

## **Plan d'accessibilité de la Banque Scotia**

Le plan d'accessibilité de la Banque Scotia présente ce que nous ferons pour éliminer les obstacles et assurer l'accessibilité dans notre entreprise, tant pour les clients que pour les employés. Ce plan sera revu annuellement.

La Banque Scotia a adopté des normes d'accessibilité semblables à celles qui sont énoncées dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et elle a élaboré des plans pour les mettre en œuvre initialement dans ses bureaux et secteurs d'activité du Canada. Nous vous présentons ci-après les travaux de la Banque Scotia jusqu'à maintenant et notre engagement envers nos objectifs.

### **Énoncé d'engagement**

La Banque Scotia est déterminée à traiter toutes les personnes d'une façon qui leur permet de conserver leur dignité et leur autonomie. Nous croyons à l'intégration et à des occasions équitables pour tous dans un environnement diversifié et inclusif. Nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées en assurant l'accessibilité, en éliminant les obstacles et en répondant aux exigences en matière d'accessibilité.

## **Faits saillants de 2013**

### **Généralités**

- Création d'un comité consultatif sur l'accessibilité
- Examen des exigences énoncées dans la loi de l'Ontario et dans la réglementation fédérale et provinciale afin de cerner les lacunes à la Banque Scotia
- Mise à niveau de nos GAB en succursale pour y intégrer la fonction audio
- Élaboration d'un processus pour fournir aux clients et aux employés des documents dans d'autres formats

### **Clients**

- Élaboration de la [Politique en matière d'accessibilité](#) Formation en
- service à la clientèle des employés travaillant au Canada

### **Employés**

- Amélioration de notre politique concernant les mesures d'adaptation en milieu de travail par l'ajout de nouvelles ressources, notamment un processus centralisé pour la mise en place de mesures d'adaptation à l'intention des employés handicapés.
- Mise en place d'un portail spécialisé dans notre site Carrières afin de permettre aux employés qui le veulent de s'identifier comme une personne handicapée et de demander des mesures d'adaptation pour le processus de demande d'emploi.

Voici les mesures que la Banque Scotia entend prendre pour mettre en œuvre ses normes d'accessibilité, en 2014 et après.

### **Généralités**

#### **Cadre stratégique sur l'accessibilité**

Le comité consultatif sur l'accessibilité revoit régulièrement le cadre stratégique sur l'accessibilité de la Banque Scotia afin d'élaborer des stratégies pour éliminer les obstacles et assurer l'accessibilité dans tous les secteurs d'activité et toutes les fonctions d'entreprise au Canada.

## **Guichets libre-service**

Les GAB de la Banque Scotia en succursale sont physiquement accessibles et dotés de la fonction audio.

## **Formation pour le personnel du service à la clientèle**

Tous les employés au Canada, les nouveaux employés et les tiers qui traitent régulièrement avec les clients au nom de la Banque Scotia sont tenus de suivre une formation obligatoire intitulée Accessibilité pour les clients et employés handicapés.

## **Politique concernant les clients**

La [Politique en matière d'accessibilité](#) de la Banque Scotia est accessible sur le site Web de la Banque Scotia.

## **Mesures prévues :**

- Lancement du programme de formation « Accessibilité et droits de la personne au travail », obligatoire pour tous les employés, bénévoles et autres membres du personnel au Canada. Cette formation porte sur les normes en matière d'accessibilité énoncées dans la loi de l'Ontario et le Code des droits de la personne de l'Ontario en ce qui concerne les personnes handicapées.  
Mise en œuvre : Février 2014
- Distribution du Guide pratique – Conseils sur la prestation de services aux clients dans toutes les succursales au Canada pour appuyer le service aux clients handicapés.  
Mise en œuvre : Février 2014

## **Information et communications**

La Banque Scotia s'engage à fournir de l'information et des communications qui sont accessibles au plus grand nombre possible d'employés et de clients.

## **Information en cas d'urgence**

La Banque Scotia a mis en place un processus pour informer rapidement les clients en cas d'interruption des services, planifiée ou imprévue, ou encore de problèmes d'accès aux installations.

La Consigne Urgence et évacuations de la Banque Scotia fait partie intégrante de notre programme d'hygiène et de sécurité au travail visant à aider les employés qui ont besoin d'assistance.

## **Moyens de transmettre de la rétroaction accessible**

La Banque Scotia offre différents moyens de communication, notamment le courriel, le téléphone, la poste, en personne et par l'entremise d'un téléimprimeur/ATS.

## **Mesures prévues :**

- Mettre en place un portail interne sur l'accessibilité visant à fournir de l'information et des ressources à jour sur les normes et les exigences en matière d'accessibilité à l'intention des employés qui travaillent sur différents projets liés à la conception de produits, à l'amélioration de la distribution, à la technologie, à la gestion du changement, aux communications et à la conception des processus.  
Mise en œuvre : Avril 2014
- Élaborer un plan pour s'assurer que les exigences en matière d'accessibilité sont intégrées aux nouveaux sites Web dès l'étape de la conception et que ceux-ci respectent les exigences des

Règles pour l'accessibilité des contenus Web (règles WCAG) 2.0, niveau A s'appliquant aux organismes sous réglementation provinciale.

