

Plan d'accessibilité pluriannuel de la Banque Scotia 2021 - 2023

Notre engagement

La Banque Scotia a pris l'engagement de fournir le meilleur service qui soit à tous ses clients, et 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 voulus pour remplir les objectifs et les exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (la « LCA »). Tenant à répondre en temps opportun aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées, elle prend soin de se conformer aux exigences de la LCA et de ses règlements d'application. 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.

Parallèlement à l'élaboration des règlements d'application de la LCA, la Banque Scotia a œuvré à la mise au point d'un plan d'accessibilité pluriannuel (le « Plan d'accessibilité ») conforme aux stipulations de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « LAPHO ») et de ses règlements d'application. Ce plan énonce les mesures que prend la Banque Scotia pour déceler, prévenir et lever les obstacles à l'accessibilité, tout en améliorant les possibilités offertes aux personnes handicapées.

Le Plan d'accessibilité de la Banque Scotia a été conçu avec la participation de nombreuses parties prenantes, y compris des personnes handicapées. Nous sommes convaincus que leur temps et leur expertise nous ont aidés à concevoir un plan qui fera évoluer positivement notre approche des obstacles à l'accessibilité.

Mesures prévues

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

- Établir un Centre d'excellence en accessibilité. Cet organe central aura pour rôle de promouvoir les bonnes pratiques en matière d'accessibilité et d'inclusivité qui font que nous traitons nos clients et nos collègues dans le respect et la dignité qu'ils méritent. Pour atteindre ce but, nous nourrirons une culture d'inclusion

étayée par des stratégies éclairées, des processus évolutifs et une répartition des responsabilités centrée sur les besoins des personnes handicapées (2021).

- Passer en revue les politiques, les services, les installations et les processus existants en vue de préparer un plan de mise en œuvre de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* qui nous aidera à repérer et à lever les obstacles à venir (2022).
- Restructurer le programme de formation obligatoire en matière d'accessibilité (2021).
- Consulter des personnes handicapées en organisant diverses initiatives de rapprochement et de participation communautaire, afin de circonscrire les obstacles à l'accessibilité dans la prestation de services financiers (2021-2023).
- Mettre à jour le Plan d'accessibilité de la Banque Scotia (2023).

Pour nos clients

- Approfondir notre compréhension des besoins bancaires de nos clients handicapés grâce aux initiatives de participation communautaire et aux études sur l'inclusion des utilisateurs (en cours).
- Peaufiner les mécanismes de rétroaction et améliorer les aides à la communication dont disposent les clients handicapés (2021).
- Continuer à veiller à ce que nos services bancaires numériques tiennent fondamentalement compte de l'accessibilité (en cours).
- Rendre plus efficaces les processus de demande et d'obtention de documents dans des formats accessibles (2021-2022).

Pour nos employés

- La Banque Scotia a renouvelé ses objectifs en matière de diversité et d'inclusion pour accroître la diversité dans la composition de son personnel sur les cinq prochaines années, en portant une attention particulière aux personnes qui s'identifient comme noires, autochtones, handicapées, minorités visibles et femmes. Un des objectifs de la stratégie déployée est d'augmenter la représentativité des personnes handicapées de 20 % sur cinq ans.
- Concevoir un plan contre les obstacles relatifs à l'attraction, à la fidélisation et au perfectionnement des personnes handicapées.
- Mettre au point un modèle de fonctionnement où l'accessibilité s'incorpore mieux aux pratiques de recrutement de la Banque Scotia (2022). Ce modèle déterminera la structure, les responsabilités et le budget entourant l'accessibilité au sein des RH mondiales.

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

Amélioration continue

En 2020, la Banque Scotia a procédé à l'examen de ses politiques, plans et processus en d'accessibilité dans toutes ses unités fonctionnelles au Canada, exercice qui a servi à orienter la conception du présent plan d'accessibilité.

Expérience employé

La Banque Scotia déploie des efforts importants pour contribuer à une culture inclusive où les employés :

- peuvent réaliser leur plein potentiel;
- sont respectés en tant que personnes;
- sont reconnus à la fois pour leurs différences et leurs similarités.

Notre approche de l'accessibilité respecte la dignité, l'inclusion et la participation de nos employés. Cette conception de l'inclusivité fait partie intégrante de la stratégie de la Banque Scotia en matière d'accessibilité : tenir compte de tous les employés en portant attention aux besoins et préférences de chacun. Conformément à cet engagement, la Banque Scotia :

- a procédé à une analyse du cycle de vie de l'employé pour déterminer dans quels secteurs on pouvait introduire ou améliorer l'accessibilité, en permettant des ajustements là où c'est requis;
- a poursuivi son travail avec les groupes de ressources pour les employés pour qu'ils contribuent activement à l'expérience employé. Les employés handicapés sont invités à s'exprimer sur la conception et la mise en œuvre des politiques et programmes en matière de ressources humaines;
- s'est assurée que les plateformes internes de reconnaissance et les systèmes de formation destinés aux employés soient conformes aux directives d'accessibilité du contenu Web;
- a élaboré et intégré des solutions axées sur les technologies d'assistance en appui aux employés handicapés dans le cadre de leur transition vers le travail à domicile dans le contexte de la COVID-19.

