars	Impayé en milliers de dollars	Clients
Colombie-Britannique et Yukon*	2 482 767	1 214 567	114
Alberta, Saskatchewan et Territoires du Nord-Ouest****	12 135 866	4 879 171	269
Manitoba	564 762	235 888	26
Ontario	43 511 028	18 967 329	1 123
Québec	4 375 233	2 625 851	172
Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve****	2 235 915	1 360 556	123
Canada	65 305 571	29 283 362	1 827

Remarque : Pour des raisons de confidentialité, nous avons regroupé : *Le Yukon et la Colombie-Britannique. ** Les Territoires du Nord-Ouest et l'Alberta.

*** Les Territoires du Nord-Ouest, la Saskatchewan et l'Alberta. **** Le Nouveau-Brunswick, l'Île-du-Prince-Édouard, Terre-Neuve et la Nouvelle-Écosse.

CLIENTS

Résolution des plaintes des clients

Pour réussir financièrement et être une organisation responsable, nous devons avoir un processus clair et efficace de résolution des plaintes. Nos statistiques à ce chapitre et notre processus de résolution des plaintes sont décrits ci-dessous. À l'échelle internationale, la Banque Scotia suit un processus semblable, qui peut varier selon les exigences réglementaires des différents pays ou les besoins locaux.

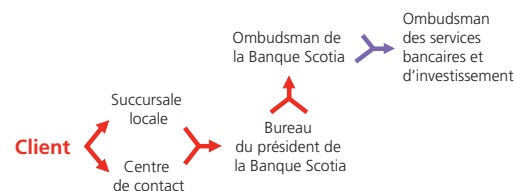
	2008	2009	2010
Nombre de plaintes de clients reçues au Bureau du président	7 692	10 470	10 123*
Pourcentage de clients interrogés qui étaient entièrement satisfaits du traitement de leur plainte	88 %	89 %	88 %**

* Nombre total de plaintes reçues au Bureau du président sur plus de 18,6 millions de clients.

Nous classons ces plaintes en plusieurs catégories – service, crédit, politique, tarification, conformité, documentation, autres – afin de pouvoir examiner les tendances et recommander les changements nécessaires.

** D'après les sondages menés auprès de 1 024 clients.

Processus de résolution des plaintes



Services de microfinancement de la Banque Scotia

	Total des prêts (\$ CA)	Prêt moyen (\$ CA)	Nombre de clients
Chili (Banco del Desarrollo)	139 M\$	3 400 \$	40 111
Pérou	299 M\$	2 900 \$	103 000
Guatemala	25 M\$	2 300 \$	11 000
République dominicaine	28 M\$	2 602 \$	10 685
Jamaïque	0,6 M\$	400 \$	1 500
Total	491 M\$		166 296

*Par clientèle du secteur du microfinancement, on entend les travailleurs autonomes ou les propriétaires de microentreprises dont les revenus annuels sont inférieurs à 100 000 \$ US.

CLIENTS

Accès aux services financiers

Les institutions financières jouent un rôle crucial dans l'accès aux services financiers, surtout pour les groupes qui ont des besoins spéciaux, notamment les jeunes, les personnes âgées, les personnes économiquement faibles et les nouveaux Canadiens. La Banque Scotia a mis au point des produits, des services et des programmes d'initiation à la gestion financière, sur mesure, dans un certain nombre de marchés, pour améliorer l'accès à ces services.

SEGMENT DE CLIENTÈLE : ENSEMBLE DE LA CLIENTÈLE

Services bancaires de base : Compte bancaire de base de la Banque Scotia (Canada)

Épargne, placement et crédit :

- Le programme d'épargne Déposez la monnaie (Canada) aide les clients à prendre de meilleures habitudes d'épargne dans leurs achats quotidiens par débit.
- Le compte Accélération Plus Scotia est une solution d'épargne en ligne, à intérêt élevé.
- Le Fonds Scotia mondial des changements climatiques permet aux clients d'investir dans des sociétés qui contribuent à atténuer les effets des changements climatiques.

