



Revue 2001 des engagements dans la collectivité



Bilan des contributions communautaires

Compte rendu des engagements pris par la Banque Scotia au profit des collectivités où elle est présente.



Page 3

Une longue tradition d'engagement

Message de Peter C. Godsoe, président du conseil et chef de la direction

Notre engagement envers les collectivités

Pour faire avancer les choses au sein des collectivités du Canada

Page 4



Notre engagement envers la clientèle

Des services de qualité pour tous nos clients, à savoir les gens âgés, les clients à faible revenu et les personnes handicapées

Page 18



Page 14

Participation des employés

Notre engagement à soutenir l'action bénévole des employés



Le Groupe Banque Scotia est membre du Conseil des consommateurs du Canada.

On pourra se procurer ce document sous d'autres formats sur demande. Veuillez communiquer avec le Service des relations publiques par téléphone au (416) 866-3925 ou par courriel à corpaff@scotiabank.com.

La Banque évalue non seulement son rendement en fonction de la valeur qu'elle procure à ses actionnaires, mais aussi par sa capacité à donner satisfaction à ses clients et employés et à contribuer au mieux-être global des collectivités où elle exerce ses activités.

Peter C. Godsoe
Président du conseil et chef de la direction
Mars 2002



Notre engagement envers nos employés

Notre objectif est d'être un employeur de premier ordre

Page 22



Questions et réponses

Page 34

Page 20

Notre engagement envers la clientèle petites entreprises

Réaffirmation de notre engagement envers la clientèle petites entreprises



Page 28

Soutien régional de la Banque Scotia

Soutien de la Banque Scotia au développement régional





Le Groupe Banque Scotia

Disposant d'un actif surpassant les 284 milliards de dollars et employant environ 51 000 personnes à l'échelle mondiale, filiales y compris, la Banque Scotia est l'une des principales institutions financières de l'Amérique du Nord. Elle est également la plus internationale des banques canadiennes comme en témoignent ses quelque 2 000 succursales et bureaux dans une cinquantaine de pays.

Principales filiales canadiennes

(Au 31 octobre 2001)

Fiducie de Capital Scotia

BNS Investments Inc.

Les Immeubles Banque de Nouvelle-Écosse Inc.

e-Scotia Commerce Holdings Limited

Compagnie Montréal Trust

Compagnie Montréal Trust du Canada

Corporation MontroServices

Scotia Merchant Capital Corporation

La compagnie d'assurance d'hypothèques du Canada

Trustco National Inc.

La Société de fiducie Banque de Nouvelle-Écosse

Compagnie Trust National

Société d'hypothèques Victoria et Grey

RoyNat Inc.

Gestion de placements Scotia Cassels Limitée

ScotiaVie, Compagnie d'assurance

Société hypothécaire Scotia

Société de placement hypothécaire Scotia

Placements Scotia Inc.

Courtage Réduit Scotia Inc.

ScotiaMcLeod Corporation

Scotia Capitaux Inc.



La liste de nos principales filiales à l'échelle internationale figure dans notre rapport annuel 2001, qui peut être consulté à l'adresse www.banquescotia.com.



Peter C. Godsoe
Président du conseil et chef
de la direction

Une longue **tradition** **d'engagement**

Tout au long de ses 170 ans d'existence, la Banque Scotia a perpétué une tradition de forte conscience sociale. La Banque évalue non seulement son rendement en fonction de la valeur qu'elle procure à ses actionnaires, mais aussi par sa capacité à donner satisfaction à ses clients et employés et à contribuer au mieux-être global des collectivités où elle exerce ses activités.

À la lumière du présent document, vous découvrirez en quoi consiste l'appui de la Banque Scotia et de ses employés à une foule d'organismes œuvrant dans les secteurs de l'éducation, de la santé, des services sociaux, des arts et de la culture et des programmes communautaires. Vous apprendrez également comment la Banque s'efforce continuellement de devenir un employeur de prédilection et d'améliorer les services qu'elle offre à sa vaste clientèle, qui comprend entre autres des gens de tous âges, des personnes à faible revenu, des personnes handicapées et des propriétaires de petite entreprise.

Mais surtout, la Banque est fière de ses engagements dans les collectivités. En effet, elle collabore étroitement au soutien de nombreuses causes, tant à l'échelle locale que nationale, par le truchement de dons et de programmes de parrainage. De plus, la Banque appuie les contributions en temps, en argent et en efforts de ses employés dans les communautés, que ce soit à titre personnel ou collectif. Pour de plus amples renseignements, visitez notre page Web «Engagement dans la collectivité» à l'adresse www.banquescotia.com.

La Banque croit que son engagement à soutenir les collectivités, à améliorer le milieu de travail de ses employés et à offrir des produits et services adaptés aux besoins de la clientèle y sont pour beaucoup dans la grande fierté qu'éprouvent envers elle ses employés, clients et actionnaires.

Notre engagement envers les collectivités

En qualité de l'une des entreprises les plus généreuses envers les collectivités, la Banque Scotia a la responsabilité de contribuer au mieux-être des gens avec qui elle interagit, soit ses employés, ses clients, ses actionnaires et les membres des collectivités où elle exerce ses activités au Canada.

Dons et parrainages

En 2001, des milliers d'organismes et de causes ont bénéficié des dons et des programmes de parrainage de la Banque Scotia, lesquels se sont chiffrés à plus de 20 millions de dollars. Près de 85 % de ces fonds ont été dépensés au Canada – soit environ 17 millions de dollars – le reste ayant été distribué par l'entremise de nos activités internationales. De plus en plus, nous nous concentrons sur des œuvres de bienfaisance et des programmes de parrainage qui profitent de façon directe et immédiate aux collectivités afin de donner l'occasion à nos quelque 1 000 succursales au pays d'appuyer différentes causes à l'échelle locale. L'information relative aux demandes de dons se trouve en troisième couverture.

Participation des employés

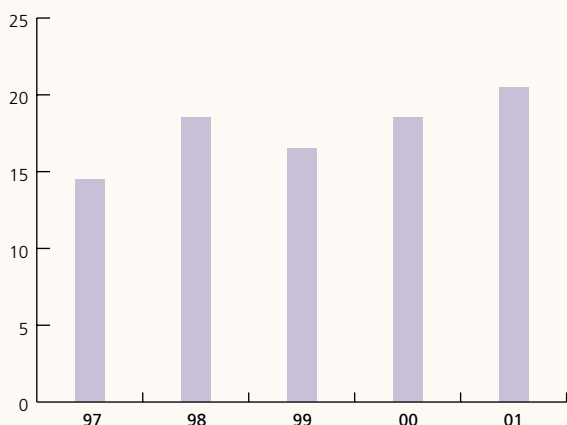
Les dons d'entreprise n'illustrent pas fidèlement tout le temps investi et les fonds considérables recueillis individuellement ou collectivement par les employés de la Banque Scotia, soit à titre d'organisateur ou de participant dans les différentes activités de financement. Afin de souligner cet apport important et d'encourager tous les membres du Groupe Banque Scotia dans leurs activités de bénévolat, la Banque a mis sur pied deux programmes – le Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia et l'Équipe Scotia au service de la collectivité – qui sont présentés à partir de la page 14.

Financement privilégié

Le soutien offert par la Banque Scotia est axé sur les programmes d'éducation, de santé et de services sociaux ainsi que sur les arts et la culture. Par le truchement de dons, de programmes de parrainage et d'une participation active des employés, la Banque établit et consolide ses liens avec la population et les organismes. Une attention particulière est accordée au financement d'organismes de bienfaisance et à but non lucratif dont l'objectif est de fournir aux gens qui en ont besoin les compétences, les moyens et l'information qui leur permettront de se prendre en charge.



Dons de la Banque Scotia
en millions de dollars





(En haut, à gauche) Lauren Henderson fait une pause en compagnie de son chien à l'occasion de la course Terry Fox à Toronto.

(Au milieu) Un équipage en action lors de la course de canot dragon tenue à Halifax au profit de la campagne de sensibilisation sur le cancer du sein.

(En bas, à gauche) Le président du conseil, Peter Godsoe, remettant un chèque de 2,7 millions de dollars à l'ancienne présidente de Centraide du Grand Toronto, Anne Golden.

(Photo principale) Dennis Jackson, de la Banque Scotia, remet un trophée à une des gagnantes de la fin de semaine de course de la capitale nationale à Ottawa.

(Photo principale) Michele Baptiste, de la Banque Scotia, a permis à divers programmes éducatifs et communautaires autochtones de recevoir du financement de la Banque.

(En haut, à gauche) Lors de la journée «Invitons nos jeunes au travail», des élèves visitent le service responsable des opérations sur titres, à Scotia Plaza à Toronto.

(En haut, au milieu) La Banque Scotia estime que l'alphabétisation est le fondement de l'apprentissage.

(En haut, à droite) La tournée «Don't Sit Still Tour» de TVO Kids montre aux enfants de l'Ontario l'importance d'être actif.





«Le I.H. Asper School of Business est l'une des principales écoles de commerce du pays, et je suis heureux de l'engagement de la Banque Scotia envers cette institution.»

L'Honorable Gary Doer
Premier ministre du Manitoba

Notre engagement envers l'éducation

Depuis 1997, la Banque Scotia a donné plus de 13 millions de dollars aux institutions collégiales, aux universités et à des programmes d'éducation destinés à des étudiants de tous âges. La Banque croit au financement de programmes à valeur ajoutée, c'est-à-dire les programmes visant à répondre aux besoins réels et à développer de véritables compétences, et qui profitent vraiment aux étudiants et aux collectivités dans l'ensemble. Voici quelques exemples de notre engagement à cet égard.



Université de Montréal

Au Québec, la Banque a fait don de la somme de un million de dollars à l'Université de Montréal pour la création de la chaire Banque Scotia en diagnostic et traitement du cancer du sein, soit un poste en recherche de l'école de médecine au Centre hospitalier de l'Université de Montréal, l'objectif étant d'accroître la recherche sur le cancer du sein.

Les études : un choix économique

La Banque Scotia soutient diverses causes autochtones par des dons et des parrainages, notamment des bourses d'études, des projets d'enseignement et la préservation d'artefacts. À l'automne 2001, par exemple, nous avons lancé une version destinée aux autochtones du programme «Les études : un choix économique» dont l'objectif est de sensibiliser les étudiants de 9^e année à l'importance de l'éducation. Nous avons versé 375 000 \$ pour la prépa-

ration, le développement et la mise sur pied du programme qui sera offert par Jeunes entreprises du Canada.

La Banque a également versé la somme de 100 000 \$ à la campagne «Beyond our Wall» de l'université Trent à Peterborough, en Ontario, qui servira à financer le First Peoples House of Learning.

I.H. Asper School of Business

Dans l'Ouest canadien, la Banque a versé 750 000 \$ au I.H. Asper School of Business de l'Université du Manitoba, dans le cadre de la campagne de financement de l'université. Les fonds récoltés serviront à l'amélioration du leadership pédagogique et des outils d'apprentissage, au perfectionnement de l'enseignement et de la recherche, au soutien aux étudiants et aux bourses d'études, au développement futur et au Asper Centre for Entrepreneurship.

La tournée Kids Don't Sit Still Tour

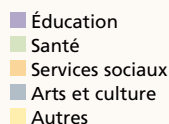
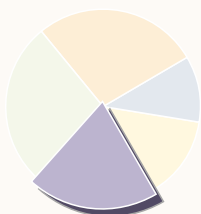
Une partie de l'aide qu'octroie la Banque Scotia à l'éducation est destinée aux niveaux élémentaire et secondaire. Par exemple, en 2001, la Banque Scotia s'est jointe à TVOntario, un canal de télévision financé par le gouvernement, pour partir en tournée avec le «Kids Don't Sit Still Tour» de TVO. La troupe visite les collectivités de tout l'Ontario en présentant des spectacles interactifs dans le but de promouvoir l'activité physique chez les jeunes.

Invitons nos jeunes au travail

Depuis 1994, le Groupe Banque Scotia est l'un des principaux parrains de la journée «Invitons nos jeunes au travail». En 2001, nous avons reçu plus de mille enfants de nos employés, et ce, partout au Canada, leur donnant ainsi l'occasion de voir leurs parents au travail. À Toronto, à Scotia Plaza, un groupe d'élèves de 9^e année a fait une visite guidée du service des opérations sur or et de la négociation internationale.

