



Banque Scotia^{MD}

RAPPORT D'ÉTAPE 2025 DE LA BANQUE SCOTIA
RELATIF À LA LOI CANADIENNE SUR L'ACCESSIBILITÉ

Table des matières

- | | | | |
|-----------|---|-----------|--|
| 03 | Généralités | 40 | Quatrième domaine prioritaire : les communications, autres que les technologies de l'information et des communications |
| 07 | Consultation | 42 | Cinquième domaine prioritaire : l'acquisition de biens, de services et d'installations |
| 14 | Rétroaction | 44 | Sixième domaine prioritaire : la conception et la prestation de programmes et de services |
| 20 | Mises à jour concernant les progrès réalisés | 49 | Septième domaine prioritaire : le transport |
| 22 | Premier domaine prioritaire : l'emploi | 49 | Sensibilisation et formation à l'accessibilité |
| 29 | Deuxième domaine prioritaire : l'environnement bâti | | |
| 33 | Troisième domaine prioritaire : les technologies de l'information et des communications | | |

Généralités

Dans le cadre du [Plan d'accessibilité 2023-2026 de la Banque Scotia en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité](#), nous avions présenté les mesures que nous allions mettre en œuvre pour améliorer l'expérience de notre clientèle et de notre personnel en situation de handicap au Canada. Dans notre deuxième rapport d'étape relatif à la Loi canadienne sur l'accessibilité, nous sommes heureux de vous faire part des progrès que nous continuons de réaliser à ce chapitre.

Ce deuxième rapport met en lumière les améliorations en matière d'accessibilité que nous avons apportées à nos programmes, services, activités et lieux de travail en 2024, en nous appuyant sur vos commentaires.

COORDONNÉES

Pour obtenir une copie du Plan d'accessibilité de la Banque Scotia, du rapport d'étape et du processus de rétroaction en format adapté ou pour nous faire part de vos commentaires sur les pratiques de la Banque Scotia en matière d'accessibilité, n'hésitez pas à communiquer avec nous :

Le premier directeur, Programmes pour les personnes âgées et l'accessibilité de la Banque Scotia a pour responsabilité d'examiner les commentaires sur les questions relatives à l'accessibilité à la Banque.



Adresse postale

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

Courriel

clientaccessibility@scotiabank.com

Numéros de téléphone sans frais

1-800-575-2424 (service en français)

1-800-472-6842 (service en anglais)

1-800-645-0288 – Ligne dédiée aux commentaires sur
l'accessibilité

Service de relais

1-866-267-4726 (ASL/LSQ)

RÉTROACTION SUR L'ACCESSIBILITÉ

Nous invitons la clientèle, le personnel et toutes autres personnes à nous faire part de leurs commentaires sur les obstacles à l'accessibilité, sur notre plan d'accessibilité et sur nos rapports d'étape. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez le document [Processus de rétroaction sur l'accessibilité à la Banque Scotia](#).



MÉDIAS SUBSTITUTS

Une version PDF en gros caractères du rapport d'étape est disponible sur notre site Web. N'hésitez pas à communiquer avec nous si vous avez besoin d'une version imprimée, en braille ou audio du rapport.

À PROPOS DE LA BANQUE SCOTIA

La Banque Scotia a pour vision d'être le partenaire financier de confiance de sa clientèle et de générer une croissance rentable et durable. Dans l'esprit de sa mission d'entreprise, «pour l'avenir de tous», elle contribue à la réussite de ses clientes et clients, de leur famille et de leur collectivité en offrant des conseils et une vaste gamme de produits et de services, dont des services bancaires aux particuliers, aux entreprises et aux sociétés, des services bancaires privés, d'investissement et de gestion de patrimoine ainsi que des services liés aux marchés des capitaux. La Banque Scotia se classe parmi les banques les plus importantes de l'Amérique du Nord au chapitre des actifs, avec environ 1 400 milliards de dollars canadiens d'actifs au 31 octobre 2024. Les actions de la Banque Scotia sont cotées en bourse à Toronto (TSX : BNS) et à New York (NYSE : BNS). Pour en savoir davantage, veuillez consulter www.banquescotia.com et suivre le fil @Scotiabank sur X. Les bureaux de la direction générale de la Banque sont situés à Toronto, au Canada. Les termes «nous», «notre», «nos» et «la Banque» désignent La Banque de Nouvelle-Écosse, faisant affaire sous le nom de Banque Scotia.





ENGAGEMENT EN MATIERE D'ACCESSIBILITE

Nous agissons «pour l'avenir de tous».

