



PLAN D'ACCESSIBILITÉ 2026-2029

Scotiabank[®]

Table of Contents

01	Engagement.....	3
02	Généralités.....	4
03	Consultations.....	7
04	Notre plan d'action.....	9
•	Emplois.....	9
•	Environnement bâti.....	15
•	Technologies de l'information et des communications.....	17
•	Communications.....	21
•	Conception et prestation de programmes et de services.....	24
•	Approvisionnement.....	28
•	Transport.....	31



Engagement

Nous sommes là pour l'avenir de tous.

La Banque Scotia a pris l'engagement de traiter toutes les personnes avec dignité et dans le respect de leur indépendance, et elle croit en l'égalité des chances pour tout le monde. La Banque de Nouvelle-Écosse, faisant affaire sous le nom de Banque Scotia, a élaboré ce plan en consultant des personnes handicapées afin de mieux cerner et prendre en compte les besoins de sa clientèle et de son personnel.

Notre plan d'accessibilité énonce les actions que nous devons poser au Canada, de 2026 à 2029, pour nous conformer aux dispositions de la Loi canadienne sur l'accessibilité, de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et de toute autre loi sur l'accessibilité applicable. Ce plan décrit les mesures que la Banque Scotia et ses sociétés affiliées au Canada mettront en place pour recenser, prévenir et éliminer les obstacles auxquels les personnes handicapées se heurtent.



Généralités

Le premier directeur ou la première directrice, Accessibilité d'entreprise de la Banque Scotia, est responsable de la collecte de commentaires relatifs au plan d'accessibilité de la Banque Scotia ou aux obstacles nuisant à l'accessibilité.

Adresse postale

Siège social de la Banque Scotia
À l'attention de : l'équipe Programmes pour les personnes âgées et l'accessibilité
44, rue King Ouest
Toronto (Ontario)
M5H 1H1

Numéro de téléphone

Vous pouvez nous appeler en tout temps en utilisant notre numéro sans frais. Les appels par service de relais sont toujours acceptés.

- 1-800-575-2424 (service en français), 1-800-4SCOTIA (service en anglais)
- 416-701-7222 (région du Grand Toronto). Pour les appels effectués à l'extérieur du Canada et des États-Unis, veuillez appeler à frais virés.
- 1-866-267-4726 (Service de relais)

Adresse courriel

Pour nous faire part de vos commentaires sur l'accessibilité, demander des formats substitués et poser des questions sur l'accessibilité, écrivez-nous à l'adresse : clientaccessibility@scotiabank.com

Rétroaction sur l'accessibilité

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

Formats substitués

Cette version du plan d'accessibilité est compatible avec les technologies d'assistance destinées à aider les personnes handicapées. Des versions en gros caractères, en braille, en format audio ou en document imprimé standard sont accessibles sur demande. Pour obtenir un document dans un format substitué, vous pouvez en faire la demande par la poste, par téléphone au 1-800-645-0288 ou par courriel à l'adresse clientaccessibility@scotiabank.com.

Principes

Ce plan d'accessibilité a été élaboré selon les principes établis par la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) et la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. Dans le cadre de l'élaboration de ce plan, nous avons appliqué ces principes qui comprennent, sans s'y limiter, la dignité, l'indépendance, l'égalité des chances et l'inclusion significative des personnes handicapées. Nous sommes déterminés à rendre nos services accessibles sans obstacle, à adopter des modes de communication adaptés aux besoins individuels et à nous assurer que les personnes handicapées participent à l'élaboration des politiques et des pratiques.

Consultations

Lorsqu'elle a élaboré son plan d'accessibilité, la Banque Scotia a demandé à la clientèle, au personnel et au public ce qu'elle devrait faire pour devenir plus accessible et plus inclusive pour les personnes handicapées. Nous avons consulté des personnes handicapées de l'ensemble du Canada afin de mieux comprendre les obstacles rencontrés et de déterminer les meilleurs moyens de contribuer à les éliminer. Leurs commentaires nous ont aidés à repérer des enjeux importants et à établir nos priorités.

La Banque a invité des personnes handicapées à lui faire part de leurs expériences et de leurs idées de différentes façons. Nous avons lancé le sondage sur le Plan d'accessibilité et reçu plus de 1 800 réponses de la part de membres de notre clientèle, de notre personnel et du public. La Banque a également créé deux groupes consultatifs pour recueillir directement les points de vue des personnes handicapées.

