

# Bilan des contributions communautaires 2002



Au service de nos clients, de nos employés,  
des collectivités qui nous accueillent et de nos actionnaires



## BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES 2002 – TABLE DES MATIÈRES



### 2 Une tradition d'engagement vieille de 170 ans

Un message de Peter C. Godsoe et de Richard E. Waugh



### 4 Le Groupe Banque Scotia

Description de nos principaux secteurs d'activité et présence internationale

### 6 Notre engagement envers nos actionnaires

### 7 Codes de conduite de la Banque Scotia

### 8 Régie d'entreprise

Une régie d'entreprise à la fois saine et efficace est une priorité pour la Banque Scotia

### 9 Notre engagement envers les collectivités

Contribuer au mieux-être des collectivités qui nous accueillent

### 10 Éducation

Enrichir le bagage de connaissances des jeunes

### 12 Santé

Favoriser la santé des gens et des collectivités

### 14 Services sociaux

Tendre la main aux gens dans le besoin contribue à renforcer une collectivité

### 16 Arts et Culture

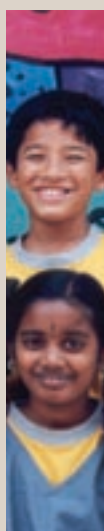
Appuyer des programmes qui reflètent et enrichissent notre société

### 18 La participation des employés – engagement individuel

Souligner la contribution des employés à titre individuel

### 20 La participation des employés – engagement collectif

L'esprit d'équipe et les collectes de fonds



### 22 Le développement des collectivités à l'échelle locale

### 24 Le développement des collectivités à l'échelle internationale

### 27 Le respect de l'environnement

### 30 Notre engagement envers nos clients

Nous voulons nous démarquer en offrant à nos clients des solutions sur mesure qui leur permettront d'améliorer leur situation financière.

### 34 Notre engagement envers les petites entreprises

Nous sommes déterminés à devenir la banque de choix pour les propriétaires de petites entreprises

### 36 Notre engagement envers nos employés

Le but de la Banque Scotia est d'être reconnue comme un employeur de premier ordre par ses employés actuels et potentiels

### 42 Soutien régional

#### 42 Région de la Colombie-Britannique et du Yukon

#### 43 Région des Prairies et des Territoires du Nord-Ouest

#### 44 Ontario

#### 45 Québec

#### 46 Canada Atlantique

### 47 Annexes

#### 47 Ouvertures, fermetures et regroupements – succursales, bureaux et GAB

#### 49 Effectif de la Banque Scotia au Canada

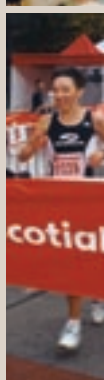
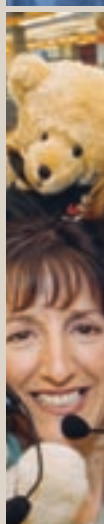
#### 50 Financement par emprunt des entreprises canadiennes par la Banque Scotia

#### 51 Filiales

#### 51 Impôts et taxes au Canada – exercice 2002

#### 52 Directives concernant les demandes de don ou de parrainage

#### 53 Pour communiquer avec la Banque Scotia



Le bilan des contributions communautaires 2002 a été publié par la Banque Scotia pour l'exercice financier allant du 1<sup>er</sup> novembre 2001 au 31 octobre 2002 et comporte de l'information pour les filiales de la Banque exerçant leurs activités au Canada, soit : Scotia Capitaux Inc.; La compagnie d'assurance d'hypothèques du Canada; Société de placement hypothécaire Scotia; Compagnie Trust National; Société hypothécaire Scotia; Scotia Générale, Compagnie d'assurance; Corporation MontroServices; Compagnie Montréal Trust; Société d'hypothèques Victoria et Grey; Scotia-Vie, Compagnie d'assurance; La Société de fiducie Banque de Nouvelle-Écosse; RoyNat Inc.; RoyNat Capital Inc.; e-Scotia Acquisition Inc. et Scotia Merchant Capital Corporation.

Voir la liste des principales filiales de la Banque Scotia au Canada et à l'étranger à la page 51.

Dans ce Bilan des contributions communautaires de la Banque Scotia, il est question de nos engagements sociaux et communautaires, de nos relations avec nos clients et nos employés, de l'efficacité de notre régie d'entreprise et de nos efforts pour améliorer notre rendement au chapitre de la protection de l'environnement. Tournée vers l'avenir, la Banque Scotia a pour objectif de continuer à assurer sa réussite commerciale à long terme, puisqu'il s'agit de l'engagement que nous avons pris envers nos partenaires, soit nos actionnaires, nos clients, nos employés et les collectivités où nous vivons et travaillons.

VERSION EN LIGNE À ▶

<http://www.banquescotia.com/>

**Au service de nos clients, de nos employés et des collectivités** (dans le sens horaire, à partir d'en haut à gauche) : Roxann Linton, participante, programme Avant-Poste; D<sup>s</sup> Russel MacSween, Scott MacLean et Greg Mackenzie du Trimac Dental Group, clients petites entreprises, Halifax (Nouvelle-Écosse); Gloria Leppert de Welland (Ontario), bénévole auprès de la ferme laitière Snyder 4-H.



La Banque Scotia est membre du Conseil des consommateurs du Canada.

## UN MESSAGE À NOS PARTENAIRES

# Une tradition d'engagement vieille de 170 ans



« Le but de ce Bilan des contributions communautaires est de communiquer à nos partenaires les projets de la Banque Scotia et les progrès qu'elle a accomplis en ce qui concerne notre engagement envers la collectivité, la protection de l'environnement et le respect des gens. Nous croyons que notre histoire vaut la peine d'être écoutée, et qu'elle ira en s'améliorant à mesure que nous intensifions nos efforts pour devenir le chef de file des entreprises en matière de responsabilité sociale. »

PETER C. GODSOE

À la Banque Scotia, notre objectif premier est d'être le meilleur et le plus prospère des groupes canadiens de services financiers à vocation internationale. Nous avons toujours entendu le terme « succès » au sens large, de sorte à englober et à équilibrer les intérêts variés de nos différents partenaires. Offrir un service à la clientèle supérieur, consolider notre réputation en tant qu'employeur de premier ordre et contribuer à la santé globale et au bien-être de nos collectivités, voilà autant d'éléments importants par lesquels nous mesurons notre succès – sans oublier, bien entendu, créer une valeur sûre et à long terme pour nos actionnaires.

Nous sommes d'avis qu'en 2002, la Banque Scotia a réussi à tous ces égards. Nos actionnaires ont tiré profit de notre solide performance financière, et nous avons pu leur verser à nouveau des dividendes, comme nous l'avons fait sans interruption au cours de nos 170 ans d'histoire.

Dans plusieurs études indépendantes, menées tant au Canada qu'ailleurs dans le monde, la Banque Scotia s'est classée en tête pour l'excellence de son service à la clientèle. Notre clientèle reflète bien d'ailleurs la diversité de nos activités : des jeunes et des personnes âgées, des familles qui habitent la banlieue, des commerçants de petites villes, des fermiers des Prairies et des multinationales. Nous sommes résolus à offrir à tous nos clients un large éventail de choix, afin qu'ils puissent effectuer leurs opérations bancaires de la façon, au moment et à l'endroit qui leur conviennent. Des programmes de financement novateurs aux services en ligne fort pratiques destinés à la petite entreprise en passant par les relevés en braille et les vidéos sur la protection contre la fraude à l'intention des personnes âgées, nous avons accompli des progrès considérables et avons su, au cours des ans, élaborer et adapter nos prestations en fonction des besoins particuliers de chacun.

Jouer un rôle déterminant dans les collectivités que nous servons, non seulement au Canada mais aussi dans une cinquantaine de pays répartis partout dans le monde, constitue certainement un autre objectif qui nous tient à cœur. Grâce aux dons et au parrainage, nous accordons notre appui à des causes et à des organismes de tous genres – des bourses d'études et des campagnes de Centraide aux hôpitaux et aux productions théâtrales. Au sein de leur communauté respective, que ce soit à titre individuel ou en groupe, des milliers d'employés de la Banque Scotia participent à l'organisation de ventes de plats maison et de tirages, de marchethons et de danses. Nous sommes fiers de soutenir leurs efforts à tous.



« Les efforts déployés par la Banque Scotia pour aider les gens et la collectivité ne se limitent pas à notre soutien financier. Nos employés partout au Canada et dans le monde n'hésitent pas à monter au créneau. Ils s'engagent dans des causes variées et auprès de nombreux organismes, offrant généreusement leur temps et leur savoir-faire et participant à des collectes de fonds avec un enthousiasme hors du commun. »

RICHARD E. WAUGH



Dans le cadre de son rôle de chef de file, la Banque Scotia s'est engagée à intégrer les impératifs écologiques dans toutes ses activités, qu'il s'agisse de ses programmes d'achat et de gestion des ressources ou de ses pratiques concernant la gestion des risques. Nous étions parmi les premières banques internationales à signer en 1992 la Déclaration par les institutions financières sur l'environnement et le développement durable du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE).

Nous avons toujours été fiers de gérer la Banque dans un cadre d'ouverture et de responsabilisation. La Banque Scotia s'est dotée de règles bien précises en matière de régie d'entreprise (exposées dans ce bilan de même que dans notre Rapport annuel aux actionnaires et notre Circulaire de la direction sollicitant des procurations). Nous revoyons périodiquement notre système de régie d'entreprise afin d'être certains que nous appliquons en tout temps la réglementation sur les valeurs mobilières ainsi que les directives sur les opérations boursières, et afin de nous assurer de la transparence de nos activités et de la communication claire, véridique et complète de l'information à tous les principaux intéressés.

Il s'agit ici de notre second rapport annuel sur nos pratiques en matière d'engagement social. Les renseignements sont plus détaillés que dans le précédent, et nous continuerons à chercher des façons d'expliquer plus clairement nos politiques et notre rendement, en nous référant notamment aux nouvelles normes internationales sur la transmission d'information, telles que les Lignes directrices sur les rapports d'évaluation du développement durable élaborées par le *Global Reporting Initiative* (GRI) en collaboration avec le PNUE.

Pour ce qui est de l'avenir, nous savons qu'il nous reste des choses à faire pour répondre encore mieux aux besoins et exigences de tous nos partenaires et pour vous faire part encore plus efficacement de nos progrès à cet égard. Il n'en demeure pas moins que nous tirons une juste fierté de nos nombreuses réalisations des douze derniers mois, et nous sommes heureux de vous en communiquer quelques-unes dans le présent bilan.

**PETER C. GODSOE**  
Président du conseil et chef de la direction

**RICHARD E. WAUGH**  
Président

## Le Groupe Banque Scotia : ce que nous sommes

La Banque Scotia est l'un des principaux établissements financiers en Amérique du Nord et la plus internationale des banques canadiennes. La Banque offre une vaste gamme de services aux particuliers, aux petites entreprises, aux moyennes et aux grandes entreprises de même que des services de placement et des services bancaires internationaux, à quelque 10 millions de clients dans près de 50 pays dans les Amériques et les Antilles, en Europe et en Asie.

## Principaux secteurs d'activité

### RÉSEAU CANADIEN

#### SERVICES AUX PARTICULIERS ET AUX PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES

À la Banque Scotia, ce groupe fournit une gamme complète de produits financiers à plus de six millions de particuliers et de petites et moyennes entreprises au Canada. Nous offrons nos services par l'entremise d'un réseau comptant près de 1 000 succursales, presque 2 200 GAB et quatre centres d'appels, auxquels s'ajoutent nos services bancaires par téléphone, connus sous l'appellation TéléScotia®, des services sans fil ainsi que les Services financiers Scotia en direct®.

Voici quelques-uns de nos produits et services :

- opérations bancaires courantes : comptes-chèques et d'épargne (dont des comptes à frais peu élevés), chèques de voyage et opérations de change;
- crédit : prêts hypothécaires, cartes de crédit (y compris la carte VISA minima Scotia à faible taux d'intérêt), prêts personnels et lignes de crédit;
- Scotia 1 – Plan bancaire *pour entreprise*<sup>MC</sup> et un large éventail de services bancaires pour entreprise;
- placements : certificats de placement garantis, fonds communs de placement (y compris des services de répartition de l'actif);
- protection : assurance hypothécaire, assurance prêt, assurance voyage, etc.

#### OPÉRATIONS INTERNATIONALES

Ce groupe fournit des services pour particuliers, petites, moyennes et grandes entreprises, de même que des services de financement des opérations commerciales à près de trois millions de clients au Canada et à l'étranger, par le truchement de succursales, bureaux, filiales et sociétés affiliées répartis dans plus de 40 pays. Desservant les Antilles depuis 1889, la Banque Scotia s'est hissée au premier rang des prestataires de services financiers de la région. En 2002, la revue *LatinFinance* a nommé la Banque Scotia « la meilleure banque des Antilles ». La Banque Scotia dispose également du plus vaste réseau d'employés en Amérique latine et en Asie de toutes les banques canadiennes.

Voici quelques-uns de nos produits et services :

- services aux particuliers, y compris opérations bancaires courantes, crédit et fonds communs de placement;
- assurance;
- services pour entreprise, y compris services électroniques de gestion de la trésorerie;
- financement des opérations commerciales, relations avec les correspondants, opérations de change;
- crédit aux entreprises, y compris financement de projets.

#### GESTION DE PATRIMOINE

Ce groupe réunit les principales activités de la Banque au chapitre des placements des particuliers et des services de conseils, soit le courtage de détail, les fonds communs de placement et la gestion privée. À la fin de 2002, le groupe administrait un actif de plus de 82 milliards de dollars et offrait ses services de courtage et de gestion d'avoir net élevé à quelque 737 000 clients. Gestion de patrimoine dispose d'une force de vente dévouée composée d'experts agréés et hautement qualifiés, et compte de nombreux points de service, y compris en ligne.

Voici quelques-uns de nos produits et services :

- planification financière;
- services de courtage plein exercice et autogérés;
- assurance;
- fonds communs de placement et services de répartition de l'actif;
- banque privée;
- gestion de l'argent discrétionnaire;
- services fiduciaires aux particuliers.

#### SCOTIA CAPITAUX

Scotia Capitaux gère les relations que la Banque entretient, à l'échelle mondiale, avec les grandes entreprises, les investisseurs institutionnels et les pouvoirs publics, en mettant à leur disposition l'expertise du Groupe Banque Scotia. Au Canada, Scotia Capitaux fournit à ses clients une gamme complète de produits, allant du financement aux stratégies de couverture de risques en passant par des services de consultation financière. Aux États-Unis et en Europe, les prestations spécialisées de Scotia Capitaux varient selon des industries choisies dans chaque marché.

Voici quelques-uns de nos produits et services :

- prêts aux entreprises, titres à revenu fixe et produits dérivés;
- fusions et acquisitions;
- émission de titres et analyse boursière;
- vente de titres institutionnels et opérations sur titres institutionnels;
- financement structuré et titrisation;
- opérations de change, marchés monétaires et métaux précieux.

## Où nous sommes

Depuis qu'elle a servi ses premiers clients en 1832, la Banque Scotia a connu un succès ininterrompu en mettant toujours l'accent sur ses lignes de force, soit la satisfaction de la clientèle, la diversification, la gestion des frais et des risques, et son équipe. Le Groupe Banque Scotia et ses filiales comptent près de 49 000 employés ayant à cœur de répondre aux besoins particuliers de leurs clients, au Canada et partout dans le monde.

### Réseau multinational du Groupe Banque Scotia et de ses filiales (au 31 décembre 2002)



#### AMÉRIQUE DU NORD

Canada, États-Unis, Mexique

#### ANTILLES ET AMÉRIQUE CENTRALE

Anguilla, Antigua et Barbuda, Aruba, Antilles néerlandaises (Bonaire, Curaçao, Saint-Eustache, Saint-Martin), Bahamas, Barbade, Belize, Costa Rica, Dominique, Grenade, Guyana, Haïti, Îles Caïmans, Îles Turks et Caïcos, Îles Vierges américaines, Îles Vierges britanniques, Jamaïque, Panama, Puerto Rico, République dominicaine, Saint-Kitts-et-Nevis, Sainte-Lucie, Saint-Vincent, Salvador, Trinité-et-Tobago

#### AMÉRIQUE LATINE

Brésil, Chili, Pérou, Venezuela

#### RU, EUROPE ET MOYEN-ORIENT

Îles Anglo-Normandes, Égypte, Angleterre, Irlande, Suisse

#### ASIE/PACIFIQUE

Chine, Hong Kong, Inde, Japon, Malaisie, Philippines, République de Corée, Singapour, Taiwan, Thaïlande, Vietnam

## NOTRE ENGAGEMENT ENVERS NOS ACTIONNAIRES

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

À la fin de 2002, la Banque comptait environ 174 000 porteurs d'actions ordinaires inscrits et non inscrits. Parmi eux se trouvent des employés, des particuliers et des investisseurs institutionnels tels que des fonds communs de placement et des fonds de retraite. La plupart des actionnaires sont non inscrits, leurs actions étant détenues au nom d'un tiers tel qu'un courtier en valeurs mobilières ou un fiduciaire.

### Gains des actionnaires

En 2002, pour la 11<sup>e</sup> année d'affilée, la Banque Scotia a affiché une hausse des dividendes versés, qui a atteint 17 % par rapport à l'exercice précédent. Voilà qui constitue près de quatre décennies de croissance ininterrompue, une des périodes les plus longues parmi les grandes banques canadiennes, ce qui atteste de la progression et de la vigueur de notre revenu net. En règle générale, les dividendes de la Banque représentent entre 30 et 40 % du revenu net.

Pour l'exercice 2002, le rendement de l'avoir des porteurs

d'actions ordinaires (qui comprend à la fois les dividendes et la plus-value sur les actions ordinaires de la Banque) s'est établi à 7,8 %, bien au-delà de l'indice composé S&P/TSX, qui a reculé de 8 %. Au cours des cinq derniers exercices, le rendement composé annualisé des actions ordinaires a atteint 11,1 %, un taux de loin supérieur à celui de l'indice de rendement global S&P/TSX. Le rendement sur 10 ans s'est révélé encore supérieur, s'établissant à 18,3 %.

### Information financière

(au 31 octobre 2002 et pour l'année se terminant à cette date)

(millions de dollars)	Déjà établi	À l'exclusion des charges relatives à l'Argentine <sup>1</sup>
<b>Revenu total</b> (BMEF <sup>2</sup> )	10 885	10 988
<b>Revenu total</b>	1 797	2 337
<b>Actif total</b>	296 380	–
<b>Avoir des porteurs d'actions ordinaires</b>	13 502	–
<b>Bénéfice dilué par action</b> (\$)	3,30	4,35
<b>Ratio cours-bénéfice</b> (sur quatre trimestres)	13,7	10,4
<b>Dividendes</b> (\$ par action)	1,45	–

1 Charges de 540 millions de dollars (après impôts) imputées aux résultats en raison de nos activités en Argentine

2 Base de mise en équivalence fiscale

### Résultats par rapport aux objectifs pour 2002

#### Afficher un rendement des capitaux propres (RCP) de 15 % à 17 %.

Le RCP indique dans quelle mesure la Banque a bien utilisé l'argent investi par les porteurs d'actions ordinaires. En 2002, la Banque Scotia a affiché un RCP de 13,0 %, ou 16,6 % en excluant les charges liées à l'Argentine<sup>1</sup>.

#### Afficher un bénéfice par action ordinaire de 7 % à 12 % par année.

Ce résultat est le revenu net par action ordinaire produit par une entreprise. En 2002, le bénéfice par action ordinaire s'est établi à 18,5 %, ou à 7,4 % en excluant les charges liées à l'Argentine<sup>1</sup>.

#### Maintenir un ratio de productivité inférieur à 58 %.

Le ratio de productivité mesure l'efficacité globale de la Banque (plus le ratio est bas, meilleure est la productivité). En 2002, la Banque Scotia a affiché un ratio de 54,9 %. De tout temps, la Banque Scotia a figuré parmi les banques canadiennes les plus efficaces.

#### Maintenir un coefficient du capital de catégorie 1 de 8 % ou plus.

Le coefficient du capital de catégorie 1 est une mesure de la solidité globale de la Banque. La Banque a affiché un coefficient de 9,9 %, soit encore le coefficient le plus élevé parmi les banques canadiennes et un des plus solides selon les normes internationales.

### CHIFFRES CLÉS ▶

Voir le Rapport annuel 2002 de la Banque Scotia, p. 34

### IMPÔTS PAYÉS EN 2002 ▶

Voir Annexe p. 51

## CODES DE CONDUITE DE LA BANQUE SCOTIA

### Nos principes de base :

Aux termes du Code d'éthique de la Banque Scotia, tous les employés doivent :

- respecter les lois en vigueur dans les pays où la Banque est implantée;
- éviter de se placer ou de placer la Banque dans une situation de conflit d'intérêts;
- adopter une conduite de probité et d'honnêteté;
- assurer l'exactitude, la confidentialité et la protection des communications, des opérations et des informations bancaires ainsi que la protection des actifs de la Banque;
- traiter correctement et équitablement toutes les personnes qui ont des rapports avec la Banque, y compris les clients, les fournisseurs et les employés.

