

# Processus de rétroaction sur l'accessibilité à la Banque Scotia

Le présent document décrit le processus de rétroaction sur l'accessibilité à la Banque Scotia.

La Banque Scotia prend note de toute rétroaction sur les obstacles que les employés, les clients et les autres membres du public rencontrent en faisant affaire avec la Banque Scotia ou sur la mise en œuvre de son **plan d'accessibilité**. La rétroaction désigne tout renseignement reçu par la Banque Scotia par l'entremise de son processus de rétroaction et que toutes les organisations réglementées sont tenues d'établir aux termes de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.



## Personne responsable du processus de rétroaction

Le chef de l'Accessibilité de la Banque Scotia est responsable de la collecte de commentaires sur le plan d'accessibilité de la Banque Scotia ou de tout obstacle nuisant à l'accessibilité.

## Comment vous pouvez soumettre votre rétroaction

Vous pouvez transmettre vos commentaires à la Banque Scotia par la poste, par téléphone, par le service de relais téléphonique, par courriel, par formulaire Web, par sondage, par les médias sociaux, par notre processus officiel de traitement des plaintes, par clavardage en ligne ou à l'une de nos succursales.

## Sommaire du processus de rétroaction de la Banque Scotia

La Banque Scotia prend note de toute rétroaction en lien avec l'accessibilité de ses produits et services. Nous sommes toujours à l'affût des commentaires de nos clients, de nos employés et des autres membres du public en lien avec le plan d'accessibilité de la Banque Scotia ou les obstacles qu'ils rencontrent à la Banque Scotia.

- Vous pouvez transmettre vos commentaires à la Banque Scotia par la poste, par téléphone, par le service de relais téléphonique, par courriel, par formulaire Web, par sondage, par les médias sociaux, par notre processus officiel de traitement des plaintes, par clavardage en ligne ou à l'une de nos succursales.
- Vous pouvez nous transmettre votre rétroaction de façon anonyme par la poste, par téléphone, par formulaire Web, par clavardage, à l'une de nos succursales, par les médias sociaux ou par courriel. Si vous préférez nous fournir votre rétroaction sous le couvert de l'anonymat, par la poste ou par voie numérique, veuillez ne pas inclure de renseignements permettant de vous identifier. Pour nous fournir anonymement vos commentaires en succursale ou par téléphone, veuillez le spécifier au membre de notre personnel qui traite votre demande.
- Nous effectuerons le suivi de vos commentaires en matière d'accessibilité auprès de vous, à moins que vous ne les ayez fournis de manière anonyme.
- Toutes les rétroactions sur l'accessibilité seront conservées dans nos dossiers durant 7 ans à compter de leur date de réception.
- Nous encourageons les employés de la Banque Scotia à nous faire part de leurs commentaires en matière d'accessibilité par l'un des canaux de rétroaction susmentionnés.

## Poste

Les commentaires par écrit transmis à la Banque Scotia seront numérisés et archivés. Les personnes qui soumettent leurs commentaires par la poste recevront un accusé de réception. Nous vous encourageons à nous faire part de vos commentaires sur l'accessibilité par la poste en nous écrivant à l'adresse suivante :

Siège social de la Banque Scotia  
À l'attention de : Commentaires sur  
l'accessibilité  
44 King St West  
Toronto ON - M5H 1H

## Téléphone et service de relais

Vous pouvez nous appeler en tout temps et sans frais. Les appels par service de relais vidéo sont toujours acceptés. Pour nous faire part de vos commentaires sur l'accessibilité, vous pouvez nous joindre aux numéros de téléphone ci-après. En composant notre numéro de téléphone dédié à la rétroaction en matière d'accessibilité, votre appel sera acheminé plus rapidement. La rétroaction fournie par téléphone, y compris par service de relais vidéo, sera recueillie et traitée durant l'appel.