- **Groupe consultatif de la clientèle** : Dix clientes et clients ayant un handicap ont fait part de leur point de vue et formulé des recommandations dans le cadre de groupes de discussion et d'autres types d'entretiens.
- **Groupe consultatif du personnel** : Des membres du personnel ayant un handicap ont participé à des sondages et à des ateliers afin qu'on tienne compte de leurs expériences et de leurs idées lors de l'élaboration de notre plan.

Au cours de ces consultations, plusieurs priorités et sujets importants ont été soulignés :

- **Prestation des services et mesures d'adaptation** : Veiller à ce que le soutien fourni aux membres de la clientèle et du personnel respecte leurs besoins individuels.

- **Prestation des services à distance** : Améliorer l'accessibilité pour les clients et clientes qui doivent ou préfèrent utiliser les services bancaires à distance.
- **Accessibilité aux succursales et aux bureaux** : Faciliter l'accès aux lieux physiques et les déplacements dans les bâtiments.
- **Technologies** : Créer des outils et des plateformes numériques accessibles pour tous les membres de notre clientèle et de notre personnel.

Nous remercions les membres de notre clientèle, de notre personnel et du public qui nous ont fait part de leurs commentaires et qui ont contribué à l'élaboration de notre plan.



Notre plan d'action

Ces dernières années, la Banque Scotia a investi dans l'amélioration de ses capacités d'accessibilité. Dans le cadre de notre plan d'action, nous nous appuyons sur nos points forts, réfléchissons à nos progrès et tenons compte des commentaires de notre clientèle et des membres de notre personnel.

Nous croyons qu'une vision commune et une stratégie claire en matière d'accessibilité dans l'ensemble de l'organisation permettront d'améliorer la qualité des expériences pour les membres de notre clientèle et de notre personnel. Nous considérons également que chaque BanquièreScotia et BanquierScotia doit contribuer à favoriser l'accessibilité au sein de la Banque.

Le plan d'accessibilité triennal de la Banque Scotia décrit les mesures que nous mettrons en place pour améliorer l'accessibilité dans sept domaines prioritaires.

Emplois

À propos

À la Banque Scotia, nous croyons que l'inclusion crée des occasions. Notre engagement à promouvoir un environnement où chaque personne peut s'épanouir nous permet de gagner en tant qu'équipe. Nous soutenons de multiples façons les membres du personnel ayant un handicap, y compris les personnes neurodivergentes.

La Banque a mis en place l'équipe Mesures d'adaptation au travail, un programme de mesures d'adaptation des TI, et accorde une grande importance à l'accessibilité et à l'inclusion par l'entremise de l'équipe Inclusion mondiale. Nous offrons à notre personnel des services d'interprétation en langue des signes américaine (ASL) et en langue

des signes québécoise (LSQ) ainsi que des services liés à l'accessibilité des documents. Nous avons également établi des normes et des fonctionnalités d'accessibilité dans nos communications, nos réunions et nos programmes de formation.

La Banque Scotia s'est dotée d'une Politique de retour au travail et de processus documentés visant à accompagner les membres du personnel qui reviennent travailler après une absence liée à un handicap, notamment les personnes qui, pour reprendre leurs fonctions, pourraient avoir besoin de mesures d'adaptation en raison de leur handicap. Ces processus sont conçus pour favoriser un retour au travail sécuritaire et efficace et énoncent les étapes à suivre, ce qui peut comprendre la participation de l'équipe Mesures d'adaptation au travail et l'élaboration de plans de mesures d'adaptation individualisés et documentés.

Toutes ces initiatives contribuent à créer un milieu de travail où les obstacles sont atténués, où les besoins différents sont reconnus et où l'ensemble des membres du personnel sont en mesure de contribuer pleinement à l'entreprise.