Notre apport à l'éducation

Répartition des parrainages et des dons en 2001





Notre engagement envers la santé

La Banque Scotia appuie de nombreuses causes qui favorisent la santé des collectivités et qui peuvent changer les choses tant pour les familles que pour les personnes. Nous sommes aussi extrêmement conscients du travail extraordinaire qu'accomplissent nos employés dans le cadre de leurs activités philanthropiques. En plus de leur contribution financière, nos employés donnent de leur temps et mettent leurs talents au service d'un grand nombre de causes axées sur la santé à l'échelle locale et nationale. Vous trouverez ci-après quelques exemples du soutien de la Banque Scotia dans le secteur de la santé.



Cancer du sein

La Banque Scotia accorde une importance particulière au cancer du sein dans le cadre de ses dons ciblant diverses initiatives allant de la recherche à la sensibilisation de la population. Par exemple, nous apportons notre soutien à Willow, un organisme qui favorise la création et l'efficacité de groupes d'auto-assistance animés par des femmes ayant survécu au cancer du sein dans les collectivités canadiennes. La Banque continue de parrainer les courses/marches servant à recueillir des fonds à Vancouver, à Ottawa et à Toronto. En 2001, le demi-marathon et la course/marche de 5 km de la Banque Scotia à Toronto ont permis d'amasser 200 000 \$ pour le Marvella Koffler Breast Centre de l'hôpital Mount Sinai, à Toronto. La Banque Scotia parraine également la Journée de sensibilisation au cancer du sein, la Conférence mondiale sur le cancer du sein et la conférence Dialogue sur le cancer du sein, un forum éducatif destiné au public.

du sein, un forum éducatif destiné au public.

Children's Hospital of Hamilton

Au moment de l'ouverture de la nouvelle unité néonatale des soins intensifs (UNSI) agrandie du Children's Hospital of Hamilton en Ontario à la fin de 2001, la Banque Scotia et ses employés du Centre-Sud de l'Ontario pouvaient être fiers d'avoir participé à cette réalisation. L'UNSI a

reçu un don de 500 000 \$ de la Banque Scotia en plus du montant record de 170 000 \$ amassé en 2001 par le personnel de la Banque Scotia. Plus de 1 million de dollars ont été recueillis par le personnel au cours des neuf dernières années, dont 420 000 \$ spécialement pour l'UNSI.

Épilepsie

La Banque Scotia a parrainé le BuskerFest qui a eu lieu au centre-ville de Toronto en juin 2001. Les profits de l'événement, qui mettait en vedette quelques-uns des meilleurs jongleurs, mimes, humoristes, magiciens, acrobates et conteurs, ont été remis à Epilepsy Toronto. Cet organisme sans but lucratif a pour mission de promouvoir l'indépendance et la qualité de vie des personnes aux prises avec l'épilepsie.

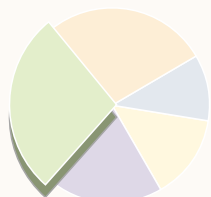
Lutte contre le diabète juvénile

La Banque Scotia apporte son soutien au Charles H. Best Diabetes Centre for Children and Youth de Whitby (Ontario) depuis deux ans. Après un don initial de 150 000 \$ en mars 2000, la Banque a ensuite parrainé un tournoi de golf de bienfaisance la même année, avec l'aide des employés et des clients, ce qui a permis de recueillir 28 000 \$ additionnels. Un bal de bienfaisance, qui a eu lieu en 2001, a quant à lui permis de remettre 40 000 \$ supplémentaires au Centre.

Easter Seals Regatta de la Banque Scotia

La Easter Seals Regatta de la Banque Scotia est la plus importante régata de bienfaisance du nord-ouest de la région du Pacifique. La Banque a fait un don de 75 000 \$ qui est utilisé par la Société des timbres de Pâques pour les enfants ayant des besoins particuliers. Depuis 1991, la régata a permis de récolter plus de 1,5 million de dollars pour aider des milliers d'enfants de la Colombie-Britannique.

Notre apport à la santé
Répartition des parrainages
et des dons en 2001



- Santé
- Services sociaux
- Arts et culture
- Autres
- Éducation

«Nous sommes très fiers des liens que nous avons tissés avec les employés de la Banque Scotia. Compte tenu de la croissance de la population prévue, le Children's Hospital a besoin du type de soutien que la Banque Scotia et les employés apportent afin de répondre aux demandes futures en matière de services néonataux.»

**Murray Martin, directeur général
Hamilton Health Sciences**



(Ci-contre, à gauche) Employés bénévoles à la Easter Seals Regatta à Vancouver.

(Ci-contre, à droite) La Banque Scotia apporte un soutien important au Charles H. Best Diabetes Center pour la recherche sur le diabète juvénile de Whitby (Ontario).

(Photo principale) Paige Shemilt, qui a vaincu le cancer, était fière de participer au Relay for Life à North Bay (Ontario).

(En haut) La Banque Scotia parraine Willow, un programme de soutien des réseaux destiné aux personnes touchées par le cancer du sein.



(Photo principale) Sept des porte-couleurs de la Banque Scotia, parmi plus de 140, qui ont gravi les marches de la Tour du CN pour la campagne de financement de Centraide.

(En haut, à gauche) Des employés du secteur Scarborough ont fait du bénévolat lors des compétitions sportives du Variety Village pour les enfants ayant des besoins particuliers.

(En haut, à droite) Trudy Hofley remet à l'Armée du Salut les clés de deux fourgonnettes destinées aux interventions en période de crise.



«Les fonds amassés au cours de la journée Lunch Money Day, tenue tous les ans et parrainée par la Banque Scotia, serviront à nourrir des personnes. Avec nos camions réfrigérés, nous effectuons la collecte des surplus alimentaires qui nous sont donnés et assurons la livraison à plus de 121 banques alimentaires qui en font la distribution aux personnes dans le besoin.»

Lucio Di Clemente
Président de Second Harvest



Notre engagement envers les services sociaux

Faire partie d'une collectivité signifie qu'il faut apporter son soutien là où les besoins se font sentir, et ce, peu importe le lieu ou la taille de la collectivité. La Banque Scotia s'intéresse particulièrement aux programmes sociaux qui favorisent l'emploi ou le développement des compétences, et y apporte son soutien.

Centraide

Grâce à la contribution de 2,22 millions de dollars des employés et à un don d'entreprise de 880 000 \$, 3,1 millions de dollars ont été remis à la campagne de financement de Centraide du Grand Toronto en 2001. Avec plus de 450 coordonnateurs et solliciteurs bénévoles et les dons faits par plus des trois quarts de son personnel, la Banque demeure l'un des plus importants donateurs de Centraide pour la région du Grand Toronto. Nos employés ont participé à des événements comme le Leaps and Bounds, la Fête de la famille de la Banque Scotia organisée au parc thématique Paramount Canada's Wonderland, l'ascension de la Tour du CN et le concours d'investissement avec



fonds fictifs «I Am A Guru 2.0». Au cours des cinq dernières années, la Banque Scotia et ses employés ont donné 12,6 millions de dollars à Centraide du Grand Toronto en plus des millions remis lors de campagnes de Centraide partout au Canada.

un leader de l'intégration des enfants et des adultes ayant des besoins particuliers. En 2001, la Banque a parrainé un programme d'action sociale qui consistait à envoyer dans les écoles publiques des représentants de l'organisme afin de faire la démonstration des obstacles que doivent surmonter les personnes handicapées. Nous avons également parrainé les Jeux Scotia, des compétitions sportives annuelles auxquelles participent des enfants ayant des besoins particuliers.

Circle of Caring

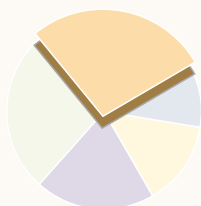
En 2001, une contribution de 75 000 \$ de la région de la Colombie-Britannique et du Yukon a permis au poste local de l'Armée du Salut d'acheter deux fourgonnettes qui seront utilisées au cours d'interventions en période de crise. Le don, effectué dans le cadre de la campagne Circle of Caring, comprenait également des fonds pour l'équipement et l'entretien des véhicules basés à Prince George et à Victoria.

Second Harvest

Lors de la journée Lunch Money Day, les employés de la Banque Scotia à Toronto ont contribué à enrayer la faim en récoltant 180 000 \$ pour Second Harvest, le plus important programme de récupération alimentaire de la ville. En février 2001, la Banque Scotia a été l'un des parrains importants de la troisième édition de cet événement annuel. Au cours de cette journée, on invitait les participants à apporter un lunch pour le repas du midi et à remettre à Second Harvest ce qu'ils auraient autrement dépensé.

Notre apport aux services sociaux

Répartition des parrainages et des dons en 2001



- Services sociaux
- Arts et culture
- Autres
- Éducation
- Santé

Besoins particuliers

La Banque Scotia soutient le Variety Village de Toronto,



«La Banque Scotia nous a donné plus que de la créativité, elle nous a donné l'ESPOIR.»

Famous People Players



Notre engagement envers les arts et la culture

La Banque Scotia apporte un soutien financier aux arts et à des programmes culturels pouvant plaire à des gens de tous âges et de tous les milieux. Nous croyons que les arts sont une source d'enrichissement pour la vie de la collectivité et qu'ils en sont le reflet. Voici quelques-uns des projets culturels canadiens qui ont récemment bénéficié du soutien de la Banque Scotia.



Scotiabank Dance Centre

La construction à Vancouver du Scotiabank Dance Centre, qui comprend six salles de répétition et de spectacle, a pu être réalisée grâce à la contribution de plus de 1 million de dollars de la Banque Scotia. Adrienne Clarkson, gouverneure générale du Canada, a consacré ce centre à l'usage de «l'art de la danse au Canada» en août 2001.

Theatre Calgary

En Alberta, la Banque Scotia rend le théâtre accessible aux aînés grâce à un don de 10 000 \$ à Theatre Calgary pour son programme Seniors Saturday, un programme qui permet aux amateurs de théâtre à revenu modeste d'assister à une représentation, de rencontrer le directeur artistique et d'échanger avec d'autres aînés.

Cavalcade of Lights

Notre intérêt pour les arts et la culture ne se limite pas aux studios de danse et aux troupes de théâtre. En effet, nous appuyons aussi des événements d'une portée étendue, comme Cavalcade of Lights, une soirée magique qui a donné

le coup d'envoi de la dernière période des fêtes à Toronto. La présentation de feux d'artifice d'envergure internationale constituait l'activité vedette de l'événement parrainé par la Banque Scotia. Tout au long de cette soirée se succédèrent musique, patinage, spectacle d'acrobaties aériennes, acrobates sur échasses lumineuses, défilé et illumination de «l'arbre de lumières» de Toronto.

Famous People Players

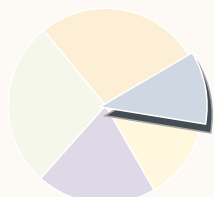
La Banque Scotia apporte son soutien à Famous People Players depuis 1997, année où elle a remis à la troupe de théâtre canadienne de renommée mondiale un don de 150 000 \$ pour le 25^e anniversaire de la production de la pièce *Leave the Porch Light On*. La Banque a récemment réitéré son engagement par une promesse de dons de 450 000 \$ sur trois ans pour la production d'une série de pièces présentées par des personnes ayant un handicap lié au développement.

Le *Messie* de la Symphony Nova Scotia

La Banque Scotia a parrainé la série de concerts de la Symphony Nova Scotia qui ont eu lieu au Dalhousie Arts Centre à Halifax (N.-É.) le 21 décembre. Les musiciens ont offert une merveilleuse interprétation du *Messie* de Handel et d'autres chefs-d'œuvre. La Banque, qui appuie financièrement la Symphony Nova Scotia depuis longtemps, parraine diverses activités de collecte de fonds et fait des dons chaque année depuis 1989.

Notre apport aux arts et à la culture

Répartition des parrainages et des dons en 2001



- Arts et culture
- Autres
- Éducation
- Santé
- Services sociaux



(Ci-contre, à gauche) La Banque Scotia est fière d'appuyer la troupe de théâtre Famous People Players.

(Au centre) Flots de lumière à l'événement Cavalcade of Lights, à Toronto.

(Photo principale) Le Scotiabank Dance Centre à Vancouver est un studio de danse ultramoderne où s'entraînent quelques-uns des meilleurs danseurs du Canada.

*(En haut) La Banque a parrainé la présentation du **Messie** de Handel par la Symphony Nova Scotia.*



«L'Équipe Scotia au service de la collectivité permet d'accroître les fonds que nous amassons pour le compte de divers organismes. Dans certains cas, la Banque peut même doubler les sommes recueillies par l'entremise de ce programme.»

Barry O'Grady
Virden, Manitoba

«Le mode de financement du Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia nous incite vraiment à consacrer temps et efforts à des causes louables, car la Banque offre du financement supplémentaire à l'organisme que nous aidons en fonction de notre participation.»

