

# Banque Scotia Loi canadienne sur l'accessibilité

Plan d'accessibilité  
2023 -2026

# Banque Scotia Plan d'accessibilité 2023-2026

## Questions de nature générale

Nous sommes là pour l'avenir de tous.

La Banque Scotia a pris l'engagement de traiter toutes les personnes d'une façon qui leur permette de conserver leur dignité et leur indépendance. Nous croyons en l'égalité des chances pour tous. Nous nous engageons à respecter nos obligations visant à reconnaître et à éliminer les obstacles ainsi qu'à prévenir de nouveaux obstacles pour les personnes handicapées.

La Banque Scotia s'efforce d'être une banque et un employeur de choix. Pour ce faire, nous améliorons l'accessibilité de nos produits, de nos services et de nos installations pour nos clients et nos employés.

Le premier plan d'accessibilité en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité de la Banque Scotia décrit comment celle-ci s'acquitte de sa responsabilité qui consiste à reconnaître et à éliminer les obstacles ainsi qu'à prévenir de nouveaux obstacles pour les personnes handicapées.



## Coordonnées

La première directrice, Accessibilité d'entreprise 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.

### Adresse postale

Siège social de la Banque Scotia  
À l'attention de : Commentaires sur l'accessibilité  
44, rue King Ouest  
Toronto (Ontario) - M5H 1H1

### Numéro de téléphone

Vous pouvez nous appeler en tout temps et sans frais. Les appels par service de relais vidéo sont toujours acceptés.

**1-800-645-0288** – Numéro de téléphone désigné pour les commentaires sur l'accessibilité.

**1-800-575-2424**

### Adresse courriel

Envoyez vos commentaires sur l'accessibilité, demandez des formats alternatifs et posez des questions sur l'accessibilité.

[clientaccessibility@scotiabank.com](mailto:clientaccessibility@scotiabank.com)

---

## Commentaires sur l'accessibilité

La Banque Scotia est heureuse de recevoir des commentaires sur les obstacles à l'accessibilité et sur son plan d'accessibilité. Prenez connaissance des [processus de rétroaction de la Banque Scotia](#).

## Formats alternatifs

Cette version du plan d'accessibilité est compatible avec les technologies d'assistance destinées à aider les personnes handicapées. Le plan d'accessibilité est disponible sur demande en gros caractères, en braille et en format audio.

Pour demander des formats alternatifs du plan d'accessibilité, envoyez votre demande par courrier, appelez-nous au **1 800 645-0288** ou envoyez-nous un courriel à [clientaccessibility@scotiabank.com](mailto:clientaccessibility@scotiabank.com)

---

## Consultations

### Reconnaître et éliminer les obstacles – vue d'ensemble

Pour élaborer son plan d'accessibilité 2023-2026 en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité, la Banque Scotia a demandé à ses clients, à ses employés et au public comment devenir une banque plus accessible et plus inclusive pour les personnes handicapées. Nous avons recueilli des renseignements sur les obstacles à l'accessibilité et sur la manière de les éliminer en menant des consultations et en acquérant des connaissances par les moyens suivants :

#### Études générales sur les obstacles rencontrés par les clients

En 2022, la Banque Scotia a mené trois études uniques auprès de personnes handicapées afin de comprendre leurs préférences, les obstacles qu'elles doivent surmonter et leurs besoins en matière de services bancaires. Nous avons également lancé un sondage pancanadien auprès de plus de 500 répondants, nous avons animé un groupe de discussion et nous avons dirigé un atelier de co-conception. Chacune de ces études a permis de mettre en évidence des obstacles dans tous les domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

#### Étude sur les services de communication

En 2022, la Banque Scotia a consulté des personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes pour comprendre les obstacles à la communication qu'elles doivent surmonter et leurs besoins en matière de services bancaires.

#### Étude sur l'accessibilité des documents et des cartes bancaires

En 2022, la Banque Scotia a mené une étude de co-conception avec des personnes malvoyantes ou aveugles afin de comprendre les obstacles à la communication qu'elles doivent surmonter et les possibilités d'utiliser des formats alternatifs et d'autres cartes bancaires.

#### **Étude sur la conception de l'information**

En 2022, la Banque Scotia a mené une étude auprès d'un groupe de discussion afin de comprendre les obstacles à l'accessibilité du site [banquescotia.com](https://www.banquescotia.com) et de déterminer comment les éliminer.

#### **Consultation de l'Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada**

En 2022, la Banque Scotia a consulté l'Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada afin de mieux comprendre les obstacles auxquels se heurtent les personnes malvoyantes et aveugles en matière de services bancaires.

#### **Partenariat avec D(if) Labs**

En 2021, la Banque Scotia a lancé un partenariat officiel avec D(if) Labs, une société de conseil en matière de handicap. Dans le cadre de ce partenariat, nous nous informons sur les obstacles à l'accessibilité grâce aux études trimestrielles de D(if) Labs et à ses tables rondes avec des parties prenantes.