Réalisations récentes

Consultations et programme À l'écoute du personnel

En vue d'améliorer continuellement ses outils, ses processus, ses ressources et sa culture d'accessibilité, la Banque a lancé un sondage sur l'accessibilité destiné aux membres du personnel. Ce sondage vise à recueillir les commentaires des membres du personnel du Canada sur les sujets suivants :

- les obstacles liés à l'accessibilité qu'ils rencontrent à la Banque Scotia
- la mise en œuvre du plan d'accessibilité de la Banque en ce qui concerne l'emploi

En faisant part de leur point de vue, les membres du personnel peuvent favoriser le changement et contribuer directement aux efforts de la Banque visant à créer un milieu de travail plus accessible et plus inclusif, où chaque personne se sent à sa place.

- Le comité consultatif sur l'accessibilité pour les membres du personnel, qui a été créé par la Banque, est un comité interfonctionnel composé d'employées et d'employés qui ont une expérience vécue en tant que personne handicapée. Il fournit des perspectives, des commentaires et des services de consultation sur les politiques, les initiatives et les programmes liés à l'accessibilité, afin que la voix des membres du personnel et les expériences qu'ils ont vécues guident la prise de décision et la conception des outils.

Pratiques d'embauche inclusives

- Lancement d'ateliers trimestriels destinés aux consultantes et consultants du groupe Acquisition des talents axés sur les pratiques d'embauche inclusive, la sensibilisation aux réalités des personnes handicapées, les mesures d'adaptation en milieu de travail, l'accessibilité et les technologies d'assistance, ce qui comprend des enseignements tirés directement de nos partenaires communautaires.
- Élaboration de documents de référence visant à favoriser des interactions inclusives avec les personnes candidates, notamment par l'entremise de conseils sur les questions liées à l'accessibilité à garder à l'esprit pendant les entrevues, les évaluations et les événements de recrutement.
- Mise à jour annuelle du guide sur l'inclusion pour l'acquisition des talents afin d'y présenter des ressources, des pratiques exemplaires et des outils actuels en matière de recrutement accessible et inclusif.

- Production, avec l'assistance de l'IA, de vidéos de formation basées sur des mises en situation réelles pour améliorer les compétences des intervieweurs et intervieweuses en matière d'inclusion, et les sensibiliser davantage à la diversité des expériences vécues par les personnes candidates.

Mesures d'adaptation en milieu de travail

- Intégration aux profils internes des membres du personnel des informations relatives à leur plan de mesures d'adaptation individuel, pour y enregistrer, en toute sécurité, les mesures d'adaptation déterminées pour des raisons médicales ou liées à un handicap.



- Restriction de l'accès aux détails du plan individuel afin que seuls l'employée ou l'employé et sa gestionnaire immédiate ou son gestionnaire immédiat puissent les consulter, afin d'améliorer la transparence et de faire en sorte que les mesures d'adaptation suivent la personne tout au long de ses changements de poste, de l'évolution de sa carrière et des cycles d'évaluation.
- Mise en place du Catalogue des solutions technologiques d'assistance, regroupant les logiciels d'assistance et les outils de communication approuvés.
- Amélioration de la visibilité et de la compréhension et intégration des mesures d'adaptation de façon plus efficace et rapide.

Formation et sensibilisation

- Lancement d'un programme de formation en ligne sur la neurodiversité, comprenant des formations en ligne, des résumés de livres et des cours; et conçu pour accroître la sensibilisation, réduire la stigmatisation et favoriser une meilleure compréhension de la neurodiversité à la Banque Scotia. Ce programme aide les leaders et les membres du personnel à adopter des comportements inclusifs, à mettre en place des pratiques d'accessibilité et à créer des équipes où chaque personne se sent en sécurité sur le plan psychologique.



Plan

Engagement	Échéance
<p>Maintenir et soutenir les Groupes de ressources pour le personnel (GRP) dédiés aux membres du personnel ayant un handicap, en renforçant la communauté, la défense des droits et la collaboration en ce qui concerne les initiatives en faveur de l'accessibilité.</p>	En cours
<p>Assurer le maintien d'un canal de rétroaction pour les membres du personnel ayant un handicap et s'engager à prendre des mesures – déterminées en fonction des commentaires reçus et mises en place dans des délais définis – afin d'éliminer les obstacles et d'améliorer l'inclusion.</p>	En cours
<p>Élaborer et mettre en œuvre des stratégies de réduction de la stigmatisation afin de favoriser la compréhension, de normaliser les mesures d'adaptation et de promouvoir une culture inclusive pour les membres du personnel ayant un handicap.</p>	2027
<p>Atteindre, voire de dépasser, la disponibilité sur le marché du travail (DMT) des personnes handicapées, comme le prévoit la Loi sur l'équité en matière d'emploi du Canada, en assurant une représentation équitable dans tous les groupes d'emploi et à tous les échelons de l'organisation.</p>	Maintien au-delà de 2029