Barbara Barry
Edmonton, Alberta



Participation des employés

Les membres du Groupe Banque Scotia du monde entier perpétuent une longue tradition de bénévolat au sein des collectivités. Les employés prêtent leur soutien personnel et financier aux organismes qui ont notamment pour objectif l'amélioration de l'éducation et des soins de santé, l'épanouissement culturel et la promotion de causes sociales au niveau des collectivités.

Afin de souligner les importantes contributions en temps et en argent de nos employés au sein des collectivités, tant à titre personnel que collectif, la Banque Scotia a mis sur pied deux programmes, soit le Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia et l'Équipe Scotia au service de la collectivité.

Ces programmes visent à soutenir les membres du Groupe Banque Scotia dans le cadre de leurs activités de bénévolat et à offrir un appui supplémentaire à des causes qui tiennent à cœur à nos employés et aux collectivités dans lesquelles ils vivent.





*(Photo principale) La campagne de financement des employés de Caledonia (Ontario) a permis d'amasser des fonds destinés à la réalisation du sentier Rotary Riverside Trail de l'endroit.
(À gauche) Des employés du service Exploitation et systèmes se sont mobilisés pour courir au profit de Centraide.
(Extrême gauche) Deux jeunes participants à la course Terry Fox.*



L'Équipe Scotia au service de la collectivité

Par le truchement de l'Équipe Scotia au service de la collectivité, la Banque double (jusqu'à concurrence de 5 000 \$) les fonds recueillis par des employés du Groupe Banque Scotia dans le cadre d'activités de financement au sein des collectivités. Voici un échantillon des réalisations du programme.



Le programme porte fruit à Simcoe (Ontario)

En 2001, l'Équipe Scotia au service de la collectivité a été sollicitée à plus de 20 reprises dans le cadre de collectes de fonds organisées par les employés de la succursale de Simcoe au profit d'organismes de bienfaisance locaux. L'an dernier uniquement, le personnel de la succursale a amassé plus de 150 000 \$ pour des organismes et des programmes comme la Fondation des maladies du cœur et Échec au crime.

Aide au niveau préscolaire

En avril 2001, des employés de la Colombie-Britannique ont remis un chèque de 684 \$ au New Westminster West End Parent Participation Preschool. Une partie des fonds a été recueillie au moyen de tirages de cadeaux et de services offerts par des commerçants locaux. L'Équipe Scotia au service de la collectivité a fourni l'autre partie des fonds.

Un sentier en voie de réalisation

Des employés de la succursale de la Banque Scotia à Caledonia (Ontario) ont amassé des fonds destinés à la construction du sentier de randonnée pédestre et cycliste Rotary Riverside Trail. Le projet a également bénéficié d'un don de 5 000 \$ de l'Équipe Scotia au service de la collectivité. (Se reporter à la photo de la page 15).

En marche pour la sclérose en plaques

Après que son mari ait été erronément déclaré atteint de sclérose en plaques, Kim Pennacchio, secrétaire au bureau de représentation de Chicago, a voulu prêter main-forte aux gens qui souffrent réellement de cette maladie. Elle a donc mis sur pied une équipe qu'elle a formée avec deux autres employés de la Banque Scotia et son mari, Dean, afin de participer à la marche de 11,3 km au profit de la lutte contre la sclérose en plaques dans l'Illinois. L'équipe de marcheurs a collecté activement des fonds que l'Équipe Scotia au service de la collectivité a ultérieurement doublés, pour une contribution totale de 3 364 \$ US.

Parrainage d'une chambre

À la suite de plusieurs mois d'activités de financement intensives, le personnel de notre Centre des services aux entreprises de Winnipeg a réussi à parrainer une chambre dans le Manoir Ronald McDonald local, où les familles d'enfants gravement malades peuvent séjourner pendant les traitements de leur enfant dans les hôpitaux de la ville. L'Équipe Scotia au service de la collectivité a doublé les fonds recueillis par le personnel, pour un don total de 10 000 \$.



Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia

Dans le cadre du Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia, la Banque remet jusqu'à 1 000 \$ par an aux organismes admissibles auxquels des employés et retraités du Groupe Banque Scotia à l'échelle mondiale ont consacré au moins 50 heures durant l'année. En 2001, de tels dons ont totalisé 270 000 \$. Les exemples qui suivent illustrent bien l'engagement du personnel et le soutien du Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia.

À la rescousse des petites bêtes

Rhonda Sherwood, planificatrice financière, ScotiaMcLeod, à Vancouver, vient en aide aux animaux victimes de mauvais traitements à la Société canadienne de protection des animaux de la Colombie-Britannique. Le Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia a reconnu les efforts de M^{me} Sherwood en lui remettant 1 000 \$ qui seront affectés à la modernisation des installations de l'organisme.

«Je fais du bénévolat à la Société canadienne de protection des animaux parce que le bien-être des animaux me tient à cœur, souligne-t-elle. Si j'offre du réconfort et de la protection à un animal qui a subi de mauvais traitements, je pense avoir contribué à son mieux-être.»

En selle au profit de la sclérose en plaques

Année après année, Claire Dansereau, agente de crédit au Centre de financement aux concessionnaires de Montréal, monte sur son vélo pour recueillir des fonds au nom de la Société canadienne de la sclérose en plaques. Ces neuf derniers étés, elle a consacré une bonne partie de ses temps libres à la randonnée à bicyclette annuelle de l'organisme à titre de bénévole et de participante. La Banque a souligné les efforts de M^{me} Dansereau en lui remettant 1 000 \$ par l'entremise du Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia et en doublant les fonds amassés par son équipe de cyclistes – qui



(Extrême gauche) Une vingtaine de dons ont été remis aux employés de Simcoe (Ontario) par l'entremise de l'Équipe Scotia au service de la collectivité.

(Deuxième à gauche) Des employés du Centre des services aux entreprises de Winnipeg présentent un don de 5 000 \$ à un représentant du Manoir Ronald McDonald.

(Troisième à gauche) Claire Dansereau (à droite) accompagnée de Céline Sicotte et de Diane Rivard de la Banque Scotia soutiennent la recherche sur la sclérose en plaques.

(En haut, à gauche) Bruce Stewart prête main-forte à la Literacy Alliance de l'Î.-P.-É.

(Ci-dessus) Rhonda Sherwood travaille bénévolement pour le compte de la Société canadienne de protection des animaux.

s'élevaient à 4 560 \$ - par le truchement de l'Équipe Scotia au service de la collectivité, pour un grand total de 10 120 \$ destinés à la mise au point d'un traitement.

Soutien à l'alphabétisation

Au cours des huit dernières années, Bruce Stewart, directeur de comptes, Charlottetown (Î.-P.-É.), a prêté main-forte à la Literacy Alliance de l'Î.-P.-É., organisme qui coordonne et met en œuvre des programmes d'alphabétisation dans la province. Actuellement, il agit à titre de président et trésorier du tournoi de golf de l'Î.-P.-É. pour l'alphabétisation. Pour ses activités de bénévolat, M. Stewart s'est vu remettre par le biais du Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia un don de 600 \$ destiné au financement de programmes de bourses d'études.



Pleins feux sur la clientèle

Notre engagement envers la clientèle

Notre objectif est d'être les mieux positionnés pour aider nos clients à améliorer leur situation financière, et ce, en appliquant des solutions adaptées pour répondre à leurs besoins particuliers. Parallèlement, nous nous sommes engagés à offrir à tous nos clients, y compris les personnes handicapées, les personnes âgées, les jeunes et les Canadiens à revenu modeste, la gamme la plus complète qui soit d'options bancaires.

Accessibilité et aménagement

Faciliter l'accès à ses services bancaires aux personnes handicapées fait partie intégrante de la politique de la Banque Scotia, laquelle énonce que ses établissements, ses canaux de distribution et ses produits doivent être accessibles à tous. Dans le cadre de cette politique, une équipe interfonctionnelle a été mise sur pied en 2000 pour coordonner les mesures d'accessibilité et d'aménagement à l'échelle de la Banque.

Toutes les nouvelles succursales de la Banque Scotia sont aménagées de manière à respecter les lignes directrices de l'Association canadienne de normalisation (CSA). De plus, au cours des dix prochaines années, nous prévoyons adapter 90 % de nos succursales, conformément aux normes CSA.

Au Canada, la Banque Scotia a aussi adopté les normes en matière d'accessibilité des guichets automatiques bancaires (GAB) du CSA. En conséquence, nous améliorons de plusieurs façons nos GAB. Ainsi, les nouveaux guichets sont installés plus bas, de manière à faciliter l'introduction de la carte et l'utilisation du clavier, et plus d'espace est prévu pour les fauteuils roulants. Nous installons également des barres d'appui sur les GAB afin que les clients puissent mieux se placer pour y effectuer leurs opérations. Les nouveaux guichets de caisse ont également été repensés en tenant compte des normes CSA.

De plus, un numéro 1 800 est à la disposition des consommateurs qui souhaitent obtenir de l'information sur les produits et services de la Banque Scotia en formats non standard – audiocassette, disquette, imprimés en braille ou en gros caractères.

Accès technologique

En 2001, la Banque Scotia est devenue la première banque canadienne à utiliser la technologie de la reconnaissance vocale pour son système téléphonique bancaire, facilitant ainsi aux aveugles et aux personnes ayant une déficience visuelle l'accès aux services financiers, quel que soit le lieu de l'appel ou l'appareil utilisé. L'Institut national canadien pour les aveugles (INCA), a collaboré avec la Banque Scotia et sa filiale e-Scotia pour la mise sur pied de ce service.

Toute une gamme d'innovations ont permis d'améliorer pour la clientèle l'accès aux renseignements et aux services financiers. En voici quelques exemples :

- Les clients de l'Ontario peuvent désormais accéder par Internet, avec leur téléviseur, à des services financiers, sans qu'il soit nécessaire de posséder un ordinateur personnel. En plus d'obtenir des renseignements sur leurs comptes et d'utiliser des calculateurs financiers, les clients peuvent effectuer des virements et des paiements de factures en utilisant Scotia en direct®.
- Scotia en direct a été récemment repensé afin d'offrir aux clients, dans une seule session, un service intégré donnant accès aux comptes, produits et services bancaires, de courtage et petites entreprises du Groupe Banque Scotia.
- Les actionnaires ont accès aux résultats trimestriels et à l'assemblée annuelle des actionnaires diffusés sur le Web.
- Nous continuons d'accroître les possibilités pour les clients d'effectuer en ligne des demandes d'ouverture de compte et de crédit au moyen d'outils en développement tels que la Demande de prêt commercial en ligne et la Demande de prêt hypothécaire en ligne.



Rapidité, facilité et simplicité

La Banque Scotia est déterminée à simplifier les opérations bancaires courantes des clients de façon à ce qu'ils puissent y consacrer moins de temps, et jouir plus de la vie. C'est pourquoi nous leur fournissons l'information nécessaire concernant les exigences pour l'ouverture d'un compte et la gestion des opérations bancaires courantes.

Par exemple, dans le but d'aider les clients à comprendre en quoi consiste une pièce d'identité valide pour l'ouverture d'un compte, une liste des pièces d'identité acceptées et d'autres renseignements sont disponibles dans nos succursales, au téléphone ou dans Internet.

De plus, les options de compte ont été conçues de manière à ce que les clients puissent choisir celles qui conviennent à leurs besoins particuliers, leur laissant ainsi le choix du moment et de la manière d'effectuer leurs opérations bancaires. Le Diagnostic Sélecteur de compte Scotia^{MC}, par exemple, permet aux clients de sélectionner le compte qui leur convient le mieux et le plus économique en termes de frais bancaires.

Nous offrons également le Transfert simplifié Scotia[®], un programme unique en son genre et entièrement gratuit que seule la Banque Scotia offre à toute sa clientèle. Ce programme a pour objectif d'aider nos clients à transférer rapidement et facilement à la Banque Scotia leur compte d'opérations bancaires courantes tenu par d'autres institutions financières canadiennes.

Des solutions particulières pour des besoins particuliers

La Banque Scotia offre un certain nombre de produits spéciaux ciblant les besoins des jeunes, des étudiants et des personnes âgées.

Nous croyons qu'il importe d'aider les jeunes Canadiens dans leur apprentissage des opérations bancaires. Notre programme d'épargne Horizon jeunesse[®] permet aux jeunes de comprendre les fondements de l'épargne et des opérations bancaires et d'effectuer jusqu'à 40 opérations sans frais tous les mois. De plus, des prix sont remis afin d'encourager l'épargne.