#### **Consultation de CanAge et de la Société Alzheimer**

En 2021-2022, la Banque Scotia a consulté CanAge, un organisme national de défense des droits des aînés, et la Société Alzheimer, un organisme national de bienfaisance dans le domaine de la santé, afin d'améliorer l'inclusion financière des personnes atteintes de démence.

#### **Comité interne sur l'accessibilité des employés de la Banque Scotia**

En 2023, les employés de la Banque Scotia qui s'identifient comme des personnes handicapées ont été invités à se joindre à un comité interne dont la tâche principale consiste à créer et à faire évoluer le plan d'accessibilité et à produire des rapports d'avancement. Plus de 400 employés handicapés participent à ce comité.

#### **Ateliers pour les employés de la Banque Scotia**

En 2022-2023, l'équipe Accessibilité de la Banque Scotia a organisé des ateliers avec les employés de la Banque afin de déterminer les obstacles en matière d'accessibilité aux services bancaires et à l'emploi dans les sept domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

#### **Examen des systèmes d'emploi**

La Banque Scotia a procédé à un examen de ses systèmes d'emploi en 2020. Il s'agissait d'étudier les lacunes et les obstacles à l'inclusion des groupes en quête d'équité, y compris les personnes handicapées. L'étude comprenait un examen complet et systématique des politiques, processus et systèmes de ressources humaines, un processus d'entretien faisant une large part à la consultation avec les principaux décideurs et un sondage auprès des employés qui se sont identifiés comme des personnes handicapées. Les résultats de l'examen des systèmes d'emploi ont servi de base au plan d'équité en matière d'emploi de la Banque et ont également contribué à l'élaboration du présent plan d'accessibilité.

#### **Sondage**

En 2023, le public, les clients et les employés de la Banque Scotia, ainsi que les organisations de personnes handicapées du Canada ont été invités à participer à un sondage en ligne ou par téléphone. Plus de 250 clients, employés handicapés et membres du public ont répondu au sondage de consultation sur le plan d'accessibilité.

#### **Entretiens postérieurs au sondage sur le plan d'accessibilité**

Certains répondants au sondage qui souhaitaient apporter une contribution supplémentaire ont participé à un entretien virtuel ou téléphonique avec l'équipe Accessibilité de la Banque Scotia.

## Devoir de consultation : ce que nous avons entendu

Le plan d'accessibilité s'appuie sur ce que nous ont dit les personnes handicapées lors des consultations. Les obstacles et les thèmes qui sont ressortis définissent les domaines prioritaires pour la Banque.

### Devoir de consultation : domaines et thèmes prioritaires

Pour chacun des domaines prioritaires énoncés dans la Loi canadienne sur l'accessibilité (à savoir l'emploi, l'environnement bâti, les technologies de l'information et des communications, les communications, la conception et la prestation de programmes et de services, l'acquisition de biens, de services et d'installations, et le transport), la Banque Scotia continuera de s'engager auprès des personnes handicapées en adoptant une approche collaborative pluriannuelle pour évaluer l'état actuel de l'accessibilité afin de s'assurer que ses produits, ses services, ses installations et ses lieux de travail sont accessibles à tous.

Dans le cadre de la consultation sur le plan d'accessibilité, les répondants ont désigné les trois principaux domaines prioritaires de la Loi canadienne sur l'accessibilité pour les institutions financières :

- L'emploi;
- La conception et la prestation de programmes et de services;
- Les technologies de l'information et des communications technologies.

Les thèmes les plus couramment relevés lors des consultations sont les suivants :

### Conception pour les personnes ayant une déficience cognitive

- Financial Le processus de conception des institutions financières devrait tenir compte des personnes atteintes d'une déficience cognitive afin d'améliorer l'accessibilité des services et produits financiers. Les objectifs poursuivis sont les suivants :
  - Prévenir la fraude et l'exploitation;
  - Offrir un soutien structuré et personnalisé;
  - Inclure les personnes atteintes d'une déficience cognitive dans la conception des produits et des services.

### Mesures d'adaptation

- Les institutions financières devraient améliorer l'expérience des employés et des clients en matière de mesures d'adaptation en faisant ce qui suit :
  - Améliorer la disponibilité des mesures d'adaptation en matière d'accessibilités ;
  - Faciliter les processus existants au chapitre des mesures d'adaptation.

### Formation et sensibilisation

- Les institutions financières devraient améliorer la formation de leurs employés et de leurs clients en faisant ce qui suit :
  - Renforcer la formation des employés sur la manière de soutenir les personnes handicapées et de gérer les demandes de mesures d'adaptation;
  - Renforcer les connaissances financières numériques des clients qui utilisent les services bancaires mobiles et en ligne.

### Technologie

- Les institutions financières devraient améliorer l'accessibilité de leurs sites Web et de leurs applications mobiles.



## Notre plan

Au cours des dernières années, la Banque Scotia a considérablement investi dans le développement de ses capacités d'accessibilité. Dans ce plan, nous nous appuyons sur nos points forts, nous réfléchissons à nos progrès et nous répondons aux commentaires de nos clients et de nos employés.