Examiner et mettre à jour chaque année les formations des consultantes et consultants du groupe Acquisition des talents afin d'optimiser l'intégration de l'accessibilité et des pratiques d'embauche inclusives dans l'ensemble des processus de recrutement. Les pratiques viseront à éliminer les obstacles rencontrés par les personnes candidates ayant un handicap.

En cours

Utiliser le module de recrutement de SAP SuccessFactors et la technologie de gestion de la relation avec les talents pour éliminer les obstacles pour les personnes candidates ayant un handicap.

2029

Environnement bâti

À propos

La Banque Scotia s'est engagée à fournir des espaces accessibles pour sa clientèle et les membres de son personnel. 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. La Banque tient compte de l'accessibilité lors de la conception et de l'acquisition de guichets libre-service, y compris les guichets automatiques bancaires. Nous veillons également à ce que les éléments d'accessibilité de nos bâtiments soient maintenus en bon état. Lorsqu'un élément d'accessibilité ou un espace public est temporairement indisponible, nous avisons les clientes et clients des raisons de l'indisponibilité, de sa durée anticipée et des solutions de rechange.

Réalisations récentes

Les Services bancaires aux particuliers au Canada ont commencé à aménager des salles de toilettes non genrées dans les nouvelles succursales et dans les projets de rénovations majeures, lorsque l'espace et les règlements du bâtiment le permettent. Ces toilettes sont dotées d'une signalisation actualisée, comprenant du braille et des éléments tactiles dans le but de favoriser leur accessibilité pour les clientes, clients et membres du personnel ayant une déficience visuelle. Cette initiative améliore l'inclusion et le confort pour tout le monde, tout en améliorant l'accessibilité de nos environnements bâtis.

Plan

Engagement	Échéance
<p>Effectuer une surveillance continue, et assurer en tout temps l'interprétation et la mise en œuvre de l'ensemble des nouvelles exigences en matière d'accessibilité relatives à l'environnement bâti, conformément à Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), au Code national du bâtiment du Canada et aux codes du bâtiment provinciaux en vigueur.</p> <p>Ces mesures font en sorte que tous les projets immobiliers – y compris les constructions neuves, les rénovations et les mises à niveau continues des installations – répondent ou dépassent les exigences réglementaires et offrent le niveau d'accessibilité le plus élevé à l'ensemble de la clientèle, des membres du personnel et du public.</p>	En cours



Technologies de l'information et des communications

À propos

Nous sommes déterminés à créer et à maintenir des sites Web, des applications et des documents accessibles. Les équipes de la Banque qui se consacrent à l'accessibilité numérique veillent à ce que la conception, le développement et le lancement de nos technologies favorisent l'accessibilité. Nous concevons, développons et testons nos outils de communication avec l'intention d'en optimiser l'accessibilité, et proposons toute une gamme de fonctionnalités et de services adaptés aux besoins variés des personnes qui les utilisent.



Nos fonctionnalités d'accessibilité numériques soutiennent une utilisation efficace de nos plateformes par les clientes et clients aux capacités variées. Nos sites Web publics permettent d'ajuster la taille du texte par l'entremise de la fonction d'agrandissement du navigateur, sont compatibles avec les lecteurs d'écrans et offrent la possibilité de naviguer uniquement avec le clavier. Le centre d'assistance de la Banque Scotia met également à la disposition des utilisatrices et utilisateurs des vidéos de formation en langue des signes américaine.

Notre application mobile est dotée de boutons de grande taille aux contrastes de couleurs marqués pour qu'il soit facile de les repérer et de les utiliser. Afin d'améliorer la lisibilité, nous offrons des fonctionnalités d'accessibilité sur différents appareils, telles que l'agrandissement des caractères, le grossissement de l'écran et le mode sombre. Pour les clientes et clients qui ont besoin d'entendre le contenu affiché à l'écran, nous offrons la compatibilité avec les lecteurs d'écran VoiceOver (iOS) et TalkBack (Android). Nos solutions d'accessibilités comprennent également des fonctionnalités de clavardage en direct sécurisé pour les clientes et clients qui doivent communiquer par écrit ou qui préfèrent ce type d'interaction.