Littératie financière :

- Des employés de la Banque Scotia offrent des séminaires d'initiation à la gestion financière, notamment au Canada, au El Salvador, en Guyane, aux Bahamas et à Saint-Kitts-et-Nevis.
- Des outils d'initiation à la gestion financière se trouvent à l'adresse suivante : www.banquescotia.com (ex. : Vocabulaire bancaire, Comprendre le crédit).

SEGMENT DE CLIENTÈLE : JEUNES

Services bancaires de base :

- Le plan Privilèges bancaires Étudiants^{MC} (Canada) offre des réductions sur les frais bancaires aux étudiants inscrits à temps plein dans un programme universitaire.
- Le programme d'épargne Horizon Jeunesse (Canada) est un plan sans frais qui permet un maximum de 20 opérations de débit gratuites par mois.

Épargne, placement et crédit :

- La carte VISA Savoir Scotia offre des avantages aux étudiants : aucuns frais annuels, programme accéléré de remises en espèces et période de grâce de 21 jours sans intérêt sur les achats, entre autres.
- Régime d'épargne-études de la Banque Scotia (17 pays des Antilles et d'Amérique centrale).
- Le Scotiabank Be Money (Trinité-et-Tobago) offre aux étudiants à temps plein un compte d'épargne à intérêt élevé, sans frais bancaires.

Littératie financière :

- La Banque Scotia a parrainé un programme de littératie financière destiné aux étudiants des collèges et universités de l'Ontario; 6 000 étudiants ont assisté à cette tournée de conférences dans 15 établissements, 6 000 manuels ont été distribués et un site Web a été créé.

SEGMENT DE CLIENTÈLE : PERSONNES ÂGÉES

Services bancaires de base :

- Au Canada, les clients âgés de 59 ans ou plus peuvent s'inscrire au programme *Horizon doré*, qui offre des comptes sans frais avec un nombre illimité d'opérations de débit, et bénéficier d'autres services gratuits ou à prix réduit sur des comptes admissibles.

Épargne, placement et crédit :

- Outil d'illustration, documents et conseils utiles pour personnes âgées concernant les FERR, FRV et FRR.

Littératie financière :

- Nous offrons au Canada un centre d'information complet sur le compte d'épargne libre d'impôt, qui contient des renseignements s'adressant particulièrement aux retraités, à l'adresse www.banquescotia.com.

SEGMENT DE CLIENTÈLE : NOUVEAUX CANADIENS

Le programme *BonDébut* de la Banque Scotia offre aux nouveaux arrivants un accès plus facile au crédit, des services bancaires courants gratuits pendant un an et divers autres produits et services adaptés à leurs besoins. De plus, les nouveaux arrivants ont accès à un site Web spécial, en huit langues, qui contient des renseignements utiles sur la vie et les services bancaires au Canada.

Services bancaires de base :

- Les clients peuvent effectuer des transferts de fonds par l'intermédiaire de Western Union, à partir de nos succursales, de nos centres de contact ou de Scotia en direct, vers 334 000 agents dans le monde.

Épargne, placement et crédit :

- Services téléphoniques multilingues, TéléScotia et ScotiaMcLeod

Littératie financière :

- Nous offrons, dans de nombreuses communautés, des documents multilingues adaptés aux besoins des clients.

SEGMENT DE CLIENTÈLE : AUTOCHTONES

Services bancaires de base :

- Nous avons un réseau de 23 centres de services bancaires aux autochtones et quatre succursales implantées dans des réserves.

Épargne, placement et crédit :

- Offre spéciale sur les CPG et compte-chèques gratuit pendant un an pour les personnes participant au programme d'entente sur le pensionnat (Canada).
- Certaines succursales du Canada de la Banque Scotia offrent des programmes de prêts garantis spéciaux aux communautés autochtones. Nous proposons aussi des services de gestion des placements et des services fiduciaires aux fiducies des Premières Nations de tout le Canada.