Nous croyons qu'une vision commune et une approche stratégique en matière d'accessibilité dans l'ensemble de l'organisation permettront d'obtenir de meilleurs résultats pour nos clients et nos employés. Le Centre d'excellence en accessibilité, créé en 2020, soutient cet objectif :



« Nous défendons, encourageons et promouvons l'adoption des bonnes pratiques en matière d'accessibilité et d'inclusivité qui sont nécessaires pour que nous puissions traiter nos clients et nos collègues avec le respect et la dignité qu'ils méritent. Nous y parvenons en favorisant une culture de l'inclusion au moyen d'une stratégie éclairée, de processus évolutifs et d'une responsabilité répartie qui place les personnes handicapées au centre : **"rien à notre sujet sans nous"**. »

Le Centre d'excellence en accessibilité se concentre sur les pratiques et les capacités de l'entreprise dans cinq domaines :



**La culture, la communauté, la défense des droits et la sensibilisation :** Nous faisons progresser l'apprentissage, les connaissances et les compétences professionnelles. Nous y parvenons grâce à la formation, à la sensibilisation, à la gestion du changement et à la narration. Nous créons également des communautés internes et externes grâce à de la sensibilisation, de la recherche et des commentaires en vue d'écouter, d'apprendre et d'innover.



**Le numérique et les technologies :** Lorsque nous concevons, mettons au point ou acquérons des technologies, nous créons des expériences accessibles et inclusives qui tiennent compte de toute la diversité humaine. Nous y parvenons en adoptant des normes et des outils d'accessibilité, en renforçant les capacités et en mettant en place des processus évolutifs et durables.



**L'expérience client :** Nous pensons que les services bancaires peuvent et doivent être accessibles à tous. Dans l'esprit de notre mission, « pour l'avenir de tous », nous co-créons avec nos clients des produits, des services et des expériences qui sont accessibles. Nous respectons la vie privée, la dignité et l'indépendance de nos clients, quelles que soient leurs capacités.



**L'expérience employé :** Nous soutenons l'avenir de tous en créant un lieu de travail où chacun sent qu'il peut réaliser son plein potentiel. Nous y parvenons en créant des environnements accessibles dans lesquels les employés peuvent s'épanouir et se sentir à leur place, et en mettant en place des mesures d'adaptation individuelles sur demande.



**La reconnaissance et l'élimination des obstacles :** Nous devons comprendre pleinement chaque personne et les problèmes systémiques qui touchent les personnes handicapées. Ensuite, nous devons prendre des mesures pour assurer un accès sans obstacles. Pour savoir si nous faisons avancer les choses, nous mesurons et évaluons l'incidence de nos pratiques sur nos clients, nos employés et notre entreprise.



Le plan d'accessibilité triennal de la Banque Scotia présente les mesures que nous prendrons pour faire progresser l'accessibilité dans les sept domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

## Premier domaine prioritaire : l'emploi

La Banque Scotia s'est engagée à être un employeur de choix en favorisant une culture proactive et durable axée sur la diversité, l'équité, l'inclusion et l'appartenance.

Cela signifie qu'il faut s'assurer que les employés handicapés sont respectés pour ce qu'ils sont, qu'ils peuvent réaliser leur plein potentiel et qu'ils peuvent accéder aux services de la Banque Scotia d'une manière qui respecte leur dignité et leur indépendance. Pour ce faire, nous lançons des initiatives stratégiques visant à éliminer les obstacles et à accroître l'inclusion et la représentation équitable des employés handicapés à tous les niveaux et dans tous les secteurs de l'organisation.

La Banque entame un nouveau chapitre de son parcours en matière de diversité, d'équité et d'inclusion. La stratégie pluriannuelle à l'échelle de l'entreprise définit des objectifs et des initiatives pour faire progresser la diversité, l'équité et l'inclusion. Nous visons à accroître la diversité de notre personnel d'ici à 2025, en mettant l'accent sur les personnes noires, les peuples autochtones, les personnes LGBTQ+, les personnes de couleur, les personnes handicapées et les femmes. La stratégie prévoit d'augmenter la représentation des personnes handicapées de 20 % d'ici à 2025.

### Obstacles

Les consultations relatives à l'examen des systèmes d'emploi et à la Loi canadienne sur l'accessibilité ont permis de cerner les obstacles à l'inclusion des personnes handicapées dans l'emploi et les possibilités de faire des progrès en la matière, notamment en :

- Développant des partenariats pour attirer les talents;
- Répondant aux besoins des personnes handicapées grâce à l'amélioration des processus de recrutement et des mesures d'adaptation;
- Sensibilisant les employés aux demandes de mesures d'adaptation et à leur mise en œuvre;
- Faisant progresser le soutien à la santé mentale;
- Rendant la technologie accessible dès la conception.