Il est également important que les étudiants apprennent à faire la gestion de leurs propres finances. C'est la raison pour laquelle nous avons créé une liste des «cinq priorités» afin d'aider les jeunes investisseurs à évaluer les options qui s'offrent à eux et à établir un plan financier. Le budget des étudiants étant souvent restreint, nous leur offrons également les Privilèges postsecondaires Scotia^{MC} qui permettent d'économiser la moitié des frais bancaires courants.

Pour les clients de 59 ans ou plus, le programme Horizon doré[®] permet d'effectuer jusqu'à 40 opérations sans frais chaque mois et offre un certain nombre de services sans frais ou à tarif réduit. Ces clients reçoivent également tous les semestres un bulletin les informant des options financières offertes et les mettant en garde contre certains pièges.



Pleins feux sur la clientèle



Notre engagement envers la clientèle petites entreprises

Une stratégie axée sur la personne

Les besoins financiers personnels et commerciaux des propriétaires de petites entreprises sont souvent intimement liés. En conséquence, bien des entrepreneurs préfèrent n'avoir qu'une seule institution financière pour tous leurs besoins financiers. En tenant compte de cela, la Banque Scotia a réuni sa clientèle petites entreprises avec celle de son réseau de détail et a lancé de nouveaux programmes et de nouvelles initiatives destinées aux petites entreprises.

Afin de faciliter cette transition, des changements dans la composition du personnel des succursales ont été faits, et un nouveau poste de directeur de comptes, Clientèle petites entreprises y a été créé. Ces nouveaux directeurs de comptes, de concert avec le directeur de la succursale, s'occupent de tous les aspects des besoins en matière de services bancaires personnels et commerciaux des propriétaires d'entreprises.

Parallèlement à ces changements, la Banque Scotia a développé les initiatives suivantes afin d'aider les propriétaires de petites entreprises à faire progresser leur situation financière :

Service Scotia1 pour entreprise

Le Service Scotia1 pour entreprise constitue une première dans le secteur des services financiers. Il résulte de l'assemblage de deux produits importants. D'une part, Scotia1 – Plan bancaire pour entreprise permet aux clients petites entreprises d'effectuer leurs opérations bancaires personnelles et commerciales contre des frais mensuels uniques.

D'autre part, Scotia1 – Crédits pour entreprise constitue une source de financement unique pour les petites entreprises. Aux termes de ce programme, si nous ne pouvons octroyer un prêt à un client, nous transmettons automatiquement sa demande de crédit, avec son consentement, à un prêteur en meilleure position pour répondre aux besoins de ce client.

Soutien aux entreprises autochtones

Les entrepreneurs autochtones qui ont des idées et des projets pour la création d'entreprises viables, et les propriétaires

d'entreprises autochtones peuvent s'adresser à la Banque de développement du Canada et à la Banque Scotia pour obtenir de l'aide financière et du soutien en gestion.

Les deux banques ont récemment scellé une alliance afin d'améliorer l'accès au financement et au soutien pour les entreprises autochtones, le financement global pouvant atteindre 500 000 \$ par projet d'affaires.

Centre d'appels, Clientèle petites entreprises

Bien que nos clients puissent se présenter à la succursale la plus proche pour obtenir des conseils ou des réponses à leurs questions, ils peuvent également effectuer la plupart de leurs opérations en téléphonant au Centre d'appels, Clientèle petites entreprises. Le personnel de ce centre peut approuver l'octroi de crédit, établir des programmes VISA commerçants au téléphone, et ouvrir des comptes au téléphone ou en ligne, le but étant de permettre aux clients d'effectuer de simples opérations à partir du bureau ou de la maison.

Au service des petites entreprises dans Internet

En octobre 2001, la Banque Scotia a inauguré un nouveau portail Internet pour les propriétaires de petites entreprises. Ce portail réunit des renseignements sur les comptes personnels et commerciaux, et présente des liens vers des sites

Petites entreprises – Montant du financement par emprunt octroyé en 2001

	0 \$ à 24 999 \$	25 000 \$ à 99 999 \$	100 000 \$ à 249 999 \$
<i>(en milliers de \$)</i>			
Colombie-Britannique	42 472	192 344	244 612
Alberta	46 885	207 310	261 243
Saskatchewan	23 160	107 086	112 102
Manitoba	102 818	441 049	78 438
Ontario	145 697	714 466	969 649
Québec	19 502	96 185	154 248
Nouveau-Brunswick	16 077	63 784	65 515
Nouvelle-Écosse	22 073	102 924	112 181
Île-du-Prince-Édouard	4 913	22 539	26,054
Terre-Neuve	15 967	68 839	75 159
T.N.-O.	233	1 637	1 333
Yukon	583	2 345	1 891
Canada	440 379	2 020 507	2 102 425



d'information utile, tels que des outils de planification et des sites gouvernementaux.

De plus, la Banque Scotia permet à sa clientèle petites entreprises d'accéder à Procuron, un service permettant aux propriétaires de petites entreprises d'acheter en ligne des fournitures de bureau, notamment de la papeterie et du matériel de bureau, et ce, avec des réductions pouvant atteindre 20 %.

Petites entreprises – Nombre de clients à qui du financement par emprunt a été octroyé en 2001

	0 \$ à 24 999 \$	25 000 \$ à 99 999 \$	100 000 \$ à 249 999 \$
Colombie-Britannique	6 621	3 869	1 613
Alberta	7 259	4 156	1 724
Saskatchewan	2 337	2 135	746
Manitoba	8 852	9 026	529
Ontario	23 053	14 385	6 362
Québec	2 533	1 965	1 004
Nouveau-Brunswick	2 123	1 263	440
Nouvelle-Écosse	2 863	2 045	750
Île-du-Prince-Édouard	550	451	173
Terre-Neuve	1 888	1 389	498
T.N.-O.	53	31	9
Yukon	116	49	12
Canada	58 248	40 764	13 860

Investissements en technologie RoyNat

Investissements en technologie RoyNat, une division RoyNat Capital, groupe de la Banque Scotia qui offre des services de banque d'affaires dans le secteur privé, a pour mission d'investir dans le secteur de la technologie de pointe. Elle recherche les occasions à caractère hautement technologique, telles que les entreprises au premier stade de développement technologique, mais à fort potentiel de croissance, et les entreprises technologiques bien établies qui cherchent à croître.

Connaissance spécialisée des opérations bancaires autochtones

En 1971, la Banque Scotia fut la première banque à charte au Canada à ouvrir une succursale sur une réserve, plus précisément à Standoff, en Alberta. Trois décennies plus tard, nous comptons quatre succursales sur réserve, de même qu'un réseau de Centres de services à la clientèle autochtone. Pendant toutes ces années, nous avons parfait nos connaissances sur les entreprises autochtones et leur mode d'exploitation, que ce soit sur réserve ou hors réserve, et éprouvons pour celles-ci du respect.

Dans le cadre de notre programme visant à solidifier les liens avec divers groupes de personnes, la Banque Scotia a élaboré, à l'automne 2001, un document de 26 pages intitulé Scotiabank Aboriginal Marketing & Resources Guide. Ce document de 26 pages constitue un plan de travail complet qui indique aux directeurs de succursale et aux autres intéressés comment établir et maintenir des relations d'affaires durables avec les communautés autochtones. Il souligne également l'importance d'engager et de conserver dans nos rangs des autochtones afin d'accroître la diversification de l'effectif de la Banque et d'être à l'image des marchés que nous desservons.



(Photo principale) Faith Rockburne écrit des romans lorsqu'elle est en congé, grâce à la flexibilité de ses conditions de travail à la Banque Scotia.

(Au centre) Simon Pace Bonello et Jennifer Campbell, employés de la Banque Scotia, font équipe à la succursale Scarborough Town Centre.

(À droite) Jeff Ewing, Natalie Henderson, Kim Macleod et David Gugliotta ont travaillé ensemble à la création d'un site intranet.

Notre engagement envers **nos employés**

Le Groupe Banque Scotia, ses filiales et sociétés affiliées y comprises, compte près de 51 000 employés dans 50 pays, dont plus de 28 000 au Canada. À la Banque Scotia, nos employés constituent notre plus grand avantage concurrentiel pour attirer des clients et les conserver. À cet égard, dans un marché du travail des plus compétitifs, nous veillons à recruter des employés de haut niveau et à les conserver. Parmi nos principaux objectifs, nous aspirons à devenir un employeur de choix dans tous les secteurs de notre organisation.



Nous savons, grâce aux études que nous effectuons, que des employés satisfaits sont plus susceptibles de satisfaire leurs clients et donc de procurer aux actionnaires et aux autres personnes concernées une valeur à long terme. Et cela accroît la capacité de la Banque d'apporter un soutien aux collectivités dans lesquelles elle est présente.

Nous reconnaissons également que notre relation avec nos employés ne se limite pas uniquement à une question d'argent. C'est pourquoi nous nous employons à fournir à nos employés tout ce dont ils ont besoin pour réussir. La flexibilité, la communication avec les employés, la participation des employés au succès de la Banque, le respect de la diversité, les perspectives de carrière et les occasions de perfectionnement sont là des éléments importants de notre engagement en ce qui concerne les ressources humaines.

La flexibilité en milieu de travail

La Banque Scotia est consciente que ses employés mènent une vie active en dehors de leur travail et qu'ils ont des responsabilités personnelles, familiales et communautaires. Nous savons qu'ils s'efforcent de trouver des moyens de simplifier, d'équilibrer et d'intégrer leur vie professionnelle et leur vie personnelle. Nous reconnaissons également que nous devons mieux nous adapter à leurs besoins de plus en plus diversifiés.

C'est pourquoi nous avons mis en place des initiatives visant à accroître la flexibilité du milieu de travail que nous offrons en ce qui a trait à certains aspects importants, comme les conditions de travail, les programmes de formation et de perfectionnement et les avantages sociaux. Le marché du travail étant très concurrentiel, nous croyons que la flexibilité est l'élément clé pour attirer d'excellents employés, soit des employés engagés, responsables et satisfaits.



Soutien aux employés

La formation, un investissement

La Banque Scotia encourage ses employés à acquérir des aptitudes afin qu'ils puissent accomplir leur travail plus efficacement et qu'ils soient en mesure de relever les défis futurs avec assurance.

Plus de 47 millions de dollars par année sont consacrés à la formation des employés, soit presque 1 000 \$ par employé. En 2001, nos employés étaient inscrits à quelque 63 000 cours à l'interne. En outre, plus de 10 000 employés étaient inscrits à des programmes externes, notamment des cours de planification/consultation financière, des cours sur les valeurs mobilières et des cours du MBA.

Le magazine *Training* a récemment désigné la Banque Scotia comme étant l'une des 50 meilleures entreprises en matière de formation, soit la seule entreprise canadienne qui figurait dans la liste de cette publication.

La diversité en milieu de travail

La Banque Scotia veille à ce que la composition de son personnel soit à l'image des collectivités dans lesquelles elle est présente et fait en sorte d'offrir un milieu de travail empreint de dignité, de respect, d'équité et de flexibilité. Notre approche envers la diversité reflète l'importance que nous accordons à un milieu de travail équilibré qui procure des avantages mesurables à tous les employés. Nous croyons que cette approche fera du Groupe Banque Scotia un endroit où il est encore plus agréable de travailler.

Nous avons mis en place un programme de relations avec les employés qui consiste à intégrer des initiatives applicables à la diversité et à l'équité en matière d'emploi dans les processus déjà établis, y compris la planification annuelle et l'établissement du budget. Un rapport produit régulièrement mesure les progrès réalisés dans chacun des secteurs d'activité en ce qui a trait aux éléments suivants :

(À gauche) À l'aide de RootMap^{MC}, un outil de communication primé, une équipe du Réseau canadien se renseigne sur l'orientation stratégique de la Banque.

(Au milieu) Karen Lablans (à droite) a utilisé le site Web des Ressources humaines de la Banque pour recruter Taz Kanji, réceptionniste (à gauche).

(À droite) Une équipe e-Scotia a conçu le site intranet Commercial Net avec l'aide de leur partenaire technologique, le groupe d'applications technologiques SSI.

- diversité de la main-d'œuvre
- accroissement de la flexibilité du milieu de travail
- importance de la dignité et du respect, et
- satisfaction des attentes des employés pour un traitement équitable.

Nous avons également mis sur pied le programme Diversité en matière de leadership, qui a jusqu'ici permis de renseigner plus de 300 directeurs principaux sur les avantages d'un milieu de travail équitable. Ce programme met l'accent sur les liens entre la satisfaction du personnel et de la clientèle et la rentabilité et il promeut l'équité, le respect et la flexibilité du milieu de travail en tant que valeurs clés pour l'employé.