Littératie financière :

- La Banque Scotia et la Fondation nationale des réalisations autochtones (FNRA) ont lancé le programme de Bourses d'études en commerce et en affaires de la Banque Scotia, qui procure une aide financière aux étudiants autochtones. Le programme, qui se poursuivra jusqu'en 2013, versera 20 000 \$ aux étudiants en commerce et en administration pour leurs frais de scolarité.
- Dans le cadre de l'Initiative d'éducation autochtone Paul Martin, la Banque Scotia a lancé en 2010 un nouveau programme de parrainage de deux ans d'un montant de 280 000 dollars canadiens, destiné à favoriser l'entrepreneuriat des jeunes dans les réserves.

SEGMENT DE CLIENTÈLE : PETITES ENTREPRISES

Services bancaires de base :

- Les conseillers pour petites entreprises des succursales fournissent des outils et des ressources utiles qui contribuent à la réussite des petites entreprises.
- Le programme Démarrage Scotia pour entreprises a déjà aidé plus de 30 000 clients à se lancer en affaires.

Épargne, placement et crédit

- La Banque Scotia a autorisé plus de 9,2 milliards de dollars de financement aux petites et moyennes entreprises canadiennes.
- Prêts FlexValeur et Plan bancaire Scotia (Canada) pour les clients agriculteurs.
- La Banque Scotia propose aux petites entreprises, à l'échelle internationale, des solutions financières uniques qui répondent à leurs besoins d'épargne et d'emprunt.

Littératie financière :

- La campagne Dépassez-vous – Visez le million (Canada) offre des conseils d'expert, des ressources et un réseau virtuel.

SEGMENT DE CLIENTÈLE : MICROENTREPRISES

Les services responsables des activités de microfinancement au Chili, au Pérou, en Jamaïque, en République dominicaine et au Guatemala gèrent des filiales de microfinancement dont le solde de crédit s'élève à plus de 491 millions de dollars canadiens et offrent des ressources de planification commerciale et d'éducation financière dans certains pays.

EMPLOYÉS

Faits saillants sur la diversité à la Banque Scotia

La Banque Scotia suit la représentation des femmes à l'échelon vice-présidence et aux échelons plus élevés, dans le monde entier, depuis 2007. Elle étudie actuellement la possibilité de suivre d'autres groupes à l'échelle internationale.

	2008	2009	2010	Indice de référence du gouvernement**
Minorités visibles (au Canada)	21,8 %	22,0 %	23,8 %	20,4 %
Minorités visibles à la haute direction (au Canada)	11,9 %	11,6 %	12,0 %	8,7 %
Femmes (Canada)	70,8 %	70,1 %	69,4 %	62,2 %
Femmes à la haute direction (au Canada)*	31,5 %	32,0 %	33,1 %	24,2 %
Femmes occupant un poste de vice-présidente ou un poste plus élevé (à l'échelle mondiale)	22,0 %	22,1 %	22,6 %	ND
Personnes handicapées (au Canada)	4,0 %	4,2 %	4,0 %	4,2 %
Autochtones (au Canada)	1,1 %	1,1 %	1,1 %	1,7 %

* Les données de 2010 excluent les employés de ScotiaMcLeod et de RoyNat Capital, qui sont soumis à la réglementation provinciale.

** Taux de disponibilité tiré du recensement de 2006, adapté au secteur bancaire et calculé en fonction des types d'emploi occupés par les employés de la Banque Scotia.

Salaires et avantages sociaux offerts par la Banque Scotia à l'échelle mondiale

	2010 (en M\$)
Salaires	2 751
Rémunération fondée sur le rendement	1 088
Rémunération à base d'actions	205
Régime de retraite et autres avantages sociaux	603
Total	4 647

Roulement volontaire total des employés très performants² (Canada)

2008	2009	2010
4,0 %	2,6 %	3,3 %

(1) Par roulement volontaire, on entend les départs pour cause de démission, accord à l'amiable ou expiration de contrat.