Tous les guichets automatiques bancaires (GAB) de la Banque Scotia sont dotés de fonctionnalités d'accessibilité, dont la navigation audio. Les clientes et clients peuvent brancher des écouteurs standards dans la prise pour casque d'écoute du GAB et suivre les instructions vocales pour effectuer leurs opérations de façon autonome.

Réalisations récentes

- Augmentation du nombre de formations sur l'accessibilité pour aider les membres du personnel à concevoir des technologies numériques plus accessibles.
 - Mise en ligne de quatre formations sur demande au sujet de l'accessibilité numérique sur notre plateforme de formation interne.

- Publication d'un guide détaillé sur la création de documents numériques accessibles, incluant des instructions pour Microsoft Word et PowerPoint.
- Lancement d'une liste de lecture sur l'accessibilité numérique, regroupant des vidéos courtes et pratiques pour enseigner aux membres du personnel comment créer des sites Web, des applications et des documents accessibles.
- Actualisation du contenu sur l'accessibilité de notre centre d'assistance afin de mieux informer les clients et clientes des fonctionnalités d'accessibilité mises à leur disposition dans nos applications des services bancaires mobiles.
- Bonification de la trousse d'outils sur l'accessibilité numérique par l'ajout d'offres de services à jour et adaptées aux différents postes, notamment des outils de tests sur le Web ainsi que des méthodologies actualisées.
- Réalisation de plusieurs études et recherches auprès de personnes handicapées, dont les résultats ont directement influencé la conception de nos applications bancaires et de nos sites Web.



Plan

Engagement	Échéance
<p>Mettre à jour la conception de nos outils pour y intégrer de nouvelles fonctionnalités d'accessibilité basées sur les besoins des personnes qui les utilisent, comme une offre plus répandue du mode sombre et de l'agrandissement des caractères. Nous faciliterons également l'accès à l'information sur l'état d'accessibilité de nos applications pour notre clientèle, en utilisant les outils disponibles dans les boutiques d'applications Android et Apple. De plus, nous améliorerons nos applications mobiles afin qu'elles prennent mieux en charge les technologies d'assistance déjà intégrées aux appareils iOS et Android.</p>	De 2026 à 2028
<p>Améliorer les recherches sur les utilisatrices et les utilisateurs afin qu'elles tiennent davantage compte des personnes handicapées. Pour ce faire, nous examinerons d'abord les lacunes de nos recherches actuelles. Nous explorerons ensuite de nouvelles méthodes de recherche auprès des personnes handicapées afin de mieux cerner leurs besoins et la manière dont elles utilisent les technologies d'assistance.</p> <p>Nous continuerons également de mener des études axées sur les personnes handicapées dans le but d'en terminer une ou deux par an, tout en incluant des personnes handicapées dans d'autres études lorsque le contexte le permet.</p>	De 2026 à 2028
<p>Mettre en place une norme d'accessibilité numérique à l'échelle de la Banque fondée sur la phase 1 de la norme CAN/ASC pour les technologies numériques et intégrant, si appropriées, les meilleures pratiques en matière d'accessibilité sur le Web et d'expérience utilisateur.</p>	De 2026 à 2028



Engagement

Échéance

Former l'ensemble des membres du personnel qui développent et acquièrent des technologies numériques ou qui offrent un soutien technique. Cette formation aidera les membres du personnel à rendre accessibles les sites Web, les applications, les logiciels et les documents. En outre, elle répondra aux exigences du niveau AA des WCAG 2,1 et du EN 301 549.

2028

Offrir aux clientes et clients ayant un handicap une procédure de vérification de l'identité simplifiée et plus accessible. Nous continuerons à explorer des options de vérification de l'identité qui demandent moins d'effort cognitif tout en préservant la sécurité des comptes.

2028

Communications

À propos

À la Banque Scotia, nous pensons que tout le monde doit bénéficier d'un accès efficace, accessible et égal à une information sans obstacle.