Mise en œuvre : 31 octobre 2014

- Élaborer un vaste plan stratégique sur l'accessibilité de l'intranet, des applications de demandes d'emploi et du contenu concernant les emplois pour les organismes sous réglementation provinciale.  
Mise en œuvre : 31 octobre 2014
- Effectuer un examen approfondi des processus de rétroaction pour vérifier si les employés handicapés y ont accès sur demande.  
Mise en œuvre : 1<sup>er</sup> janvier 2015
- Assurer la conformité des autres sites Web sous réglementation provinciale et de leur contenu aux règles WCAG 2.0, niveau AA  
Mise en œuvre : 1<sup>er</sup> janvier 2021

## **Emploi**

### **Accessibilité et emploi**

La Banque Scotia s'engage à créer et à maintenir un milieu de travail inclusif et accessible pour tous ses employés et à répondre à leurs besoins en matière de mesures d'adaptation et d'accessibilité tout au long de leur emploi.

### **Politique**

La politique de la Banque Scotia concernant les mesures d'adaptation en milieu de travail couvre tous les aspects de l'emploi, c'est-à-dire les processus de recrutement et de sélection, l'orientation, la formation, la gestion du rendement, la gestion des invalidités, le perfectionnement professionnel et l'avancement.

- **Accessibilité à l'étape du recrutement** – Tous les candidats convoqués en entrevue se feront demander s'ils ont besoin d'une mesure d'adaptation afin qu'ils puissent pleinement participer au processus de sélection. Le processus de recrutement et de demande d'emploi en ligne de la Banque Scotia est accessible et vise à se conformer aux règles WCAG 2.0, niveau A. Il existe aussi un portail spécialisé sur notre site Carrières pour les candidats qui désirent indiquer qu'ils sont handicapés et demander les mesures d'adaptation dont ils ont besoin pour postuler ou se présenter à l'entrevue.
- **Soutien et communications accessibles en matière d'emploi** – Tous les employés (actuels et nouveaux) ont accès, par l'entremise de notre site intranet et du Centre de service des Ressources humaines, aux politiques, processus et mesures d'adaptation pouvant les soutenir.

Un plan de mesure d'adaptation est mis en place pour tout employé qui indique qu'il a besoin de mesures d'adaptation. Il peut s'agir, par exemple :

- de technologie d'assistance;
- d'applications dans un autre format ou un format accessible,
- de conseils sur la façon de mettre en place les mesures d'adaptation.

- **Rétroaction des employés** – La Banque Scotia a mis sur pied deux groupes de ressources pour les employés (GRE) qui se penchent sur les handicaps de façon générale et sur la question de la santé mentale plus particulièrement. Les membres de ces groupes sont régulièrement invités à

fournir leurs commentaires sur leur expérience en tant qu'employés et sur les nouvelles politiques et les nouveaux processus.

- **Retour au travail** – La Banque Scotia a mis en place des procédures et processus pour les employés qui reviennent au travail après un congé d'invalidité et qui ont besoin de mesures d'adaptation.

#### **Mesure prévue :**

- Élaborer un vaste plan stratégique sur l'accessibilité de nos politiques et processus de gestion du talent, notamment sur les questions de l'embauche, de la fidélisation du personnel et de l'avancement de nos employés. À ce titre, il faut notamment s'assurer que les avis de poste vacant répondent aux normes d'accessibilité et informent les candidats qu'ils ont la possibilité de demander des mesures d'adaptation durant le processus de recrutement.

Mise en œuvre : 1<sup>er</sup> janvier 2016

### **Environnement physique**

#### **Conception des espaces publics**

La Banque Scotia intègre la question de l'accessibilité, pour les clients et les employés, à la conception de tout nouvel immeuble ou aux rénovations importantes.

#### **Mesures prévues :**

- Concevoir tous les nouveaux espaces en tenant compte de l'accessibilité, pour les clients et pour les employés;
- Élaborer des normes pour l'achat de meubles et le réaménagement;
- Apporter les corrections requises aux espaces existants afin qu'ils soient accessibles aux clients et aux employés.

Mise en œuvre : 1<sup>er</sup> janvier 2017

### **Renseignements complémentaires**

Pour obtenir des précisions sur le plan de la Banque Scotia en matière d'accessibilité, veuillez communiquer avec un membre de notre équipe à l'adresse [accessibility@scotiabank.com](mailto:accessibility@scotiabank.com).

Le présent document est offert gratuitement en format accessible, sur demande.

Le présent plan sera révisé en février 2015 pour la période prenant fin le 31 décembre 2014.