- 1-800-645-0288  
Ligne dédiée à la rétroaction sur l'accessibilité.
- 1-800-571-2424
- (416) 701-7200  
(région du Grand Toronto. À l'extérieur du Canada et des États-Unis, appelez à frais virés)

## Courriel

La Banque Scotia s'est dotée d'une adresse de courriel dédiée à la réception des commentaires sur l'accessibilité, ainsi qu'au traitement des demandes pour des formats alternatifs et des questions en lien avec l'accessibilité. Vous pouvez nous faire part de votre rétroaction par courriel, en nous écrivant à l'adresse to [clientaccessibility@scotiabank.com](mailto:clientaccessibility@scotiabank.com).

En recevant vos commentaires par courriel, nous vous transmettrons automatiquement un avis de réception. Nous pourrions aussi répondre à votre courriel, selon la nature de votre rétroaction

## Succursale

Vous pouvez faire part de vos commentaires en matière d'accessibilité à l'un de nos représentants en succursale, qui consignera votre rétroaction et la transmettra directement à l'équipe Accessibilité de la Banque Scotia.



## Médias sociaux

Vous pouvez nous transmettre votre rétroaction en lien avec l'accessibilité par l'entremise des différents comptes de médias sociaux de la Banque Scotia. Lorsque vous publierez vos commentaires sur l'un de nos comptes de médias sociaux, notre équipe responsable des médias sociaux accusera réception de votre rétroaction. Nous vous encourageons à nous faire part de vos commentaires en matière d'accessibilité sur l'une des plateformes de médias sociaux ci-après.



### Twitter:

<https://twitter.com/scotiabank>



### Questions et demandes de service à la clientèle :

<https://twitter.com/scotiabankhelps>



### Facebook:

<Facebook.com/Scotiabank>



### Instagram:

<https://www.instagram.com/scotiabank>



### YouTube:

<www.youtube.com/Scotiabank>



### Linked-In:

<www.linkedin.com/company/scotiabank>



### TikTok:

<https://www.tiktok.com/@scotiabank>

## Clavardage

Les clients de la Banque Scotia peuvent transmettre leurs commentaires par clavardage, au moyen de l'application mobile de la Banque Scotia. Pour lancer une séance de clavardage, procédez comme suit :

1. Ouvrez une session dans l'application mobile de la Banque Scotia.
2. Sélectionnez **Plus** à l'écran d'accueil.
3. Sélectionnez **Contactez-nous** à l'écran Plus.
4. Sélectionnez **Clavardez avec nous** à l'écran Contactez-nous.  
Dans le champ de texte, écrivez « J'aimerais vous faire part de commentaires sur l'accessibilité ». Le robot conversationnel vous transmettra un lien menant à un sondage.
5. Sélectionnez Partagez vos commentaires pour ouvrir le sondage dans une nouvelle fenêtre contextuelle et nous faire part de vos commentaires.
6. Un accusé de réception des commentaires consignés dans le sondage vous sera automatiquement transmis.

## Plaintes

Les plaintes en lien avec l'accessibilité sont traitées conformément au processus de traitement des plaintes de la Banque Scotia. Une plainte est une expression d'insatisfaction reçue par la Banque, par écrit ou verbalement, au sujet d'un produit ou service. Pour nous faire part d'une plainte en matière d'accessibilité, veuillez communiquer avec votre représentant, vous rendre à l'une de nos succursales ou communiquer avec notre Centre contact clientèle (en composant le 1-800-575-2424). Un représentant de la Banque Scotia communiquera avec vous pour faire le suivi de votre requête ou vous fournir des renseignements supplémentaires, le cas échéant.

Pour en apprendre davantage à ce sujet, veuillez vous reporter à notre page sur le [processus de traitement des plaintes à la Banque Scotia](#). Vous pouvez nous faire part de vos commentaires sous le couvert de l'anonymat. Notez toutefois que dans ce cas, vous ne recevrez pas d'accusé de réception.