La Banque propose une large gamme de services de communication afin de faciliter les échanges avec la clientèle. Les clientes et clients peuvent contacter la Banque en utilisant les services de relais, acceptés à tous les numéros de centres de contact, ce qui permet aux personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole de communiquer efficacement. Pour répondre aux besoins des clientes et clients qui préfèrent communiquer par écrit ou qui ont un handicap lié à la communication, la Banque offre également des fonctionnalités de clavardage en direct sécurisées sur son application mobile. Une assistance par courriel est disponible à l'adresse dédiée à l'accessibilité (clientaccessibility@scotiabank.com) et il est possible de transmettre des commentaires ou de demander de l'assistance par téléphone ou sur les réseaux sociaux.

La Banque Scotia offre également des services d'interprétation en langue des signes sur demande et sans frais, offrant ainsi la possibilité aux clientes et clients qui utilisent la langue des signes américaine (ASL) et la langue des signes québécoise (LSQ) de communiquer dans la langue qu'ils préfèrent. Afin de rendre l'information bancaire accessible, la Banque met plusieurs formats substitués à la disposition des personnes qui en font la demande, notamment les documents en gros caractères ou en braille, les versions PDF accessibles, et plus encore.

Réalisations récentes

- Intégration de l'Accès rapide des Services canadiens de l'ouïe (SCO), un service d'interprétation en langue des signes sur demande disponible dans toutes les succursales de services bancaires de la Banque Scotia. L'Accès rapide des SCO propose des services d'interprétation en langue des signes américaine (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ).



- Élaboration de lignes directrices sur la conformité des documents PDF pour déterminer des normes d'accessibilité des documents.
- Simplification de la procédure interne relative aux demandes de formats substitués de documents pour la clientèle et les membres du personnel.

Plan

Engagement	Échéance
<p>Mettre en place un cadre de consultation auprès des clientes et clients ayant un handicap afin de mieux comprendre comment ils utilisent nos applications et nos sites Web à l'aide des technologies d'assistance. Nous informerons également notre clientèle en toute transparence des décisions que nous prendrons et de la manière dont nous les mettrons en œuvre. Enfin, nous déterminerons ce que les clientes et clients ayant un handicap doivent savoir pour être en mesure de décider s'ils souhaitent établir ou poursuivre une relation bancaire principale avec nous.</p>	<p>De 2026 à 2028</p>
<p>Améliorer la lisibilité et faciliter la compréhension du contenu dans toutes nos expériences numériques offertes à notre clientèle. Nous élaborerons un ensemble interne de lignes directrices sur l'accessibilité cognitive qui nous assureront que tous nos clients et clientes, en particulier les personnes neurodivergentes et les personnes âgées, puissent interagir avec notre contenu et le comprendre aisément.</p>	<p>2027</p>



La Banque Scotia s'est associée au département des sciences et des troubles de la communication de l'Université de l'Alberta afin d'améliorer l'accessibilité en matière de communication à la Banque.

2027

Dans le cadre de cette collaboration, on mènera des recherches afin de cerner les obstacles à l'accessibilité des communications et d'élaborer des solutions ciblées, notamment des présentations de formation, des résumés graphiques et d'autres ressources visant à renforcer le soutien offert à la clientèle.

Conception et prestation de programmes et de services

À propos

La Banque Scotia est résolue à concevoir et à mettre en œuvre des programmes et des services bancaires accessibles et sans obstacle sur tous les canaux. Cette approche s'applique dans les Centres d'expérience client et dans les interactions en personne.

Nous soutenons notre clientèle en lui offrant des options de communication accessibles, notamment l'interprétation en langue des signes, et en mettant à sa disposition, gratuitement et rapidement, des documents en formats substitués. La Banque applique les principes de la conception inclusive, et collabore directement avec des clientes et des clients ayant un handicap et des partenaires communautaires afin d'améliorer la conception et la prestation de ses produits et services. Ce travail s'appuie sur l'apport de groupes consultatifs, d'études auprès d'utilisatrices et d'utilisateurs et d'autres consultations.

La Banque Scotia offre une formation sur l'accessibilité à l'ensemble de son personnel ainsi qu'à toute personne qui fournit des services en son nom. La formation répond aux exigences de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et offre un aperçu pratique de l'accessibilité, des obstacles courants et de la façon de servir respectueusement les clientes et clients ayant un handicap. Nous actualisons la formation à mesure que les responsabilités évoluent et offrons des compléments de formation selon le poste.