En tenant compte de nos objectifs pour la diversité et l'équité en matière d'emploi, nous établissons des stratégies pour faire en sorte que tous les employés aient des chances égales en matière d'emploi, tant les femmes que les Autochtones, les minorités visibles et les personnes ayant un handicap.

Les femmes

La Banque Scotia s'engage à faire en sorte que tous ses employés, les femmes y comprises, aient accès à des possibilités d'avancement et de croissance personnelle à tous les niveaux de l'organisation.

Un sondage, parrainé par la Banque Scotia, effectué en 2001 pour le compte du Réseau des femmes exécutives, la principale organisation au Canada vouée à l'avancement et à la reconnaissance des femmes cadres, a permis de conclure que les entreprises peuvent attirer des femmes cadres et les retenir en offrant un milieu de travail plus flexible. L'étude, intitulée *Allons de l'avant 2001 : Les expériences et les attitudes des femmes cadres au Canada*, était axée sur l'importance que les femmes cadres accordent à l'équilibre



entre la vie professionnelle et la vie personnelle et sur les mesures que peuvent prendre les employeurs à ce sujet.

La semaine de quatre jours, la possibilité de travailler à la maison quelques jours par semaine et les programmes de mentorat se hissent en tête de liste parmi les avantages recherchés par les femmes. La Banque Scotia offre à tous ses employés divers arrangements d'aménagement du travail ainsi que des journées d'obligation personnelle, des congés, un programme d'aide aux employés et des programmes de formation en ligne.

De plus, la Banque prend les mesures nécessaires afin de procurer aux femmes davantage de possibilités en matière de mentorat et de réseautage. Par exemple, la présidente de Catalyst, une firme de recherche et de consultation se spécialisant dans l'avancement des femmes dans le monde des affaires, présentait le discours d'ouverture d'un événement sur cette question en 2001.

L'organisation Women in Capital Markets, qui constitue un agent de changement positif dans l'industrie, a été fondée en 1995 afin de promouvoir la participation, l'engagement, le perfectionnement et l'avancement des femmes qui s'orientent vers les marchés des capitaux. L'organisation offre des services de mentorat et de réseautage, des séminaires de perfectionnement personnel et professionnel, l'accès à des conférenciers et à des modèles de fonction professionnelle.

Scotia Capitaux, un des membres fondateurs de WCM, appuie ses initiatives. Nous sommes bien représentés au conseil d'administration et au conseil consultatif de WCM, au sein de laquelle nous pouvons nous vanter de compter de plus en plus de membres, tant chez les hommes que chez les femmes.

Nous croyons que cette initiative ainsi que d'autres initiatives continueront de nous aider à recruter des femmes et à les conserver au sein de notre personnel, dont un plus grand nombre de femmes cadres.

Les programmes destinés aux Autochtones

Afin de stimuler l'embauche d'Autochtones, nous avons créé le Programme de mentorat pour les employés autochtones qui consiste à jumeler des employés autochtones et des cadres supérieurs. Ce programme nous aide à conserver nos employés et à repérer les candidats autochtones dont le potentiel est élevé à des fins de perfectionnement professionnel. Il y

a actuellement quinze groupes d'employés jumelés qui participent au programme à Toronto. La documentation sur le programme a été distribuée partout au pays afin d'inciter nos employés des autres régions à y participer.

Pour favoriser le recrutement d'employés autochtones, la Banque Scotia s'est également engagée à appuyer financièrement des étudiants autochtones des programmes d'administration et de gestion des affaires de niveau post-secondaire. Les 72 participants autochtones touchent une bourse de 2 500 \$ et ils ont la possibilité de poser leur candidature pour des stages d'été à la Banque.

Les minorités visibles

Au cours des trois dernières décennies, la population canadienne s'est considérablement diversifiée grâce à l'arrivée d'immigrants provenant de nombreuses régions du monde. Il est devenu de plus en plus important de refléter cette diversification dans le monde du travail. Étant dans le secteur des services et ayant une présence physique dans les villes et villages du Canada, la Banque Scotia a pris des mesures pour s'assurer que sa main-d'œuvre soit à l'image de la diversité des collectivités qu'elle dessert.

Le succès du Groupe Banque Scotia en ce qui a trait au respect de la diversité dans le cadre du recrutement, des

Employés du Canada (équivalent temps plein)

Province	Nombre d'employés*
Colombie-Britannique	2 304
Alberta	2 547
Saskatchewan	642
Manitoba	525
Ontario	17 728
Québec	1 665
Nouveau-Brunswick	670
Île-du-Prince-Édouard	131
Nouvelle-Écosse	1 582
Terre-Neuve	602
Yukon et Territoires du Nord-Ouest	17
Total	28 413

*Au 31 octobre 2001.



Soutien aux employés

promotions, de la rémunération, du perfectionnement et de la planification de la carrière, a accru sa capacité d'attirer des candidats de milieux diversifiés et de les conserver. Ce qui va de pair avec notre objectif qui est de devenir un employeur de choix.

Les personnes ayant un handicap

La Banque Scotia s'efforce d'offrir un environnement de travail sans obstacles pour les personnes ayant un handicap. Conformément à sa politique sur les droits de la personne, la Banque s'engage à traiter équitablement tous les employés actuels et potentiels ayant un handicap et à offrir et à maintenir un environnement de travail axé sur la réalisation des objectifs personnels, la dignité et le respect de soi.

À cet égard, la Banque Scotia a conclu une entente avec le Conseil canadien de la réadaptation et du travail (CCRT) pour l'obtention de conseils en matière d'aménagement de l'environnement de travail. Grâce à son expertise et à son réseau canadien, le CCRT prodigue des conseils aux employés, à leurs collègues, au personnel des ressources humaines et aux spécialistes des systèmes sur la façon d'aider les personnes ayant un handicap à accomplir leur travail.

De plus, la Banque Scotia et le DPEEHRG (Disabled Persons for Employment Equity Human Rights Group) ont récemment signé une importante entente concernant l'emploi. Au cours des quatre prochaines années, le personnel de la Banque et des représentants du DPEEHRG travailleront en collaboration à l'établissement de plans d'action pour le recrutement, l'embauche, la formation et la conservation d'un plus grand nombre d'employés ayant un handicap.

La Banque Scotia a aussi entrepris des démarches positive afin d'offrir des possibilités d'emploi aux personnes ayant un handicap par l'intermédiaire d'un programme appelé Avantages sans limites. Depuis 1996, la Banque Scotia travaille en collaboration avec Avantage Carrière, un organisme sans but lucratif dont la mission consiste à offrir des expériences de travail au sein d'entreprises canadiennes à succès. Ce programme a pris de l'expansion en 1999 avec la création de Avantages sans limites dont le but consiste à accroître le nombre de stagiaires ayant un handicap. La Banque Scotia a été la première banque à recruter des sta-

(À gauche) Karynne Hutchinson (à gauche) et Yvonne Greaves, formatrice, communiquent avec Frederick Prevatt en utilisant le langage des signes.

(Au milieu) Alice Eastman (à l'avant, au centre) et le personnel du nouveau Bureau de soutien global à la formation sont responsables de la formation à l'échelle mondiale.

(À droite) Yvette Bryan est le fer de lance du programme Scotia Bravo !

giaires par l'intermédiaire du programme Avantages sans limites. En 2001, nous avons reçu le prix «Career Edge's Diversity Award» pour notre succès dans le recrutement de stagiaires avec antécédents variés.

Le Fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées permet d'aider les employés ayant un handicap pour l'aménagement de leur lieu de travail. Le Fonds couvre le coût de l'évaluation des besoins de l'employé, de l'équipement technique, des accessoires, des modifications requises et de la formation de l'employé nécessaire. Plus de 75 000 \$ provenant de ce fonds sont alloués chaque année. Chaque secteur d'activité a accès à des ressources additionnelles aux fins des projets d'aménagement de l'espace de travail dont le coût ne dépasse pas 1 000 \$.

Des employés informés

Il est important d'informer nos employés pour leur transmettre les objectifs de la Banque et pour maintenir leur satisfaction. Pour ce faire, nous utilisons notamment les moyens suivants :

- des documents imprimés et électroniques, pour communiquer notre orientation stratégique, les nouveautés en matière de marketing et des renseignements sur nos services ainsi que pour informer notre personnel sur divers sujets concernant les ressources humaines.
- l'accès par intranet à nos services de soutien et aux services des ressources humaines ainsi qu'à des renseignements sur la Banque et à des outils de communication.
- Passeport RH, une source d'information interne pour les employés sur tous les programmes, procédures et politiques des ressources humaines, accessible sur le site intranet de la Banque.
- le Centre d'appels des Ressources humaines, un service par lequel les employés de la Banque peuvent obtenir



des réponses directes à leurs questions sur les politiques, programmes et procédures des ressources humaines, s'ils ne peuvent pas obtenir les renseignements dont ils ont besoin dans le Passeport RH.

Communication ouverte et commentaires

Il est important de renseigner les employés mais il est également important de les écouter et de leur répondre. Voici quelques-uns des outils que nous utilisons pour favoriser la communication bidirectionnelle à la Banque Scotia :

- *Point de vue*, un sondage d'opinion auquel au moins la moitié de nos employés participent chaque année et dans le cadre duquel ils nous font part de leur point de vue sur divers sujets, notamment sur les politiques en matière d'emploi, les méthodes de gestion et sur tout sujet concernant la carrière.
- *Scotia j'écoute !*, une ligne téléphonique sans frais qui permet aux employés de la Banque au Canada de donner leur avis sur les politiques et les procédures applicables au service à la clientèle et ce, sous le couvert de l'anonymat.
- *Partenaires pour l'excellence du service*, un sondage permettant au personnel de première ligne d'évaluer les équipes de soutien à l'intérieur de la Banque. Les équipes de soutien examinent les commentaires qu'ils

reçoivent et ils prennent les mesures appropriées, si possible. Une nouvelle version du sondage est actuellement en cours de préparation afin d'évaluer la satisfaction de la clientèle interne relativement au soutien des Services partagés envers ses utilisateurs/clients.

- *Bravo*, un programme de reconnaissance sur le Web visant à récompenser l'apport exceptionnel des employés de la Banque au Canada.
- *Idéation*, un programme récompensant les employés qui soumettent des suggestions qui, lorsqu'elles sont appliquées, permettent à la Banque de réaliser des économies ou lui procurent d'autres avantages.

Achat d'actions et participation aux bénéfices

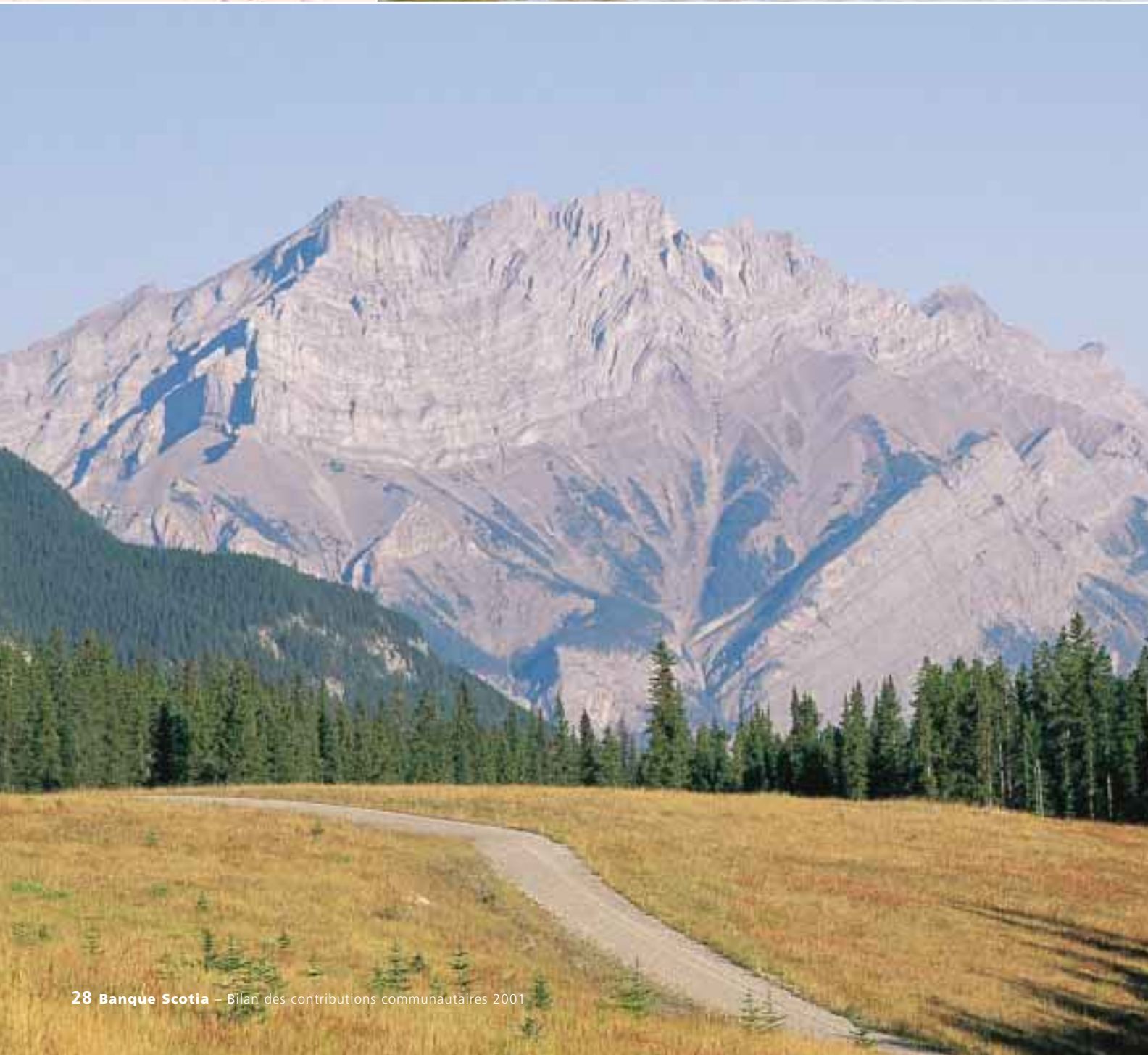
Des programmes d'actionnariat des employés sont actuellement offerts aux employés du Canada, des États-Unis, des îles Vierges américaines, de la Jamaïque, de Porto Rico et du Royaume-Uni.