## Formulaire Web

Vous pouvez nous transmettre vos commentaires en remplissant un formulaire Web à partir de notre site, à l'adresse [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com)

À la page d'accueil du site [banquescotia.com](http://banquescotia.com), sélectionnez le bouton **Feedback** pour ouvrir le formulaire Web, à partir duquel vous pourrez évaluer votre expérience et nous faire part de vos commentaires en matière d'accessibilité. Après avoir soumis le formulaire, vous recevrez automatiquement un accusé de réception. Les rétroactions soumises au moyen de notre formulaire Web sont passées en revue régulièrement. Notez toutefois que ce processus ne nous permet pas de vous répondre directement, par conséquent, nous vous demandons d'éviter de fournir des renseignements personnels en soumettant votre formulaire. Si vous désirez que nous fassions le suivi de votre demande en communiquant avec vous, nous vous recommandons d'opter pour l'une des autres méthodes de communication susmentionnées.



## Sondage par courriel et application mobile

Vous pouvez aussi nous faire part de vos commentaires en matière d'accessibilité à la suite de vos interactions avec notre service à la clientèle ou nos services en ligne au moyen de l'application mobile de la Banque Scotia.



En tant que client de la Banque Scotia, vous pouvez fournir de la rétroaction sur des enjeux liés à l'accessibilité dans le sondage que vous recevrez par courriel à la conclusion de l'une de vos interactions avec nous. Après avoir rempli et soumis le sondage, vous recevrez automatiquement un accusé de réception. Nous passons régulièrement en revue les commentaires qui nous sont transmis au moyen de nos sondages ou de notre application mobile. Dans ces cas, notez toutefois que vous ne recevrez aucune réponse de notre part.

## Processus de rétroaction à l'intention des employés

*Les employés de la Banque Scotia peuvent poser des questions, fournir de la rétroaction et faire état de leurs préoccupations en matière d'accessibilité de plusieurs façons.*

Les employés de la Banque Scotia peuvent directement faire part de leurs commentaires en matière d'accessibilité à l'équipe Mesures d'adaptation en envoyant un courriel à l'adresse s'affichant sur le portail intranet de l'équipe. Si un employé a fait appel aux services de l'équipe Mesures d'adaptation pour ses propres besoins en matière d'accessibilité à la Banque, il peut communiquer directement avec son gestionnaire de dossier pour lui faire part de ses commentaires. L'équipe Mesures d'adaptation prend connaissance de toute rétroaction qu'elle reçoit afin d'évaluer les mesures appropriées à prendre, notamment en faisant appel à d'autres parties prenantes.

Les employés de la Banque ont aussi accès au portail de ressources humaines RH en ligne, où ils trouveront les coordonnées nécessaires pour communiquer avec l'équipe des ressources humaines et obtenir de l'aide par téléphone, par courriel ou par le portail lui-même. Nous effectuerons un suivi des commentaires reçus si ceux-ci n'ont pas été fournis de façon anonyme.



## Les mesures que nous prenons à la lumière de vos commentaires

### À quoi pouvez-vous vous attendre?



Vos commentaires nous aideront à améliorer l'accessibilité à la Banque Scotia. Nous pourrions corriger une situation immédiatement ou nous inspirer de votre rétroaction pour concevoir d'éventuelles stratégies en matière d'accessibilité. Tous les commentaires portant sur l'accessibilité seront classés, analysés et consignés chaque année dans nos rapports de suivi.



Tous les commentaires portant sur l'accessibilité seront archivés durant 7 ans dans une base de données gérée par l'équipe du Centre d'excellence en accessibilité ou l'équipe des ressources humaines, et ceux-ci serviront à repérer les obstacles à l'accessibilité et à les supprimer ou les prévenir.



Les rétroactions reçues seront notamment classées par thèmes, par champs d'action selon la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, par canaux de communication et par besoins en lien avec un handicap pour établir des priorités et identifier des occasions d'amélioration. L'équipe Accessibilité passera en revue et évaluera régulièrement les commentaires reçus pour déterminer la meilleure stratégie à mettre en œuvre pour lever les barrières à l'accessibilité existantes ou prévenir tout éventuel obstacle à l'échelle des activités de la Banque Scotia.

### Formats alternatifs

Des formats alternatifs en lien avec le processus de rétroaction de la Banque Scotia sont disponibles sur demande. Vous pouvez par exemple obtenir des documents en gros caractères, en braille, en format audio ou dans un format numérique compatible avec les technologies d'assistance en le demandant par :



Courriel



| Poste



| Téléphone