Les politiques de la Banque Scotia sont fondées sur les principes de dignité, d'indépendance et d'égalité des chances, qui se traduisent par l'accueil des personnes de soutien et des animaux d'assistance, tout en offrant des modes de communication adaptés aux besoins d'accessibilité de chaque personne. Si un service ou une installation n'est pas disponible, nous en informons notre clientèle dès que possible. Lors des interruptions de services planifiées, nous expliquons la raison de l'interruption, sa durée prévue et les solutions de rechange offertes. Nous affichons ces avis à des endroits bien visibles sur le site touché.

Réalisations récentes

- Accroissement de la sensibilisation à l'accessibilité à l'échelle de la Banque, grâce à la participation de plus de 50 000 membres du personnel qui ont suivi la formation en ligne sur l'accessibilité.
- Création et diffusion d'un guide sur l'accessibilité pour améliorer l'accessibilité des formations numériques.
- Mise à jour du site interne de ressources en accessibilité afin d'offrir de meilleurs outils, ressources et pratiques exemplaires pour soutenir les clientes et clients ayant un handicap.
- Amélioration du processus de demande de documents accessibles à la clientèle par la simplification des procédures internes et l'inclusion de tous les types de documents.

- Mise en place d'un cadre de mesures d'adaptation en matière d'accessibilité, fondé sur les commentaires de clientes et clients ayant un handicap. Ce cadre explique notre obligation d'adaptation, décrit la façon dont les mesures d'adaptation sont mises en œuvre et indique où les membres du personnel peuvent obtenir du soutien.
- Actualisation et intégration des processus opérationnels, tels que la marche à suivre concernant les signatures manuscrites et les formats substitués, afin d'améliorer la prestation des mesures d'adaptation.

Plan

Engagement	Échéance
<p>Améliorer les formations sur l'accessibilité destinées au personnel en contact avec la clientèle par les moyens suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un nouveau module sur l'accessibilité destiné aux nouveaux membres du personnel du centre d'expérience client, accompagné de séances de renforcement bisannuelles. • Bonifier la formation existante sur l'accessibilité en succursale en y intégrant des orientations plus stratégiques et axées sur l'application pratique. 	De 2026 à 2028
<ol style="list-style-type: none"> 1. Réaliser une étude auprès de clientes et clients ayant un handicap afin d'évaluer leur expérience et leurs préférences en matière de services-conseils virtuels. 2. Analyser les résultats et élaborer un plan d'action. 3. Mettre en œuvre le plan d'action. 	2027



Engagement	Échéance
Améliorer le processus d'authentification des Centres d'expérience client pour les personnes handicapées.	2027
Centraliser les appels par service de relais au sein d'une équipe spécialisée qui se consacre au soutien des clientes et clients utilisant ces services. Cette approche permet d'offrir à ces clientes et clients de l'aide adaptée à leurs besoins particuliers, de renforcer l'accessibilité et d'améliorer leur expérience globale.	2027
Établir des stratégies de communication et des processus clairs pour faire une priorité des services aux personnes handicapées et aux personnes âgées.	2027
<p>Développer les réseaux internes pour promouvoir le soutien aux personnes âgées et à l'accessibilité, en veillant à ce que chaque personne se sente bien accompagnée.</p> <p>Effectuer régulièrement des rappels et fournir des ressources utiles aux succursales afin qu'elles soient en mesure d'offrir un service uniforme et accessible.</p>	2028
Créer un cours d'introduction sur l'accessibilité à l'intention des gestionnaires et des membres de la haute direction, qui couvre les concepts clés de l'accessibilité, notamment son importance pour l'entreprise et le rôle des leaders dans la création d'une expérience inclusive pour les membres du personnel et la clientèle.	2029



Approvisionnement

À propos

Les pratiques d'approvisionnement à l'échelle mondiale sont établies en fonction des normes de la Banque Scotia, qui décrivent les procédures d'évaluation et de sélection des fournisseurs et des prestataires de services. Ces normes comprennent des considérations en matière d'approvisionnement durable qui s'inscrivent dans le prolongement des objectifs environnementaux et sociaux généraux de la Banque.

