

Plan d'accessibilité de la Banque Scotia

2023 - 2026

Notre engagement

La Banque Scotia a pris l'engagement de fournir le meilleur service qui soit à ses clients, notamment aux personnes handicapées. Elle a également pris l'engagement d'offrir un milieu de travail inclusif à ses employés. Cela signifie que nous tenons à ce que nos clients et employés handicapés soient respectés en tant que personnes, à ce que nos employés puissent atteindre leur plein potentiel et à ce que nos clients puissent recourir à nos services dans le respect de leur dignité et de leur indépendance.

La Banque Scotia déploie les efforts nécessaires pour respecter les objectifs et les exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Tenant à répondre en temps opportun aux besoins des personnes handicapées en matière d'accessibilité, elle veille à se conformer aux exigences de la LAPHO et à ses règlements applicables. La Banque Scotia croit en l'importance d'un environnement inclusif qui favorise la diversité, l'intégration et l'égalité des chances; elle est déterminée à déceler, prévenir et lever les obstacles à l'accessibilité, dans le respect des exigences en la matière.

Ce plan d'accessibilité énonce les mesures que prend la Banque Scotia pour repérer, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité, tout en améliorant les possibilités offertes aux personnes handicapées.

Mesures prévues

Cette partie du Plan d'accessibilité recense les engagements que prend la Banque Scotia pour se conformer aux normes d'accessibilité au cours des trois prochaines années. Voici un aperçu de ces initiatives.

Pour nos clients :

- Procéder à l'audit de cinq succursales pour déterminer le niveau d'accessibilité actuel. (2024)
- Développer les outils et les processus d'essai existants en matière d'accessibilité numérique. (2026)
- 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. (2025)
- Créer du 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)
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)
- Créer un programme d'accessibilité du contenu Web qui donne aux employés les moyens de créer des documents et du contenu Web accessibles.

- Établir un modèle de gouvernance pour les sites et le contenu Web sur les sites publics.
- Établir des mesures d'accessibilité numérique pour évaluer le rendement et la maturité de l'accessibilité.
- Réaliser une étude sur l'état actuel des choses pour déterminer comment intégrer les exigences d'accessibilité à un processus d'approvisionnement de bout en bout existant.
- Harmoniser la mise à jour de la formation obligatoire (*Repenser l'accessibilité*), des politiques et des processus afin que leurs contenus soient disponibles pour tous les employés à l'échelle mondiale.

Pour nos employés :

- Augmenter de 20 % la représentation des personnes handicapées au sein de notre effectif. (2025)
- Faire progresser le plan sur l'équité en matière d'emploi pour les personnes handicapées afin d'éliminer les obstacles liés à l'embauche, au maintien en poste et au perfectionnement des employés handicapés. (2025)
- Mettre en place un modèle opérationnel d'accessibilité 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. (2026)
- 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. (2024)

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

Nos efforts pour répondre aux normes d'accessibilité en vigueur et pour repérer et éliminer les obstacles à l'accessibilité

Au cours des dernières années, la Banque Scotia a considérablement investi dans le développement de ses capacités en matière d'accessibilité. Dans ce plan, nous nous appuyons sur nos points forts, réfléchissons à nos progrès et 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". »

Expérience employé

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 mettons en place 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 2025, en mettant l'accent sur les personnes noires, les autochtones, les personnes LGBTQ+, les personnes de couleur, les personnes handicapées et les femmes. Un des objectifs de la stratégie déployée est d'augmenter de 20 % la représentation des personnes handicapées au sein de notre effectif d'ici 2025.

De plus, la Banque Scotia a :

- créé le portail d'emploi des personnes handicapées, qui 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 », notamment :

- Groupe de ressources pour les employés diversiTALENTS
 - Comment demander des mesures d'adaptation pour un entretien ou une évaluation des compétences professionnelles
 - Politique sur les mesures d'adaptation en milieu de travail et processus afférents de la Banque Scotia
 - Une carrière accessible, programme Talents des personnes handicapées
- L'équipe Mesures d'adaptation travaille en collaboration 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 processus en s'appuyant sur les documents de référence relatifs aux mesures d'adaptation. Les membres de l'équipe Acquisition des talents reçoivent une formation chaque trimestre en vue d'améliorer l'expérience des candidats à l'égard des mesures d'adaptation.