### L'élimination des obstacles à l'emploi implique :

- De jeter les bases de l'inclusion et de l'accessibilité en intégrant un langage inclusif, en réduisant les lacunes en matière de connaissances et en diminuant la stigmatisation associée à la demande de mesures d'adaptation;
  - De relever les défis particuliers de la santé mentale en passant par une plus grande sensibilisation et de meilleures pratiques et procédures;
  - De promouvoir une stratégie solide d'attraction et de rétention des talents afin de faire progresser la représentation des employés handicapés à tous les échelons, y compris aux postes de direction, et d'atteindre ou de dépasser la disponibilité sur le marché du travail ;
  - De veiller à ce que les personnes handicapées soient représentées dans les éléments graphiques et les communications internes et externes;
- D'améliorer les processus relatifs aux mesures d'adaptation, en garantissant un environnement de travail inclusif et accessible.

## Interventions

DESCRIPTION	* ÉCHÉANCIER – ÉTAT D'AVANCEMENT
<p><b>Carrières à la Banque Scotia</b></p> <p>Le <u>portail d'emploi des personnes handicapées</u> présente quelques-uns des moyens que nous mettons en œuvre pour promouvoir un environnement inclusif pour tous en encourageant le respect, le soutien et les occasions « pour l'avenir de tous ».</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Groupe de ressources pour les employés diversiTALENTS</li> <li>• Comment demander des mesures d'adaptation pour un entretien ou une évaluation des compétences professionnelles</li> <li>• Politique sur les mesures d'adaptation en milieu de travail et processus afférents de la Banque Scotia</li> <li>• Programme Talents des personnes handicapées, Une carrière accessible</li> </ul>	2022 Terminé
<p><b>Recrutement et acquisition de talents</b></p> <p>L'équipe Mesures d'adaptation travaille en partenariat avec l'équipe Acquisition des talents afin de mettre à jour les protocoles de recrutement de la Banque en matière de mesures d'adaptation. Les recruteurs suivent désormais un nouveau flux de travail en ce qui concerne les documents de référence relatifs aux mesures d'adaptation. Les membres de l'équipe Acquisition des talents reçoivent une formation trimestrielle en vue d'améliorer l'expérience des candidats en matière de mesures d'adaptation.</p> <p>Pour soutenir le recrutement de personnes handicapées, la Banque a établi des partenariats avec des organismes communautaires, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prêts, disponibles et capables;</li> <li>• L'Institut national canadien pour les aveugles;</li> <li>• Les Services canadiens de l'ouïe;</li> <li>• La Bourse d'études Scotiabank au collège George Brown.</li> </ul>	2022 Terminé
<p><b>Faire progresser le soutien à la santé mentale au travail :</b></p> <p>La Banque a lancé une formation pour aider les directeurs et directrices à parler de la santé mentale et à soutenir le bien-être mental de leurs subordonnés directs. En réduisant la stigmatisation des problèmes de santé mentale courants tels que la dépression et l'anxiété, le personnel dispose d'outils pratiques pour apporter le soutien nécessaire au bien-être des employés. La Banque a augmenté la couverture des soins de santé mentale, la faisant passer de 3 000 \$ à 10 000 \$ par personne, par an. Il s'agit d'un avantage de premier plan pour soutenir la santé mentale des employés et de leurs familles.</p>	2022 Terminé
Accroître de 20 % la représentation des personnes handicapées.	2025
Faire progresser le <u>plan sur l'équité en matière d'emploi pour les personnes handicapées</u> afin d'éliminer les obstacles liés à l'attraction, au maintien en poste et au perfectionnement des employés handicapés.	2022 – 2025 En cours
<p>La Banque Scotia est en train de mettre en place un <b>modèle opérationnel d'accessibilité</b> avec une approche ciblée de la prestation de services, du perfectionnement des talents et de la création d'un environnement inclusif et accessible pour les employés handicapés. Ce modèle intègre l'accessibilité dans les pratiques d'emploi de la Banque.</p> <p><b>Les principes du modèle opérationnel d'accessibilité sont les suivants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer une évolutivité globale;</li> <li>• Éliminer les vases clos;</li> <li>• Assurer l'accessibilité de manière proactive;</li> <li>• Mesurer la réussite grâce à des objectifs clairs;</li> <li>• Définir les rôles et les responsabilités aux fins de la responsabilisation;</li> <li>• Privilégier la simplicité par l'agilité;</li> <li>• Placer l'employé au centre de ses expériences.</li> </ul>	2022 – 2026 En cours
Mettre en œuvre des programmes d'embauche ciblés avec des partenaires communautaires afin d'accroître la représentation des personnes handicapées. Deux initiatives, axées sur l'embauche de personnes souffrant d'une perte de vision et de handicaps cognitifs, sont en cours.	2022-2024 En cours

\*Ces dates sont des estimations ; les dates réelles d'achèvement peuvent varier.



## Deuxième domaine prioritaire : l'environnement bâti

La Banque Scotia a pris l'engagement de prévoir des espaces accessibles pour ses clients et employés. Nous y parvenons en respectant la législation canadienne et les codes du bâtiment. La Banque Scotia se conforme aux lois et règlements en matière d'accessibilité lorsqu'elle construit des espaces publics ou qu'elle y apporte des modifications importantes. En cas d'interruption de service, nous en informons le public et lui indiquons les solutions de remplacement disponibles.