Au Canada, la Banque Scotia verse 0,50 \$ pour chaque dollar versé par l'employé, jusqu'à concurrence d'un maximum annuel. Par le truchement de ce programme, les employés sont encouragés à assurer leur sécurité financière ainsi que celle de leur famille dans le cadre d'un plan d'épargne régulier et de l'investissement dans des actions de la Banque Scotia, sans avoir à payer des commissions.

Les employés du Canada participent également au Programme d'intéressement - Canada, qui a été conçu en vue de reconnaître l'apport de chacun dans la réalisation des objectifs de la Banque. Ce n'est pas un secret pour personne que le succès de la Banque repose sur les efforts de tous les employés en vue d'atteindre un objectif commun.

Les primes d'intéressement de tous les employés sont calculées en fonction des résultats financiers globaux de la Banque par rapport à un objectif fixé à l'avance à l'égard du rendement des capitaux propres (RCP), de la qualité du service à la clientèle de la Banque, selon les résultats du sondage annuel Market Facts, du rendement de l'employé et du niveau de son poste.

Développement communautaire
à l'échelle du Canada



Soutien régional de la Banque Scotia

Les dons et parrainages de la Banque Scotia contribuent à la qualité de vie dans des collectivités de tout le Canada, de St. John's, Terre-Neuve à Whitehorse, au Yukon. Le soutien de la Banque est concentré dans des domaines que nos employés jugent les plus importants, y compris l'éducation, la santé, les services sociaux, les arts et les programmes culturels. Cela va de la protection des animaux à la recherche sur le cancer, des marathons aux festivals de rue. Les pages qui suivent présentent les grandes lignes du soutien que nous apportons dans chacune des régions.

Région de la Colombie-Britannique et du Yukon

La Banque Scotia est un partenaire de longue date dans le développement économique de la Colombie-Britannique et du Yukon depuis l'ouverture de sa première succursale à Vancouver en 1903. Aujourd'hui, la Banque est un intervenant majeur de la communauté des affaires dans cette région et son nom est étroitement lié à divers programmes communautaires dont certains sont énumérés ci-dessous :



Éducation

- Grâce à une contribution de 600 000 \$ de la part de la Banque Scotia, l'université de Colombie-Britannique a développé un logiciel de gestion de cabinet sur le Web qui aide étudiants et dentistes de tout le Canada à mieux gérer leur cabinet de soins dentaires.

Santé

- Un don de 60 000 \$ de la Banque Scotia a permis au Royal Inland Hospital de Kamloops d'acheter un système de navigation en neurochirurgie, lequel est utilisé à la fois pour le diagnostic précoce et l'ablation chirurgicale de tumeurs cancéreuses.
- En 2001, à Vancouver, le demi-marathon et la marche de cinq kilomètres de la Banque Scotia ont permis de récolter plus de 40 000 \$ qui ont servi à l'achat d'équipement chirurgical destiné au Vancouver General Hospital et à la University of British Columbia Hospital Foundation pour utilisation dans le domaine du cancer du sein.
- La Banque Scotia s'est engagée à remettre 70 000 \$ pour financer le Stroke Awareness Project de la Fondation des maladies du coeur pour les deux ans à venir. Les activités couvrent la production d'une carte-portefeuille et la tenue de forums sur la sensibilisation aux accidents vasculaires cérébraux. Ces forums auront lieu en Colombie-Britannique dans le cadre des mois de sensibilisation aux AVC en juin 2002 et en juin 2003.
- Le Willow Breast Cancer Support and Resource Services Network Program apporte un soutien par téléphone, télécopieur et courriel aux femmes qui fondent et animent des groupes locaux d'entraide et des ateliers de formation sur le cancer du sein et qui créent des occasions de réseautage pour les femmes actives dans les groupes se consacrant à cette maladie. Il fournit également un programme de formation des formateurs à l'intention des administrateurs chevronnés de groupes de soutien. En 2001, la Banque Scotia a donné à cette organisation 138 000 \$ pour la tenue d'ateliers dans tout le pays. Le premier atelier en Colombie-Britannique a eu lieu en avril 2000. Ce programme connaîtra un nouveau développement en 2002.

Services sociaux

- L'Armée du Salut a pu, grâce à un don de 75 000 \$ de la Banque Scotia, acheter deux nouvelles fourgonnettes pour utilisation dans ses interventions en cas de crise. Une partie de ces fonds sera également consacrée à l'équipement et à l'entretien de ces véhicules.
- La Fondation pour un milieu sécuritaire est une organisation-cadre pancanadienne qui bénéficie également du soutien de la Banque Scotia. Cet organisme sans but lucratif, qui compte actuellement 26 sections régionales travaillant dans un cadre mis au point par l'Organisation mondiale de la Santé, aide les collectivités à mettre en œuvre des programmes visant à promouvoir la sensibilisation aux préoccupations locales en matière de santé et aux questions de sécurité.

Arts et culture

- À Vancouver, la création du Scotiabank Dance Centre a été rendue possible grâce à une contribution de la Banque Scotia d'une valeur de plus de 1 million de dollars. Ce centre est situé à l'emplacement de notre ancienne succursale Granville and Davie.
- En soutien aux activités de programmation et d'éducation de la Kelowna Art Gallery, la Banque Scotia a donné 30 000 \$ en vue de l'établissement d'un fonds de dotation. Une des salles de la galerie a été baptisée Scotiabank Studio. Il s'agit du local où se dérouleront les activités d'éducation et autres activités programmées.

Région des Prairies

La Banque Scotia a ouvert sa première succursale de la région des Prairies en 1882 à Winnipeg. Depuis, elle a pris de l'expansion dans les trois provinces de la région des Prairies et dans les Territoires du Nord-Ouest. La Banque a fortement contribué au développement économique de la région, plus particulièrement dans le domaine de l'agriculture. Comme dans d'autres régions du pays, la Banque Scotia y a une longue tradition de soutien à la collectivité, ses dons et parrainages couvrant un immense territoire et un large éventail de programmes, dont certains sont énumérés ci-dessous :



Éducation

- Un don de 75 000 \$ au Grant MacEwan College d'Edmonton aide le plus grand collège de l'Alberta à construire un nouvel établissement d'enseignement à son campus du centre-ville.
- Le Student Awards Program Endowment Fund du Northern Alberta Institute of Technology a reçu un don de 70 000 \$ de la Banque Scotia. Cela financera chaque année les études de sept étudiants inscrits à un programme à plein temps.
- Un don de 150 000 \$ au Saskatchewan Indian Federated College de Regina aide ce collège à établir une résidence permanente pour ses étudiants. Ce nouvel établissement est conçu pour répondre aux besoins croissants de diplômés autochtones hautement compétents sur les plans communautaire et commercial, de façon à ce que le collège puisse fournir un enseignement postsecondaire de première qualité aux étudiants des Premières Nations.
- La promotion de l'excellence dans l'enseignement et la recherche, l'amélioration des installations d'enseignement et la disponibilité de bourses et de soutien étudiant sont autant d'éléments qui s'inscrivent en toile de fond de l'engagement de 750 000 \$ pris par la Banque Scotia vis-à-vis de la I.H. Asper School of Business de l'université du Manitoba.

Santé

- Un don de 500 000 \$ de la Banque Scotia à la Alberta Children's Hospital Foundation contribue au financement d'un nouvel hôpital pour enfants qui desservira Calgary et les environs.
- La Banque Scotia a versé 100 000 \$ à la Peter Lougheed Medical Research Foundation en vue de l'établissement d'un fonds de dotation de 10 millions de dollars qui créera 15 nouvelles bourses de recherche médicale. Ce financement couvre le soutien salarial et l'allocation de recherche.
- Les quatre hôpitaux de Regina sont devenus d'importants centres d'orientation pour les résidents du sud de la Saskatchewan ayant besoin de soins spécialisés. Un engagement de 60 000 \$ de la part de la Banque Scotia a permis d'acheter du matériel de traitement et de diagnostic dont un besoin urgent se faisait sentir, y compris un appareil d'imagerie par résonance magnétique et des tomodensitomètres.
- Un don de 100 000 \$ de la Banque Scotia au Manitoba Cancer Treatment & Research Centre permet de dispenser des services complets de prévention, de détection, de soins et de traitement du cancer avec, en annexe, des activités de recherche.

Services sociaux

- La Banque Scotia contribue à résoudre le problème des sans-abri grâce à un don de 75 000 \$ à la Calgary Homeless Foundation. Cette organisation s'efforce de répondre aux besoins immédiats en logement et fournit des logements temporaires de façon à améliorer la situation des sans-abri.
- La Banque Scotia a remis 12 000 \$ au Saskatoon Soccer Centre pour l'amélioration de l'accès à des installations sportives ouvertes à longueur d'année. Il y aura des terrains de jeu couverts pour la pratique du soccer ainsi qu'un terrain de bowling pour les aînés et des salles de réunion ouvertes aux groupes sans but lucratif.
- En 1997, la Banque Scotia a encouragé et parrainé le programme de sensibilisation à la fraude *The ABCs of Fraud* dans la région de l'Ontario. Ce programme est maintenant présenté dans neuf centres d'un bout à l'autre du Canada. Dans cette région, il est proposé par le Saskatchewan Seniors Mechanism. Le coût annuel d'actualisation et de présentation de ce programme national est de 290 000 \$.

Arts et culture

- Par l'intermédiaire d'une contribution de 25 000 \$ à l'organisation Partners in the Park, la Banque Scotia a appuyé l'accès public gratuit aux arts de la scène, aux beaux-arts et à la sculpture dans le coin nord-ouest du parc Assiniboine de Winnipeg. Pendant tout l'été, le Lyric Theatre a accueilli plus de 50 événements, y compris Ballet in the Park et le très populaire Pooh Friendship Day.
- Le rôle important joué par Edmonton dans l'histoire de l'aviation est décrit au Blatchford Field Air Hangar, du parc Fort Edmonton grâce, en partie, à un don de 20 000 \$ de la Banque Scotia.
- La Banque Scotia a donné 10 000 \$ à la Claybank Brick Plant Historical Society de la Saskatchewan pour son projet de restauration. Une fois restauré en totalité, ce site unique de l'histoire du Canada deviendra une attraction de premier plan.
- Quand des rénovations se sont avérées nécessaires au Manitoba Theatre Centre, le plus ancien théâtre de langue anglaise dans cette région du Canada, la Banque Scotia a fourni 25 000 \$ pour que le spectacle continue.
- La Banque Scotia a fait don de un million de dollars pour financer, au cours des dix prochaines années, la programmation communautaire et les spectacles gratuits présentés sur la Scène Banque Scotia au parc La Fourche. Ce parc et sa zone commerciale ont permis de revitaliser le centre-ville de Winnipeg. Il s'agit de la destination touristique la plus populaire du Manitoba.