La Banque Scotia a pris l'engagement de traiter toutes les personnes avec dignité et en respectant leur indépendance. Nous croyons en l'égalité des chances pour tous et nous sommes déterminés à repérer, à éliminer et à prévenir les obstacles pour les personnes handicapées.

Nous aspirons à faire de la Banque Scotia l'employeur de choix en améliorant l'accessibilité de nos produits, de nos services et de nos installations pour notre personnel et notre clientèle

«À la Banque Scotia, nous veillons à ce que chaque personne puisse avoir accès à des services financiers en toute dignité et de manière indépendante. Nous nous engageons à améliorer sans cesse l'accessibilité à nos produits, à nos services et à nos installations en repérant et en éliminant les obstacles.»

– Grant Mick (il/lui), premier vice-président, Contrôles internes – Réseau canadien

Consultation

Nous accordons une grande importance à la consultation des personnes ayant un handicap, car elle nous aide à répondre à leurs besoins en matière d'accessibilité et à éliminer les obstacles auxquels elles font face. Cette année, les consultations que nous avons menées pour préparer le rapport d'étape comprenaient des études de recherche et un sondage public.

ÉTUDES DE RECHERCHE

Nous avons collaboré avec une société d'expertise-conseil en accessibilité pour mener les activités suivantes :

- recherche sur des sujets liés à l'accessibilité (tous les trois mois), et
- une étude, menée auprès de quatorze personnes ayant des troubles cognitifs, portant sur leur expérience des alertes et des notifications bancaires et dont l'objectif était de créer un système de notifications plus accessible.

SONDAGE POUR LE RAPPORT D'ÉTAPE

En janvier 2025, nous avons lancé notre **sondage pour le rapport d'étape relatif à la Loi canadienne sur l'accessibilité**. Le questionnaire était disponible sur le site de la Banque Scotia pendant quatre semaines et s'adressait au personnel et à la clientèle de la Banque Scotia, ainsi qu'au public et aux personnes handicapées. Un courriel a également été envoyé aux membres du personnel ayant indiqué avoir un handicap et accepté que l'on communique avec eux au sujet des programmes d'inclusions.

Au total, **503** personnes ont répondu au sondage. Parmi elles :

- **322** ont déclaré présenter un handicap
- **172** ont signalé des obstacles

Parmi les personnes interrogées :



41%
troubles
cognitifs



16%
handicap lié
à la douleur



11%
problèmes
de mobilité



9%
déficience
auditive



8%
handicap
visuel



8%
handicap
d'une autre
nature



4%
handicap lié à
la souplesse



2%
problèmes
de dextérité



1%
ont préféré ne
pas répondre

Les personnes qui ont répondu au sondage ont également été interrogées à propos des progrès réalisés par la Banque Scotia à l'égard de son [plan d'accessibilité](#). Parmi les personnes interrogées :



croient que des
progrès ont été
réalisés



étaient
indécises



ne constatent
aucun progrès

Voici les aspects sur lesquels certaines personnes interrogées estiment que nous pouvons travailler :

- **Communication, technologie et service :**

- amélioration des processus relatifs aux services bancaires en ligne;
- offre d'un plus grand nombre de ressources accessibles sur les fonctionnalités du site Web et de l'appli mobile;
- offre accrue de soutien spécialisé de la part des Centres mondiaux d'expérience client (centres de contact).

Consultez les sections intitulées [Deuxième domaine prioritaire : l'environnement bâti](#) et [Troisième domaine prioritaire : Technologies d'assistance pour l'information et les communications](#) pour en savoir plus sur les efforts que nous déployons pour répondre à ces demandes.

- **En succursale :**

- ajout de sièges et de places de stationnement;
- ajout de fonctionnalités tactiles aux guichets pour les personnes âgées et celles qui ont des problèmes de mobilité.

Pour de plus amples renseignements sur les mesures que nous prenons, consultez les sections intitulées [Deuxième domaine prioritaire : l'environnement bâti](#) et [Troisième domaine prioritaire : Technologies d'assistance pour l'information et les communications](#).

Certains membres de notre personnel nous ont fait part d'aspects que nous pourrions améliorer :



- **Mesures d'adaptation au travail :**
 - options de travail plus flexibles;
 - conseils sur la tenue des conversations entourant les mesures d'adaptation;
 - accès à un plus grand nombre de technologies d'assistance s'intégrant aux plateformes internes.

Vous trouverez de plus amples renseignements au sujet des mesures que nous prenons dans les sections intitulées [Premier domaine prioritaire : l'emploi](#), [Troisième domaine prioritaire : Technologies d'assistance pour l'information et les communications](#), et [Sensibilisation et formation à l'accessibilité](#).