### Obstacles

- Circuler dans les banques peut s'avérer difficile pour les personnes handicapées en raison de l'espace parfois limité pour leur permettre de se déplacer avec des appareils d'aides à la mobilité ainsi que des indications tactiles ou sonores limitées.
- Les espaces de la Banque ne sont pas forcément conçus pour les personnes atteintes de déficiences sensorielles.

### Interventions

DESCRIPTION	* ÉCHÉANCIER – ÉTAT D'AVANCEMENT
Évaluer l'état actuel des espaces de travail des employés et des succursales : <ul style="list-style-type: none"><li>• En réalisant des audits dans cinq succursales;</li><li>• En réalisant des audits dans dix bureaux.</li></ul>	2023 – 2024 En cours
Élaborer un plan d'action permettant de se consacrer aux mesures pertinentes basées sur les recommandations des audits et de les mettre en œuvre	2023- 2024 En cours
Par la suite, poursuivre l'audit des succursales et des espaces de travail et prendre les mesures qui s'imposent en fonction des résultats obtenus.	2023-2026 En cours

\*Ces dates sont des estimations ; les dates réelles d'achèvement peuvent varier.

## Troisième domaine prioritaire : les technologies de l'information et des communications

Les services bancaires numériques nous permettent d'aller à la rencontre de nos clients et de nos employés, quels que soient leurs capacités et leurs antécédents, où qu'ils se trouvent. Ils permettent à nos clients de choisir comment et quand interagir avec la Banque. Nous travaillons dans une perspective centrée sur le client et plaçons l'accessibilité au cœur de chaque processus – du concept au code. Nous cherchons à comprendre réellement les problèmes que nous essayons de résoudre, puis nous nous efforçons de savoir si nous faisons avancer les choses en évaluant nos solutions. Nous sommes toujours en train de corriger le tir, d'évoluer avec nos clients et de créer des solutions éthiques, durables, accessibles et inclusives.

L'accessibilité numérique n'est pas une nouveauté pour la Banque. Nous développons des capacités d'accessibilité numérique dans l'ensemble de l'entreprise et repoussons les limites de l'accessibilité des services bancaires numériques. Pour ce faire :





- nous avons intégré l'accessibilité dans nos pratiques de conception et d'ingénierie afin que nos sites Web et nos applications mobiles soient construits (et vérifiés) avec l'accessibilité au premier plan. L'accessibilité fait ainsi partie intégrante des caractéristiques que l'on doit retrouver dans les expériences client numériques ;



- nous avons intégré l'accessibilité au cœur de notre système mondial de conception Canvas. L'accessibilité fait partie de la marque, de la conception visuelle et du code, et est testée avec des technologies d'assistance. Tous les nouveaux composants ajoutés à Canvas font l'objet de tests d'accessibilité et sont conformes aux lignes directrices sur l'accessibilité des contenus Web (en anglais, *Web Content Accessibility Guidelines* ou WCAG);



- nous avons mis sur pied une équipe Accessibilité numérique qui possède une expertise approfondie des normes et des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité numérique. L'équipe élabore et met en œuvre des normes, des outils et des formations, et donne des conseils aux équipes sur la manière de créer une technologie accessible que les clients et les employés handicapés peuvent utiliser;



- nous avons mis en place le programme d'accessibilité de Gestion de patrimoine mondiale pour que des efforts ciblés et personnalisés soient déployés en vue d'atteindre les objectifs d'accessibilité numérique dans tous les secteurs d'activité de cette équipe. Le programme comporte trois volets : un pour les sites Web, un pour le contenu Web (comme les PDF et les fichiers multimédias) et un pour le soutien continu de l'accessibilité dans les expériences client numériques. Dans le cadre de ce programme, nous mettons à jour plus de 25 sites Web appartenant à plus de huit unités fonctionnelles afin de respecter les WCAG touchant les sites Web et le contenu Web;



- nous avons introduit une option permettant aux clients de fournir des commentaires sur l'accessibilité dans le cadre d'un sondage en ligne.

## Obstacles

- Certaines personnes handicapées estiment que les clients disposent de peu d'information sur la manière d'utiliser les applications bancaires en ligne ou mobiles de manière accessible.
- L'accessibilité n'est pas uniforme. Certains obstacles liés aux sites Web, aux applications mobiles, aux documents électroniques, aux télécommunications, aux logiciels et au matériel informatique subsistent pour les clients et les employés.