Région de l'Ontario

En 1897, la Banque Scotia a déménagé son siège central de Halifax à Toronto, capitale canadienne des services financiers et siège d'un grand nombre de sociétés du pays. Dans le siècle qui a suivi, la Banque est devenue l'une des plus grandes institutions financières en Amérique du Nord et la plus internationale des banques canadiennes. Le niveau de soutien apporté par la Banque à la collectivité reflète sa forte présence en Ontario. Parmi les principaux programmes et projets soutenus par la Banque :



Éducation

- La Banque Scotia a appuyé la Queen's University de Kingston en lui faisant don de 750 000 \$ pour financer ses programmes d'études internationales destinés aux étudiants diplômés et de premier cycle. Une partie de cet argent sera également utilisée pour financer des postes de recherche au département de mathématiques et statistiques.
- Une dotation de 700 000 \$ au bénéfice de la Ryerson University de Toronto sera utilisée pour établir deux fonds : 500 000 \$ seront consacrés à la création du Scotia Group International Student Scholarship Fund, pour aider les étudiants étrangers fréquentant la Ryerson University, et 200 000 \$ serviront à mettre sur pied le Scotiabank Group International Mobility Scholarship Fund, pour permettre aux étudiants de Ryerson de fréquenter d'autres universités dans le monde entier.
- La Banque s'est associée à TVOntario, une chaîne de télévision publique, pour la tournée TVO Kids, Don't Sit Still Tour. Composée de spectacles interactifs, cette manifestation encourage l'activité physique.

Santé

- La Banque Scotia appuie, en Ontario, un certain nombre de projets portant sur le cancer du sein. Par exemple, elle s'est engagée à verser 1 million de dollars à l'hôpital Mount Sinai pour la recherche sur le cancer du sein et parraine les activités de la journée de sensibilisation au cancer du sein à Toronto.
- Le Centre d'appels de la Banque Scotia à Toronto a été mis à contribution pour l'événement Miracle Weekend 2001, au cours duquel plus de 5 millions de dollars ont été amassés pour le Hospital for Sick Children de Toronto.
- Au cours des neuf dernières années, le personnel de la Banque Scotia du centre-sud de l'Ontario a donné plus de 1 million de dollars au Children's Hospital of Hamilton dans le cadre de la campagne de financement annuelle intitulée Smiles. Les 420 000 \$ recueillis au cours des trois dernières années ont été affectés exclusivement au financement de l'expansion du centre de soins intensifs néonataux de l'hôpital. La Banque Scotia s'est récemment jointe à ses employés en faisant un don de 500 000 \$ pour appuyer l'expansion.

Services sociaux

- Dans toute la province, la Banque Scotia appuie tout un éventail de programmes de services sociaux qui aident les gens dans le besoin : jeunes des rues, familles démunies, familles monoparentales, adolescents en difficulté en milieu urbain défavorisé, aînés solitaires et survivants psychiatriques. Parmi les nombreux groupes bénéficiaires du soutien de la Banque on relèvera Centraide, l'organisme de services à la jeunesse Serve Canada, la Providence Centre Foundation d'Ottawa, la Yonge Street Mission et Second Harvest, qui organise des collectes de nourriture pour distribution aux nécessiteux de Toronto.

Arts et culture

- En 2001, la Banque Scotia a été fière d'aider le Stratford Festival. En plus de commanditer la production du gala d'ouverture, la Banque a également parrainé la série Stratford for Students, l'un des nombreux programmes éducatifs du festival.
- Au nombre des récentes manifestations communautaires organisées en partenariat avec la Ville de Toronto, on peut citer le Celebrate Toronto Street festival, Sunday Serenades, Square in Motion, Summer in the Square, Cavalcade of Lights et Designs in Ice.
- Une contribution de 15 000 \$ de la Banque Scotia à l'Opera Atelier's School of Atelier Ballet rend les leçons de ballet, d'art dramatique et de musique accessibles aux enfants de Toronto qui n'auraient pas normalement les moyens financiers de participer à ces activités.

Région du Québec

La Banque Scotia a ouvert sa première succursale à Montréal en 1888 et a toujours été par la suite un participant dynamique du secteur des services financiers dans cette province. Depuis qu'elle est présente au Québec, la Banque Scotia a fourni à ses clients du secteur public, aux entreprises et aux particuliers des produits et des services qui ont contribué à leur réussite économique globale. En parallèle à ses activités commerciales, la Banque a apporté un soutien actif à un grand nombre de causes importantes dans toute la province, dont celles énumérées ci-dessous :



Éducation

- L'engagement de la Banque Scotia en matière de prévention du cancer du sein a été souligné par un don de 1 million de dollars en vue de l'établissement d'une chaire de recherche sur le cancer du sein à l'Université de Montréal.
- Les collectivités dont le revenu est modeste sont promises à plus d'autonomie grâce, en partie, à un don de 350 000 \$ de la Banque Scotia au programme de diplôme national en développement économique communautaire de l'Université Concordia.

Santé

- La Banque Scotia a remis 250 000 \$ à l'Hôpital Général Juif – Sir Mortimer B. Davis. Cette somme sera affectée à la recherche avancée, aux nouvelles technologies et aux services de soins aux patients.
- L'Institut de Cardiologie de Montréal a reçu 245 000 \$ de la Banque Scotia pour la construction et l'aménagement de son unité de recherche en biotechnologie cardiovasculaire pour le traitement des maladies cardiovasculaires.
- Le Québec affiche l'un des taux de suicide les plus élevés au monde et un grand nombre des victimes sont des adolescents. La Banque Scotia a versé 20 000 \$ à la Fondation québécoise des maladies mentales pour son programme Solidaires pour la vie qui cible les jeunes des écoles secondaires de toute la province.

Services sociaux

- Quand la Fondation communautaire canadienne-italienne du Québec a lancé sa campagne de financement de 14,2 millions de dollars, la Banque Scotia s'est engagée à lui verser 50 000 \$. Les fonds ont été affectés à la construction d'un centre polyvalent éducatif, récréatif et culturel à l'intention de la communauté.
- La Banque Scotia appuie fortement l'organisme Centraide du Grand Montréal dans sa mission de création d'un réseau de 300 agences communautaires locales apportant de l'aide alimentaire et d'autres services dans les quartiers défavorisés. En 2001, un don du personnel de la Banque Scotia, auquel la Banque a contribué à part égale, a permis de remettre 525 000 \$ à cette organisation.
- La Mission Old Brewery occupe une place bien spéciale dans le paysage des services sociaux de Montréal, où elle dessert des dizaines de milliers de personnes de tous âges. La Banque Scotia lui a versé 10 000 \$ l'an dernier à l'occasion de sa campagne de financement.

Arts et culture

- La Banque Scotia a fait un don de 200 000 \$ au Musée des beaux-arts de Montréal en vue de l'aménagement de ses installations, de l'acquisition d'importantes œuvres du 20^e siècle et de l'établissement d'un fonds de dotation.
- Le projet Opération Patrimoine architectural de Montréal de la Ville de Montréal a été appuyé par la Banque au cours des cinq dernières années. Ce programme honore les propriétaires qui mènent à bien des projets de rénovation, d'entretien ou de restauration respectant le caractère architectural de leur résidence.

Région de l'Atlantique

La Banque Scotia a joué un rôle important depuis 1832 dans la croissance économique et sociale des provinces maritimes. D'abord constituée en Nouvelle-Écosse, la Banque a ensuite pris de l'expansion au Nouveau-Brunswick, à l'Île-du-Prince-Édouard et à Terre-Neuve. La Banque Scotia a été un partenaire important dans le secteur des pêcheries, de la navigation maritime et du bois d'œuvre dans toutes ces provinces et a également guidé leur expansion dans de nouvelles sphères économiques. La Banque a aidé des générations de Canadiens des provinces maritimes à réaliser leurs objectifs financiers grâce à ses conseils clairs et à son service cordial. Aujourd'hui, la Banque Scotia continue d'être un intervenant majeur dans la région, où sa présence domine celle de toutes les autres institutions financières. Certaines des initiatives communautaires qu'elle appuie sont énumérées ci-dessous :



Éducation

- Un don de 200 000 \$ de la Banque Scotia aidera l'Université Mount Allison de Sackville, au Nouveau-Brunswick, à entreprendre un programme d'amélioration des installations, à proposer un plus grand nombre de bourses à ses étudiants et à effectuer la mise à niveau de son équipement pédagogique multimédia.
- La Banque Scotia a remis 250 000 \$ à l'Université Memorial de Terre-Neuve pour la création de bourses d'études à l'étranger (Scotiabank Bursaries for International Study), des bourses grâce auxquelles dix étudiants de premier cycle et deux étudiants diplômés en arts pourront, chaque année, étudier à l'étranger et y mener des travaux de recherche.
- L'Université Saint Francis Xavier d'Antigonish en Nouvelle-Écosse a reçu 400 000 \$ de la Banque pour rehausser ses programmes de sciences physiques et de développement international avec, notamment, l'aménagement d'un nouveau complexe des sciences et d'un amphithéâtre de cours.
- L'Université de l'Île-du-Prince-Édouard a reçu un don de 50 000 \$ de la Banque Scotia dans le cadre de l'aménagement d'un nouveau centre de services aux étudiants, lequel hébergera une bibliothèque, un salon et une cafétéria.

Santé

- Une contribution de 15 000 \$ de la Banque Scotia aidera la Fondation de l'Hôpital régional de Miramichi au Nouveau-Brunswick à acheter du matériel dont elle a un besoin urgent pour attirer et conserver les spécialistes dans la région.
- La Banque a fait un don de 100 000 \$ à la Health Care Corporation de St. John's, Terre-Neuve, pour l'aider à satisfaire des besoins pressants en matériel.
- L'IWK Grace Health Centre Foundation de Halifax a bénéficié d'un engagement de 150 000 \$ dans le cadre de sa campagne de financement de 15 millions de dollars intitulée All About Family, qui porte sur l'amélioration des installations, l'achat de technologies et de matériel, la recherche, l'enseignement et le développement de programmes.
- Un don de 10 000 \$ à la Northside Hospital Foundation a permis d'acheter des lits mécaniques pour l'Hôpital général du Northside et l'Hôpital Harbour View, les deux principaux hôpitaux de l'Île du Cap-Breton.
- Un don de 10 000 \$ par an pendant cinq ans financera l'achat d'équipement et de nouvelles installations pour le Prince County Hospital de l'Île-du-Prince-Édouard.

Services sociaux

- La Banque Scotia appuie de façon continue l'organisme sans but lucratif Alphabétisation Nouveau-Brunswick, qui offre des cours d'alphabétisation aux adultes dans plus de 100 collectivités.
- En partenariat avec le Senior's Resource Centre de St. John's, Terre-Neuve, la Banque Scotia a lancé, dans cette province, son programme national de sensibilisation à la fraude The ABCs of Fraud. Dans le cadre de ce programme, des bénévoles locaux fournissent aux aînés les renseignements et les outils dont ils ont besoin pour éviter d'être victimes de fraude.
- La Banque Scotia a apporté un soutien financier de 10 000 \$ au centre de ressources familiales Building Blocks (Building Blocks Family Resource Centre) de Kennetcook, en Nouvelle-Écosse, qui prévoit restaurer une ancienne école et l'utiliser comme centre communautaire.
- La Banque Scotia a donné 20 000 \$ à la Colchester Community Workshop Foundation de Truro, en Nouvelle-Écosse, qui gère un centre d'aide par le travail pour adultes handicapés. Les fonds permettront d'acquérir et d'aménager une nouvelle installation et de résorber ainsi la liste d'attente.

Arts et culture

- La Banque Scotia a remis 20 000 \$ au Théâtre Capitol de Moncton, un théâtre historique de l'époque du vaudeville, pour l'aider à restaurer son riche intérieur et à améliorer les locaux de production.
- Alderney Landing, un établissement de Dartmouth, en Nouvelle-Écosse, qui accueille des événements culturels a reçu cette année un don de 10 000 \$.
- Symphony Nova Scotia a bénéficié de diverses formes de soutien au cours de 2001, y compris 8 000 \$ pour son concert des fêtes du 21 décembre, le parrainage du petit-déjeuner Newsmakers, où la conférencière invitée était Wendy Mesley, sans oublier la participation annuelle de la Banque aux activités de parrainage générales.

Questions et réponses

Q

Est-ce que la Banque a une politique en matière de droits de la personne et de discrimination ?

R Certainement. La Banque Scotia ne tolère aucun comportement qui enfreint la lettre ou l'esprit de la Loi canadienne sur les droits de la personne, de toute autre loi sur la protection des droits de la personne et des lois contre la discrimination qui s'appliquent aux affaires de la Banque à l'extérieur du Canada. Tout employé dont les actions sont en contravention avec ces principes fera l'objet de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au renvoi.