(2) Les employés très performants sont ceux qui ont obtenu les notes de rendement les plus élevées, soit «exceptionnel» ou «supérieur».

ENVIRONNEMENT

Consommation de papier au Canada (en tonnes)

Classification du papier	2008	2009	2010	% de changement 2009-2010 (réduction)	FSC**
Formules administratives*	2,799	2,824	2,610	(7,6)	2/5 des articles les plus utilisés
Cartes professionnelles	8	7	7	0	100 %
Papier à en-tête	20	10	12	20	100 %
Papier bond	1 904	1 651	1 450	(12,2)	100 %
Rapports annuels	83	85	75	(11,8)	100 %
Marketing direct par la poste	276	183	165	(9,8)	100 %
Poids total (en tonnes)	5 090	4 760	4 319	(9,9)	
Consommation par employé	0,16	0,15	0,13	(0,02)	

* La Banque Scotia utilise plus de 4 500 différents types de formules administratives, la plupart entrant dans cinq catégories : format régulier, rouleaux de papier GAB/imprimante haute vitesse, jeux de formules (autocopiants), enveloppes et documents d'accompagnement. À l'heure actuelle, deux de ces catégories, les enveloppes et les documents d'accompagnement, utilisent du papier FSC.

** Papier certifié conforme aux exigences du Forest Stewardship Council (FSC) : système d'attestation rigoureux qui guide la gestion responsable des forêts, garantit que le papier a été produit selon des méthodes qui préservent la diversité biologique et les écosystèmes fragiles, assure la responsabilité sociale, et respecte les droits des membres des Premières Nations et des collectivités locales.

Consommation de papier bond dans les établissements de la Banque Scotia à l'étranger en 2010

	2010
Mexique	566,58
Pérou	200
Chili	194
Costa Rica	24,68
Poids total (tonnes)	985,26

La Banque Scotia maintient son engagement à exercer ses activités le plus efficacement possible sur le plan énergétique pour minimiser son bilan carbone.

Mesure de la consommation d'énergie (au Canada)

2010 : Émissions de gaz à effet de serre

Source	Émissions de CO ₂ * (tonnes métriques)
Émissions indirectes de CO ₂ provenant de l'achat d'énergie électrique et d'énergie-vapeur	34 231
Émissions directes de CO ₂ provenant de la combustion de combustibles	17 521
Émissions indirectes de CO ₂ provenant du transport aérien des employés	2 609**
Bilan total de CO₂	54 362

2010 : Consommation d'énergie

Type d'énergie	Unité de consommation	Consommation totale	Consommation par mètre carré	Succursales/Immeubles dont la Banque est propriétaire
Énergie électrique	Mégawattheure	185 860	0,26	916 / 21
Énergie-vapeur	Livre (en milliers)	17 583	0,44	0 / 1
Gaz naturel	Mètre cube	8 553 219	16,12	640 / 18
Mazout/Propane	Litre	300 984	15,59	37 / 0

Mesure de la consommation d'énergie (Mexique, Pérou, Chili et Costa Rica)

2010 : Émissions de gaz à effet de serre

Source	Émissions de CO ₂ * (tonnes métriques)
Émissions indirectes de CO ₂ provenant de l'achat d'énergie électrique et d'énergie-vapeur	34 571
Émissions directes de CO ₂ provenant de la combustion de combustibles	39
Émissions indirectes de CO ₂ provenant du transport aérien des employés	3 075**
Bilan total de CO₂	37 686

2010 : Consommation d'énergie

Type d'énergie	Unité de consommation	Consommation totale	Consommation par mètre carré	Succursales/Immeubles dont la Banque est propriétaire
Énergie électrique	Mégawattheure	81 196	0,16	919 / 59
Gaz naturel	Mètre cube	18 587	14,08	2 / 0
Mazout/Propane	Litre	1 000	2,24	1 / 0

Remarques :

1. Les chiffres ci-dessus ont été recueillis à partir des meilleures données et méthodes disponibles. Ils comprennent les chiffres saisis des factures de divers fournisseurs de services d'utilité publique. Vu l'envergure des efforts déployés, nous prévoyons une amélioration continue des systèmes et des processus.