Pour soutenir le recrutement de personnes handicapées, la Banque a établi des partenariats avec des organismes communautaires, notamment :

- Prêts, disponibles et capables
 - l'Institut national canadien pour les aveugles
 - les Services canadiens de l'ouïe
 - la Bourse d'études Scotiability au collège George Brown
- La Banque a mis en place 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 veiller adéquatement 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 année. Il s'agit d'un avantage de premier plan pour soutenir la santé mentale des employés et de leur famille.

Formation

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 leur responsabilité en veillant à ce que leur travail soit inclusif et accessible.

- Nous continuons d'offrir une formation en ligne obligatoire intitulée « Repenser l'accessibilité » qui permet aux employés de mieux comprendre l'accessibilité. Pour élaborer cette formation, nous avons consulté Disability: IN, un organisme sans but lucratif axé sur l'inclusion des personnes handicapées. Elle présente des comportements clés à adopter pour favoriser une culture plus inclusive. Plus de 45 000 employés ont suivi cette formation en 2022.

- Nous nous efforçons de réduire la stigmatisation des problèmes de santé mentale comme 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.
- 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. De plus, 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 de l’assurance qualité.
- Une médaille d’or a été décernée au programme d’apprentissage A11yBoost par le Brandon Hall Group dans la catégorie Progrès – Perfectionnement des compétences.
- Le programme d’ambassadeur de l’accessibilité est un programme de formation des formateurs conçu pour élargir les connaissances en matière d’accessibilité numérique dans l’ensemble de la Banque et pour renforcer l’expertise en matière d’accessibilité au sein du 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.

Expérience client

La Banque Scotia a pris l’engagement d’offrir un service à la clientèle accessible aux personnes handicapées. Cela signifie que nous leur fournissons des produits et des services avec le niveau de qualité et la diligence qui caractérisent toutes nos interactions.

Conformément à son engagement de fournir un service à la clientèle accessible, la Banque Scotia :

- a mis à jour la Déclaration mondiale de la Banque Scotia sur les droits de la personne afin d’y inclure son engagement à l’égard des personnes handicapées.
- a actualisé la présentation et le contenu de la section sur l’accessibilité du site www.banquescotia.com 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.

- a amélioré l'expérience client pour les personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes. Le personnel des succursales et des centres de contact a reçu une nouvelle formation et des ressources actualisées.
- en collaboration avec l'Administrateur canadien du SRV (ACS), a mis en place une ligne téléphonique dédiée pour offrir de l'assistance aux clients ayant des troubles de l'audition ou du langage qui ont recours au service de relais vidéo (SRV) pour effectuer leurs opérations bancaires à distance.
- a embauché un concepteur marketing spécialisé dans l'accessibilité afin de s'assurer que celle-ci est intégrée dans les outils de marketing.
- a fait en sorte que les guichets automatiques de la Banque soient physiquement accessibles et soient dotés d'un système de navigation audio pour les clients malvoyants.

Information et 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 veillons à ce que l'information et les communications de la Banque Scotia soient accessibles à tous.

Sites Web accessibles

La Banque Scotia s'engage à rendre ses sites Web accessibles à ses clients, quels que soient leurs capacités, le contexte ou la situation. Nous pensons que les services bancaires peuvent et doivent être exempts d'obstacles et qu'une conception réfléchie tient compte de la diversité de ses usagers. Conformément à cet engagement, la Banque Scotia a pris les mesures suivantes :

- Elle assure la conformité continue de ses sites Web accessibles au public, de ses applications et de ses contenus numériques avec les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG);
- Le Centre numérique de la Banque Scotia a mis sur pied une équipe Accessibilité numérique qui veille tout particulièrement à donner aux équipes les capacités et les moyens dont elles ont besoin pour prendre en charge l'accessibilité au sein de leurs unités fonctionnelles;
- Elle continue d'offrir une formation sur l'accessibilité numérique, qui comprend des directives adaptées à chaque poste, aux employés participant à la conception et au développement de sites Web, d'applications et de contenus numériques. Jusqu'ici, le programme A11yBoost a été offert à plus de 2 400 employés dans cinq pays différents;
- Le système mondial de conception Canvas, utilisé pour la conception et le développement de nos services bancaires numériques, est conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG);