Depuis sa fondation en 1832, la Banque Scotia a toujours cherché à assurer un service intègre et fiable. Notre réputation revêt une importance capitale, et nous la préservons et la défendons vigoureusement. À cet égard, les employés de la Banque Scotia sont tenus au plus haut niveau de probité professionnelle dans toutes leurs relations d'affaires au nom de la Banque. Plusieurs codes de conduite sont en place, du Code d'éthique de la Banque Scotia, à portée plus générale, aux codes portant sur des secteurs d'activité en particulier. Chacun de nos codes repose sur les cinq principes énoncés ci-dessus.

### Code d'éthique de la Banque Scotia

Tous les employés du Groupe Banque Scotia – jusques et y compris les membres du conseil d'administration – reçoivent un exemplaire du Code d'éthique de la Banque Scotia; une fois l'an, ils doivent en accuser réception et attester par écrit en avoir pris connaissance et avoir suivi les règles qui y sont énoncées. Ce code indique les règles de conduite à observer pour que le public soit convaincu de la compétence, de l'honnêteté et de l'intégrité de tous ceux et celles qui travaillent à la Banque Scotia. L'adhésion à ces directives est une condition d'embauche à la Banque Scotia, et toute dérogation est considérée comme un manquement grave susceptible d'entraîner l'adoption de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

### Code de conduite envers les petites et moyennes entreprises

La Banque Scotia, de concert avec l'Association des banquiers canadiens, a établi un code de conduite régissant les relations avec les petites et moyennes entreprises (PME). Ce code englobe les éléments suivants :

- Ouverture : Ce code est mis à la disposition des PME clientes, actuelles ou potentielles, et peut aussi être consulté à [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com);
- Responsabilisation : Les employés ont à cœur de bien servir les clients et s'assurent que les problèmes sont résolus à la satisfaction de ces derniers;

- Processus d'évaluation du crédit : La marche à suivre pour présenter une demande d'emprunt à la Banque Scotia est bien expliquée, et les PME reçoivent l'assurance d'être traitées avec justice et respect;
- Traitement des plaintes : Le processus de règlement des plaintes est décrit en détail.

### Code de confidentialité

La Banque Scotia s'est toujours fait un devoir d'assurer l'exactitude, la confidentialité et la protection des renseignements personnels concernant les clients, et notre code de confidentialité en fait foi. Il traite de tous les aspects de la confidentialité, entre autres : la nécessité d'obtenir le consentement du client; les restrictions concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels; l'accès du client, en tout temps, aux renseignements le concernant.

La confidentialité est la pierre angulaire d'une relation de confiance avec le client, et la Banque Scotia est déterminée à assurer la sécurité des renseignements personnels.

### Politique de lutte contre le blanchiment d'argent

La Banque Scotia a adopté des politiques et des procédures détaillées afin de gérer efficacement les risques de blanchiment d'argent et de financement de terroristes dans le cadre de nos activités canadiennes et internationales. Il incombe au chef de la sécurité, comptable devant la haute direction et le conseil d'administration, de s'assurer que ces règles sont respectées dans l'ensemble de l'institution. Au niveau des succursales, c'est le directeur ou un autre cadre supérieur qui doit veiller à l'application des règles et procédures visant la prévention et la détection des activités de blanchiment d'argent.

Conformément à la réglementation, nos bureaux canadiens signalent régulièrement les opérations suspectes et autres opérations requises au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada. Notre division des Opérations internationales communique toutes les opérations suspectes à l'organisme désigné par la loi et la réglementation pertinentes.

### Code d'éthique pour Internet et le courrier électronique

Les directives pour l'utilisation appropriée d'Internet et du courrier électronique viennent compléter le Code d'éthique de la Banque Scotia, et peuvent être consultées par les employés dans plusieurs sites Web internes. Tous les nouveaux employés reçoivent un exemplaire du Code d'éthique pour Internet et le courrier électronique, et doivent attester annuellement qu'ils s'y conforment en tous points. Le Code stipule qu'Internet et le courrier électronique doivent servir uniquement à des fins légales et morales et ne doivent pas être utilisés pour harceler ou importuner des gens ou pour consulter, visualiser, afficher, transmettre, télécharger ou distribuer tout contenu qui entraînerait ou risquerait d'entraîner un manquement au Code d'éthique de la Banque Scotia ou à toute autre politique du Groupe Banque Scotia.

## RÉGIE D'ENTREPRISE

Une régie d'entreprise à la fois saine et efficace est une priorité pour la Banque Scotia, car nous jugeons cela essentiel à notre succès à long terme. Nos principes directeurs en matière de régie d'entreprise sont élaborés de sorte à assurer l'indépendance du conseil d'administration et sa capacité à superviser efficacement la gestion des affaires de la Banque. L'indépendance du conseil est le gage que la Banque est administrée dans l'intérêt à long terme des principaux intéressés, c'est-à-dire ses employés, ses clients, les collectivités où elle exerce ses activités et ses actionnaires.

La Banque Scotia accorde la plus haute importance à son système de contrôle interne et de conformité, qui comporte notamment une surveillance étroite de la gestion, des vérifications internes et externes et l'application stricte du Code d'éthique de la Banque Scotia, lequel est garant d'un niveau de probité professionnelle le plus élevé qui soit. Ce système repose sur des structures et des procédures en tous points conformes aux plus récentes lignes directrices adoptées par les Bourses de Toronto et de New York.

Nous croyons qu'un conseil d'administration solide, efficace et indépendant contribue grandement à protéger les intérêts des actionnaires et à maximiser la valeur que ces derniers retirent de leurs placements dans la Banque.

Le mandat du conseil d'administration est de suivre de près l'orientation stratégique et la structure organisationnelle de la Banque, de même que la planification de la relève de la haute direction. Parmi ses autres importantes fonctions, mentionnons la nomination des membres de la haute direction, notamment le chef de la direction, et l'évaluation du rendement de la direction à la lumière de renseignements de nature tant qualitative que quantitative. De plus, le conseil examine périodiquement la performance de la Banque ainsi que le rendement des divisions et des principales filiales.

À la fin de l'exercice, le conseil d'administration de la Banque comptait 20 membres, dont 80 % sont indépendants. Les administrateurs sont des gens d'affaires chevronnés, reconnus pour leur engagement social, qui jouent un rôle actif à l'échelle régionale, nationale et internationale. Collectivement, ils apportent à la Banque une somme considérable de connaissances et d'expérience.

Le 25 mars 2003, les actionnaires devront élire dix-huit administrateurs indépendants, un nombre qui nous paraît approprié puisque ces derniers devront siéger au sein de quatre importants comités.

Le conseil d'administration de la Banque Scotia a pour mandat d'assurer une surveillance indépendante des activités de la Banque et de faire le nécessaire pour maximiser son efficacité à cet égard. Il relève toujours d'un président non exécutif ou d'un administrateur en chef. L'un ou l'autre de ses postes permet d'assurer une direction indépendante du conseil et une gestion de la Banque axée sur l'intérêt à long terme des principaux intéressés. À l'heure actuelle, le conseil d'administration de la Banque

compte à sa tête un administrateur en chef indépendant, venant de l'extérieur.

En janvier 2003, la Banque a annoncé que Peter Godsoe demeurera président du conseil d'administration après avoir quitté ses fonctions comme chef de la direction. Conformément aux meilleures pratiques adoptées par la Banque, le poste d'administrateur en chef sera maintenu. Après le départ de M. Godsoe à titre de président, le conseil d'administration entend nommer un président non exécutif au lieu d'un administrateur en chef.

Parmi les principaux comités du conseil, les comités de vérification, de révision, de régie interne et de ressources humaines sont composés uniquement d'administrateurs indépendants. Chacun de ces quatre comités tient ses rencontres de façon indépendante, en l'absence de la direction, et fait rapport à l'ensemble du conseil.

Pour que le conseil d'administration soit en mesure d'évaluer en toute objectivité le rendement du chef de la direction, le comité des ressources humaines, composé entièrement d'administrateurs indépendants, élabore des recommandations à son intention.

La composition du conseil d'administration ainsi que les principes et pratiques de la Banque en matière de régie interne sont en tous points conformes aux exigences des organismes de réglementation du commerce des valeurs mobilières des États-Unis et du Canada.

En septembre 2002, la Banque a mis sur pied le comité sur le risque de réputation dont le mandat est de protéger la réputation de la Banque, au sens large du terme. Par conséquent, certaines opérations de financement structuré ou de banque d'affaires, des émissions de titres ou certains prêts qui pourraient être associés à un risque sur le plan de la réputation seront soumis à l'approbation du comité avant d'être exécutés.

**POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS ►**

**Voir le Rapport annuel 2002 de la Banque Scotia et la Circulaire de la direction sollicitant des procurations**



**Club aquatique Abenaki** (photo de gauche) : Tom Walsh (à gauche) et Blair MacKeigan, tous deux employés de la Banque Scotia, ont uni leurs efforts pour aider le club aquatique Abenaki de Dartmouth, en Nouvelle-Écosse, un centre de sports aquatiques à but non lucratif.

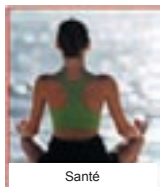
**Friends Forever** (photo du centre) : Debby MacKinnon, de Morell, l'Île-du-Prince-Édouard, aide à gérer le *Friends Forever Child Care Centre*, une garderie à but non lucratif pour les enfants de 2 à 11 ans.

**Société pour les enfants handicapés du Québec** (photo de droite) : Diane Zdurowski (à droite), Groupe Gestion privée Scotia, à Montréal, et ses collègues Pierre Labelle (au centre) et Jennifer Turcotte (à gauche) organisent diverses activités de financement au profit de la Société pour les enfants handicapés du Québec.

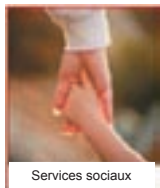
## Notre engagement envers les collectivités



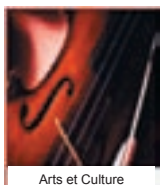
Éducation



Santé



Services sociaux



Arts et Culture

La Banque Scotia estime que contribuer au mieux-être des collectivités qui accueillent nos employés, clients, actionnaires et autres partenaires fait partie intégrante de ce que nous sommes et de ce que nous faisons.

En 2002, nous avons versé plus de 25 millions de dollars à des milliers d'organismes et d'œuvres de bienfaisance partout dans le monde, soit 15,3 millions de dollars sous forme de dons individuels et 10,3 millions de dollars en parrainage. Au Canada, nous avons donné environ 20 millions de dollars, ce qui fait de la Banque Scotia l'une des entreprises canadiennes les plus généreuses envers les collectivités.

Nous accordons principalement notre appui aux organismes et aux projets qui ont des répercussions directes immédiates dans la collectivité, et qui peuvent mettre à contribution nos employés. Nous privilégions les secteurs de l'éducation, de la santé, des services sociaux, des arts et de la culture, ainsi que les programmes des collectivités, en attachant une importance toute particulière aux organismes

de charité et à but non lucratif qui fournissent aux gens les compétences, les outils et l'information nécessaires pour réussir.

Outre notre soutien en tant qu'entreprise, notre personnel donne généreusement temps et argent. Des milliers de nos employés, à titre individuel ou en groupe, participent de leur propre initiative à de nombreuses causes de bienfaisance, recueillant ainsi des millions de dollars pour leurs collectivités.

Pour souligner les incroyables contributions de nos employés, et pour appuyer leurs activités de bénévoles et leur participation aux collectes de fonds, la Banque a établi deux programmes : le Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia et l'Équipe Scotia au service de la collectivité. (Ces deux programmes très appréciés sont décrits en détail aux pages 18 à 21.)

Pour soumettre une demande de dons ou de parrainage au nom d'un organisme de charité en particulier, veuillez procéder de la façon exposée à la page 52.

# Éducation

Dans le secteur de l'éducation, notre objectif est de financer des programmes qui peuvent vraiment enrichir le bagage de connaissances des jeunes, c'est-à-dire des programmes visant à répondre à des besoins réels et à développer de véritables compétences, et qui profitent à la fois aux étudiants et à l'ensemble de la collectivité. Depuis 1997, la Banque Scotia a donné plus de 15 millions de dollars aux institutions collégiales, aux universités et à des programmes d'éducation destinés à des étudiants de tous âges.

La plupart de nos dons dans le secteur de l'éducation sont affectés à des établissements post-secondaires.

- L'*Ontario College of Arts and Design* a reçu un don de 250 000 \$, réparti sur sept ans, pour permettre la rénovation de deux de ses immeubles et l'augmentation prochaine du nombre d'admissions.
- Depuis la fin des années 1980, nous soutenons l'université Carleton, et nous avons resserré nos liens dernièrement en faisant don de 350 000 \$ à la *Eric Sprott School of Business* de l'université. Cette somme sera affectée au *Scotia Scholarship Endowment Fund*, aux fins de bourses de début d'études en commerce international de même qu'à un laboratoire pour les étudiants en commerce.
- La Banque Scotia a remis 50 000 \$ à l'université de l'Île-du-Prince-Édouard pour participer à la construction d'un nouveau centre pour les étudiants qui abritera une librairie, un salon et une cafétéria.
- Le *Grant MacEwan College*, à Edmonton, pourra construire de nouveaux locaux et offrir des bourses d'études grâce, en partie, au don de la Banque Scotia à hauteur de 75 000 \$.

« Notre partenariat avec la Banque Scotia a aidé l'université Carleton à se hisser au premier rang des universités canadiennes pour ce qui est des frais de scolarité par étudiant et du soutien sous forme de bourses d'études. »

RICHARD J. VAN LOON, PRÉSIDENT, UNIVERSITÉ CARLETON

- Nous accordons notre soutien financier au programme « Personal Economics: Investing in Me » mis sur pied par l'organisme Jeunes entreprises à l'intention des élèves de 7<sup>e</sup> année. Plus de 100 employés de la Banque Scotia, dans la région de Toronto, participent activement à ce programme, qui vise à aider les élèves à découvrir leurs aptitudes, forces et intérêts tout en explorant différentes possibilités de carrière.
- Des employés de la Banque ont participé à l'organisation de la compétition régionale canadienne de robotique FIRST (*For Inspiration and Recognition of Science and Technology*) tenue à Mississauga, en Ontario, et ont fait partie du comité d'évaluation. Des équipes d'élèves représentant 26 écoles secondaires canadiennes et 19 écoles secondaires américaines ont rivalisé d'ingéniosité en concevant, construisant et testant des robots.
- Depuis maintenant quatre ans, la Banque Scotia parraine le concours des prix Essor, lequel vise à souligner les réalisations exceptionnelles dans le domaine de l'enseignement des arts et de la culture au Québec. Une école de chaque région de la province reçoit un prix.
- La Banque contribue également à des programmes de bourses d'études dans différentes localités. Mentionnons entre autres le programme LEAP (*Let's Educate and Prepare Youth*) pour lequel 46 employés de Scotia Capitaux, à Toronto, ont recueilli 6 600 \$; la Banque a versé un montant égal à la contribution des employés. Les participants au programme peuvent gagner de l'argent tout en suivant des études post-secondaires. Le financement de Scotia Capitaux a permis à six des participants de travailler dans des centres de jeunes de leur quartier.



**Invitons nos jeunes au travail** (photo du haut) : Plus de 1 000 élèves de 9<sup>e</sup> année ont visité la Banque Scotia, parrain principal de la journée « Invitons nos jeunes au travail! », de l'Alliance-Éducation.

**Prix Essor** (en bas à gauche) : Robert Garneau (à droite), vice-président principal, région Québec et Est de l'Ontario, remet un prix Essor à des enseignants de la Polyvalente des Baies.

**Jeunes entreprises** (en bas au centre) : Wade Luschsinger, directeur de compte principal, Centre clientèle commerciale de Regina, enseigne à des élèves de 3<sup>e</sup> à 12<sup>e</sup> année dans le cadre du programme Jeunes entreprises.

**Compétition de robotique FIRST** (en bas à droite) : L'astronaute canadien Chris Hadfield (à gauche), Gord Homer (centre), président délégué du conseil, Scotia Capitaux et membre du comité organisateur et Peggy Mulligan, vice-présidente à la direction, Scotia *intek*, et juge à la compétition de robotique FIRST.



## Santé

La santé des gens et des collectivités constitue l'un des objectifs premiers de l'engagement social de la Banque Scotia et de son personnel. La modernisation des établissements de santé, le financement de programmes de recherche et de sensibilisation ainsi que l'amélioration des services de soutien et d'éducation figurent au nombre des causes que nous soutenons.

Comme plus de 72 % de l'effectif de la Banque est composé de femmes – et le reste, de maris, de pères et de fils –, la lutte contre le cancer du sein est une cause qui s'est imposée d'elle-même. Voici quelques exemples des efforts investis dans ce domaine :

- La Banque Scotia a été le premier commanditaire de la Troisième conférence mondiale sur le cancer du sein tenue en juin 2002 à Victoria, en Colombie-Britannique, et à laquelle ont participé 1 100 délégués de plus de 80 pays. Les succursales du réseau canadien ont recueilli 133 000 \$ dans le cadre de la campagne Ruban rose, somme qui s'ajoute à la contribution de 300 000 \$ de la Banque.
- La Banque Scotia a parrainé pour la première fois, en 1998, une course de grandes pirogues rassemblant des survivantes du cancer du sein. Nous commanditons maintenant une équipe dans chaque région canadienne, afin d'encourager les femmes à mener une vie active après avoir souffert d'un cancer du sein.
- La Banque Scotia est le commanditaire principal du programme *Willow's Network*, lequel offre soutien, information et possibilités de réseautage à des groupes d'entraide réunissant des femmes atteintes du cancer du sein.

« De nos jours, toutes les causes de bienfaisance sont tributaires du soutien de plusieurs entreprises. Parfois, la chance nous sourit et une entreprise, notre providence, est prête à accorder non seulement un soutien financier mais aussi une aide bénévole vigoureuse. À *Sheena's Place*, nous avons trouvé en la Banque Scotia cette combinaison magique de philanthropie et de collaboration bénévole. »

MAGGIE WYGANT, DIRECTRICE ADMINISTRATIVE, *SHEENA'S PLACE*

*Sheena's Place* offre espoir et soutien aux personnes souffrant de troubles de l'alimentation et autres problèmes connexes. En février 2002, la Banque Scotia a parrainé le premier petit-déjeuner annuel de l'organisme.

En plus de leur aide axée sur la lutte contre le cancer du sein, la Banque et ses employés recueillent des fonds, versent des dons et parrainent des événements afin d'aider les gens atteints de différentes autres maladies. La Banque Scotia appuie le Relais pour la vie de la Société canadienne du cancer, une course à relais amicale, qui se déroule la nuit, pour faire honneur aux gens qui ont vaincu le cancer. En juin 2002, la Banque Scotia a parrainé 19 relais organisés dans différentes régions du Canada, contribuant ainsi à amasser plus de 7,9 millions de dollars qui seront consacrés à des programmes d'aide communautaire et à des programmes de recherche sur le cancer.

La construction, l'entretien et la modernisation d'hôpitaux et d'établissements de santé demandent des investissements majeurs. Au cours de l'année qui vient de s'écouler, la Banque a remis un certain nombre de dons substantiels dans ce secteur.

- Perpétuant notre longue tradition d'aide, nous nous sommes engagés à verser 500 000 \$ sur 10 ans à la Fondation de l'hôpital d'Ottawa, somme qui sera consacrée à l'amélioration des soins intensifs.
- La campagne de financement menée par les communautés situées entre East Scarborough et Haliburton n'aura certainement pas été vaine. Pour la construction du *Durham Region Cancer Centre*, le premier centre de lutte contre le cancer de la région, la Banque Scotia n'a pas hésité à verser la somme de 100 000 \$, qui sera répartie sur cinq ans.



**Marathon au profit des enfants malades** (photo du haut) : Quelques-unes des 200 employés du centre d'appels qui ont reçu les promesses de dons à l'occasion du *Sick Kids Miracle Weekend Telethon* : Carol Robitaille, Susannah Moylan, Vivien Tyers, Emese Bertrand et Barbara Guzick (de gauche à droite).

**Campagne du sourire** (en bas à gauche) : Clive Swan, Lakeside Shopping Plaza, Burlington (Ontario), que l'on voit ici en compagnie de Rebecca Reardon, une jeune patiente de l'hôpital, a présidé la campagne du sourire 2002 de la Banque Scotia au profit de l'hôpital pour enfants de l'université McMaster.

**Sheena's Place** (en bas au centre) : Sylvia Chrominska (à gauche), vice-présidente à la direction, Ressources humaines, en compagnie de Jean Kilbourne, critique pour les médias, et Erin Davis, personnalité publique, au petit-déjeuner annuel organisé au profit de *Sheena's Place*.

**Abreast in a Boat** (en bas à droite) : La Banque Scotia appuie *Abreast in a Boat*, un groupe de femmes déterminées de la Colombie-Britannique aux prises avec un cancer du sein. Nous parrainons une équipe dans chacune des autres régions du pays.