## Interventions

DESCRIPTION	* ÉCHÉANCIER – ÉTAT D'AVANCEMENT
Lancement d'une formation sur l'accessibilité numérique en fonction des rôles, que nous avons dispensée à plus de 2 400 employés dans quatre pays.	2020 Terminé
Les guichets automatiques de la Banque Scotia sont physiquement accessibles et sont dotés d'un système de navigation audio pour les clients malvoyants. Lors de la mise à jour des guichets automatiques en 2018, les utilisateurs du système audio des guichets automatiques existants ont été invités dans les bureaux du Centre numérique de la Banque Scotia pour tester un prototype audio d'un nouvel ensemble d'interactions avec les guichets automatiques, permettant de faire des choix verbalement pour progresser dans les flux.  En 2022-2023, le personnel de la Banque Scotia a participé aux travaux du comité d'élaboration des normes du Groupe CSA chargé de mettre à jour la norme B651 concernant l'accessibilité des guichets automatiques et des kiosques libre-service.	2019 Terminé
Effectuer un examen de la norme européenne EN 301-549 (proposition de norme sur les technologies de l'information et de la communication) et commencer à mettre à jour les normes, lignes directrices et formations internes pertinentes en prévision de la publication de la norme finale sur les technologies de l'information et de la communication.	2024 En cours
Développer les outils et les processus d'essai existants en matière d'accessibilité numérique.	2024 - 2026
Accroître les possibilités pour les personnes présentant un large éventail de handicaps et des identités intersectionnelles de contribuer à la conception d'expériences en matière de services bancaires numériques en effectuant des recherches et des études pour comprendre les préférences, les obstacles et les besoins en matière de services bancaires numériques.	2023 – 2026 En cours
Ajouter des ressources sur la page Aide du site Web de la Banque Scotia afin d'inclure des renseignements sur la façon d'utiliser les fonctions d'accessibilité disponibles dans nos plateformes de services bancaires numériques.	2024 - 2025
Mettre à jour les outils de technologie d'assistance et les formations offerts aux employés handicapés et élargir le catalogue de technologie d'assistance en y ajoutant des solutions pour aider les employés atteints d'une déficience cognitive.	2023-2024 En cours

\*Ces dates sont des estimations ; les dates réelles d'achèvement peuvent varier.

## Quatrième domaine prioritaire : les communications, autres que les technologies de l'information et des communications

À la Banque Scotia, nous pensons que tout le monde doit bénéficier d'un accès efficace, accessible et égal à une information sans obstacle. Nous nous efforçons de faire en sorte que l'information et les communications de la Banque Scotia soient accessibles à tous. all.

### Obstacles

- Les personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes rencontrent parfois des obstacles pour communiquer avec les employés des banques en raison de services et d'outils de communication parfois limités et de lacunes dans la conception des services.
- Les documents et relevés bancaires ne sont pas toujours accessibles et l'accès à des formats alternatifs de documents peut parfois être difficile.
- L'information bancaire est difficile à comprendre. Souvent, l'information disponible ne tient pas compte des différents besoins d'apprentissage ni des besoins des personnes atteintes d'une déficience cognitive.

## Interventions

MESURE	* ÉCHÉANCIER – ÉTAT D'AVANCEMENT
Le programme d'inclusion dès la conception a été lancé par l'équipe de marketing pour sensibiliser à la diversité des communautés que nous servons. Il se reflète dans le marketing et la publicité de la Banque.	2022 Terminé
Mise à jour de la conception et du contenu du site <a href="http://www.banquescotia.com">www.banquescotia.com</a> dans la section relative à l'accessibilité afin de permettre aux clients de trouver plus facilement de l'information sur les services, les caractéristiques d'accessibilité et la manière de communiquer avec la Banque.	2023 Terminé
Amélioration de l'expérience client pour les clients sourds, devenus sourds ou malentendants. Le personnel des succursales et des centres de contact a reçu une nouvelle formation et des ressources actualisées.	2023 Terminé
Embauche d'un concepteur marketing spécialisé dans l'accessibilité afin de s'assurer que celle-ci est intégrée dans les outils de marketing.	2023 Terminé
Création de matériel de formation et d'apprentissage pour les employés du marketing afin d'améliorer l'accessibilité du matériel qu'ils produisent (imprimé et numérique).	2023 En cours
En 2022, un comité sur le langage clair a été créé pour actualiser et soutenir l'élaboration d'une politique et de normes en la matière.	2023 – Lancement prévu pour le milieu de l'année 2023
Créer un programme d'accessibilité du contenu Web qui donne aux employés les moyens de créer des documents et du contenu Web accessibles.	2024-2025 En cours
Mettre à jour les procédures pour permettre aux clients de demander et de recevoir plus facilement des formats accessibles de documents bancaires.	2024-2025 En cours

\*Ces dates sont des estimations ; les dates réelles d'achèvement peuvent varier.

## Cinquième domaine prioritaire : la conception et la prestation de programmes et de services

Les services financiers jouent un rôle important dans la construction d'un avenir meilleur. Nous faisons progresser la société, l'environnement et l'économie en répondant aux besoins de nos clients et de nos employés. Nous offrons des produits, des services et des conseils porteurs d'occasions et de progrès économique. Nous encourageons l'inclusion économique, l'accessibilité et la littératie financière partout où nous sommes présents. Nous proposons des solutions durables qui stimulent la croissance économique tout en respectant la protection de l'environnement.