- Les groupes de recherche en conception du Centre numérique de la Banque Scotia définissent des objectifs pour que les personnes handicapées soient bien représentées dans les recherches sur les utilisateurs;
- Le programme d'accessibilité de Gestion de patrimoine mondiale a été mis en place 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 (PDF, fichiers multimédias, etc.) et un pour le soutien continu de l'accessibilité dans les expériences client numériques. Dans le cadre de ce programme, plus de 25 sites Web appartenant à plus de huit unités fonctionnelles sont mis à jour afin de respecter les WCAG touchant les sites Web et le contenu Web.

Espaces accessibles

La Banque Scotia a pris l'engagement de prévoir des espaces accessibles pour ses clients et employés. Pour concrétiser cet engagement, elle se conforme aux lois et aux codes du bâtiment en vigueur au Canada. Non seulement ces éléments nous aident à concevoir des espaces exempts d'obstacles, mais ils nous incitent à créer des lieux inclusifs.

La Banque Scotia veille également à se conformer aux lois et règlements en vigueur en matière d'accessibilité lorsqu'elle construit des espaces publics ou qu'elle y apporte des modifications importantes. De plus, en cas d'interruption de service, nous en informons le public et lui indiquons les solutions de remplacement disponibles.

Guichets automatiques bancaires

La Banque Scotia tient compte de l'accessibilité lorsqu'elle planifie, conçoit et met en place ses guichets libre-service, notamment ses guichets automatiques bancaires, en prenant des mesures pour que ses clients aient accès à ses services et puissent faire leurs choix de manière indépendante et autonome. Conformément à cet engagement, la Banque Scotia :

- a conçu la navigation audio de ses guichets automatiques en collaboration avec des personnes non voyantes;
- s'est assurée de leur conformité à la norme ASC (B651) régissant l'accessibilité aux guichets automatiques et a veillé à ce que le Centre numérique de la Banque Scotia consulte l'Association canadienne de normalisation pour mettre à jour ses normes d'accessibilité des GAB.

Procédure d'examen

Au cours des prochaines années, nous continuerons de nous conformer aux exigences législatives et réglementaires, tout en mettant à jour ce plan d'accessibilité et les autres plans de même nature lorsque nous produirons des rapports de conformité auprès des autorités de réglementation appropriées.

Processus de rétroaction

La Banque Scotia est toujours à l'affût des commentaires de ses clients, de ses employés et des autres membres du public en lien avec son plan d'accessibilité ou les obstacles qu'ils rencontrent à la Banque.

- Vous pouvez transmettre vos commentaires à la Banque Scotia en succursale ou par divers autres moyens : poste, téléphone, service relais téléphonique, courriel, formulaire Web, sondage, réseaux sociaux, processus officiel de traitement des plaintes ou clavardage en ligne.
- Vous pouvez nous faire part de vos commentaires 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 en faire part 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.
- Tous les commentaires sur l'accessibilité seront conservés dans nos dossiers durant sept 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.

Les commentaires peuvent être transmis par courriel, par téléphone ou en personne, dans une succursale de la Banque Scotia.

Par courriel : clientaccessibility@scotiabank.com

Par téléphone :

1-800-575-2424 (service en français), 1-800-4SCOTIA (service en anglais)

1-866-267-4726 (Des services de relais sont offerts pour les personnes sourdes ou malentendantes)

416-701-7200 (Grand Toronto, extérieur du Canada/des É.-U. : appel à frais virés)

Vous pouvez vous rendre sur notre site Web pour en savoir plus à propos de notre [processus de rétroaction sur l'accessibilité à la Banque Scotia](#).

Renseignements supplémentaires :

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Plan d'accessibilité, veuillez écrire à l'adresse clientaccessibility@scotiabank.com

Ce document peut être fourni dans différents formats accessibles sur demande.