## Services sociaux

Tendre la main aux gens dans le besoin contribue à n'en pas douter à renforcer une collectivité. La Banque Scotia se fait un devoir d'appuyer les organismes et programmes qui favorisent l'acquisition de compétences sociales et professionnelles chez les gens.

- D'un océan à l'autre, la Banque Scotia et ses employés jouent un rôle actif au sein de Centraide. Au terme de la campagne de 2002, les employés de la région de Toronto ont présenté à Centraide du Grand Toronto un chèque de 4 millions de dollars, somme composée des 2,9 millions de dollars amassés par les employés et d'un don d'entreprise de 1,1 million de dollars. À Calgary, les employés ont recueilli plus de 113 000 \$, dont 62 000 \$ offerts par la Banque.
- À Vancouver, les efforts déployés par la Banque et ses employés en vue d'aider la collectivité ne sont pas passés inaperçus. En avril, la chambre de commerce locale a décerné à la Banque le prix *Spirit of Vancouver* pour souligner sa contribution aux arts, et plus précisément au *Scotiabank Dance Centre*. Son appui soutenu à l'organisation des Grands Frères du Grand Vancouver lui a aussi valu le *Caring Companies Awards*, prix décerné par *Volunteer Vancouver*, ainsi que la médaille d'excellence des Grands Frères du Canada.
- En septembre dernier, au marathon annuel de la Banque Scotia tenu à Toronto – qui comporte un demi-marathon et une course/marche de 5 km –, s'est ajouté pour la première fois le *Charity Challenge* du Groupe Banque Scotia. Tous étaient invités à venir marcher ou courir pour l'Association canadienne du diabète, les Jeunes Entreprises, le camp Oochigeas (un camp d'été en Ontario pour les enfants atteints du cancer) ou une œuvre de bienfaisance de leur choix.

« Grâce au généreux parrainage de la Banque Scotia, plus de 50 000 personnes âgées, habitant aux quatre coins du pays, ont appris à se prémunir contre la fraude visant les consommateurs. Le programme de la Banque Scotia a nettement contribué au bien-être physique, mental et financier des personnes âgées. »

BARBARA BUCKSPAN, DIRECTRICE, *ABCS OF FRAUD AWARENESS PROGRAM*, CENTRE DE BÉNÉVOLAT DE TORONTO

- En novembre 2001, Scotia Capitaux a parrainé des séances de projection spéciales du film *Monstres, inc.*, ce qui a permis de recueillir plus de 33 000 \$ pour l'organisme Jeunesse J'écoute, le seul service pancanadien de consultation et d'aiguillage, par téléphone et par Internet, sans frais et bilingue, offert aux enfants et aux jeunes.
- Par le truchement de l'opération *Caffeine Boost*, des employés au Manitoba ont recueilli 169,5 livres de café Tim Hortons, 594 chopes à café thermos et 3 000 livres à l'intention des membres des Forces armées canadiennes servant à l'étranger. Le projet a été dirigé par Daniela Block, représentante au Centre clientèle commerciale de Winnipeg, dont le mari, Juergen Hannappel, a été affecté au Moyen-Orient.
- Dans le cadre du Programme de sensibilisation à la fraude de la Banque Scotia, des personnes âgées de Vancouver, Calgary, Regina, Winnipeg, Toronto, Ottawa, Halifax, Saint John et St. John's – et Montréal en 2003 – transmettent bénévolement à leurs pairs les connaissances nécessaires pour reconnaître et éviter les fraudes et escroqueries dans le secteur de la consommation. Depuis le lancement du programme en 1998, plus de 50 000 personnes âgées ont appris à se protéger contre les actes frauduleux.

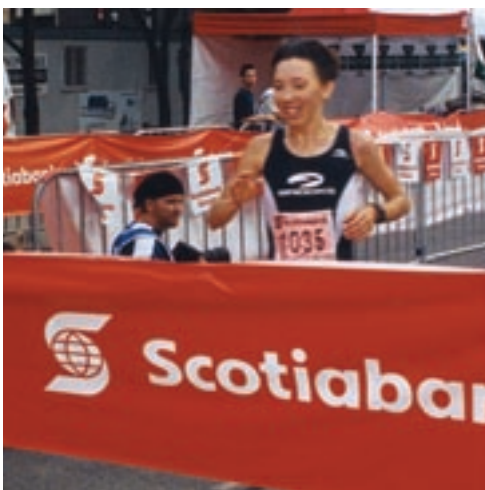


**Centraide** (photo du haut) : Peter Godsoe (à gauche), président du conseil et chef de la direction de la Banque Scotia, et Tom Russell, président de la campagne 2002 de la Banque Scotia, ont présenté à Frances Lankin, présidente de Centraide du Grand Toronto, un chèque de 4 millions de dollars en forme de rondelle de hockey, au centre Air Canada.

**Marathon de la Banque Scotia** (en bas à gauche) : Le marathon de la Banque Scotia, le demi-marathon et la course/marche de 5 km permettent de recueillir des fonds pour différentes œuvres de bienfaisance.

**L'a b c sur la fraude** (en bas au centre) : Allan Mackinnon et Elizabeth Newton ont présenté un séminaire, à Toronto, afin de renseigner les personnes âgées sur la fraude.

**Opération Caffeine Boost** (en bas à droite) : Daniela Block (à gauche) et Heather Fedorchuk ont ramassé du café, des livres et des chopes pour les troupes canadiennes servant à l'étranger.



# Arts et Culture

La Banque Scotia estime que les arts sont une source d'enrichissement pour notre société et en sont le reflet. Nous prêtons notre soutien à divers programmes artistiques et culturels qui plaisent aux personnes de tous âges, selon leurs intérêts et leur culture générale.

- La Banque Scotia est le parrain exclusif des pièces qui seront présentées, dans le cadre d'un abonnement de trois ans, par *Famous People Players*, une troupe de théâtre qui offre aux personnes souffrant de troubles du développement une chance d'acquérir des habiletés, une formation en milieu de travail et de l'expérience pour les aider à réussir dans la société d'aujourd'hui.
- Faisant cause commune avec la ville de Toronto, nous avons appuyé diverses manifestations culturelles gratuites tout au long de l'année. Durant l'été 2002, nous avons divertis résidents et touristes en contribuant notamment aux festivités organisées dans le cadre de Destination Civic Squares, Winterfest et Calvacade of lights.
- Le lien qu'entretient la Banque Scotia avec le Mexique, par l'entremise de notre filiale Scotiabank Inverlat, a été mis en évidence le 14 septembre dernier, jour où nous avons commandité les célébrations tenues au Nathan Phillips Square de Toronto pour marquer le 192<sup>e</sup> Jour de l'indépendance du Mexique. Plus de 7 000 personnes ont assisté à la fête, où mariachis, piñatas et costumes folkloriques multicolores étaient à l'honneur.
- Lorsque la Galerie d'art d'Hamilton a décidé de lancer une campagne pour améliorer l'état de l'édifice qui l'abrite et élargir l'éventail de ses programmes, la Banque Scotia a répondu à l'appel en offrant la somme de 50 000 \$ répartie sur cinq ans.
- Durant l'été 2002, la Banque Scotia a parrainé la production *The Music of Gordon Lightfoot*, au *Confederation Centre of the Arts* à Charlottetown. Fière de ses 120 ans de présence à l'Île-du-Prince-Édouard, la Banque s'est empressée de participer à un événement si populaire.

« Depuis plus de 40 saisons, le succès du *Shaw Festival* ne s'est pas démenti, recueillant les louanges tant du public que des critiques. Nous remercions la Banque Scotia de nous aider à créer un théâtre vivant, mémorable, exaltant. »

JACKIE MAXWELL, DIRECTRICE ARTISTIQUE, *SHAW FESTIVAL*

- Le don de 200 000 \$ accordé par la Banque Scotia à la salle de concert *Roy Thomson Hall* de Toronto servira à améliorer l'acoustique et à attirer des bienfaiteurs, afin qu'il devienne un centre d'envergure internationale, prêt à ouvrir grandes ses portes à la prochaine génération d'artistes et de spectateurs.
- En plus de la somme de 25 000 \$ que nous avons versée pour commanditer les différentes productions du *Shaw Festival*, la Banque Scotia remettra 250 000 \$ à l'organisme, sur une période de cinq ans, dans le cadre de sa campagne de mobilisation de fonds. Ce don sera affecté à la rénovation du *Festival Theatre* à Niagara-on-the-Lake, en Ontario, à la construction d'un nouveau centre de production et à la création du *Shaw Festival Endowment Fund*.
- La Banque Scotia fait œuvre de mécénat par le truchement de *Fine Art Collection* du Groupe Banque Scotia. La Banque joue un rôle de premier plan dans le domaine de l'art contemporain canadien en collectionnant, protégeant et archivant des œuvres de différents artistes, régionaux surtout. La Banque Scotia contribue à les faire connaître en organisant périodiquement des visites à l'intention de ses clients et du grand public, et en commanditant des expositions itinérantes dans les petites communautés et galeries.



**Cavalcade of Lights** (photo du haut) : Un acrobate flotte au-dessus du square Nathan Phillips de Toronto à l'occasion du festival *Cavalcade of Lights* de la Banque Scotia.

**Collection d'œuvres d'art** (en bas à gauche) : Jane Nokes (à gauche), directrice, Archives, et Stacey Grieve, représentante service à la clientèle, Scotia Plaza, devant la murale de Derek Besant illustrant une cascade, une œuvre faisant partie de la collection de la Banque Scotia.

**Jour de l'Indépendance** (au bas au centre) : Plus de 7 000 Canadiens d'origine mexicaine ont assisté à Toronto à une célébration soulignant le Jour de l'Indépendance du Mexique, parrainée en partie par la Banque Scotia.

**Famous People Players** (en bas à droite) : Diane Dupuy est la fondatrice et la directrice artistique de *Famous People Players*, une troupe de théâtre composée de personnes atteintes de troubles du développement et qui présente des pièces de calibre professionnel à la lumière noire. La Banque Scotia est le parrain exclusif de la série de trois ans.



# La participation des employés

## – Engagement individuel

Les employés de la Banque Scotia ont toujours joué un rôle de premier plan au sein des collectivités qui les accueillent. Ils prêtent leur soutien à des causes aussi nombreuses que variées en participant à des collectes de fonds ou en se consacrant à d'autres tâches bénévoles. Afin de mettre en valeur l'engagement social et de soutenir les contributions de nos employés, tant à titre personnel qu'à titre collectif, nous avons mis sur pied deux importants programmes, décrits dans les lignes suivantes.

Dans le cadre du Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia, la Banque verse jusqu'à 1 000 \$ par année à des organismes admissibles auxquels des employés et retraités du Groupe Banque Scotia, partout dans le monde, ont consacré au moins 50 heures durant l'année. Depuis sa création en 1998, ce programme a permis de donner plus de 1 million de dollars sous forme de subventions à 1 000 requérants. En 2002, plus de 250 organismes de charité ont reçu au-delà de 300 000 \$ par le truchement du Programme de bénévolat. Voici quelques exemples d'activités, soutenues par le Programme de bénévolat, auxquelles ont participé nos employés :

- Depuis maintenant six ans, Elizabeth Cummings, directrice adjointe, Scotiitrust, consacre son temps libre au centre aquatique d'Oakville. Pour l'appuyer dans son travail bénévole, la Banque Scotia a remis une subvention au centre, par le truchement du Programme de bénévolat, pour contribuer aux frais d'entraînement des 21 nageurs qui ont participé aux Jeux d'été de Stockholm en 2002.
- Gloria Leppert, représentante service à la clientèle, à Welland, en Ontario, est heureuse de pouvoir prêter main-forte à la ferme laitière Snyder 4-H, qui s'est donné notamment pour tâche d'enseigner aux jeunes de 8 à 21 ans les rudiments de l'industrie laitière. Pour souligner l'importance des efforts investis par Gloria, le Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia a remis une subvention à l'organisme, ce qui l'aidera à supporter les frais d'entretien des animaux.
- Depuis 1994, Norman Locke, de la succursale Cornwall et Hamilton, à St. John's (T.-N.), travaille comme bénévole pour la Société canadienne de l'hémophilie, agissant à titre de trésorier pour la section Terre-Neuve et Labrador. En faisant un don à la SCH, la Banque Scotia, par le Programme de bénévolat des employés, reconnaît la valeur des efforts investis par Norman. La somme versée contribuera au financement de week-ends familiaux et d'un camp d'été pour les enfants.

« Le club aquatique d'Oakville n'existerait pas sans l'aide de bénévoles comme Elizabeth Cummings. Merci à la Banque Scotia de souligner et de récompenser la précieuse contribution d'employés qui consacrent leur temps libre au service de la collectivité. »

JENNIFER GRAY, PRÉSIDENTE, CLUB AQUATIQUE D'OAKVILLE

- Chaque samedi soir, Conny Dmytriw, 27 Scotia Centre, se rend à *Aven Manor*, un centre de soins de longue durée pour personnes âgées à Yellowknife (T.N.-O.), pour divertir ses pensionnaires en bavardant, chantant et dansant avec eux. Fière du travail de Conny, la Banque Scotia, par l'entremise du Programme de bénévolat des employés, a remis un don au centre afin de contribuer à l'enrichissement de sa bibliothèque.
- Depuis sept ans, Sonia Betty, directrice adjointe, services automatisés, assume les fonctions de secrétaire du conseil d'administration pour l'*Alliance of Jamaican Alumni Associations (AJAA)*, un organisme qui offre des conseils et de l'assistance financière aux étudiants jamaïcains qui font leurs premières armes au Canada. Sonia coordonne également divers événements pour l'AJAA à Toronto. Le Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia a permis d'appuyer le travail accompli par Sonia en accordant une subvention qui sera consacrée au programme de dîners mis sur pied par l'AJAA dans les écoles secondaires.



**Club aquatique d'Oakville** (photo en haut) : Durant ses temps libres, Elizabeth Cummings (à gauche) aide des nageurs de haut calibre du club aquatique d'Oakville.

**Aven Manor** (en bas à gauche) : Connie Dmitriw (à gauche) n'a pas son pareil pour égayer les personnes âgées résidant au *Aven Manor*, à Yellowknife (T.N.-O.), dont Mary Adderley.

**Ferme laitière Snyder 4-H** (en bas à droite) : Gloria Leppert, bénévole à la ferme laitière Snyder 4-H, renseigne les enfants sur le travail d'équipe, le leadership et l'industrie laitière.

**Société canadienne de l'hémophilie** (en bas au centre) : Norman Locke est trésorier de la section Terre-Neuve et Labrador de la Société canadienne de l'hémophilie.



# La participation des employés

## – Engagement collectif

Par l'entremise du programme Équipe Scotia au service de la collectivité (ÉSSC), la Banque verse, jusqu'à concurrence de 5 000 \$, des montants égaux à ceux que recueillent les équipes d'employés du Groupe Banque Scotia. Depuis 1999, le programme ÉSSC a accordé près de 3 millions de dollars sous forme de subventions à plus de 1 100 équipes d'employés de la Banque Scotia. En 2002, plus de 350 organismes de charité ont reçu au-delà de 1,4 million de dollars. Voici un échantillon des réalisations de notre personnel :

- Chaque année, en juillet, des employés du Centre clientèle commerciale et succursale principale de la Banque Scotia à Calgary mettent la main à la pâte et servent le petit-déjeuner pendant deux jours afin d'amasser des fonds pour le centre de brûlés de Calgary, de l'hôpital Foothills. L'an dernier, l'équipe a recueilli 4 400 \$ et, afin d'appuyer les efforts investis pour que cet événement annuel soit couronné de succès, la Banque a versé 4 400 \$ de plus par le truchement d'Équipe Scotia au service de la collectivité.
- Une équipe de 14 employés des succursales de Mississauga et de South Etobicoke, en Ontario, a fait l'aller retour en vélo jusqu'à Niagara-on-the-Lake, parcourant ainsi 246 km, pour amasser des fonds pour *Asthma Action*, un centre d'aide de la Société pulmonaire canadienne qui fournit des services de soutien aux enfants asthmatiques de la région. L'équipe a recueilli 22 273 \$, dont 5 000 \$ du programme ÉSSC, qui seront affectés en partie au financement d'un camp d'été pour les enfants asthmatiques.
- Chaque année, des employés de la Banque Scotia en Colombie-Britannique prennent le temps d'organiser une collecte de fonds pour la *United Chinese Community Enrichment Services* (aussi connue sous le nom de SUCCESS). Cet organisme, le plus important du genre dans la province, offre des services de soutien aux familles et aux immigrants asiatiques. Michele Kwok, vice-présidente des Services aux entreprises, à Vancouver, et Alban Lo, directeur principal, Financement du commerce international, ont planifié et coordonné le gala de bienfaisance annuel de SUCCESS tenu en 2002. Les efforts de l'équipe n'ont pas été vains : la recette de la vente de billets de tirage et la contribution du programme ÉSSC ont totalisé 16 000 \$.

« Grâce à la générosité des cyclistes des succursales de Mississauga et de South Etobicoke, des enfants auront la confiance nécessaire pour prendre en charge leur maladie et participer comme tant d'autres à un camp d'été. Nos amis de la Banque Scotia ont donné aux enfants le souffle nécessaire pour profiter de la vie, car quand on ne peut respirer, rien n'a d'importance. »

EDIE NEWTON, DIRECTEUR RÉGIONAL, RÉGION CENTRALE, L'ASSOCIATION PULMONAIRE

- Quand Linda Stephens, directrice de la succursale du Southland Mall, à Winkler (Manitoba), a reçu de Harry Wiens, un client commercial de la Banque, un appel lui indiquant qu'un petit village du Brésil avait grandement besoin d'une ambulance, elle s'est tout de suite attelée à la tâche. Avec sa collègue Liz Daglish, responsable principale Services aux particuliers, Linda s'est rendue dans les entreprises locales, a publié des annonces dans les journaux et envoyé des lettres de sollicitation afin de recueillir des dons. Ensemble, elles ont amassé 12 175 \$, somme qui comprend la contribution du programme ÉSSC; le surplus de fonds a servi à financer des services de santé mentale au Brésil.



**Association pulmonaire** (photo du haut) : Des employés des succursales de Mississauga et de South Etobicoke, en Ontario, ont mis sur pied un cyclothon au profit d'*Asthma Action*, un service de l'Association pulmonaire.

**Centre de brûlés de Calgary** (en bas à gauche) : Des employés du Centre clientèle commerciale et succursale principale de Calgary (dont Shirley Higgin, à gauche, et Barb Campbell) ont recueilli des fonds au profit du *Calgary Burn Treatment Centre*.

**SUCCESS** (en bas au centre) : Michele Kwok (au centre) et Alban Lo (à droite), en collaboration avec Lawrence Woo, président de SUCCESS, ont planifié et coordonné en 2002 le gala de financement annuel de SUCCESS.

**Collecte de fonds pour l'achat d'une ambulance** (en bas à droite) : Linda Stephens et Harry Wiens, client commercial, ont mis leurs efforts en commun pour permettre à un petit village brésilien d'acheter l'ambulance dont les habitants avaient grandement besoin.



## Le développement des collectivités à l'échelle locale

La Banque Scotia contribue à la santé économique des collectivités où nous exerçons nos activités, que ce soit à titre de prestataire de services financiers, d'employeur ou de contribuable. Ayant conscience de nos responsabilités sociales en tant qu'entreprise, nous voulons jouer un rôle déterminant dans le développement des collectivités et, par ricochet, dans le mieux-être des individus. Comme le reflètent les pages précédentes, notre contribution couvre un vaste rayon d'action, allant de l'amélioration des installations communautaires – hôpitaux, centres socioculturels, terrains de jeu d'école, etc. – aux programmes visant à améliorer la qualité de vie de certains groupes par l'acquisition de diverses compétences. Voici quelques-unes des initiatives de développement local auxquelles nous avons pris part :

- Par notre don d'une valeur de 25 000 \$ au *Parkwood Estate* à Oshawa, en Ontario, un lieu historique exceptionnel, nous contribuons à la préservation d'une partie importante de l'histoire initiale du Canada et à la restauration d'une attraction touristique majeure.
- En 2002, les employés de notre succursale de Tatamagouche, en Nouvelle-Écosse, ont décidé de canaliser leurs efforts en vue de recueillir des fonds pour trois écoles locales. La somme de 20 000 \$ amassée dans le cadre du programme « Scotiabankers for Youth » servira à l'achat d'ordinateurs et d'équipement de terrain de jeux pour les écoles primaires locales et à l'acquisition d'un minibus pour l'école secondaire de la région.
- La Banque Scotia est l'une des premières sociétés à avoir appuyé le programme *Pathways to Education* du centre de soins de santé communautaire de Regent Park. En plus du don de la Banque de 100 000 \$ qui se traduira par une aide financière et pédagogique à l'intention des élèves de 8<sup>e</sup> année, plusieurs directeurs de succursale ont recueilli des fonds pour payer les diners et les fournitures scolaires des élèves de ce quartier défavorisé de Toronto.