2. Les chiffres pour le Canada se rapportent à 916 établissements dont la Banque est propriétaire ou qu'elle loue et à l'espace qu'elle occupe dans 21 immeubles de bureaux dont elle est propriétaire au Canada, soit environ 700 000 mètres carrés. Cette superficie varie selon le type de service d'utilité publique.

3. Les chiffres pour le Mexique, le Pérou, le Chili et le Costa Rica se rapportent à 919 établissements dont la Banque est propriétaire ou qu'elle loue et à l'espace qu'elle occupe dans 59 immeubles de bureaux dont elle est propriétaire, soit environ 507 000 mètres carrés. Cette superficie varie selon le type de service d'utilité publique.

* Calculées conformément au protocole de gaz à effet de serre du World Resources Institute et du World Business Council for Sustainable Development (www.ghgprotocol.org); elles comprennent les facteurs d'émission liés à l'achat d'électricité, de gaz naturel et de combustibles fossiles (Canada, Mexique, Pérou, Chili et Costa Rica).

** Chiffres estimatifs basés sur l'effectif.

NOS PRIORITÉS

La Banque Scotia s'était fixée les objectifs suivants dans sa Déclaration sur la responsabilité sociale 2009. Voici les résultats que nous avons obtenus en 2010.

CLIENTS :	EMPLOYÉS :	ENVIRONNEMENT :	COLLECTIVITÉ :
 <p>Satisfaction de la clientèle : Accroître les niveaux de satisfaction et de fidélité de la clientèle et continuer à viser un pourcentage élevé de satisfaction à l'égard du traitement des plaintes.</p> <p>Résultats : Le pourcentage de clients canadiens qui nous sont fidèles s'est maintenu à 53 %. Les Opérations internationales ont adopté un nouveau critère de mesure de la fidélité de la clientèle.</p> <p>Services aux petites entreprises canadiennes : Les conseillers pour petites entreprises de la Banque Scotia chercheront à repérer les propriétaires d'entreprise qui ont des projets d'expansion et leur apporteront un soutien sous forme de conseils pratiques, de renseignements et de services bancaires.</p> <p>Résultats : L'indice de fidélité des petites entreprises clientes de la Banque Scotia est passé à 53 % en 2010.</p> <p>Services multiculturels : Continuer à développer des produits et des services destinés à aider les nouveaux arrivants au Canada, dans le cadre du programme BonDébut, en veillant tout particulièrement à élargir nos services dans l'ensemble de nos canaux de distribution.</p> <p>Résultats : Nous avons élargi nos services en proposant des solutions personnalisées non seulement aux nouveaux immigrants, mais aux étudiants et aux travailleurs étrangers. Nous avons lancé le programme de prêt-auto BonDébut, le premier du genre offert par un fournisseur de crédit automobile au Canada.</p> <p>Advancement of Women (AOW): Continuer à développer le programme Avancement des femmes de la Banque à l'échelle mondiale.</p> <p>Résultats : Un sondage mondial sur le perfectionnement professionnel des cadres a été réalisé en novembre 2009, auprès des hommes et des femmes, pour mieux cerner les questions d'avancement. Une nouvelle structure de gouvernance a par ailleurs été établie pour apporter une perspective plus équilibrée entre les sexes sur l'initiative Avancement des femmes.</p>	 <p>Leadership : Continuer à développer les compétences en leadership pour acquérir un avantage concurrentiel.</p> <p>Résultats : Sous l'égide du comité de l'investissement humain et du premier vice-président, Gestion des talents, nous avons profité des possibilités de leadership en 2010 pour développer et élargir notre bassin mondial de talents. Des tables rondes sur la planification des ressources de direction ont confirmé la priorité que représentent, à la Banque Scotia, le recrutement et le perfectionnement de personnes clés.</p> <p>Capacité de l'effectif : Continuer à renforcer les talents et les capacités de l'effectif, et mettre à niveau la plateforme technique du Système de gestion de la formation de la Banque Scotia afin d'améliorer l'expérience des employés en matière de formation et de perfectionnement.</p> <p>Résultats : Nous avons terminé la mise en place de la version améliorée du Système de gestion de la formation de la Banque.