## Obstacles

- Les employés des institutions financières en contact avec les clients manquent parfois de formation sur la manière d'aménager et d'adapter la prestation de services aux besoins particuliers des clients handicapés.
- Les clients et les employés handicapés ne participent pas forcément à la planification, la conception et la mise en œuvre de nouveaux programmes, services et technologies au sein des institutions financières.
- Les employés pourraient ne pas être suffisamment sensibilisés aux programmes, technologies et services disponibles en matière d'accessibilité pour les clients et les employés.

## Interventions

MESURE	* ÉCHÉANCIER – ÉTAT D'AVANCEMENT
Mise à jour de la <u>Déclaration mondiale de la Banque Scotia sur les droits de la personne</u> afin d'y inclure notre engagement envers les personnes handicapées.	2022 Terminé
Revoir et mettre à jour le programme d'accessibilité des clients de la Banque Scotia. Nous consulterons les personnes handicapées et mettrons en œuvre une politique, un processus et un cadre améliorés en matière d'accessibilité et de mesures d'adaptation pour les clients.	2024- 2025
Lancer une nouvelle procédure permettant aux clients de demander à bénéficier de l'American Sign Language (ASL), de la Langue des Signes Québécoise (LSQ), de la traduction en temps réel des communications (CART) et d'autres services.	2024 En cours
Concevoir et déployer des formations pour aider les employés à mieux comprendre comment aider les clients handicapés et mettre en œuvre des mesures d'adaptation lorsque ces derniers en font la demande.	2024 En cours
Fournir des renseignements sur les fonctions et les services proposés par la Banque en matière d'accessibilité.	2024

\* Ces dates sont des estimations ; les dates réelles d'achèvement peuvent varier.

## Sixième domaine prioritaire : l'acquisition de biens, de services et d'installations

L'accessibilité consiste à permettre à chacun de participer pleinement à la société sans rencontrer d'obstacles.

L'approvisionnement accessible s'applique à toutes les sources d'approvisionnement, des achats courants à l'utilisation d'un contrat pour des projets pluriannuels. L'accessibilité se concentre sur les utilisateurs finaux et sur la manière dont ils interagiront avec les biens, les services et les installations que nous achetons. Il ne s'agit pas d'une approche unique. Il n'y a pas de réponse universelle qui convienne à tout ce que nous achetons. Nous abordons l'accessibilité en définissant les obstacles rencontrés par les personnes qui utilisent nos produits et services.



## Obstacles

- Les fournisseurs ne sont parfois pas au courant des exigences et des réglementations en matière d'accessibilité.
- Il est nécessaire d'améliorer les processus, les procédures et les points de contrôle pour évaluer les exigences en matière d'accessibilité dans le cadre du processus d'approvisionnement.

## Interventions

MESURE	* ÉCHÉANCIER – ÉTAT D'AVANCEMENT
<p>Afin de soutenir les engagements environnementaux, sociaux et de gouvernance, ainsi que de diversité, d'équité et d'inclusion de la Banque, sa Politique d'approvisionnement mondiale a été mise à jour pour inclure des exigences liées à la durabilité et à la diversité des fournisseurs (entreprises détenues et exploitées à au moins 51 % par une personne ou un groupe faisant partie d'un groupe en quête d'équité, y compris des personnes handicapées).</p> <p><b>L'Inclusive Workplace and Supply Council of Canada (IWSCC)</b>, un organisme canadien à but non lucratif créé pour soutenir les anciens combattants et les personnes handicapées propriétaires d'entreprises, est un partenaire de notre programme de diversité des fournisseurs.</p>	2023 Terminé
Réaliser une étude sur l'état actuel des choses pour déterminer comment intégrer les exigences d'accessibilité dans les processus d'approvisionnement de bout en bout.	2024
Participer à une initiative intersectorielle, Procure Access, pilotée par Disability: IN, un organisme à but non lucratif axé sur l'inclusion des personnes handicapées, afin de promouvoir l'acquisition de technologies numériques accessibles..	2024

\* Ces dates sont des estimations ; les dates réelles d'achèvement peuvent varier.

## Septième domaine prioritaire : le transport



La Banque Scotia n'offre pas de services de transport public. Elle n'a relevé aucun obstacle dans ce domaine prioritaire de la Loi canadienne sur l'accessibilité.

## Sensibilisation et formation à l'accessibilité

La Banque Scotia vise à accroître les connaissances, les compétences et la compréhension de ses employés en matière d'accessibilité au moyen d'une formation continue et opportune, sous différentes formes. Notre approche favorise une culture inclusive et permet aux employés de la Banque Scotia d'assumer la responsabilité de veiller à ce que leur travail soit inclusif et accessible.