« Le dévouement dont ont fait preuve les employés de la succursale de Tatamagouche envers les enfants de notre localité est un exemple à suivre pour toutes les institutions financières au pays. Les enfants de Tatamagouche disposent maintenant d'un terrain de jeu moderne et sécuritaire grâce aux efforts des bénévoles de la Banque Scotia. »

SCOTT ARMSTRONG, PH. D., DIRECTEUR DE L'ÉCOLE ÉLÉMENTAIRE DE TATAMAGOUCHE

- En 1988, le centre de loisirs St. Margaret ouvrait ses portes à Upper Tantallon, en Nouvelle-Écosse. Depuis lors, la croissance de la population a été telle que le centre a décidé de lancer une campagne pour financer un projet d'agrandissement de 6,8 millions de dollars. La Banque Scotia était heureuse de contribuer pour 50 000 \$ sur cinq ans. Cette somme permettra de construire une deuxième patinoire et un nouveau local multifonctionnel comportant un gymnase, de même qu'un centre pour jeunes qui servira également de centre de culture physique.
- À l'occasion de la journée spéciale « Invest in Kids », Scotia Capitaux et ses clients institutionnels ont remis plus de 830 000 \$ à la *Invest in Kids Foundation*, dont la mission consiste à renseigner et à former les parents et les parents-substituts de sorte qu'ils puissent aider les enfants à s'épanouir sur les plans émotif, social et intellectuel.



**Scotiabankers for Youth** (photo du haut) : Des employés de la succursale de Tatamagouche (N.-É.), dont Donna Matheson (sur le marchepied) et (de gauche à droite) Leona Baillie, directrice, Marilyn Ebsary et Georgie Semple, que l'on voit ici en compagnie d'élèves, ont permis à l'école de la localité d'acheter un autobus.

**Centre de soins de santé communautaire de Regent Park** (en bas à gauche) : George Smitherman, député provincial, Centre de Toronto, et Marni Shecter du *Regent Park Community Health Centre* sont fiers du don de 100 000 \$ fait à *Pathways to Education* et présenté par Pat Minicucci, vice-président principal, région de Toronto, et Edward Keohane, vice-président de district, centre de Toronto (de gauche à droite).

**Parkwood Estate Foundation** (en bas au centre) : Tony Brathwaite (gauche), vice-président de district, North Scarborough et Durham, et Des Patton, directeur, succursale principale d'Oshawa, présentent un chèque de 25 000 \$ à la *Parkwood Estate Foundation*.

**Invest in Kids** (en bas à droite) : Fred Ketchen (à gauche), cambiste et directeur, ScotiaMcLeod, Nancy Birnbaum (à genoux), présidente et chef de la direction d'*Invest in Kids*, et Jim Mountain (à droite), directeur général et chef, vente aux institutions, Scotia Capitaux, en compagnie des joueurs de clochettes d'*Invest in Kids*.



## Le développement des collectivités à l'échelle internationale

En tant que la plus internationale des banques canadiennes, nous croyons qu'il est important de présenter dans ce bilan, qui porte essentiellement sur nos engagements au Canada, un aperçu des efforts que nous déployons partout dans le monde à l'appui des collectivités. Que ce soit en Jamaïque, en Inde, en Égypte ou dans l'un des quelque 40 pays où nous exerçons nos activités, cet appui se manifeste par la participation de la Banque et de nos employés à des projets d'intérêt collectif et par nos nombreux dons de charité.

Dans le cadre de notre appui à vocation internationale, nous privilégions les programmes qui peuvent avoir des répercussions à long terme, tels que celui de l'Organisation canadienne pour l'éducation au service du développement, organisme que nous soutenons depuis longtemps et dont le mandat est de fournir des livres et du matériel didactique aux élèves des pays en développement. L'alphabetisation et l'éducation améliorent la confiance et l'estime de soi, facilitent l'accès à des emplois décents et mènent, dans bien des cas, à une meilleure qualité de vie.

Voici un survol de nos contributions à l'échelle internationale :

- La *Scotiabank Jamaica Foundation* s'est engagée à consacrer 18 millions de dollars jamaïcains (572 400 \$ CAN) à l'agrandissement du service des urgences du centre hospitalier universitaire des Antilles en plus d'une somme de 2 millions de dollars jamaïcains (63 600 \$ CAN) à l'achat d'équipement de sauvetage. Le nouveau service des urgences comportera un nombre accru de lits, une salle d'opération et d'autres équipements d'une nécessité vitale.

« L'engagement et la générosité de Scotia Capitaux envers les enfants de Lipangalala auront une répercussion durable sur leur vie. »

CAROL WILDING, PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION, PLAN DE PARRAINAGE DU CANADA

- Nous avons coparrainé récemment une exposition d'œuvres d'enfants au profit de la *Christel House*, située à Bangalore, en Inde. Ce centre d'apprentissage soutenu par l'entreprise s'est donné pour tâche d'aider les orphelins, les enfants abandonnés et les démunis à briser le cycle de la pauvreté et de la main-d'œuvre infantile.
- Scotiabank Inverlat, au Mexique, soutient un certain nombre de projets axés sur le développement des collectivités. Le fonds d'affectation spéciale auquel contribue la Banque, par exemple, permettra d'achever la construction et d'assurer le fonctionnement du musée et centre culturel Betlemitas de Mexico. En outre, un centre d'assistance aux femmes et enfants d'un quartier défavorisé de la ville porte le nom d'Inverlat, afin de souligner l'apport de la Banque. Et dans l'état d'Hidalgo, les dons d'Inverlat ont été affectés à la construction d'un nouvel orphelinat. Inverlat et son personnel accordent également leur appui à l'association locale de lutte contre le cancer, à Centraide, à la course Terry Fox à Puerto Vallarta et au manoir Ronald McDonald à Mexico.
- La succursale de la Banque Scotia, au Caire (Égypte), soutient l'*Association of Upper Egypt for Education and Development* depuis 22 ans. En finançant des écoles à accès gratuit, des centres d'alphabetisation, des cliniques et des bibliothèques, nous contribuons à améliorer la qualité de vie dans les communautés rurales démunies.
- À la suite d'une terrible inondation qui a ravagé toute la Thaïlande, la Banque Scotia a aidé les victimes en faisant un don à l'organisme *Rajapracha Charity*. Nos nombreuses contributions au développement communautaire et économique du pays ont été reconnues par la *Thai-Canadian*

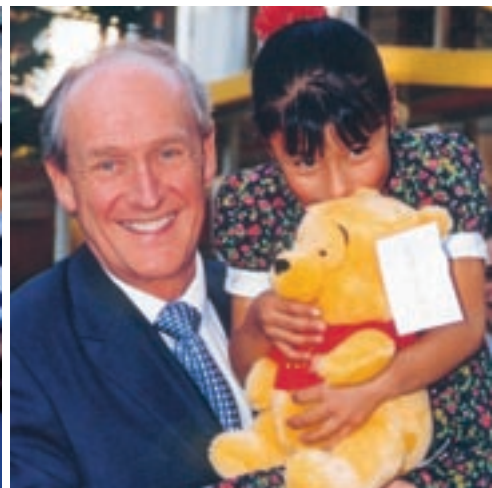


**Christel House** (photo du haut) : La Banque Scotia a coparrainé récemment une exposition d'œuvres d'enfants au profit de la *Christel House*, un organisme de charité à Bangalore, en Inde.

**Scotiabank Jamaica Foundation** (en bas à gauche) : Marie Powell, directrice exécutive de la *Scotiabank Jamaica Foundation*, et John Junor, ministre de la Santé, jettent la première pelletée de terre en vue de l'agrandissement du *Scotiabank Centennial Accident and Emergency Unit* au centre hospitalier universitaire des Antilles.

**Éducation et développement en Égypte** (en bas au centre) : Mohamed Jahangir (au centre), directeur national, et Mona El-Mankabady (à gauche), directrice, Exploitation, présentent la contribution annuelle de la Banque à l'*Association of Upper Egypt for Education and Development*.

**Manoir Ronald McDonald au Mexique** (en bas à droite) : Peter Cardinal, président et chef de la direction, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat, a remis aux hôtes du manoir Ronald McDonald des jouets recueillis dans le cadre de la campagne « Faites don d'un sourire ».



## Le développement des collectivités à l'échelle internationale (suite)

*Chamber of Commerce*, qui a remis à la Banque une distinction pour soutien exceptionnel.

- En 2000, la Banque a lancé dans les Antilles le programme *Kiddy Cricket* afin de réintroduire ce sport dans les écoles primaires de la région. Dans le cadre de ce programme, la Banque fournit de l'équipement, des manuels et une formation aux enseignants. Bon nombre d'employés de la Banque agissent à titre d'entraîneurs bénévoles; en suscitant l'intérêt des enfants pour ce sport, ils les aident notamment à acquérir des aptitudes interpersonnelles et une confiance en soi qui peuvent leur profiter toute leur vie durant.
- Ces dernières années, le groupe Négociation internationale de Scotia Capitaux a parrainé 72 enfants du village de Lipangalala, dans l'est de la Tanzanie, par l'intermédiaire du Plan de parrainage du Canada. Le groupe Négociation internationale participe également à diverses œuvres visant la construction d'écoles, la formation des enseignants et la mise sur pied

d'un vaste programme d'éducation pour 4 700 enfants. Cette année, un don de 90 000 \$ du Groupe Banque Scotia servira à la construction d'installations scolaires afin d'élargir l'accès à l'éducation; cette somme porte à plus de 200 000 \$ le total des dons de la Banque et de ses employés.

- En 1993, en Guyane, la Banque a lancé un programme de micro-prêts, sous l'égide du groupe Scotia Enterprise, qui consiste à accorder des prêts sans garantie, principalement pour assurer un fonds de roulement, à des groupes structurés de cinq personnes. Ce programme vise également à renseigner les micro-entrepreneurs sur le crédit et à les inciter à faire des économies.
- En mai 2002, la Banque Scotia a annoncé la formation de *Micro Enterprise Financing*, une coentreprise avec l'Agence canadienne de développement international et la *Kingston Restoration Company*, dans le but de procurer du micro-financement aux entrepreneurs des quartiers pauvres de Kingston, en Jamaïque.

**Camp Sainte-Lucie** (en bas à gauche) : Par le truchement du Programme de bénévolat des employés, la Banque Scotia a fait un don au Camp Sainte-Lucie à Anse La Raye, une communauté défavorisée, pour appuyer le travail bénévole accompli par André Cherebin, directeur, risque de crédit, Castries, Sainte-Lucie.

**Plan de parrainage du Canada** (en bas à droite) : Scotia Capitaux parraine 72 enfants de Lipangalala, un village de l'est de la Tanzanie, par l'intermédiaire du Plan de parrainage du Canada.





**Georgian Bay Land Trust** : Carl Spiess de la succursale principale de ScotiaMcLeod, à Toronto, est le webmestre et l'ancien directeur de la *Georgian Bay Land Trust* (GBLT), qui s'occupe d'acheter et de protéger des terres de la région qui sont vulnérables sur le plan écologique.

## Le respect de l'environnement

### **Notre contribution à la protection de l'environnement**

La Banque Scotia s'est engagée à protéger l'environnement parce qu'il s'agit d'une cause défendue par nos employés, nos clients et tous nos partenaires. Nous sommes pleinement conscients que nos faits et gestes d'aujourd'hui peuvent contribuer à préserver la planète Terre pour les générations futures. C'est donc dans cette optique que nous avons mis en place des pratiques et principes directeurs, ainsi que des programmes pour employés, afin que nos activités soient menées dans un souci de protection environnementale. Ces principes directeurs sont revus et approuvés par le conseil d'administration de la Banque. De plus, certains membres du conseil sont chargés de s'occuper des questions liées à la politique environnementale de la Banque.

### **La politique environnementale de la Banque Scotia**

La Banque Scotia s'est dotée d'une politique environnementale en 1991, et bon nombre de ses employés, dans l'exercice de leurs fonctions, étudient notre exploitation interne, notre actif immobilier et notre politique de prêt sous l'angle de la protection de l'environnement.

## Le respect de l'environnement (suite)

### Notre politique est la suivante :

- Tenir à jour des programmes de recyclage et de gestion des ressources qui respectent ou dépassent les exigences environnementales imposées par la loi.
- Mener nos activités internes en conformité avec les normes de protection environnementale et les principes du développement durable, compte dûment tenu des avantages et coûts connexes.
- Favoriser un lieu de travail respectueux de l'environnement en renseignant les employés sur la conservation des ressources et en les incitant à s'y intéresser davantage.
- Vérifier périodiquement l'efficacité de toutes nos activités visant la protection de l'environnement en s'assurant qu'elles sont conformes aux exigences de la Banque et en effectuant des vérifications environnementales.
- Incorporer des critères d'évaluation environnementale, et les tenir à jour, dans notre procédure de gestion des risques et dans la gestion continue de notre actif.
- Inclure des critères sur la protection de l'environnement dans l'évaluation de nos relations avec les entrepreneurs et les fournisseurs.
- Participer à un dialogue continu avec le gouvernement, l'industrie et les principaux intéressés en vue de l'établissement d'objectifs économiques et environnementaux.

### La politique de prêt environnementale de la Banque Scotia

La Banque Scotia respecte une politique de prêt selon laquelle la procédure d'évaluation de crédit doit tenir compte de considérations d'ordre environnemental.

Mis en place en 1993, cette politique et les principes directeurs connexes visent à s'assurer que les risques environnementaux associés aux activités commerciales de chaque emprunteur sont dûment pris en compte tout au long du processus d'emprunt.

La Banque Scotia est l'une des premières banques internationales à avoir signé la Déclaration par les institutions financières sur l'environnement et le développement durable du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE).

### Les pratiques immobilières environnementales de la Banque Scotia

Le Service des immeubles de la Banque Scotia se fait un devoir de gérer ses activités commerciales en conformité avec les principes de préservation de l'environnement. Il souscrit à un « plan vert », dont la raison d'être première est la protection de l'environnement et la gestion responsable des actifs de la Banque. Le Service des immeubles poursuit ces objectifs d'une façon qui est compatible avec le développement durable, et en accordant une large place aux bonnes pratiques commerciales.

### La réduction de la consommation des ressources

Dans le cadre des activités quotidiennes de la Banque, bien des pratiques sont en place pour réduire notre consommation de ressources précieuses :

- La presque totalité de nos formules est imprimée sur du papier recyclé et recyclable; nos fournisseurs assurent une utilisation optimale du papier et de l'encre.



**Adopt a Highway** (photo de gauche) : Chaque année, des employés de la Banque Scotia, d'Annapolis Valley, en Nouvelle-Écosse, consacrent un samedi, en juin, à nettoyer un secteur de leur région dans le cadre du programme « Adopt a Highway ».

**Communities in Bloom** (photo de droite) : Les membres du personnel de Woodstock, en Ontario, ont fait un jardin sur le terrain de leur succursale, ce qui les a qualifiés comme finalistes dans la catégorie « commerces » du programme « Communities in Bloom ».

- Nos clients ont la possibilité de ne pas prendre de relevés aux guichets automatiques bancaires (GAB) Scotia et nous faisons la remise à neuf de nos GAB, au lieu de les remplacer, lorsqu'ils sont endommagés ou doivent être modernisés.
- En 2002, nous avons mis à niveau notre système de carte de crédit de sorte à répertorier les clients qui règlent toujours leur facture VISA par voie électronique et qui, de ce fait, n'ont pas besoin d'une enveloppe de paiement chaque mois. Ainsi, nous avons pu réduire de près de deux millions le nombre d'enveloppes envoyées tous les mois.

#### **Le recyclage en milieu de travail**

La Banque Scotia encourage ses employés à recycler. Nous avons consacré plus de 1 million de dollars en 2002 à la mise sur pied de programmes de recyclage partout au Canada.

- Nous avons installé des centres de recyclage pour le papier, le verre et les déchets dans tous les services et toutes les succursales du pays. Dans la seule province de l'Ontario, 80 % de la production de papier des bureaux est recyclée.
- À nos établissements du centre-ville de Toronto, le personnel recycle annuellement plus de 1 080 tonnes de papier et 540 tonnes d'autres déchets.

- La presque totalité des cartouches de toner utilisées partout au pays dans nos imprimantes et photocopieuses est recyclée.

#### **La réutilisation de l'équipement et des fournitures**

La Banque Scotia tâche par tous les moyens d'assurer la réutilisation de l'équipement et des fournitures qui ne servent plus; souvent, elle en fait don à des groupes à but non lucratif qui peuvent leur trouver un bon usage. Voici quelques exemples :

- Depuis plus de dix ans, dans presque chaque pays où elle exerce ses activités, la Banque Scotia donne de vieux ordinateurs portatifs et personnels à différents organismes, y compris des écoles au Canada et en Jamaïque. L'année dernière, nous avons donné près de 250 appareils.
- En 2002, la Banque Scotia a donné plus de 23 palettes d'enveloppes, de mini-présentoirs, de papier d'imprimante et d'onglets pour chemises de classement, en plus de 80 boîtes de couvercles en plastique de magnéscope, aux commissions scolaires de Toronto et du district de Peel, pour que les élèves puissent faire du bricolage, dessiner et s'exercer à la calligraphie.



**Long Farms of Laurier** : JoAnna Malboeuf (à droite), directrice de la succursale de Powassan, en Ontario, visite *Long Farms of Laurier*, une cabane à sucre exploitée depuis presque un siècle par la famille de John Long, qui a pris la relève avec sa femme Jo-ann.

## Notre engagement envers nos clients

En 2002, pour la troisième année d'affilée, la Banque Scotia s'est classée première parmi les grandes banques canadiennes pour ce qui est du service à la clientèle, dans un sondage indépendant mené par Market Facts of Canada (renommée Synovate en 2003). Ce succès est attribuable notamment au fait que nous évaluons la satisfaction de la clientèle non seulement périodiquement au moyen de sondages externes, mais aussi quotidiennement, prenant le pouls d'environ 100 000 clients par année. Nous utilisons les commentaires recueillis pour améliorer nos produits et services; les succursales citées au palmarès, par exemple, partagent leurs meilleures pratiques avec les autres succursales du réseau canadien.

Ce souci constant d'un service clientèle exceptionnel implique une attention de tous les instants aux éléments qui, d'après les sondages, sont importants pour le client : valorisation de leur entreprise, cohérence, précision, écoute attentive et satisfaction de leurs besoins. Nous voulons nous démarquer en offrant à tous nos clients des solutions taillées sur mesure qui leur permettront d'améliorer leur situation financière. Cela inclut nécessairement les Canadiens à revenu modeste, les personnes handicapées, les personnes âgées et les étudiants. Nous avons donc pris l'engagement de communiquer avec les clients d'une manière claire et directe; ainsi, nous nous assurons, dans la mesure du possible, que l'information et les conventions relatives à nos produits sont rédigées en termes simples, faciles à comprendre.

Dans les pages qui suivent, nous présentons certains des moyens mis en œuvre pour répondre aux besoins des clients : l'élaboration de produits et services novateurs, l'utilisation de nouvelles technologies, l'accessibilité et l'aménagement.

### Accessibilité et aménagement

Faciliter l'accès des personnes handicapées à nos installations, à nos canaux de distribution et à nos produits fait partie intégrante de la politique de la Banque. C'est pourquoi une équipe interfonctionnelle s'occupe de coordonner les mesures d'accessibilité et d'aménagement au sein 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). En outre, d'ici dix ans, la plupart de nos succursales auront été mises à niveau pour qu'elles soient conformes aux normes CSA.

Nous avons entrepris l'amélioration de nos guichets bancaires automatiques (GAB) pour respecter les normes de la CSA. Ainsi, nos nouveaux guichets sont installés plus bas, tout en offrant plus d'espace pour les fauteuils roulants, et comportent des barres d'appui. De plus, selon l'opération que désire effectuer le client, des voyants clignotent pour lui indiquer le bouton à choisir ou la prochaine étape à suivre. Nous avons aussi repensé l'interface graphique pour augmenter la lisibilité.

Depuis 2002, le client peut obtenir de l'information sur les produits, services et promotions de la Banque en différents formats non standard (audiocassette, braille, imprimés en gros caractères ou disquette); il lui suffit d'en faire la demande en appelant au 1 888 615-8991 ou en se rendant au site Web de la Banque ([www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com)).

### Accès électronique

Les clients peuvent avoir accès à leurs comptes 24 heures sur 24, sept jours sur sept, en utilisant le moyen électronique de leur choix : les GAB, Scotia en direct,

TéléScotia ou les services bancaires sans fil.

Scotia en direct offre aux clients, en une seule session sur Internet, un accès intégré et sécurisé à leurs comptes bancaires, leurs comptes de courtage et de petites entreprises ainsi qu'à tous les produits et services du Groupe Banque Scotia. La conception du site Web a été revue récemment pour en améliorer la convivialité et l'accessibilité.

### Voici d'autres innovations :

- Les clients actuels et potentiels peuvent demander en ligne, à [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com), une vaste gamme de produits et services, y compris des comptes d'opérations courantes ainsi que des produits de crédit et de placement.
- Les actionnaires ainsi que le grand public peuvent consulter sur le Web, en direct ou dans les archives, les résultats trimestriels, le compte rendu de l'assemblée annuelle et des allocutions importantes de la direction.
- Les clients de l'Ontario peuvent accéder à des services financiers par Internet, au moyen de leur téléviseur; un ordinateur personnel n'est pas requis.