</p> <p>Employeur mondial de choix : Continuer à mettre en pratique les normes communes et les principes mondiaux en matière de ressources humaines afin de créer une expérience d'emploi cohérente. Rester un employeur de choix.</p> <p>Résultats : Nous avons élaboré et appliqué des principes mondiaux pour la vérification avant emploi. Le comité de l'investissement humain a approuvé une stratégie mondiale de diversité et d'inclusion. Tous les membres du comité de direction et plus de la moitié de leurs subordonnés directs ont assisté à une séance d'information sur la diversité et l'inclusion, qui jouent un rôle important dans la viabilité de l'entreprise.</p> <p>Advancement of Women (AOW): Continuer à développer le programme Avancement des femmes de la Banque à l'échelle mondiale.</p> <p>Résultats : Un sondage mondial sur le perfectionnement professionnel des cadres a été réalisé en novembre 2009, auprès des hommes et des femmes, pour mieux cerner les questions d'avancement. Une nouvelle structure de gouvernance a par ailleurs été établie pour apporter une perspective plus équilibrée entre les sexes sur l'initiative Avancement des femmes.</p>	 <p>Mesure de la consommation d'énergie et des GES : Mettre en oeuvre un plan sur cinq ans pour englober davantage de pays dans notre mesure de la consommation d'énergie et des GES.</p> <p>Résultats : Nous avons intégré en 2010 les chiffres du Mexique et du Costa Rica à ceux du Canada, du Chili et du Pérou, pour la consommation d'énergie et les gaz à effet de serre. Ces pays représentent ensemble plus de 80 % de nos activités mondiales.</p> <p>Réduction de la consommation de papier : Réduire la consommation de papier d'encre 5 % sur la lancée de la campagne 2009.</p> <p>Résultats : Nous avons dépassé notre cible de 19 %. La réduction totale atteint 24 % depuis 2008.</p> <p>Élargissement de la portée de nos initiatives : Chercher à étendre la portée de nos initiatives d'ordre environnemental en étudiant les partenariats possibles avec des organismes gouvernementaux.</p> <p>Résultats : Nous avons parrainé la campagne <i>I am Green Power</i> qui a pour but de motiver les Canadiens à trouver des solutions aux changements climatiques et à leur montrer comment ils peuvent contribuer à la protection de l'environnement dans leur vie quotidienne.</p> <p>Stratégie environnementale : Élaborer et lancer une stratégie verte pour le Réseau canadien avec la participation des clients, de l'exploitation et des employés.</p> <p>Résultats : Nous avons lancé le programme ÉcoVie, notre programme vedette sur l'environnement, qui a pour but d'aider les clients et les employés à épargner, à réduire leur consommation d'énergie et à faire des choix plus verts pour leur maison et pour la planète. De plus amples renseignements sont fournis sur le site www.ecovie.banquescotia.com.</p>	 <p>Continuer d'apporter notre appui, au sein des collectivités où nous vivons et travaillons, dans des domaines comme la santé, l'éducation, les services sociaux, et les arts et la culture.</p> <p>Résultats : La Banque Scotia a continué de venir en aide à la collectivité dans des domaines clés. Cette aide s'est répartie comme suit : santé 34 %, éducation 15 %, services sociaux 29 %, arts et culture 8 %.</p> <p>Continuer d'encourager et d'appuyer nos employés qui, dans le monde entier, font du bénévolat, recueillent des fonds et participent activement à la vie de la collectivité.</p> <p>Résultats : Nos employés ont consacré plus de 324 000 heures au bénévolat et à la collecte de fonds, dans le cadre de 3 000 activités chapeautées par nos programmes officiels d'aide à la collectivité.</p> <p>Continuer de soutenir le programme Un avenir meilleur de la Banque Scotia ainsi que les organismes de bienfaisance et les projets axés sur l'enfance, à l'échelle internationale.</p> <p>Résultats : La Banque Scotia a publié pour la quatrième année la revue Un avenir meilleur qui souligne nos initiatives en faveur de la collectivité dans les Antilles et en Amérique latine. Cette année, le Canada était également à l'honneur.</p>