### Compétences et capacités en matière d'accessibilité numérique

Tous les nouveaux employés du Centre numérique de la Banque Scotia suivent une formation sur l'accessibilité numérique, qui les sensibilise à l'accessibilité et à la culture inclusive que la Banque Scotia est en train de mettre en place. En outre, nous proposons des programmes et des ressources pour renforcer les compétences et les capacités en matière d'accessibilité numérique :

**A11yBoost**, un programme complet basé sur les différents postes et conçu pour développer les connaissances et les compétences en matière d'accessibilité :

- il permet aux employés de collaborer et de contribuer à notre culture de l'accessibilité,
- il propose neuf séances de formation virtuelle dirigées par un formateur et destinées aux directeurs, Produits numériques, aux analystes de marchés, aux concepteurs, aux rédacteurs de contenu, aux développeurs de logiciels et aux testeurs à l'assurance qualité ;

Les **modules d'apprentissage Devenir un allié** offrent aux employés de la Banque Scotia des possibilités d'apprentissage autodirigé et ciblé. Chacun des six parcours d'apprentissage propose des vidéos et des cours interactifs en ligne, des formations et des ateliers en classe, ainsi que des conférences.

Le programme de formation **A11yLearn** offre un apprentissage instantané grâce à de courts vidéos, balados vidéo et articles qui permettent aux employés de mieux comprendre les pratiques en matière d'accessibilité ;

- **Le programme d'ambassadeur de l'accessibilité** est un programme de formation des formateurs conçu pour élargir les connaissances en matière d'accessibilité numérique à l'ensemble de la Banque et pour renforcer l'expertise en matière d'accessibilité au sein de notre personnel ;
- Le portail sur l'accessibilité numérique, disponible en anglais et en espagnol, contient des renseignements sur les normes d'accessibilité numérique, des pratiques exemplaires, des outils et de l'apprentissage pour aider les spécialistes de la conception, des produits et de l'ingénierie à intégrer l'accessibilité dans leur travail.

Au cours des trois prochaines années, nous prévoyons d'étendre ces programmes et ressources d'apprentissage pour couvrir des sujets liés à l'accessibilité au-delà de l'accessibilité numérique.

## Sensibilisation et renforcement de la culture

- Nous avons instauré une nouvelle formation en ligne obligatoire intitulée « Repenser l'accessibilité » qui permet aux employés de mieux comprendre l'accessibilité.

Nous avons consulté Disability: IN, un organisme à but non lucratif axé sur l'inclusion des personnes handicapées, pour élaborer cette formation. Elle présente des comportements clés pour favoriser une culture plus inclusive. En 2022, plus de 45 000 employés ont suivi la formation.



- Nous nous efforçons de réduire la stigmatisation des problèmes de santé mentale tels que la dépression et l'anxiété. Nos gestionnaires de personnes ont été formés pour mener des discussions importantes sur la santé mentale et pour soutenir le bien-être de leurs subordonnés directs. Ils ont reçu des outils pratiques pour agir en tenant compte des handicaps liés à la santé mentale.
- Les groupes de ressources pour les employés participent activement à la Journée internationale des personnes handicapées et au Mois de la sensibilisation à la santé mentale. Les **webémissions sur l'alliance inclusive et la réconciliation économique avec les autochtones** font intervenir des experts dans ces domaines et proposent des ressources pour poursuivre l'apprentissage après les événements.
- Le portail Accessibilité, site Web interne disponible en anglais, en français et en espagnol, a été mis à jour en 2022 et contient des renseignements sur une série de sujets liés à l'accessibilité qui s'appliquent à la fois aux employés et aux clients.
- Les groupes de ressources pour les employés sont des initiatives locales qui donnent une plus grande voix à la diversité de la Banque. Nous travaillons avec eux pour nous assurer qu'ils contribuent activement à l'expérience employé et que les employés handicapés sont consultés lors de la conception et de la mise en œuvre des politiques et des programmes de ressources humaines.

## Ressources

Les ressources suivantes fournissent aux employés, aux clients et à la communauté des renseignements et des conseils sur les engagements de la Banque Scotia en ce qui concerne l'accessibilité et l'inclusion des personnes handicapées.

- [Site Web de la Banque Scotia sur la diversité, l'équité et l'inclusion](#)
- [Programme Talents des personnes handicapées](#)
- [Site Web de la Banque Scotia sur l'alliance inclusive](#)
- [Page Web du groupe de ressources pour les employés diversiTALENTS de la Banque Scotia](#)

## Responsabilité et gouvernance

En 2021, nous avons créé le comité directeur de l'Accessibilité d'entreprise. Ce comité est composé de hauts responsables de différentes unités fonctionnelles, chargés de parrainer et de mettre en œuvre des initiatives en matière d'accessibilité et de veiller à ce que la Banque privilégie une approche ciblée de l'accessibilité.

Le comité de la haute direction sur l'accessibilité pour les employés assure la gouvernance, la supervision et l'orientation afin de garantir que le modèle opérationnel d'accessibilité (décrit dans la section consacrée à l'emploi) fait progresser les initiatives qui s'alignent sur notre stratégie en matière de diversité, d'équité et d'inclusion et sur nos objectifs d'inclusion de 2025.

Nous mettrons en place des mécanismes de suivi des commentaires reçus sur l'accessibilité, de communication des lacunes en ce qui concerne les services d'accessibilité dans l'ensemble de la Banque et de suivi des progrès accomplis dans la réalisation de nos objectifs d'amélioration continue de l'accessibilité au sein de la Banque.