### Les succursales

La Banque Scotia demeure engagée envers son solide réseau canadien de 984 succursales. Nos succursales contribuent grandement aux excellentes relations que nous entretenons avec notre clientèle, et c'est pourquoi nous améliorons sans cesse notre réseau pour s'assurer qu'il répond aux besoins des clients. En 2002, nous avons ouvert 12 succursales et fermé ou regroupé 48 succursales (voir l'annexe page 43). Nous avons également apporté un certain nombre de changements au réseau de Gestion de patrimoine.

**Réduire le risque de fraude** (photo de gauche) : La Banque Scotia remet des vidéos sur la lutte contre la fraude aux personnes âgées et aux groupes de personnes qui sont plus exposés aux actes frauduleux.

**Accès électronique 24 heures sur 24** (photo de droite) : Les GAB sont toujours aussi populaires auprès de nos clients, dont Fiona Carvalho.



# Notre engagement envers nos clients (suite)

## Services bancaires de base

La Banque Scotia est déterminée à rendre les opérations bancaires des clients aussi simples que possible. C'est pourquoi nous faisons tout le nécessaire pour leur faciliter l'ouverture d'un compte et la gestion courante.

## Répondre aux besoins des clients

La Banque Scotia offre un certain nombre de produits et services spéciaux adaptés aux besoins des jeunes, des étudiants, des personnes âgées et des Canadiens à revenu modeste. En voici un échantillon :

- Notre compte bancaire de base s'adresse aux clients qui n'effectuent que quelques opérations par mois, et qui aiment bien parfois se faire servir à la caisse. Ce compte permet 12 opérations de débit (dont un maximum de quatre à la caisse) et offre au client la possibilité de choisir entre le livret de banque et les relevés mensuels gratuits.
- Notre programme d'épargne Horizon jeunesse® aide les jeunes à comprendre les fondements de l'épargne et des opérations bancaires, et leur permet d'effectuer jusqu'à 40 opérations gratuites par mois. De plus, des prix leur sont remis afin de les encourager à épargner.
- Pour les étudiants de 19 ans ou plus, le programme Privilèges postsecondaires Scotia est assorti d'une réduction de 50 % sur les frais bancaires courants.
- Le programme Horizon doré®, élaboré à l'intention des clients de 59 ans ou plus, permet d'effectuer jusqu'à 40 opérations sans frais chaque mois, et offre un certain nombre de services gratuits ou à tarif réduit. Ces clients reçoivent également un bulletin d'information contenant d'utiles renseignements de nature financière.
- La Banque Scotia distribue des vidéos sur la lutte contre la fraude aux personnes âgées et aux groupes de personnes qui sont davantage exposés aux actes frauduleux.

## Des choix simples à faire

Répondre aux besoins des clients, c'est aussi les aider à choisir les produits et services qui leur conviennent. À cette fin, nous nous assurons qu'ils disposent de l'information nécessaire pour ouvrir un compte bancaire et effectuer leurs opérations courantes.

- Une liste des pièces d'identité acceptées et d'autres renseignements utiles peuvent être obtenus dans nos succursales, au téléphone et par Internet.
- Les options de compte ont été pensées de manière à répondre aux besoins particuliers de chaque client, y compris la façon et le moment d'effectuer leurs opérations bancaires. Avec le Diagnostic Sélecteur de compte Scotia®, le client peut trouver facilement le compte qui lui convient le mieux et qui comporte le moins de frais bancaires.
- Le Transfert simplifié Scotia<sup>MC</sup> est un programme gratuit, unique en son genre, qui permet aux clients de transférer rapidement et facilement à la Banque Scotia le compte d'opérations courantes détenu auprès d'une autre institution financière canadienne.

## Donner suite aux préoccupations des clients

La Banque Scotia s'est dotée d'un processus interne en trois étapes pour traiter les plaintes et questions transmises par les particuliers et les petites entreprises. Le client s'adresse d'abord à sa succursale ou au centre d'appels. Si le problème n'est pas réglé à sa satisfaction, il doit communiquer avec le Bureau du président (voir p. 53). Si le client n'est toujours pas satisfait de la réponse obtenue, il fait appel au Bureau de l'ombudsman (voir p. 53), qui effectuera une étude approfondie du différend et tranchera.

## Prévenir le blanchiment d'argent

La Banque Scotia a mis en place des politiques, principes directeurs et mécanismes de contrôle pour lutter contre le financement des activités terroristes et le blanchiment d'argent (le déguisement des fonds provenant d'activités criminelles) pouvant affecter nos activités au Canada et à l'étranger.



**Iroquois Cranberry Growers** : Les Mohawks Wahta de Bala, en Ontario, clients de ScotiaMcLeod, possèdent et exploitent l'entreprise *Iroquois Cranberry Growers*. La Banque Scotia et ScotiaMcLeod ont parrainé en 2002 le pow-wow et le festival de la canneberge qu'ils ont organisés. De gauche à droite : Bill Roberts, responsable du développement économique chez ICG; Bernard Nelson, danseur autochtone lors d'un pow-wow; le chef Blaine Commandant; Theresa Greasely, adjointe au programme

Nous avons créé, en 2002, un Service de conformité – lutte contre le blanchiment d'argent dont le mandat est de s'assurer que nous respectons la nouvelle réglementation fédérale et que nous avons en place des principes et marches à suivre pour prévenir le blanchiment d'argent. La Banque fait enquête sur toutes les opérations suspectes qu'elle découvre (opérations de change, en espèces ou par virement électronique), puis les transmet à une équipe mondiale composée de groupes de renseignements créés pour appréhender les blanchisseurs d'argent. Des programmes de formation ont été établis à l'intention de tout le personnel de la Banque, et un site interne Web fournit de l'information à jour sur les changements à venir.

La nouvelle technologie que nous mettons en place, par sa capacité accrue d'analyse et d'établissement de profils, nous permettra également d'appuyer les efforts des organismes chargés de repérer les activités criminelles.

#### **Services bancaires aux autochtones**

Resserrer les liens avec les autochtones est une de nos priorités. En 1971, la Banque Scotia a été la première

banque à charte au Canada à ouvrir une succursale dans une réserve, plus précisément à Standoff, en Alberta. Nous comptons maintenant quatre succursales dans des réserves, de même qu'un réseau de Centres de services à la clientèle autochtone. Nous avons aussi acquis des connaissances solides, et un grand respect, des entreprises autochtones.

La Banque Scotia a publié récemment un document intitulé « Relationships – Respecting your Past... Trusting your Future » afin de renseigner le personnel de la Banque et le grand public sur les relations avec les autochtones et d'aider les directeurs de succursale à consolider leurs relations d'affaires avec les collectivités autochtones.

Les entrepreneurs autochtones peuvent faire appel à la Banque fédérale de développement et à la Banque Scotia pour obtenir non seulement du financement mais aussi de l'aide à la gestion. Dans le but d'améliorer l'accès au capital et d'appuyer les entreprises autochtones, les deux banques font cause commune et proposent des montages financiers pouvant représenter jusqu'à 500 000 \$ par projet.

# Notre engagement envers les petites entreprises

La petite entreprise est la pierre angulaire de l'économie canadienne. Les petites entreprises – c'est-à-dire celles qui comptent au plus sept employés, affichent un chiffre d'affaires annuel ne dépassant pas un million de dollars et ont des besoins en crédit de 250 000 \$ ou moins – représentent 80 % du marché total canadien, lequel englobe 2,6 millions de sociétés. Résolue à contribuer à la croissance et à la prospérité des petites entreprises, la Banque Scotia a élaboré différents produits et services en fonction de leurs besoins particuliers. En fait, chaque succursale canadienne de la Banque compte dans son effectif un expert de la petite entreprise. Nous proposons également une large gamme de programmes, de comptes et de services conçus pour la petite entreprise. Et puisque les besoins et les exigences de ces entrepreneurs sont aussi nombreux que variés, la Banque Scotia prête main-forte aux succursales en mettant à leur disposition une équipe de spécialistes de la petite entreprise. Accessible par téléphone et par Internet, le Centre d'information pour entreprise permet donc aux succursales de fournir aux clients des réponses détaillées et dans les plus brefs délais. Le savoir-faire sur le financement à l'exportation, les montages financiers et autres questions peuvent ainsi être transmis à notre personnel d'un océan à l'autre.

Nous travaillons en étroite collaboration avec les plus importantes associations commerciales au Canada – la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, le Conseil canadien du commerce de détail, l'Association canadienne des professionnels de la vente –, et nos efforts gagnent leur assentiment.

D'abord et avant tout, nous croyons fermement à la Banque Scotia que servir les petites entreprises, c'est servir les gens. Nous accordons une importance prépondérante aux relations qui nous lient à nos clients, et nous nous préoccupons des défis économiques qu'ils doivent relever en raison d'obstacles majeurs – par exemple, une sécheresse, qui est préjudiciable à l'industrie alimentaire, ou des litiges concernant le commerce transfrontalier, qui nuisent à l'industrie du transport.

« Le domaine de la photographie est en constante évolution, et la Banque Scotia nous a aidés à bien comprendre le présent et à nous positionner pour l'avenir. Elle nous a permis d'acheter de l'équipement de pointe, et ainsi nous avons pu élargir notre gamme de services. »

LUCY ARMOGIDA, PROPRIÉTAIRE, UAF PHOTOLAB, TORONTO

## La promotion des petites entreprises

La Banque Scotia sait que les petites entreprises, si on leur en donne la chance, peuvent croître et prospérer. C'est pourquoi nous mettons à leur portée différentes solutions de crédit, telles que des prêts à terme de 25 000 \$ ou moins, des cartes de crédit et des marges de crédit.

La Banque Scotia stimule aussi le développement économique local en offrant du financement à petite échelle par le truchement du Programme de développement des collectivités du gouvernement fédéral ou en collaboration avec les ministères et organismes de développement économique régional au Canada. Nous investissons, par exemple, dans le *Niagara Growth Fund* pour que la région de Niagara puisse offrir du financement aux petites entreprises.

## Agriculture

La Banque Scotia soutient l'agriculture canadienne en jouant un rôle de premier plan dans le financement des fournisseurs. Nous avons procuré à des clients d'Agricore United et d'Univar les capitaux nécessaires pour l'acquisition d'intrants de culture, et nous prévoyons tirer profit de notre savoir-faire dans ce domaine en cherchant des occasions de financer au point de vente la machinerie et les fournitures agricoles nécessaires à l'exploitation quotidienne d'une ferme.



**Au service des petites entreprises :** Chad Mills (à droite), directeur de comptes, succursale au 2 Toryork Drive, à Weston (Ontario), en compagnie des propriétaires de UAF Photolab, Lucy et Umberto Armogida.

#### **Investissements en technologie RoyNat**

Investissement en technologie RoyNat, une division de RoyNat Capital, groupe de la Banque Scotia qui offre des services de banques d'affaires dans le secteur privé, a pour mission d'investir dans le secteur de la technologie de pointe. Sa clientèle va des entreprises naissantes à fort potentiel de croissance aux entreprises bien établies et qui cherchent à croître davantage.

#### **Au service des petites entreprises dans le Web**

En octobre 2001, la Banque Scotia a inauguré un nouveau portail Internet pour les propriétaires de petites entreprises. On y trouve de l'information tant sur les comptes personnels que sur les comptes d'entreprise, en plus de liens vers des outils de planification et des programmes gouvernementaux.

#### **Solutions pour les petites entreprises**

L'engagement de la Banque Scotia envers les petites entreprises se manifeste de bien d'autres façons. Outre un certain nombre de produits de crédit novateurs assortis du taux de base, nous avons élaboré des produits d'épargne et de placement à taux élevé qui nous démarquent des autres grandes banques canadiennes. Nos spécialistes de la petite entreprise peuvent aussi offrir conseils et soutien en matière de plans d'affaires, de prévisions et de gestion.

Parmi nos diverses initiatives figurent les suivantes :

- De mai à octobre 2002, nous avons offert, dans le cadre de notre campagne d'incitation à l'emprunt, une remise en espèces de 1 % sur les prêts à terme et une réduction de taux de 1 % sur les lignes de crédit et la carte Ligne de crédit VISA Scotia *pour entreprise*. Diffusée à la fois dans les journaux et à la télévision, cette campagne s'est traduite par des prêts totalisant plus de 395 millions de dollars, consentis à au-delà de 7 700 petites entreprises, soit quelque 120 millions de dollars de plus que durant la même période en 2001.
- Nos services aux petites entreprises ne se limitent pas à l'octroi de crédit. Au début de 2003, la Banque Scotia a lancé le Maître Compte *pour entreprise* qui offre le meilleur taux d'intérêt de tous les comptes pour petite entreprise disponibles dans les cinq grandes banques canadiennes.
- Susan Kennedy-Loewen, vice-présidente, Services bancaires aux petites entreprises, est l'auteure d'un guide intitulé « The Canadian Small Business Handbook », qui renferme des renseignements précieux pour quiconque lance ou exploite une petite entreprise. On peut se procurer ce guide aux succursales de la Banque Scotia ou encore lors d'assemblées organisées localement.

# Notre engagement envers nos employés

La plus grande force de la Banque Scotia – et la principale raison de notre succès continu – réside dans notre équipe. L'équipe de la Banque Scotia se fait un devoir de fournir aux clients un service d'une qualité exceptionnelle.

Notre détermination à faire de la Banque Scotia un employeur de premier ordre contribue à ce succès. Nous savons que la satisfaction de nos employés détermine la satisfaction de nos clients, et que celle-ci contribue grandement à assurer à nos actionnaires des résultats solides à long terme. Année après année, les sondages mettent en évidence le haut niveau de satisfaction des employés de la Banque Scotia. Nous attribuons cela à l'engagement réciproque qui unit la Banque et son personnel et qui est essentiel au rendement de chacun et à la performance de notre entreprise. Les gens veulent travailler pour une société dont ils peuvent être fiers, une société qui les traite avec équité et respect. Pour répondre à cette attente, nous avons adopté des valeurs – intégrité, respect, engagement, perspicacité et bonne volonté – sur lesquelles reposent toutes les activités de la Banque Scotia.

Pour attirer et retenir les meilleurs employés, nous offrons un excellent régime de rémunération globale qui comporte, outre le salaire, des incitatifs et des avantages à court et à long terme, des programmes de participation aux bénéfices, un régime de retraite et des programmes d'appréciation. À cela s'ajoutent des programmes de formation et des possibilités de carrière. Bref, la Banque Scotia veut offrir une expérience professionnelle aussi stimulante que gratifiante.

« Les gens veulent travailler pour une société dont ils peuvent être fiers, une société qui les traite avec équité et respect. Pour répondre à cette attente, nous avons adopté des valeurs – intégrité, respect, engagement, perspicacité et bonne volonté – sur lesquelles reposent toutes les activités de la Banque Scotia. »

SYLVIA CHROMINSKA, VICE-PRÉSIDENTE À LA DIRECTION, RESSOURCES HUMAINES

Dans les pages qui suivent, nous vous présentons différents moyens que nous mettons en œuvre pour que la Banque Scotia soit un employeur de premier ordre tant pour les employés actuels que pour les employés potentiels.

## La flexibilité en milieu de travail

Les employés donnent le meilleur d'eux-mêmes s'ils travaillent dans un milieu de travail positif. Pour leur permettre de concilier vie professionnelle et vie personnelle, nous leur offrons des conditions de travail adaptées à leurs besoins et à leurs rôles. Il peut s'agir de travail partagé, d'horaire flexible, de télétravail, d'un poste à temps partiel, ou autres. En 2002, 867 employés de la Banque Scotia ont bénéficié de modalités de travail non standard.

En outre, pour offrir à nos employés un environnement de travail sain et sécuritaire, nous sommes à mettre au point un programme d'hygiène et de sécurité en milieu de travail qui répond au Code canadien du travail et à d'autres règlements pertinents.

## La diversité en milieu de travail

La Banque Scotia est la plus internationale des banques canadiennes et son siège social se trouve dans la nation la plus multiculturelle du monde. Depuis toujours, nous traitons nos employés équitablement et avec respect. Nos gens veulent travailler pour une société dont ils peuvent être fiers, et nous voulons que notre effectif reflète la diversité des collectivités que nous servons.

Nous avons mis en place un programme de relations avec les employés dans le but d'intégrer dans



**L'équipe du Centre de documentation technique de la Banque Scotia :** (de gauche à droite) Christine Wood, Olive Mills, Lorra Hines et Andrew Williams.

nos façons de faire les principes de diversité et d'autres lignes de conduite relatives au milieu de travail. Nous avons également élaboré le programme Diversité en matière de leadership, qui nous a permis jusqu'à présent de renseigner près de 1 400 membres de la haute direction sur les avantages d'un milieu de travail équitable.

Par ailleurs, un rapport annuel sur les tendances en relations d'emploi mesure les progrès réalisés dans chaque secteur d'activité en ce qui a trait à la diversité du personnel, la flexibilité du milieu de travail et la satisfaction des employés. Ce rapport, sur lequel sont fondées les décisions touchant la politique des ressources humaines, est revu par la haute direction et par le président du conseil et chef de la direction.

#### **Les femmes**

Plus de 72 % des employés de la Banque Scotia sont des femmes, et nous sommes déterminés à éliminer tout obstacle à leur avancement. Par des politiques et programmes avant-gardistes, nous aidons les femmes à acquérir les habiletés et com-

pétences nécessaires pour occuper des postes de haute direction.

En seulement 18 mois, la Banque Scotia a augmenté la présence des femmes à la haute direction (vice-présidence et niveaux de poste supérieurs) de plus de 20 %, portant leur taux de représentation de 15,8 % à 19,3 %. Dans le but de partager et de mettre en place des pratiques qui permettront d'accélérer l'accession des femmes à la haute direction, nous créons des partenariats avec divers organismes, tels que le *Women's Executive Network and Catalyst*.

Scotia Capitaux est un des membres fondateurs de *Women in Capital Markets (WCM)*, lequel organisme s'est donné comme mandat de promouvoir l'accès et la participation des femmes aux marchés des capitaux, leur perfectionnement et leur avancement. Plus de 30 employés du Groupe Banque Scotia jouent un rôle actif au sein du WCM, que ce soit en agissant à titre de mentors, en prononçant des conférences sur le perfectionnement personnel et professionnel ou encore en prêchant par l'exemple.

# Notre engagement envers nos employés (suite)

## Les peuples autochtones

En 2002, 1,3 % des employés de la Banque Scotia étaient des autochtones.

Voilà déjà quelque temps que la Banque Scotia a mis en place une stratégie visant non seulement à recruter des autochtones, mais aussi à les retenir. Nous avons élaboré notamment des activités et des mécanismes afin d'informer et d'aider les autochtones qui se sont nouvellement joints à l'effectif de la Banque. Le Programme de mentorat

## Les personnes atteintes d'un handicap

En 2003, 3,1 % des employés de la Banque Scotia étaient atteints d'un handicap.

L'entente conclue avec le *Disabled Persons for Employment Equity Human Rights Group* (DPEEHRG) est maintenant en place, et nous travaillerons, au cours des quatre prochaines années, à l'application de plans d'action visant à accroître le nombre de personnes handicapées que nous recrutons, formons et conservons au sein de notre effectif.

« Nous voulons renseigner les jeunes femmes sur les possibilités d'emploi qui s'offrent à elles, et sur les chemins qu'elles peuvent emprunter pour atteindre leurs objectifs. »

RUTH WOODS, ADMINISTRATRICE ET CHEF, RESSOURCES HUMAINES, SCOTIA CAPITAUX

pour les employés autochtones, par exemple, qui consiste à jumeler des autochtones talentueux et des cadres supérieurs, est un excellent outil pour trouver et recruter des autochtones, et pour contribuer à leur perfectionnement et à leur avancement professionnels.

Les membres du cercle d'employés autochtones de la région de Toronto se rencontrent plusieurs fois par année pour réseauter et échanger sur divers sujets. À l'automne 2002, les membres ont été sondés et interrogés sur l'orientation qu'ils désirent imprimer à leur association en 2003.

Pour favoriser l'intégration des autochtones dans notre effectif, des employés de différents services de la Direction générale ont participé à un atelier qui les a renseignés sur les façons de créer un environnement de travail propice à l'embauche et au maintien en poste d'autochtones.

Nous sommes fiers de tendre la main aux communautés autochtones du Canada en parrainant des programmes et des organisations telles que le Salon national des carrières pour Autochtones, le Conseil pour l'avancement des agents de développement autochtones, les prix nationaux d'excellence et les prix pour l'excellence en musique décernés aux autochtones.

## Les minorités visibles

Aujourd'hui, un employé de la Banque sur cinq au Canada, soit un peu plus de 20 % de notre main-d'oeuvre, fait partie d'une minorité visible.

Grâce à nos programmes de recrutement, de promotion, de rémunération, de formation et de planification de carrière, le nombre de membres de minorités visibles occupant des postes de direction a augmenté de 63 % au cours des cinq dernières années. En 2002, 15 % des employés faisant partie d'une minorité visible assumaient des responsabilités de direction, dont 9,5 % au niveau de la vice-présidence ou à des niveaux de poste supérieurs.