Nous pensons que chaque employé a droit à un milieu de travail libre de tout harcèlement et que chaque client a droit à un service libre de tout harcèlement et nous entendons déployer tous les efforts raisonnables pour qu'il en soit ainsi.

Plusieurs programmes sont articulés et orientés vers la promotion, à la Banque Scotia, d'un milieu de travail respectueux, y compris le Code d'éthique de la Banque Scotia, une politique sur le harcèlement et une bande vidéo de formation, un bureau de l'ombudsman pour le personnel assurant un service confidentiel et une procédure de résolution des préoccupations des employés dans le cadre de laquelle les démarches vont au-delà du niveau du superviseur immédiat et qui donne accès à des administrateurs internes expérimentés dans le domaine des droits de la personne.

Q

La Banque encourage-t-elle la responsabilité sociale de la société hors du Canada ?

R Absolument. La Banque Scotia est la banque canadienne affichant la plus forte présence internationale. Au cours du dernier siècle, notre réseau s'est étendu et il compte actuellement 2 000 succursales et bureaux et 51 000 employés dans 50 pays. Environ 85 pour cent du budget total de dons et de parrainages de la Banque Scotia est dépensé au Canada. Le reste est dispensé dans le cadre de nos activités à l'échelle internationale. De par le monde, la Banque Scotia apporte son appui à des projets aux Antilles, en Amérique latine et en Asie. Parmi ces programmes, on peut citer en exemple le programme de micro-prêts Scotia Entreprise en Guyane, la Scotiabank Jamaica Foundation, le Kiddy Cricket dans les Antilles et le Children's Hospital of Hope en République dominicaine. Pour plus de renseignements sur les dons de la Banque à l'échelle internationale, prière de consulter la section Engagement envers la collectivité du site www.banquescotia.com.

Q

Quelle est la politique de la Banque Scotia en matière de fermeture de succursales ?

R La Banque Scotia s'est engagée à conserver un solide réseau de succursales. Comme n'importe quelle entreprise, nous évaluons constamment notre réseau de prestation de services pour veiller à ce qu'il reste équilibré, concurrentiel et viable. Dans certaines collectivités, cela peut se traduire par la fermeture ou la consolidation de succursales et par le réinvestissement de ressources là où cela peut procurer le plus d'avantages au plus grand nombre de clients.

Chaque fois qu'il s'avère nécessaire de fermer ou de consolider des succursales, nous nous sommes engagés à fournir au personnel, aux clients et à la collectivité en général un préavis de quatre mois. En zone rurale, où il n'existe aucun autre établissement acceptant les dépôts à l'intérieur d'un rayon de 10 kilomètres de la succursale devant fermer, nous nous sommes engagés à donner un préavis de six mois. Nous travaillons également en étroite collaboration avec nos clients et la collectivité pour assurer une transition harmonieuse.

Questions et réponses

Q

Quel est, à la Banque Scotia, le processus de résolution des plaintes ?

R La Banque Scotia a mis en place un processus interne en trois étapes pour répondre aux plaintes et préoccupations de sa clientèle de petites entreprises et de particuliers. Dans un premier temps, les clients sont priés de résoudre la difficulté auprès de leur succursale ou centre de services. Si le problème ne peut pas être résolu à ce niveau, les clients peuvent communiquer avec le Bureau du président par téléphone, par télécopieur, par courriel ou par courrier ordinaire. Si le client reste insatisfait à l'issue de cette étape, la difficulté peut alors être portée à l'attention du Bureau de l'ombudsman, lequel procédera à une enquête complète et rendra une décision quant au litige.

Pour aller plus loin au sujet de tout litige non résolu, le client peut ensuite communiquer avec l'Ombudsman bancaire canadien, un organisme d'enquête indépendant établi pour entendre les préoccupations de la clientèle de petites entreprises et de particuliers des banques canadiennes.

Q

Combien la Banque Scotia a-t-elle payé en impôts en 2001 ?

R En 2001, la Banque Scotia a dû payer divers impôts sur le revenu et autres, dont le total s'est élevé à 1,6 milliard de dollars (au montant imposable équivalent) dans le monde entier, ce qui représentait environ 40 pour cent du bénéfice avant impôts de la Banque pour cet exercice.

Ce montant comprend les impôts directs sur le revenu levés par les gouvernements fédéral et provinciaux du Canada et par les gouvernements des pays où la Banque est présente à l'étranger.

Les banques canadiennes se classent constamment parmi les entreprises qui paient le plus d'impôts au Canada, tant en termes absolus qu'en termes relatifs.

Le tableau qui suit illustre les montants d'impôt fédéral et provincial sur le revenu et sur le capital et toutes autres taxes payés au Canada en 2001 par la Banque.

Pour plus de renseignements sur les impôts et taxes acquittés par la Banque Scotia en 2001, prière de consulter le Rapport annuel 2001.

Impôt et taxes acquittées en 2001 au Canada

au 31 oct. 2001

(en milliers de dollars)	Impôt sur le revenu ⁽¹⁾	Impôt sur le capital	Autres taxes ⁽²⁾
Fédéral	315 258	–	146 239
Provincial			
Terre-Neuve	1 355	2 077	1 673
Île-du-Prince-Édouard	398	405	151
Nouvelle-Écosse	4 062	3 833	1 974
Nouveau-Brunswick	2 327	1 953	717
Québec	35 645	12 293	9 994
Ontario	106 479	50 565	108 690
Manitoba	2 753	1 988	1 837
Saskatchewan	1 926	3 442	963
Alberta	7 880	3 222	2 989
Colombie-Britannique	9 634	6 882	6 662
Yukon et Territoires du Nord-Ouest	81	–	3
Total des provinces	172 540	86 660	135 653
Total général	487 798	86 660	281 892

(1) Impôt sur le revenu : Montant estimatif fondé sur le montant de provision pour impôt en fin d'exercice.

(2) Autres taxes : Montant comprenant les charges sociales (portion payée par l'employeur, y compris les montants versés au titre du RPC, de l'AE et des régimes d'assurance-maladie provinciaux la taxe d'affaires et l'impôt foncier, les taxes de vente (y compris la TPS/TVH au fédéral et la taxe de vente provinciale estimative) et l'assurance-dépôts.



Victor Enns, conseiller en placement chez ScotiaMcLeod, a contribué à la constitution, l'année dernière, du Residents' Committee for a Safer & Greener Bronte Road et a obtenu de la région de Halton, en Ontario, l'engagement de protéger un chêne historique qu'il a lui-même contribué à sauver en faisant personnellement obstacle à un bulldozer dépêché pour l'arracher.



Protection de l'environnement

Organisation tant nationale qu'internationale, avec des succursales et autres établissements disséminés dans tout le Canada et partout dans le monde, la Banque Scotia est très consciente de l'importance de la protection de l'environnement. Nous croyons que notre qualité de vie s'améliore quand la croissance économique est équilibrée par le respect de l'environnement. Nous comprenons que les décisions que nous prenons aujourd'hui peuvent avoir un impact important sur l'avenir.

Tant la direction que le personnel souscrivent à ces valeurs de société et ensemble nous sommes déterminés à ce que la Banque Scotia reste une entité responsable sur le plan environnemental.

Par conséquent, nous avons mis en œuvre des politiques et procédures qui, selon nous, aideront à préserver la qualité de notre environnement naturel. Au bout du compte, notre but est d'intégrer la protection de l'environnement au processus de gestion de nos activités commerciales.

Notre politique est la suivante :

- Incorporer les critères d'évaluation environnementale à nos procédures de gestion des risques et au processus de gestion de notre actif.

- Inclure les critères environnementaux dans l'évaluation de nos relations avec les entrepreneurs et les fournisseurs.
- Disposer de programmes de recyclage et de gestion des ressources qui respectent ou dépassent les exigences environnementales imposées par la loi.
- Mener notre exploitation interne en toute compatibilité avec la protection de l'environnement et les principes de développement durable, avec l'attention voulue portée aux avantages et coûts qui y sont associés.
- Promouvoir un lieu de travail responsable en matière d'environnement en éduquant et en motivant les employés à s'intéresser davantage à la conservation des ressources.
- Effectuer le suivi de l'efficacité de toutes nos activités à caractère environnemental en effectuant des vérifications de nature environnementale et des évaluations de la conformité aux exigences de la Banque.
- Participer à un dialogue continu avec les autorités publiques, les intervenants du secteur et les parties prenantes intéressées en vue de l'établissement d'objectifs économiques et environnementaux.

Directives en matière de dons et de parrainages

La Banque Scotia concentre ses dons et ses parrainages dans les secteurs de l'éducation, de la santé, des services sociaux, des arts et de la culture. Elle est particulièrement intéressée à venir en aide à des organismes de charité et sans but lucratif qui permettent aux gens d'acquérir des compétences, des outils et des renseignements leur permettant d'améliorer leur santé, leur sécurité et leur bien-être.

Nous encourageons nos employés à intervenir comme ambassadeurs dans la collectivité dans le cadre de deux programmes. Les employés qui participent bénévolement à des initiatives locales peuvent demander des fonds, jusqu'à concurrence de 1 000 \$, pour un organisme de leur collectivité. Dans le cas d'une démarche collective, nous effectuons un don d'un montant équivalent aux fonds recueillis par deux employés ou plus au nom d'un organisme sans but lucratif, jusqu'à concurrence de 5 000 \$.

Où adresser les demandes :

Nos succursales peuvent recevoir les demandes de financement jusqu'à concurrence de 10 000 \$. Ces demandes ainsi que d'autres demandes de financement sont étudiées par la direction régionale concernée.

Les demandes de financement de plus de 10 000 \$ doivent être adressées au :

Directeur
Parrainages et dons
Services des relations publiques
40, rue King Ouest, 8^e étage
Toronto, Ontario, Canada M5H 1H1

Les demandes de financement sont examinées par un comité du Groupe Banque Scotia constitué de représentants de nos diverses divisions. Dans chaque cas, nous nous efforçons de répondre dans les 60 jours.

À titre de banque canadienne la plus internationale au pays, nous fournissons également du financement dans les autres pays où nous sommes présents. Les demandes internationales doivent être acheminées par l'intermédiaire des bureaux du Groupe Banque Scotia dans ces pays.

Contenu de la demande :

Toutes les demandes doivent inclure une lettre d'accompagnement et une proposition contenant les renseignements suivants :

- Nom de l'organisme, nom de la personne-ressource, adresse et numéro de téléphone de l'organisme.
- Historique de l'organisme comprenant description de son objet, de ses activités ou de ses projets antérieurs, description des clientèles ou des groupes qu'elle dessert, liste des administrateurs et des membres du conseil d'administration.
- Description de l'objet pour lequel la demande de fonds est présentée (don ou parrainage, projet communautaire, projet d'investissement), y compris échéanciers, emplacement géographique, besoins de la collectivité, résultats et impact escomptés et plan d'évaluation.
- Budget détaillé du projet et numéro d'enregistrement d'organisme de charité aux fins d'impôt.
- Description, s'il y a lieu, de l'appui actuellement fourni par la Banque Scotia ou d'autres donateurs (inclure les subventions, les dons et toute autre forme d'aide).
- Montant du don ou du parrainage demandé et période au cours de laquelle les paiements doivent être effectués.
- Participation locale de la Banque Scotia : La Banque Scotia et ses employés auront-ils l'occasion de participer au projet ?

Aucun financement n'est généralement accordé aux entités suivantes :

- I. Groupes religieux ou groupes de pression, sauf s'ils dispensent un service non confessionnel accessible à tous.
- II. Particuliers ou projets individuels.
- III. Fraternités, loges, programmes de soutien en 12 étapes, sociétés d'art oratoire (Toastmaster) et autres organismes récréatifs ou de culture personnelle au sein desquels la participation est centrée principalement sur la croissance personnelle ou d'autres avantages pour le participant.



Direction générale

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

RELATIONS PUBLIQUES

Téléphone : (416) 866-3925
Télécopieur : (416) 866-4988
Courriel : corpaff@scotiabank.com

RELATIONS AVEC LES INVESTISSEURS

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

RAPPORT ANNUEL

Pour obtenir des exemplaires du rapport annuel et d'autres rapports financiers :
Téléphone : (416) 866-3925
Télécopieur : (416) 866-4988
Courriel : corpaff@scotiabank.com

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

44, rue King Ouest
Toronto (Ontario) M5H 1H1
Canada
Téléphone : (416) 933-3299; 1 800 785-8722
Télécopieur : (416) 933-3276
Courriel : ombudsman@scotiabank.com

En ligne

www.banquescotia.com