L'équipe des Services d'approvisionnement mondiaux est responsable de l'approvisionnement en produits et services et de la gestion des fournisseurs à l'échelle mondiale, et elle accorde une importance particulière à l'approvisionnement responsable, notamment à l'accessibilité. L'équipe vise à intégrer des considérations en matière d'accessibilité dans les décisions d'achat de biens, de services et d'installations.

L'approvisionnement responsable permet à la Banque d'évaluer les fournisseurs selon des principes de durabilité, ce qui comprend l'examen des fournisseurs externes sous l'angle du développement durable pendant le processus de demande de propositions et la promotion de l'inclusion effectuée par les fournisseurs. Ces mesures contribuent à mettre en place une chaîne d'approvisionnement qui reflète mieux notre clientèle, notre personnel et les collectivités que nous servons.

Réalisations récentes

Politiques, procédures et lignes directrices

- Réalisation d'une étude sur l'état actuel des choses (analyse des lacunes) pour déterminer comment intégrer les exigences en matière d'accessibilité à un processus d'approvisionnement de bout en bout existant.

- Disability:IN : Établissement d'un partenariat avec le comité Procure Access aux fins de participation à l'initiative intersectorielle du même nom 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.

Approvisionnement stratégique

- Une clause type en matière d'accessibilité figure dans le modèle standard du contrat-cadre de services (CCS) de la Banque. Lorsqu'un fournisseur effectue ou recommande des modifications à la clause type, l'équipe Accessibilité participe au processus d'examen pour s'assurer que les normes et les attentes de la Banque sont respectées.



Plan

Engagement	Échéance
Élaborer des lignes directrices organisationnelles sur les principales pratiques d'accessibilité en matière d'approvisionnement.	2027
Mettre en place des exigences en matière d'accessibilité pour l'évaluation des fournisseurs lors des activités de recherche de fournisseurs (p. ex. demandes de propositions [appels d'offres], renouvellements et modifications de contrats).	En cours
Concevoir un plan visant à établir des liens avec les fournisseurs de la Banque Scotia dont l'entreprise est détenue et exploitée par des personnes handicapées, afin de nous permettre de comprendre les obstacles que rencontrent ces fournisseurs lorsqu'ils répondent à une demande de propositions de la Banque pour tenter d'obtenir des contrats avec elle.	En cours
Maintenir les collaborations avec Inclusive Workplace and Supply Council of Canada (IWSCC) et Disability:IN pour soutenir les fournisseurs, éliminer les obstacles, améliorer l'accessibilité et bâtir un avenir plus équitable.	En cours



Transport

À propos

La Banque Scotia est résolue à repérer et à éliminer les obstacles associés au transport. Nous y parvenons en examinant régulièrement nos politiques et nos procédures en matière de transport pour faire en sorte qu'elles correspondent aux normes d'accessibilité.

Réalisations récentes

À ce jour, l'information concernant les mesures d'adaptation pour les membres du personnel ayant un handicap qui ont besoin d'un moyen de transport accessible à des fins professionnelles est essentiellement informelle et difficile à vérifier.



Plan

Engagement	Échéance
<p>Modifier la politique sur les frais de déplacement et les protocoles applicables aux membres du personnel afin que les attentes et exigences en ce qui concerne l'accessibilité y soient clairement énoncées. Nous prenons l'engagement de préciser clairement les responsabilités de la Banque en matière d'accessibilité et de décrire le protocole à suivre par toutes les parties relativement au transport accessible.</p>	2027
<p>Modifier la politique sur les véhicules fournis par la Banque et les protocoles applicables aux membres du personnel pour énoncer clairement les attentes et les exigences en ce qui concerne l'accessibilité. Nous prenons l'engagement de préciser clairement les responsabilités de la Banque en matière d'accessibilité et de décrire le protocole à suivre par toutes les parties relativement au transport accessible.</p>	2027
<ul style="list-style-type: none">• Évaluer les lignes directrices et les protocoles actuels associés au service de navette afin de repérer les lacunes et de recommander des mesures pour répondre aux attentes en matière d'accessibilité.• Énoncer clairement les responsabilités de la Banque en ce qui concerne l'accessibilité dans les lignes directrices relatives à ce service.• Déterminer les processus de transport accessible et les normes applicables que toutes les parties doivent suivre.	2027