## Autres initiatives en 2002

- Le Fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées, créé pour couvrir certaines dépenses liées à des mesures d'adaptation spéciales, verse plus de 250 000 \$ par année. À titre d'exemple, nous avons acheté de l'équipement et un logiciel d'activation vocale pour un employé et avons placé dans nos locaux des indications en braille pour des employés du siège social.
- Le comité bénévole indépendant Accès universel Scotia, composé de 46 membres, a été créé afin de formuler des recommandations sur des questions ayant trait aux employés handicapés.



**Women in Capital Markets** (photo de gauche) : Ruth Woods (à gauche) et Melanie Rubie (à droite), toutes deux de Scotia Capitaux, en compagnie de Marcella Riveros, boursière de *Women in Capital Markets* et nouvelle employée de Scotia Capitaux.

**Intégration des autochtones dans le milieu de travail** (de gauche à droite) Candace Brunette-Pichette, conseillère en ressources humaines; Lillian McGregor, aînée autochtone; Michele Baptiste, directrice nationale, Relations avec les autochtones; Brenda Nadjwan, coordonnatrice régionale d'Initiative sur la participation des Autochtones au milieu du travail, Affaires indiennes et du Nord canadien; Arlene Russell, vice-présidente, Relations avec les employés.

- Nous avons parrainé le *Transition Assistance Program* (TAP) et avons reçu à ce titre un prix des ministères de la Défense nationale et des Anciens combattants. Ce programme offre des possibilités de carrière aux membres des Forces armées canadiennes qui ont été démobilisés pour des raisons médicales.
- En reliant son site carrières au site Web du TAP, la Banque Scotia a accès à une base de données renfermant le nom de plus de 400 candidats. Et le lien direct avec le site de la Banque Scotia permet aux candidats d'obtenir des renseignements détaillés sur l'organisation et les possibilités d'emploi.

Nous avons aussi conclu un partenariat avec la Société canadienne de l'ouïe, qui a mené à la publication de « Breaking the Sound Barriers », un document visant à aider les employeurs à recruter des employés qui sont sourds de naissance, devenus sourds ou malentendants.

#### **Communication ouverte avec les employés**

En renseignant les employés sur nos activités, nous les aidons à bien comprendre leur rôle au sein de la Banque. Par différentes publications électroniques et sur support papier, l'intranet et l'information qu'ils reçoivent à titre d'actionnaires du Groupe Banque Scotia, les employés sont tenus au courant des résultats de la Banque, de ses buts et de ses stratégies.

Nous pouvons compter sur nos employés pour qu'ils nous disent ce qui importe le plus pour eux et

pour nos clients. Nous recueillons leurs opinions de différentes façons : des sondages; un numéro d'appel sans frais que les employés peuvent composer, au Canada, pour commenter sous le sceau de l'anonymat nos politiques et principes directeurs; une chaîne de communication bien connue de tous qui permet aux employés de faire entendre leurs préoccupations par les responsables; et un centre de service RH qui donne aux employés un accès direct et immédiat à des experts de politiques.

De plus :

Idéation est un programme mis sur pied pour récompenser les employés qui soumettent des suggestions pouvant permettre à la Banque de réaliser des économies ou de bénéficier d'autres avantages. En 2002, un total de 54 000 \$ a été remis à des employés dont les idées ont été retenues.

Scotiabank Inverlat, une filiale de la Banque au Mexique, a lancé en 2002 sa propre version d'Idéation pour inciter les employés à soumettre leurs idées.

En 2002, nous avons relancé notre bulletin Ressources humaines pour transmettre aux employés de l'information détaillée sur tous les aspects de leur emploi à la Banque.

Le Bureau de l'ombudsman des employés est une ressource informelle, impartiale et confidentielle mise sur pied pour aider les employés à opérer des changements positifs ou à résoudre des conflits en milieu de travail. En 2002, le Bureau de l'ombudsman des employés a répondu à environ 1 100

# Notre engagement envers nos employés (suite)

demandes d'assistance.

Selon les résultats de notre sondage annuel Point de vue, auquel a participé 86 % du personnel au Canada et dans 30 autres pays, et de notre sondage Préférences, auquel ont participé 3 702 employés canadiens choisis au hasard, nos employés sont très satisfaits en général de leur emploi. Dans notre réseau canadien de succursales, 86 % des employés considèrent que la Banque Scotia constitue un milieu de travail où il est agréable de travailler. Les éléments qui demandent des améliorations feront l'objet de mesures touchant l'ensemble de l'entreprise ainsi que de discussions et de plans d'action au sein de comités formés à cet effet.

## Gérer le changement avec équité et respect

Lorsque nous sommes dans l'obligation de fermer ou de consolider des succursales ou d'apporter des changements dans un de nos secteurs d'activité, nous veillons à assurer une transition harmonieuse tant pour nos clients que pour nos employés. Fidèle à notre tradition d'équité et de respect envers notre personnel, nous tâchons par tous les moyens de trouver un autre poste aux employés touchés et, dans certains cas, nous leur offrons une indemnité de départ ou des cours de formation.

Nous avons observé ces principes d'équité et de respect lorsque nous avons vendu à Paymentech nos services de traitement des opérations par carte de crédit et point de vente, et quand nous avons confié à Symcor Inc. le traitement, à l'échelle du Canada, de tous les chèques et paiements de facture de la Banque Scotia. Dans les deux cas, la majorité des employés touchés ont reçu une offre d'emploi de la part des acquéreurs. Pour des transactions de ce genre, nous cherchons des entreprises qui sont disposées à prendre un engagement solide envers nos employés et à leur offrir des possibilités de carrière.

## Le respect des droits de l'homme

Nous croyons que les employés de la Banque Scotia doivent évoluer dans un milieu de travail où l'équité est le mot d'ordre et où les droits fondamentaux de la personne sont respectés. Nous ne tolérons aucun comportement qui va à l'encontre de l'esprit ou de l'intention de la Loi canadienne sur les droits de la personne ou de toute autre loi sur les droits de la personne ou l'antidiscrimination qui s'applique aux activités de la Banque, au Canada ou à l'étranger. Tout employé qui déroge à ces principes fera l'objet de mesures disciplinaires, jusques et y compris le congédiement.

Nous favorisons un environnement de travail juste et respectueux, comme en font foi le Code d'éthique de la Banque Scotia, notre vidéo sur le harcèlement au travail et notre Procédure interne concernant les questions et les plaintes du personnel.

## Une rémunération concurrentielle

En 2002, la Banque Scotia a versé 2,5 milliards de dollars au Canada sous forme de salaires et d'avantages sociaux. Dans le cadre de notre programme de rémunération globale, les employés peuvent participer à de nombreux programmes, notamment le Programme d'actionnariat des employés, le régime de retraite et le programme d'Avantages à la carte de la Banque Scotia.

- Plus de 22 000 personnes au Canada sont inscrites au régime de retraite de la Banque Scotia.
- En 2002, 85,3 % de nos employés canadiens faisaient partie du Programme d'actionnariat des employés. À l'échelle internationale, 83,4 % des employés admissibles ont participé au programme d'actionnariat offert.
- Pour s'assurer que la Banque Scotia offre un programme de rémunération concurrentielle et durable, qui répond directement aux besoins de nos employés, nous investissons continuellement dans différentes de ses composantes. En 2002, nous avons amélioré, par exemple, notre programme d'avantages sociaux en y injectant 5,6 millions de dollars de sorte à le rendre encore plus intéressant pour les employés.



« Cet arrangement me satisfait pleinement, et je crois que tous y trouvent leur compte. De plus, ma famille est heureuse, et moi aussi... que demander de plus? »

DAWN ELLIOT, DIRECTRICE, SUCCURSALE DE VILLAGE GREEN, VERNON (C.-B.)



**Souplesse dans le milieu de travail :** L'horaire variable permet à Dawn Elliot, directrice de la succursale de Village Green, à Vernon (C.-B.) de passer du temps agréable avec son mari, Kevin Trotter, et leurs fils Taylor et Ethan.

#### **La reconnaissance du mérite**

Nous sommes d'avis qu'il est essentiel de souligner périodiquement les contributions remarquables des employés, réalisées à titre individuel ou collectif, afin de stimuler l'esprit d'émulation et d'inciter les gens à se dépasser.

- Nous faisons participer les employés à la réussite de la Banque en leur offrant des primes d'intéressement et de rendement au mérite.
- Bravo, un programme de reconnaissance sur le Web, vise à récompenser les employés du réseau canadien qui ont fourni une contribution hors du commun. En 2003, ce programme sera déployé dans l'ensemble de l'entreprise.
- Les prix d'excellence Scotia du groupe Opérations internationales, qui soulignent les réalisations exceptionnelles des employés, figurent parmi les nombreux programmes de reconnaissance mis en place dans nos différents secteurs d'activité.

#### **Le perfectionnement des employés**

Nous consacrons des sommes importantes à la formation et au perfectionnement des employés, car nous savons que cela contribue à augmenter la satisfaction et la productivité des employés. En 2002, près de 29 000 employés canadiens se sont inscrits à environ 43 000 cours internes ou externes. Nous avons affecté plus de 34 millions de dollars à la formation, ce qui équivaut à quelque 1 200 \$ par employé.

Nous avons récemment créé « Mon centre de formation », un outil d'apprentissage sur le Web qui permet aux employés des succursales canadiennes d'avoir accès à des cours en direct. Avec Mon centre de formation, nous donnons aux employés les moyens d'approfondir leurs connaissances afin d'assurer un service clientèle de premier ordre et d'acquérir les compétences qu'exige leur futur rôle au sein du Groupe Banque Scotia.

Nous élargissons et adaptons sans cesse la gamme de cours offerts pour suivre le rythme des changements apportés aux exigences de certification. Nous améliorons aussi notre formation pour refléter les besoins exprimés par nos employés.

## SOUTIEN RÉGIONAL

### Région de la Colombie-Britannique et du Yukon

En 2002, la Banque Scotia a versé plus de 1,1 million de dollars à des organismes communautaires de la région par le truchement de dons d'entreprise. En plus de notre soutien, le personnel local continue à accorder un appui important à différentes causes. Voici quelques faits saillants :

#### Éducation

En 2002, la Banque Scotia et ses employés ont appuyé deux programmes de *Junior Achievement* en Colombie-Britannique. Des employés bénévoles ont contribué au succès de *Dollars and Sense*, un programme d'un jour qui enseigne aux élèves de 8<sup>e</sup> année à établir des objectifs financiers et à prendre des décisions éclairées. La Banque a aussi parrainé *The World of Choices*, une conférence interactive d'une journée complète organisée à l'intention des jeunes femmes; des représentantes du Groupe Banque Scotia y ont animé un atelier sur les perspectives de carrière dans le domaine bancaire.

#### Soins de santé

L'an dernier, des employés de Prince George (C.-B.) ont recueilli plus de 18 000 \$ à l'occasion du tournoi de golf *Glenn Nielson Shootout for Parkinson's Disease*. La Banque Scotia est maintenant le commanditaire exclusif de ce tournoi, qui a lieu à Prince George et aussi à Kelowna.

Depuis 1999, la Banque Scotia parraine le demi-marathon et la marche/course de 5 km tenus à Vancouver au profit de l'hôpital général de Vancouver et de la *University of British Columbia Hospital Foundation*. Une somme de 165 000 \$ a été recueillie jusqu'à présent pour le programme d'interventions chirurgicales chez les femmes

atteintes d'un cancer du sein. En 2002, les employés de la Banque Scotia ont amassé plus de 13 000 \$.

#### Services sociaux

L'engagement de la Banque Scotia envers les gens atteints de handicaps qui habitent Armstrong et les collectivités environnantes a été souligné par un don de 50 000 \$ à la *Kindale Development Association*.

Grâce à notre don de 40 000 \$ remis à la *Coast Foundation Society*, dans le cadre de son programme *The Courage to Come Back*, les personnes atteintes d'une maladie mentale continuent de bénéficier de nouveaux logements, de services communautaires et d'une assistance juridique.

En tant que commanditaire principal des *Lower Mainland Community Spirit Awards* de Centraide, la Banque Scotia encourage la participation des citoyens en les incitant à nommer des quartiers ou des groupes qui ont fait preuve, au cours de l'année, d'un véritable esprit de corps. Notre contribution à hauteur de 120 000 \$, répartie sur trois ans, fait clairement valoir l'importance de l'engagement social.

#### Arts et Culture

La Banque Scotia est fière d'accorder son appui au programme de théâtre *Arts Umbrella*, un programme intensif d'un an offert à des jeunes de 12 à 14 ans; chaque année, 15 jeunes qui ont réussi l'audition d'admission se joignent à la troupe. L'école offre aux élèves la possibilité de développer leurs talents d'acteur et d'acquérir un bon esprit d'équipe. Après la formation intensive, qui se déroule de septembre à juin, la troupe se produira dans 10 écoles primaires de Lower Mainland, puis donnera sa dernière représentation de la saison dans une grande salle de théâtre.



**Prix de solidarité :** Tom Malone, vice-président, C.-B. et Yukon, et Jean Sulymka, adjointe administrative et présidente de la campagne Centraide des employés en 2002, acceptent le *Community Spirit Award* Centraide de la Banque Scotia.

« La Banque Scotia participe activement au Programme des représentants délégués de Centraide, parraine diverses activités de solidarité, participe aux activités du programme *Day of Caring* et donne généreusement. La campagne organisée par ses employés cette année a été vraiment exceptionnelle. Nous remercions et félicitons tous ces employés qui font de la Banque Scotia une organisation hors du commun. Vous contribuez grandement au mieux-être des gens du Lower Mainland. »

JENNIFER BENDL, RELATIONS AVEC LES GRANDES ENTREPRISES DONATRICES,  
UNITED WAY OF THE LOWER MAINLAND

## SOUTIEN RÉGIONAL

### Région des Prairies et des Territoires du Nord-Ouest



En 2002, la Banque Scotia a versé plus de 1,1 million de dollars à des organismes communautaires de la région par le truchement de dons d'entreprise. En plus de notre soutien, le personnel local continue à accorder un appui important à différentes causes. Voici quelques faits saillants :

#### Éducation

La Banque Scotia a témoigné de l'importance qu'elle accorde à l'éducation en versant la somme de 10 000 \$ à l'*Assiniboine Community College*, situé à Brandon (Manitoba), pour son programme de bourses d'études.

Dans le cadre de la collecte de fonds du collège Keyano, à Fort McMurray (Alberta), la Banque Scotia s'est engagée à donner 50 000 \$ pour contribuer à la mise sur pied de programmes, à l'octroi de bourses et prix d'excellence et au financement d'un centre de technologie.

#### Soins de santé

La Banque Scotia continue à soutenir l'*Alberta Children's Hospital*, le plus important centre de la province pour les transplantations de moelle épinière et de cellules souches. Le don de 500 000 \$ versé par la Banque en 2002 sera affecté à la recherche en cancérologie et au traitement du cancer chez les enfants.

La *Health Foundation of East Central Saskatchewan*, à Yorkton, reçoit 50 000 \$ sur une période de cinq ans pour la construction d'un complexe polyvalent à la fine pointe de la technologie, pour l'achat de nouveaux appareils médicaux et pour l'octroi d'une bourse d'études.

L'hôpital régional de Stanton, à Yellowknife, dans les Territoires du Nord-Ouest, offre des soins de santé de qualité à 45 000 personnes, dont bon nombre vivent dans des régions isolées réparties sur un vaste territoire. Grâce au don de 20 000 \$ qu'a fait la Banque Scotia à l'occasion de la campagne *Together for a Healthy North*, pas moins de 2 900 scanogrammes pourront être effectués à Yellowknife, pour que les gens habitant dans le nord puissent demeurer près de leur famille et de leur réseau de soutien.

#### Services sociaux

Par l'entremise du refuge *Wings of Providence* d'Edmonton, la Banque Scotia fournit des services de logement, de formation et d'orientation aux femmes et aux enfants qui vivent une relation de violence. Le don de la Banque, qui s'élève à 20 000 \$, s'échelonne sur deux ans.

#### Arts et Culture

Notre contribution de 25 000 \$ au programme *Partners in the Park* du *Pavillion Gallery Museum Inc.*, situé dans le parc Assiniboine de Winnipeg, donnera aux familles un accès gratuit à des divertissements de toutes sortes, y compris des spectacles en direct ainsi que des expositions d'œuvres d'art et de sculptures.

Un don de 10 000 \$ permet à des personnes âgées d'assister à des spectacles en après-midi au *Theatre Calgary* tout en leur donnant l'occasion de lier des amitiés, en toute simplicité.

« Nous sommes très fiers de notre partenariat avec la Banque Scotia. Leur soutien a permis à des centaines de milliers de personnes d'assister à des spectacles et d'admirer œuvres d'art et sculptures, et cela gratuitement. Grâce à leur générosité, nous avons pu créer également un programme d'éducation artistique à l'intention des enfants pour qu'ils puissent apprécier, leur vie durant, les diverses facettes de l'art. »

DONNA HICKS, DIRECTRICE EXÉCUTIVE, *PARTNERS IN THE PARK*



**Partners in the Park** : La contribution de la Banque Scotia au programme *Partners in the Park* donne aux familles un accès gratuit à des divertissements de toutes sortes dans le parc Assiniboine de Winnipeg.

## SOUTIEN RÉGIONAL

### Ontario

En 2002, la Banque Scotia a versé plus de 11 millions de dollars à des organismes communautaires de la région par le truchement de dons d'entreprise. En plus de notre soutien, le personnel local continue à accorder un appui important à différentes causes. Voici quelques faits saillants :

#### Éducation

Par son don de 25 000 \$ sur deux ans au *Renison College* de Waterloo, la Banque Scotia contribue à l'agrandissement et à la rénovation du collège, notamment de son *Centre for Community and Human Services*.

Situé à Queensville, le *New Leaf Living and Learning Centre* est un établissement thérapeutique de style familial, situé en milieu rural, fréquenté par des adultes souffrant d'un trouble du développement ou de problèmes de nature psychiatrique, émotionnel, physique ou social. Notre don de 25 000 \$ servira à doter le centre récréatif d'équipement répondant aux besoins particuliers des hôtes de ce centre.

#### Soins de santé

Depuis le milieu des années 1980, la Banque Scotia soutient le *St. Joseph's Health Centre* de Toronto. Elle renouvelle son appui en versant, sur une période de sept ans, la somme de 250 000 \$ dans le cadre de la campagne *The Medicine and Beyond*. Ce don servira à rénover les installations existantes et à construire une annexe pour la médecine, la rééducation et la chirurgie, un centre de santé régional pour enfants, une unité de soins intensifs pour nouveau-nés et un centre de naissance.

La Banque Scotia participe au financement et à la construction de la clinique médicale de la collectivité de Kincardine au moyen d'un don de 5 000 \$. La clinique permettra non seulement de fournir des soins de santé à la population, mais aussi d'attirer d'autres médecins.

#### Services sociaux

Par notre don de 10 000 \$ au programme Kids Can Play de la *Cambridge and North Dumfries Community Foundation*, nous permettons à des enfants de familles défavorisées de participer à des programmes sportifs et culturels.

Nous appuyons la *Muskoka Interval House*, qui offre gîte, nourriture et soutien aux femmes et aux enfants de Bracebridge et de tout le district de Muskoka pendant une période de six semaines. Ce centre d'hébergement offre également un service d'aide aux enfants ayant subi un traumatisme, une ligne d'écoute 24 heures sur 24, un programme de sensibilisation du public et un programme de prévention de la violence destiné aux écoles.

#### Arts et Culture

La Banque Scotia est fière d'appuyer le festival de Stratford. En 2002, elle a parrainé non seulement la production du gala d'ouverture mais aussi la série Stratford for Students, l'un des nombreux programmes éducatifs du festival.

À titre de commanditaire de la production *Sunday Father*, pièce écrite par Adam Pettle et montée par la *Canadian Stage Company*, la Banque Scotia a versé 25 000 \$ pour permettre notamment aux enfants de milieux défavorisés d'assister à une représentation en tant qu'invités de la Banque.



**Centre de santé St. Joseph :** Tony Cauch (à droite), directeur de la succursale de Roncesvalles Village, à Toronto, participe activement aux collectes de fonds du centre de santé. On le voit ici en compagnie de Len Gamache, président de la *St. Joseph's Hospital Health Centre Foundation*.

« Le soutien qu'accorde la Banque Scotia au *St. Joseph's Health Centre* de Toronto est un modèle de philanthropie et de générosité. La promesse de don de la Banque, qui s'inscrit dans le cadre de la campagne visant à recueillir des fonds pour la rénovation urgente de nos installations, contribuera dans une large mesure au succès des efforts déployés par la collectivité. Nous sommes extrêmement reconnaissants envers les bénévoles de la Banque Scotia pour l'enthousiasme et la détermination dont ils font preuve et pour le temps qu'ils consacrent à promouvoir notre centre de santé. »

LEN GAMACHE, PRÉSIDENT, *ST. JOSEPH'S HOSPITAL HEALTH CENTRE FOUNDATION*.