DIRECTION GÉNÉRALE

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

Pour de plus amples renseignements :

Service des affaires publiques, internes et gouvernementales, Banque Scotia, 44, rue King Ouest, Toronto (Ontario) Canada M5H 1H1
Courriel : corporate_communications@scotiacapital.com

Où nous sommes implantés



- Les zones en rouge indiquent l'emplacement des établissements offrant une gamme complète de services bancaires aux grandes sociétés, aux entreprises et aux particuliers ainsi que de services de financement du commerce international.
- Les zones marquées d'un point rouge indiquent l'emplacement des établissements offrant des services bancaires aux grandes sociétés et des services de banque d'investissement mondiaux ainsi que des services liés aux marchés financiers, et l'emplacement des bureaux de représentation de la Banque Scotia et des réseaux de services bancaires aux particuliers comptant moins de 10 succursales.

La Banque Scotia est depuis longtemps reconnue comme la plus internationale des banques canadiennes, avec une présence qui remonte à plus de 120 ans dans les Antilles et à plusieurs décennies en Asie et en Amérique latine. Cette présence internationale, combinée aux secteurs d'activité bien établis, fait en sorte que la Banque Scotia est bien diversifiée, tant sur le plan des sources de bénéfice que sur celui des risques.

NOS ÉTABLISSEMENTS DANS LE MONDE

AMÉRIQUE DU NORD : Canada, États-Unis, Mexique

AMÉRIQUE CENTRALE ET AMÉRIQUE DU SUD : Belize, Brésil, Chili, Colombie, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Guyana, Nicaragua, Panama, Pérou, Venezuela

ANTILLES : Anguilla, Antigua-et-Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbade, Bonaire, Curaçao, Dominique, Grenade, Haïti, îles Caïmans, îles Turks et Caicos, îles Vierges américaines, îles Vierges britanniques, Jamaïque, Porto Rico, République dominicaine, Sainte-Lucie, Saint-Kitts-et-Nevis, Saint-Martin, Saint-Vincent-et-les-Grenadines, Trinité-et-Tobago

EUROPE ET MOYEN-ORIENT :

Dubai, Égypte, Irlande, Royaume-Uni, Russie, Turquie

ASIE-PACIFIQUE : Australie, Chine, Corée (République de), Inde, Japon, Malaisie, RAS de Hong Kong, République populaire de Chine, Singapour, Taïwan, Thaïlande, Vietnam

La Banque Scotia aide à bâtir un avenir meilleur

dans le monde entier, par des pratiques bancaires éthiques, le souci de la protection de l'environnement et un appui aux collectivités.



Le programme Un avenir meilleur de la Banque Scotia est un programme philanthropique international qui regroupe sous une même bannière toutes nos initiatives de bienfaisance et de soutien à la collectivité, nos oeuvres sociales ainsi que les activités de bénévolat de notre personnel.

www.scotiabank.com/avenirsouriant/

www.banquescotia.com/rse