Formation

La Banque Scotia a pris l'engagement d'organiser des cours sur les lois en matière d'accessibilité applicables aux personnes handicapées en vigueur en Ontario et au Canada. Conformément à cet engagement, la Banque Scotia :

- a intégré l'accessibilité à sa formation en ligne obligatoire pour les employés suivie par toutes les recrues;
- a lancé un cours sur la diversité et l'inclusion destiné à tout le personnel et comprenant un module sur l'accessibilité;
- a mis à jour le contenu du Portail Accessibilité destiné aux employés internes, afin d'accroître la sensibilisation aux questions touchant à l'accessibilité et aux personnes handicapées;
- s'est assurée que les nouveaux employés du Centre numérique de la Banque Scotia participent à la formation de sensibilisation à l'accessibilité numérique pendant leur période d'intégration.

Expérience client

La Banque Scotia a pris l'engagement d'offrir un service à la clientèle accessible aux personnes handicapées. Cela signifie que nous fournissons à ces personnes des biens et 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 produit un guide sur la prestation de services aux clients destiné au personnel en contact avec les clients;
- a mis en œuvre un processus pour que les clients puissent demander des formats accessibles;
- fournit des services d'interprétation en langue des signes sur demande et sans frais pour le client;
- a créé des versions ASL (American Sign Language) d'articles d'aide clés proposés dans *Scotia en direct* et dans l'application mobile de la Banque;
- fournit sur la page [Ma banque à moi](#) des renseignements sur la façon d'exploiter les caractéristiques d'accessibilité intégrées à notre application mobile et à notre site Web.

Information et moyens de communication

La Banque Scotia a pris l'engagement de mettre à la disposition des personnes handicapées de l'information et des moyens de communication accessibles. Nous sommes déterminés à fournir des outils de communication accessibles aux clients et aux employés, pour favoriser la participation et le respect des préférences de chacun dans ses interactions avec la Banque.

Sites Web accessibles

La Banque Scotia tient absolument à rendre ses sites Web accessibles pour chacun de ses clients, indépendamment de ses connaissances, du contexte ou de la situation. Nous pensons que les services bancaires peuvent et doivent être exempts d'obstacles et qu'un dispositif bien pensé doit refléter la diversité de ses usagers. Conformément à cet engagement, la Banque Scotia a pris les mesures suivantes :

- nous assurons la compatibilité du contenu de nos sites Web accessibles au public, de nos applications et de nos contenus numériques avec les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) en veillant 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;
- nous avons lancé un programme de formation obligatoire sur l'accessibilité numérique appelé A11yBoost, qui comprend des directives adaptées à chaque poste – plus de 2 400 employés dans cinq pays différents ont déjà suivi cette formation;
- le système mondial de conception Canvas, utilisé pour la conception et le développement de nos Services bancaires numériques, est compatible avec les 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 échantillons de sondage.

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 où chacun a sa place.

La Banque Scotia veille également à se conformer aux lois et règlements applicables lorsqu'elle apporte des modifications importantes à des aires publiques. En outre, en cas d'interruption de service, nous aviserons le public et l'informerons des services de substitution disponibles.

Guichets automatiques bancaires

La Banque Scotia prend en compte les considérations d'accessibilité lorsqu'elle projette, 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 années qui viennent, 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 intéressée à recevoir des commentaires sur l'accessibilité de ses services aux clients. Les avis des clients à cet égard nous aideront à repérer les obstacles et à répondre aux préoccupations. La Banque Scotia veillera à ce que son processus de rétroaction soit accessible aux personnes handicapées en mettant à leur disposition des formats accessibles et des aides à la communication, sur demande.

Vous pouvez nous transmettre vos commentaires en écrivant à clientaccessibility@scotiabank.com

Vous pouvez également nous soumettre vos observations en utilisant l'appli de la Banque Scotia ou en appelant l'un des numéros ci-dessous :

Pour nous appeler

1 (800) 4SCOTIA (1-800-575-2424)

1 (800) 645-0288 (service pour malentendants)

(416) 701-7200 (Région métropolitaine de Toronto/appels à frais virés de l'extérieur du Canada/des États-Unis)

Pour nous rendre visite

Veillez communiquer avec votre succursale locale pour prendre rendez-vous.

Pour nous rejoindre sur Twitter

@ScotiabankHelps

Pour en savoir plus

Pour plus de renseignements sur ce plan d'accessibilité pluriannuel, veuillez écrire à clientaccessibility@scotiabank.com.

Ce document peut être fourni en des formats accessibles sur demande.