## SOUTIEN RÉGIONAL

### Québec



En 2002, la Banque Scotia a versé plus de 1,2 million de dollars à des organismes communautaires de la région par le truchement de dons d'entreprise. En plus de notre soutien, le personnel local continue à accorder un appui important à différentes causes. Voici quelques faits saillants :

#### Éducation

La somme de 15 000 \$, répartie sur deux ans, que nous avons versée au Fonds Simone-et-Marcel Bélanger de l'Université Laval permettra d'offrir des bourses aux étudiants de la faculté des sciences de l'administration.

#### Soins de santé

La Banque Scotia participe à la campagne de financement de la Fondation Charles-Bruneau pour contribuer à l'amélioration et au développement des soins prodigués aux enfants atteints du cancer au Québec. Notre don de 50 000 \$, sur trois ans, servira à la mise sur pied de centres de soins spécialisés et à l'acquisition d'équipement médical, ainsi qu'à la recherche et aux transplantations de moelle épinière.

#### Services sociaux

La Banque Scotia est fière de venir en aide aux plus démunis en faisant don de 25 000 \$ à l'Armée du Salut, division Québec. Cette somme permettra à l'organisme d'augmenter et d'améliorer ses services afin de répondre aux besoins complexes de la population qu'elle sert.

La *Mission Old Brewery* constitue un dernier recours pour les sans-abri de Montréal qui ont besoin d'un gîte et de nourriture. Notre don de 20 000 \$ contribuera à l'entretien des installations actuelles et à l'expansion du refuge pour femmes.

#### Arts et Culture

Pour la deuxième année d'affilée, la Banque a fait un don de 15 000 \$ aux Grands Ballets Canadiens pour permettre à des enfants moins privilégiés d'assister à la représentation du spectacle de Noël.

« Depuis bon nombre d'années, la Banque Scotia et ses employés font preuve d'une générosité hors du commun. L'organisation Centraide du Grand Montréal est fière et heureuse de pouvoir compter sur la loyauté et le soutien indéfectibles de la Banque. Grâce à la solidarité et à l'engagement dont la Banque et ses employés ont à nouveau fait preuve cette année, la campagne de Centraide a permis de contribuer sensiblement au mieux-être de la collectivité. »

MICHÈLE THIBODEAU-DEGUIRE, PRÉSIDENTE ET DIRECTRICE GÉNÉRALE  
DE CENTRAIDE DU GRAND MONTRÉAL



**Centraide** : (de gauche à droite) : Michèle Hamelin, Guylaine Labbé et Lise Gagné, de la succursale du 2 Place Québec, à Québec, présentent un chèque de 5 680 \$ à Serge Boiteau, vice-président, SSO Groupe financier, et est président, division Finance, Centraide, dans le cadre de la campagne de financement de 2002.

## SOUTIEN RÉGIONAL

### Canada Atlantique

En 2002, la Banque Scotia a versé près de 900 000 \$ à des organismes communautaires de la région par le truchement de dons d'entreprise. En plus de notre soutien, le personnel local continue à accorder un appui important à différentes causes. Voici quelques faits saillants :

#### Éducation

La Banque Scotia a remis 10 000 \$ à l'école King's-Edgehill de Windsor, en Nouvelle-Écosse, dans le cadre de sa campagne *Enhancing our Excellence*. Cette somme sera affectée au fonds de dotation créé pour permettre à des enfants de quartiers défavorisés d'aller à l'école.

La Banque Scotia tire une grande fierté de sa relation suivie avec l'université St. Thomas de Fredericton, au New-Brunswick. En plus du don de 25 000 \$ réparti sur cinq ans que nous avons fait à l'occasion de la campagne « New Century of Achievement », nous nous sommes engagés à verser 10 000 \$ au cours de l'année en cours pour l'amélioration des édifices.

#### Soins de santé

Maintenant son appui aux courses de canots dragons organisées partout au pays par des femmes ayant eu un cancer du sein, la Banque Scotia a remis 25 000 \$ à l'équipe *Bosom Buddies* de la Nouvelle-Écosse. À cette somme, nous avons ajouté 10 000 \$ pour que l'équipe puisse faire l'achat d'un nouveau canot dragon.

Nous sommes fiers de notre relation soutenue avec l'hôpital Prince County de Summerside, à l'Île-du-Prince-Édouard. Notre don de 50 000 \$ servira à l'achat de nouveaux appareils et à l'amélioration des installations.

#### Services sociaux

Notre don de 15 000 \$ en guise d'appui à la *Colchester Community Workshops Foundation* de Truro, en Nouvelle-Écosse, contribuera à l'acquisition d'installations permanentes pour cet organisme communautaire. Les ateliers offerts par la fondation permettent à des adultes atteints de déficiences de s'initier à la vie quotidienne et d'acquérir des habiletés professionnelles en vue de se trouver un emploi.

#### Arts et Culture

*L'Atlantic Ballet Theatre*, une petite troupe de théâtre composée de danseurs de calibre international, a reçu un don de 10 000 \$ de la Banque Scotia pour financer ses tournées dans les Maritimes. En 2003, la troupe espère ajouter Terre-Neuve à la liste des villes visitées.



« Ayant déjà été atteintes d'un cancer du sein, nous savons comme il est facile de perdre sa liberté et le contrôle de sa vie. Les courses de canots dragons nous rendent ce contrôle, nous procurent un sentiment de liberté et nous redonnent confiance. Grâce à la générosité et à l'incomparable soutien de la Banque Scotia, nous poursuivons nos rêves et, ce qui est plus important encore, nous montrons notre confiance et notre optimisme face à une maladie mortelle. »

GINNY LUCK, RESPONSABLE DU PROGRAMME DE PARRAINAGE,  
ÉQUIPE *BOSOM BUDDIES*, NOUVELLE-ÉCOSSE

## ANNEXE OUVERTURES, FERMETURES ET REGROUPEMENTS – SUCCURSALES, BUREAUX ET GAB

Avec ses 984 succursales réparties dans tout le Canada, la Banque Scotia entend maintenir un solide réseau de succursales. Comme n'importe quelle entreprise, nous évaluons sans cesse l'efficacité de l'ensemble de notre réseau de prestation de services, qui comporte, outre les succursales, 2 188 guichets automatiques bancaires (GAB), et ce, afin de nous assurer qu'il est toujours équilibré, concurrentiel et viable. Cet objectif suppose qu'il faille parfois fermer ou regrouper des succursales et réaffecter les ressources là où le plus grand nombre de clients pourront en tirer profit.

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

Dans l'ensemble, la taille de notre réseau de succursales a peu changé depuis 2001. Le taux d'utilisation de TéléScotia, notre service d'opérations bancaires par téléphone, demeure stable. En revanche, la popularité de Scotia en direct, notre service d'opérations bancaires par Internet, a augmenté considérablement : par rapport à 2001, le nombre d'utilisateurs s'est accru de 46 % et le volume des transactions a grimpé de 73 %. En 2002, nous avons mis l'accent sur l'amélioration des GAB, élargissant de ce fait la gamme des opérations automatisées que peuvent effectuer les clients.

### SUCCURSALES OUVERTES

Colombie-Britannique	5-502 Baker St., Nelson
Alberta	Centre commercial Southgate, 436 Southgate Shoppers Mall, Edmonton Main Street Plaza, 102 304 Main St. N., Airdrie
Ontario	21 Amy Croft Dr., Tecumseh Barrhaven, 3701 Strandherd Dr., Nepean 2400 City Park Dr., Gloucester King et Northfield, 569 King St. N., Waterloo Huronario et 4th Street, 247 Huronario St., Collingwood Centre de services aux entreprises de Peterborough 333-335 George St., Peterborough Queensway et Islington, 1037 The Queensway, Toronto
Québec	Sherbrooke et Greene, 1326, av. Greene, Westmount
Terre-Neuve	92 Powell Dr., Carbonear

### SUCCURSALES FERMÉES/REGROUPEES

Colombie-Britannique	Hastings et Seymour, 602 W. Hastings, Vancouver
Alberta	Southport, 10201 Southport Road S.W., Calgary TD Square, 324-8th Ave. S.W., Calgary Big Springs Plaza, B. P. 3009, Airdrie 104th Street et 63rd Avenue, 6304 - 104 St., Edmonton Southgate, 436 Southgate Shoppers Mall, Edmonton
Manitoba	Portage et Kennedy, Portage et Kennedy, Winnipeg Portage et Toronto, 771 Portage Ave., Winnipeg Portage et Roseberry, 1847, av. Portage, Winnipeg Ellice et Erin, 1124, av. Ellice, Winnipeg
Ontario	Islington et Advance, 1092 Islington Ave., Etobicoke Colonial Acres, 373 Bridge St. W., at Dansbury, Waterloo Parkside et Weber, 550 Parkside Drive, Waterloo 406 Royal York, 406 Royal York Road, Etobicoke Barrhaven Town Centre, 3777 Strandherd Drive, B. P. 8, Nepean Queensway et Smithfield, 168 The Queensway, Etobicoke Woodstock, 422 Dundas St., Woodstock

Ontario (suite)	50 Bloor St. E., Toronto Village Green Plaza, 356 Wilson St. E., Unit 1, Ancaster Barrhaven Mall, 900 Greenbank Road, Nepean Upper Ottawa et Fennell, 580 Upper Ottawa St., Hamilton Martintown, B. P. 59, Martintown 34 Victoria St. E., Alliston 463 St. Clair, 463 St. Clair St., Chatham 500 Queen St., 500 Queen St. E., Sault Sainte-Marie Danforth et Danforth, 3495 Danforth Ave., Scarborough Queensway et Cawthra, 755 The Queensway E., bureau 101, Mississauga Victoria Park et Sparks, 3550 Victoria Park Ave., bureau 103, Willowdale 72 Huronario St., Collingwood Charlotte et Park, 354 Charlotte St., Peterborough 437 George St. N., Peterborough 527 Brant St., Burlington Gloucester Centre, 1980 Ogilvie Rd., Gloucester 35 Huronario St., Collingwood Centre Clientèle commerciale de Peterborough, 333-335 George St., Peterborough
Québec	Mont Royal et Saint-Urbain, 55, av. Mont-Royal Ouest, Montréal Carrefour Saint-Joseph, 1030, boul. Saint-Joseph, Hull Côte-des-Neiges et Appleton, 6525, ch. de la Côte-des-Neiges, Montréal Ville Mont-Royal, 1335, ch. Canora, Mont Royal, Montréal La Place de la cathédrale, 600, boul. de Maisonneuve Ouest, Montréal Westmount, 1245, av. Greene, Montréal Sherbrooke et Greene, 1394, av. Greene, Montréal
Nouvelle-Écosse	Downsview Mall, 800 Sackville Drive, Downsview Mall, Lower Sackville Aberdeen Mall, E. River Road, New Glasgow North et Agricola, 2606 Agricola St., Halifax
Terre-Neuve	Carbonear, 178 Water St., Carbonear Old Perlican, B. P.10, Old Perlican Harbour Grace, Water St., Harbour Grace

## ANNEXE OUVERTURES ET FERMETURES DE BUREAUX DE GESTION DE PATRIMOINE

### OUVERTURES

#### Placement direct ScotiaMcLeod

6088 No. 3 Road, Richmond (Colombie-Britannique)

#### Bureaux de ScotiaMcLeod

371 Hudson Ave. NE., Salmon Arm  
(Colombie-Britannique)

200 Portage Ave., Winnipeg (Manitoba)

#### Bureaux Groupe Gestion privée Scotia

1280 Douglas St., Victoria (Colombie-Britannique)

650 West Georgia St., Vancouver  
(Colombie-Britannique)

700-2nd Street SW., Calgary (Alberta)

202, 10060 Jasper Ave., Edmonton (Alberta)

200 Portage Ave., Winnipeg (Manitoba)

119 Queen St., Ottawa (Ontario)

40 King St. W., Toronto (Ontario)

5075 Yonge St., Toronto (Ontario)

4 Hughson St. S., Hamilton (Ontario)

255 Queens Ave., London (Ontario)

101 Frederick St., Kitchener (Ontario)

1002, rue Sherbrooke Ouest, Montréal (Québec)

1801 Hollis St., Halifax (Nouvelle-Écosse)

### FERMETURES

#### Bureau de Charles Schwab Canada\*

466 Howe St., Vancouver (Colombie-Britannique)

6088 No. 3 Road, Richmond (Colombie-Britannique)

1500-888 3rd St. SW., Calgary (Alberta)

4372 Steeles Ave. E., Markham (Ontario)

130 King St. W., Toronto (Ontario)

207 Queen's Quay W., Toronto (Ontario)

99 Bank St., Ottawa (Ontario)

1411, rue Peel, Montréal (Québec)

1718 Argyle St., Halifax (Nouvelle-Écosse)

#### Bureaux de ScotiaMcLeod

245 Division St., Cobourg (Ontario)

19, rue Notre-Dame Est, Victoriaville (Québec)

901, boul. Talbot, Chicoutimi (Québec)

#### Bureaux de Scotiatrust

265 N Front St., Sarnia (Ontario)

175 Front St., Belleville (Ontario)

1 Ontario St., Stratford (Ontario)

165 Kent St. W., Lindsay (Ontario)

\* La Banque Scotia a acquis Charles Schwab Canada le 1<sup>er</sup> mars 2002

## ANNEXE INSTALLATIONS ET RETRAITS DE GAB

### GAB INSTALLÉS\*

Colombie-Britannique	502-3rd Ave., Fernie 8100 Rock Island Highway, Trail 6066 Thunderbird Rd., Vancouver
Alberta	10201 Southport Rd. S.W., Calgary 1921 20th Ave., Coaldale 3210-118th Ave., Edmonton 10835 51st Ave., (3), Edmonton 102-304 Main St., (3), Airdrie
Manitoba	1485 Portage Ave., (2), Winnipeg
Ontario	1037 The Queensway (2), Etobicoke 100 Main Street, Hawkesbury 569 King St. N. (4), Waterloo 3701 Strandherd Dr. (4), Nepean 199 Advance Blvd., Brampton 25 The West Mall, Etobicoke 543 Steeles Ave. E., Brampton 110 Spadina Ave., Toronto 997a Fennell Ave. E., Hamilton 2000 Talbot Rd. W., Windsor 5607 Yonge St., Willowdale 244 Main St., E., Milton 2 Bridge St., Point Edward 45 Overlea Boulevard, Toronto 20 Bay St. (2), Toronto 491 Highland Rd. W., (4), Kitchener 13 Victoria St. W. (2), Alliston 35 Hurontario St. (3), Collingwood 420 Highway #7 E., Richmond Hill 802 O'Connor Dr., Toronto 851 Golf Links Rd., Ancaster 54 Norfolk St. N., Simcoe 1263 Mosley St., Wasaga Beach 1077 North Service Rd., Mississauga 111 Hunter St. W., (4), Peterborough 1867 Yonge St., Toronto

Ontario (suite)	5677 Main St., Osgoode 999 Upper Wentworth St., Hamilton 1067 Ontario St., Stratford 925 Ontario St., Stratford 2479 Kingstond Rd., Scarborough 1144 Courtland Ave. E., Kitchener 222 Queen St. W., Toronto 21 Amy Croft Dr. (3), Tecumseh 2479 Kingston Rd. (2), Scarborough 2700 Dufferin St., Toronto 2400 City Park Dr. (5), Gloucester 628 Sheppard Ave. W., Downsview 332 Bloor St. W., Toronto 293 Bay St., Sault Ste Marie 3850 Sheppard Ave. E., Scarborough 6531 Waterworks Rd., Bright's Grove 10 Cameron St. W., Cannington
Québec	2305, ch. Rockland, bureau 190, Montréal 1326, av. Greene (2), Montréal 3480, rue McTavish, Montréal 2151, boul. Lapinière, Brossard 3000, boul. des Laurentides, Vimont, Laval
Nouveau-Brunswick	570 Main St., Woodstock 454 Main St., Hampton 524 Smythe St., Fredericton 110 River Valley Dr., Grandbay Westfield 11 King St., Minto 125 Trinity Dr., Moncton 135 Otis Dr., Nackawic 326 Main St., Bath 390 Main St., Hartland

Nouvelle-Écosse	518 Sackville, Sackville 102 Main St., Dartmouth 112 Wyse Rd., Dartmouth 494 Main St., Oxford 5201 Duke St., Halifax 6169 Quinpool Rd., Halifax 272b Prince St., Sydney 63 Lavinia St., New Glasgow
Île-du-Prince-Édouard	143 Grafton St., Charlottetown 21 Main St., Montague
Terre-Neuve	92 Powell Dr., (3), Carbonear 272 Torbay Rd., St. John's Main St., Wesleyville 6 Juniper Rd., Springdale 159 Main St., Lewisporte

### GAB RETIRÉS\*

Colombie-Britannique	#106 4501 North Rd, Burnaby 33844 King Rd. RR #2, Vancouver 7985 Lickman Rd., Vancouver 4750 Rutherford Rd., Nanaimo
Alberta	200 University Dr. N.W., Calgary 240-8th Avenue S.W., Calgary 102-304 Main St., (2), Airdrie 6304-104 St., (2), Edmonton 9201-112 St., Edmonton 10835 51st Ave. (2), Edmonton 17187 114th Ave. N.W., Edmonton 10128 104th Ave. (3), Edmonton
Saskatchewan	1002 Victoria Ave., Regina 2605 Broadway Ave., Saskatoon
Manitoba	410 Portage Ave., Winnipeg 1124 Ellice Ave., Winnipeg 1847 Portage Ave., Winnipeg 771 Portage Ave., Winnipeg 280 St Anne's Rd., Winnipeg

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

## ANNEXE INSTALLATIONS ET RETRAITS DE GAB

Ontario	1 The Market Place, Toronto 2479 Kingston Rd. (2), Scarborough 1037 The Queensway, Etobicoke 291 King St., Midland 400 Queen St. W., Brampton 755 The Queensway E., Mississauga 1020 Dundas St., Oakville 200 Terrace Hill St., Brantford 930 North Park Dr., Brampton 7991 Mississauga Rd., Brampton 500 Queen St. E., Sault Ste Marie 580 Upper Ottawa St., Hamilton 356 Wilson St. E., Ancaster 32 Cotes Dr., Dundas 570 Terry Fox Dr., Kanata 54 Norfolk St. N., Simcoe 825 Walkers Rd., Burlington 373 Bridge St. W., (2), Waterloo 491 Highland Rd. W., Kitchener 422 Dundas St., Woodstock 409 Bayfield Rd., Barrie 2011 Hwy. 11, Gravenhurst 35 Hurontario St., (2), Collingwood 12 West St. N., Orillia 247 Hurontario St., Collingwood 569 King St. N., Waterloo 491 Highland Rd. W., (2), Kitchener 405 Main St. E., Palmerston 214 Josephine St., Listowel 195 Niagara St., St. Catharines 34 Victoria St., Alliston 1 Georgian Dr., Barrie	Ontario (suite)	37 Molson Park Dr., Barrie 1899 Algonquin, North Bay 30 Queensland Plaza, Stratford 60 Erie St., Stratford 1067 Ontario St., Stratford 5555 Ojibway Parkway (3), Windsor 463 St. Clair St., Chatham 1175 Wonderland Rd. N., London 1253 Wellington Rd., London 645 Dundas St., Woodstock 900 Greenbank Rd. (2), Nepean 296 Bank St., Ottawa 2400 City Park Dr., Gloucester 500 Division St., Cobourg 40 Ruskin Ave., Ottawa 3045 Baseline Rd., Nepean 111 Hunter St. W., (2) Peterborough 354 Charlotte St., Peterborough 437 George St. N., Peterborough 341 Bayfield St., Barrie 1465 Princess St., Kingston 150 Sydney St., Belleville 110 Place D'Orleans Dr., Cumberland 12 West St. N., Orillia 3701 Strandherd Dr. (2), Nepean 2400 City Park Dr. (2), Gloucester 5739 Hwy. #7, Markham 1154 Morningside Ave. E., Scarborough 2125 Sheppard Ave., North York 50 Bloor St. W., Toronto 514 Victoria St., Alliston	Ontario (suite)	2555 Trout Lake Rd., North Bay 1977 Kennedy Rd., Scarborough 250 Mulock Dr., Newmarket
Québec	1030, boul. Saint-Joseph, Hull 55, av. Mont-Royal O., Montréal 600, boul. de Maisonneuve O., Montréal 1245, av. Greene, Montréal 5180 ch. de la Côte-des-Neiges, Montréal 1326, av. Green, Montréal				
Nouveau-Brunswick	1381 Regent St., Fredericton 1656 Lincoln Rd., Fredericton				
Nouvelle-Écosse	255 Laceywood Dr., Halifax 5991 Spring Garden Rd., Halifax Main Street et North Ave., Canning Main Street, New Glasgow 1203 Hollis St., Halifax East River Rd., New Glasgow				
Terre-Neuve	92 Powell Dr., Carbonear 145 Duckworth St., St. John's 1 Main St., Summerford 48 Kenmount Rd., St. John's				

## ANNEXE EFFECTIF DE LA BANQUE SCOTIA AU CANADA

La Banque Scotia est l'un des plus importants employeurs au Canada. En 2002, la Banque comptait plus de 35 000 employés à l'échelle nationale, dont près de 26 000 employés à temps plein et plus de 9 500 à temps partiel (voir le tableau A).

Mentionnons toutefois qu'il est d'usage courant dans les banques canadiennes d'indiquer la taille de leur effectif au moyen de la notion d'équivalent temps plein (ÉTP), qui représente le nombre équivalent de postes à temps plein. Si on retient cette base de calcul, la Banque Scotia peut faire état d'un effectif totalisant plus de 28 000 employés au Canada (voir le tableau B). Dans le rapport annuel 2002 de la Banque Scotia, toutes les données relatives à l'effectif sont également exprimées en équivalent temps plein.

**Tableau A : Employés temps plein et temps partiel\***  
(nombre réel)

Province	Employés temps plein	Employés temps partiel
Colombie-Britannique	2 010	1 210
Alberta	2 133	1 080
Saskatchewan	438	328
Manitoba	515	241
Ontario	16 571	4 958
Québec	1 590	438
Nouveau-Brunswick	580	388
Nouvelle-Écosse	1 383	614
Île-du-Prince-Édouard	121	66
Terre-Neuve et Labrador	536	319
Territoires	27	14
<b>Total</b>	<b>25 904</b>	<b>9 656</b>

\* au 31 octobre 2002  
– Employés permanents, contractuels et temporaires compris

**Tableau B : Employés temps plein et temps partiel\***  
(équivalent temps plein)

Province	Employés temps plein	Employés temps partiel
Colombie-Britannique	1 846	489
Alberta	2 022	448
Saskatchewan	397	134
Manitoba	480	99
Ontario	15 841	1 861
Québec	1 451	179
Nouveau-Brunswick	509	160
Nouvelle-Écosse	1 262	262
Île-du-Prince-Édouard	106	27
Terre-Neuve et Labrador	466	131
Territoires	23	6
<b>Total</b>	<b>24 403</b>	<b>3 796</b>

\* au 31 octobre 2002

## ANNEXE FINANCEMENT PAR EMPRUNT DES ENTREPRISES CANADIENNES PAR LA BANQUE SCOTIA

Les tableaux suivants indiquent – par province et pour l'ensemble du Canada – le montant du financement par emprunt autorisé au 31 octobre 2002 ainsi que le nombre de clients visés.

Niveaux d'autorisation – 0 \$- 24 999 \$		
Province	Montant autorisé (en milliers de dollars)	Clients
Colombie-Britannique	45 627	6 705
Alberta	50 733	7 194
Saskatchewan	23 828	2 340
Manitoba	181 582	15 814
Ontario	163 590	23 944
Québec	20 626	2 501
Nouveau-Brunswick	16 130	2 102
Nouvelle-Écosse	24 163	2 876
Î.-P.-É.	5 049	546
Terre-Neuve	17 495	1 939
Territoires	991	185
<b>Canada</b>	<b>549 815</b>	<b>66 146</b>

Niveaux d'autorisation – 25 000 \$- 99 999 \$		
Province	Montant autorisé (en milliers de dollars)	Clients
Colombie-Britannique	195 825	3 958
Alberta	210 036	4 194
Saskatchewan	108 696	2 157
Manitoba	817 993	16 248
Ontario	748 586	15 108
Québec	101 929	2 071
Nouveau-Brunswick	59 471	1 187
Nouvelle-Écosse	106 117	2 070
Î.-P.-É.	22 379	441
Terre-Neuve	70 569	1 427
Territoires	4 014	80
<b>Canada</b>	<b>2 445 615</b>	<b>48 941</b>

Niveaux d'autorisation – 100 000 \$-249 999 \$		
Province	Montant autorisé (en milliers de dollars)	Clients
Colombie-Britannique	242 402	1 613
Alberta	261 449	1 726
Saskatchewan	105 648	705
Manitoba	116 304	823
Ontario	984 032	6 472
Québec	156 585	1 024
Nouveau-Brunswick	66 916	441
Nouvelle-Écosse	117 722	796
Î.-P.-É.	26 694	169
Terre-Neuve	72 574	487
Territoires	4 759	32
<b>Canada</b>	<b>2 155 083</b>	<b>14 288</b>

Niveaux d'autorisation – 250 000 \$-499 999 \$		
Province	Montant autorisé (en milliers de dollars)	Clients
Colombie-Britannique	213 630	621
Alberta	159 704	476
Saskatchewan	58 595	176
Manitoba	97 136	295
Ontario	790 452	2 334
Québec	137 415	390
Nouveau-Brunswick	52 928	153
Nouvelle-Écosse	81 850	241
Î.-P.-É.	26 610	76
Terre-Neuve	51 005	147
Territoires	3 321	9
<b>Canada</b>	<b>1 672 646</b>	<b>4 918</b>

Niveaux d'autorisation – 500 000 \$-999 999 \$		
Province	Montant autorisé (en milliers de dollars)	Clients
Colombie-Britannique	287 106	415
Alberta	183 936	273
Saskatchewan	50 165	74
Manitoba	106 767	157
Ontario	982 006	1 439
Québec	233 197	336
Nouveau-Brunswick	67 385	97
Nouvelle-Écosse	94 270	139
Î.-P.-É.	37 309	54
Terre-Neuve	40 043	62
Territoires*	s.o.	s.o.
<b>Canada</b>	<b>2 084 363</b>	<b>3 049</b>

Niveaux d'autorisation – 1 000 000 \$-4 999 999 \$		
Province	Montant autorisé (en milliers de dollars)	Clients
Colombie-Britannique	816 392	398
Alberta	689 140	319
Saskatchewan	149 718	73
Manitoba	275 366	140
Ontario	3 515 416	1 667
Québec	879 107	422
Nouveau-Brunswick	177 948	88
Nouvelle-Écosse	364 981	177
Î.-P.-É.	85 777	52
Terre-Neuve	91 878	48
Territoires*	s.o.	s.o.
<b>Canada</b>	<b>7 049 512</b>	<b>3 386</b>

Niveaux d'autorisation – plus de 5 000 000 \$		
Province	Montant autorisé (en milliers de dollars)	Clients
Colombie-Britannique	3 461 838	165
Alberta	9 594 214	214
Saskatchewan	651 996	30
Manitoba	1 608 399	63
Ontario	34 360 452	925
Québec	4 984 756	193
Nouveau-Brunswick	1 011 327	31
Nouvelle-Écosse	2 011 586	76
Î.-P.-É.*	s.o.	s.o.
Terre-Neuve	510 232	18
Territoires*	s.o.	s.o.
<b>Canada</b>	<b>58 281 089</b>	<b>1 719</b>

\* Pour des raisons de confidentialité, données non fournies afin d'empêcher l'identification des clients

## ANNEXE PRINCIPALES FILIALES

Principales filiales <sup>(1)</sup>

Au 31 octobre 2002	Siège social
<b>AU CANADA</b>	
Fiducie de Capital Scotia	Toronto (Ontario)
BNS Investments Inc.	Toronto (Ontario)
Les Immeubles Banque de Nouvelle-Écosse Inc.	Toronto (Ontario)
e-Scotia Commerce Holdings Limited	Toronto (Ontario)
Compagnie Montréal Trust du Canada	Montréal (Québec)
MontrorServices Corporation	Montréal (Québec)
Scotia Merchant Capital Corporation	Toronto (Ontario)
La compagnie d'assurance d'hypothèques du Canada	Toronto (Ontario)
National Trustco Inc.	Toronto (Ontario)
La Société de fiducie Banque de Nouvelle-Écosse	Toronto (Ontario)
Compagnie Trust National	Toronto (Ontario)
RoyNat Inc.	Toronto (Ontario)
Scotia Capital Inc.	Toronto (Ontario)
Gestion de placements Scotia Cassels Limitée	Toronto (Ontario)
ScotiaVie, Compagnie d'assurance	Toronto (Ontario)
Société hypothécaire Scotia	Toronto (Ontario)
Société de placement hypothécaire Scotia	St. John's (Terre-Neuve)
Placements Scotia Inc.	Toronto (Ontario)
Scotiabank Capital Trust	Toronto (Ontario)

## A L'ÉTRANGER

The Bank of Nova Scotia Berhad	Kuala Lumpur, Malaysia
The Bank of Nova Scotia International Limited	Nassau, Bahamas
BNS International (Barbados) Limited	Warrens, Barbade
BNS Pacific Limited	Port Louis, Maurice
The Bank of Nova Scotia Asia Limited	Singapour
The Bank of Nova Scotia Channel Islands Limited	Jersey, Îles Anglo-Normandes
The Bank of Nova Scotia Trust Company (Bahamas) Limited	Nassau, Bahamas
The Bank of Nova Scotia Trust Company (Cayman) Ltd.	Grande Caiman, Îles Caimans

## A l'étranger (suite)

	Siège social
Scotia Insurance (Barbados) Limited	Warrens, Barbade
Scotia Subsidiaries Limited	Nassau, Bahamas
Scotiabank (Bahamas) Limited	Nassau, Bahamas
Scotiabank (British Virgin Islands) Limited	Road Town, Tortola, I.V.B.
Scotiabank (Cayman Islands) Ltd.	Grande Caiman, Îles Caimans
Scotiabank (Hong Kong) Limited	Hong Kong, Chine
Scotiabank (Ireland) Limited	Dublin, Irlande
The Bank of Nova Scotia Jamaica Limited (70%)	Kingston, Jamaïque
Grupo Financiero Scotiabank Inverlat, S.A. de C.V. (56%)	Mexico, D.F., Mexique
Nova Scotia Inversiones Limitada	Santiago, Chili
Scotiabank Sud Americano, S.A. (98%)	Santiago, Chili
Scotia Capital (USA) Inc. <sup>(2)</sup>	New York, New York
Scotia Holdings (US) Inc. <sup>(3)</sup>	Atlanta, Géorgie
The Bank of Nova Scotia Trust Company of New York	New York, New York
Scotia International Inc.	New York, New York
Scotiabanc Inc.	Atlanta, Géorgie
Scotia International Limited	Nassau, Bahamas
Corporacion Mercaban de Costa Rica, S.A.	San Jose, Costa Rica
Scotia Mercantile Bank	Grande Caiman, Îles Caimans
Scotiabank Anguilla Limited	The Valley, Anguilla
Scotiabank de Puerto Rico	Hato Rey, Puerto Rico
Scotiabank El Salvador, S.A.	San Salvador, El Salvador
Scotiabank Europe plc	Londres, Angleterre
Scotiabank Trinidad & Tobago Limited (47%) <sup>(4)</sup>	Port of Spain, Trinité-et-Tobago
ScotiaMocatta Limited	Londres, Angleterre

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

(2) La valeur comptable de cette filiale est prise en compte avec celle de Scotia Capitaux Inc., sa société mère.

(3) La valeur comptable de cette filiale est prise en compte avec celle de BNS Investments Inc., sa société mère.

(4) Société associée sous contrôle effectif de la Banque.

## ANNEXE IMPÔTS ET TAXES AU CANADA – EXERCICE 2002

Les impôts et taxes à la charge de la Banque Scotia en 2002 se sont élevés à 1,3 milliard de dollars (base de mise en équivalence fiscale), à l'échelle mondiale, en baisse par rapport à un total de 1,6 milliard in 2001. Le total des impôts et taxes payés en 2002 représente environ 39 % des revenus avant impôt de la Banque.

Sont inclus dans ce montant les impôts directs sur le revenu exigés par les administrations fédérales et provinciales et par les administrations publiques des territoires étrangers où la Banque exerce ses activités. Le niveau d'imposition des banques reste l'un des plus élevés de tous les secteurs d'activité au Canada, tant en dollars absolus qu'en termes relatifs. Le tableau ci-contre indique les impôts sur le revenu, les impôts sur le capital et autres taxes versés, au Canada, aux autorités fédérales et provinciales en 2002. Pour de plus amples renseignements sur les impôts et taxes payés par la Banque Scotia, veuillez consulter le Rapport annuel 2002 de la Banque Scotia.

## Impôts et taxes payés au Canada en 2002 (au 31 octobre 2002)

(milliers de dollars)	Impôts sur le revenu <sup>(1)</sup>	Impôts sur le capital	Autres impôts et taxes <sup>(2)</sup>
<b>Fédéral</b>	<b>157 819</b>	<b>–</b>	<b>148 984</b>
<b>Provincial</b>			
Terre-Neuve	848	1 561	1 831
Île-du-Prince-Édouard	242	300	193
Nouvelle-Écosse	2 712	2 802	2 091
Nouveau-Brunswick	1 533	1 415	730
Québec	23 234	7 924	9 527
Ontario	52 678	26 653	104 499
Manitoba	1 507	1 535	2 231
Saskatchewan	1 058	2 554	1 149
Alberta	4 018	–	3 204
Colombie-Britannique	4 724	5 375	6 994
Yukon et Territoires du Nord-Ouest	51	–	9
<b>Total des provinces</b>	<b>92 605</b>	<b>50 119</b>	<b>132 458</b>
<b>Total</b>	<b>250 424</b>	<b>50 119</b>	<b>281 442</b>

(1) Les impôts sur le revenu sont des estimations établies en fonction de la provision pour impôts de fin d'année.

(2) Les autres impôts et taxes incluent les charges sociales (portion payée par l'employeur, y compris RRC, assurance emploi et impôt-santé), les taxes d'affaires, les impôts fonciers, les taxes de vente (y compris TPS/TVH fédérale et taxe provinciale estimative sur les ventes) ainsi que les primes d'assurance-dépôts.

## ANNEXE DIRECTIVES CONCERNANT LES DEMANDES DE DON OU DE PARRAINAGE

La Banque Scotia concentre ses dons et son parrainage, à l'échelle de la collectivité, dans les secteurs de l'éducation, de la santé, des services sociaux, des arts et de la culture. Nous cherchons tout particulièrement à établir des partenariats avec des organismes de charité et des organismes sans but lucratif qui transmettent aux gens les compétences, outils et renseignements leur permettant d'améliorer leur santé, leur sécurité et leur bien-être.

### Contenu de la demande :

Toutes les demandes doivent inclure une lettre de présentation et une proposition en bonne et due forme contenant les renseignements suivants :

- Nom de l'organisation, nom de la personne-ressource, adresse et numéro de téléphone.
- Renseignements de base sur l'organisation : antécédents et raison d'être de l'organisation, description de ses activités ou projets antérieurs, description de la clientèle ou des groupes visés, liste des administrateurs et des membres du conseil d'administration.
- Description de l'objet de la demande (don ou parrainage, projet communautaire, projet d'investissement), comprenant échéancier, situation géographique, besoins de la collectivité, résultats et répercussions escomptés et plan d'évaluation.
- Budget détaillé du projet et numéro d'enregistrement de l'organisme de bienfaisance aux fins de l'impôt.
- Description, s'il y a lieu, de l'appui actuellement fourni par la Banque Scotia ou par 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.
- Reconnaissance : La Banque et ses employés auront-ils l'occasion de participer au projet?

La Banque Scotia n'accorde généralement pas de financement dans les cas suivants :

- Groupes religieux ou groupes de revendication, sauf s'ils offrent un service non confessionnel accessible à tous.
- Particuliers ou projets d'un particulier.
- Fraternités, clubs sociaux, programmes de soutien en 12 étapes, groupes d'art oratoire ou autres organismes de loisirs ou de perfectionnement personnel qui visent principalement l'épanouissement personnel ou d'autres avantages personnels pour le participant.

### Où adresser les demandes :

Les demandes de financement sont étudiées par le comité dons et parrainages de la Banque Scotia, lequel se réunit une fois par trimestre. Le comité est constitué de représentants de divers secteurs d'activité de la Banque. Les demandes de plus de 10 000 \$ doivent être adressées au :

Directeur, Parrainages et Dons  
Services des relations publiques  
40, rue King Ouest, 8<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) Canada M5H 1H1

Les bureaux régionaux de la Banque Scotia examinent les demandes de moins de 10 000 \$. Ces demandes peuvent être transmises à une succursale Scotia, qui s'occupera de les acheminer à la direction générale concernée.

En tant que la plus internationale des banques canadiennes, nous accordons aussi notre soutien financier aux collectivités des autres pays où nous sommes présents. Les demandes internationales doivent être acheminées par l'intermédiaire des bureaux régionaux du Groupe Banque Scotia.

Par le truchement de deux programmes distincts, offerts uniquement aux membres du Groupe Banque Scotia, nous appuyons également les contributions de nos employés qui agissent à titre d'ambassadeurs dans leur collectivité. Les employés qui participent à des projets communautaires peuvent demander jusqu'à 1 000 \$ d'aide au profit d'organismes de leur région. En outre, pour encourager l'effort collectif, nous versons un montant égal à celui qu'ont recueilli deux employés ou plus de la Banque Scotia au profit d'organismes à but non lucratif, jusqu'à concurrence de 5 000 \$ (voir p. 18).

## ANNEXE POUR COMMUNIQUER AVEC LA BANQUE SCOTIA

### Direction générale

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

### Services aux actionnaires

#### AGENT DE TRANSFERT ET AGENT COMPTABLE DES REGISTRES AGENT PRINCIPAL

Computershare Trust Company of Canada  
 100, avenue University, 9<sup>e</sup> étage  
 Toronto (Ontario)  
 Canada M5J 2Y1  
 Tél. : (416) 981-9633; 1 800 564-6253  
 Téléc. : (416) 263-9394; 1 888 453-0330  
 Courriel : caregistryinfo@computershare.com

#### COAGENT DE TRANSFERT (ÉTATS-UNIS)

Computershare Trust Company, Inc.  
 350 Indiana Street  
 Golden, Colorado 80401  
 U.S.A.  
 Tél. : 1 800 621-3777

#### COAGENT DE TRANSFERT (ROYAUME-UNI)

Computershare Investor Services PLC  
 The Pavilions  
 Bridgewater Road  
 Bedminster Down  
 Bristol BS99 7NH  
 Royaume-Uni  
 Tél. : +44 870 702 0003  
 Téléc. : +44 870 703 6101

### En ligne

Pour obtenir des renseignements sur les produits et sur la société, de l'information financière et de l'information à l'intention des actionnaires : [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com) et [www.scotiacapital.com](http://www.scotiacapital.com)

### SECRETARIAT GÉNÉRAL

Banque Scotia  
 44, rue King Ouest  
 Toronto (Ontario)  
 Canada M5H 1H1  
 Tél. : (416) 866-4790  
 Téléc. : (416) 866-5090  
 Courriel : corporate.secretaryscotiabank.com

### ANALYSTES FINANCIERS, GESTIONNAIRES DE

#### PORTEFEUILLE ET AUTRES INVESTISSEURS INSTITUTIONNELS

Tél. : (416) 866-5982  
 Téléc. : (416) 866-7867  
 Courriel : investor.relations@scotiabank.com

### Pour de plus amples renseignements :

#### RELATIONS PUBLIQUES

Banque Scotia  
 44, rue King Ouest  
 Toronto (Ontario)  
 Canada M5H 1H1  
 Tél. : (416) 866-3925  
 Téléc. : (416) 866-4988  
 Courriel : corpaff@scotiabank.com

#### CENTRE SERVICE CLIENTÈLE

1 800 575-2424

#### BUREAU DU PRÉSIDENT

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

#### BUREAU DE L'OMBUDSMAN

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

This document is available in English upon request to Public & Corporate Affairs:

Tel.: 416-866-3925

Fax: 416-866-9888

Email: corpaff@scotiabank.com

Pour obtenir ce document dans un autre format, veuillez communiquer avec le Service des relations publiques.

**Page couverture** (dans le sens horaire, à partir d'en haut à gauche) : Hazel Hetimier-Vegas, Centre d'appels de Toronto, participe au *Sick Kids Miracle Weekend*; Elizabeth Cummings, Scotiatrust, fait du bénévolat auprès du Oakville Aquatic Club; Dawn Elliott, Vernon (C.-B.), profite des modalités de travail flexibles de la Banque Scotia pour passer du temps agréable avec sa famille; Alan Mackinnon anime des séances d'information sur la fraude à l'intention des personnes âgées.

**Ci-dessous** (dans le sens horaire, à partir d'en haut à gauche) : Roxann Linton, directrice générale adjointe, participe au programme *Leading Edge*, un élément important de la stratégie de leadership et de planification successorale la Banque; Pina D'Intino et Rob Stewart, coprésidents d'Accès universel Scotia; Carol Robitaille, Susannah Moylan et Vivien Tyers, Centre d'appels de Toronto, reçoivent les promesses de dons durant le *Sick Kids Miracle Weekend*; Carl Spiess, ScotiaMcLeod, consacre ses temps libres au *Georgian Bay Land Trust*.



<sup>MC</sup> Marque de commerce de La Banque de Nouvelle-Écosse.

® Marque déposée de La Banque de Nouvelle-Écosse.

Tous les autres noms de service et de produit sont des marques de commerce ou des marques déposées de leur propriétaire respectif. La présence de marques de commerce dans le présent document ne signifie pas qu'une licence de quelque type que ce soit a été accordée.