- **Formation et sensibilisation :**
 - amélioration de la compréhension des gestionnaires à l'égard des handicaps mentaux et cognitifs et de leur incidence sur les tâches au travail;
 - élimination de la stigmatisation vécue par les membres du personnel qui révèlent avoir un handicap.

Consultez la section intitulée [Sensibilisation et formation à l'accessibilité](#) pour en savoir plus sur les efforts que nous déployons pour répondre à ces demandes.

AMÉLIORATION DES MESURES D'ACCESSIBILITÉ POUR LA CLIENTÈLE ET LE PERSONNEL

Les personnes qui ont répondu au sondage ont souligné les progrès notables réalisés par la Banque Scotia dans les domaines suivants :



- **Sensibilisation et consultation :**

- sensibilisation accrue à l’accessibilité et aux réalités des personnes handicapées grâce à des webinaires, des conférences, des infolettres et du matériel promotionnel;
- formation et ressources offertes sur le langage inclusif et l’accessibilité afin de réduire la stigmatisation.

Consultez les sections intitulées [Premier domaine prioritaire : l’emploi](#) et [Sixième domaine prioritaire : la conception et la prestation de programmes et de services](#) pour en savoir plus à ce sujet.

- **Service à la clientèle :**

- progrès significatifs réalisés à l’égard de l’offre de documents dans divers formats et de la disponibilité de ceux-ci dans nos succursales;
- technologie numérique plus accessible et meilleur accès aux documents en gros caractères pour les personnes ayant une déficience visuelle;
- consultation auprès de personnes handicapées afin de cerner les lacunes en matière de service.

Consultez les sections intitulées [Deuxième domaine prioritaire : l’environnement bâti](#), [Troisième domaine prioritaire : Technologies d’assistance pour l’information et les communications](#), et [Sixième domaine prioritaire : la conception et la prestation de programmes et de services](#) pour connaître les résultats atteints.

- **Santé mentale :**

- meilleure couverture des soins de santé mentale pour le personnel;



- sensibilisation accrue aux pratiques d'embauche inclusives;
- accent sur la sensibilisation à la santé mentale lors de nos événements internes afin de réduire la stigmatisation au travail.

Pour en savoir plus, consultez la section intitulée [Premier domaine prioritaire : l'emploi](#).

- **Mesures d'adaptation au travail :**

- soutien des membres du personnel ayant un handicap en leur fournissant l'équipement nécessaire et en veillant à l'accessibilité des lieux de travail;
- plus grande transparence concernant la façon d'obtenir de l'aide et de mettre à disposition des outils et des technologies pour répondre aux besoins en matière d'accessibilité.

Pour en savoir plus, consultez la section intitulée [Premier domaine prioritaire : l'emploi](#).

CONSULTATIONS AUPRÈS DU PERSONNEL

Sondage mondial sur la diversité

En 2024, le sondage mondial sur la diversité de la Banque Scotia a permis aux membres du personnel de s'identifier comme faisant partie d'un groupe méritant l'équité. Nous avons utilisé les résultats du sondage pour bâtir un milieu de travail plus inclusif au Canada. Les répondants avaient également l'option d'indiquer qu'ils sont d'accord pour que l'on communique avec eux au sujet d'initiatives liées à l'inclusion.



Comité sur l'équité en matière d'emploi

Le comité sur l'équité en matière d'emploi a continué d'orienter les Ressources humaines mondiales afin qu'elles mettent en œuvre, effectuent un suivi et évaluent efficacement les **plans d'équité en matière d'emploi de la Banque Scotia** pour les groupes méritant l'équité au Canada. Les membres du comité proviennent de divers secteurs d'activité, échelons et groupes méritant l'équité au Canada. Ils veillent à l'efficacité du travail d'équipe, des mesures d'inclusivité et de la gestion des pratiques, politiques et systèmes en matière d'emploi.

Examen des systèmes du personnel

En 2024, nous avons réalisé un **examen des systèmes d'emploi** pour repérer, comprendre et éliminer les obstacles auxquels se heurtent les membres du personnel appartenant à des groupes méritant l'équité, y compris les personnes ayant un handicap. Dans le cadre de ce processus, nous avons :

- examiné plus de 500 documents, notamment des politiques, des formations et des communications, afin d'évaluer la manière dont l'inclusion et l'équité sont prises en compte dans nos pratiques;
- recueilli les commentaires du personnel par l'entremise d'un sondage interne, et reçu environ 1 600 réponses de personnes ayant un handicap;
- animé des groupes de discussion avec des membres du personnel méritant l'équité pour connaître les expériences qu'ils ont vécues et leurs commentaires, et
- rencontré environ 50 partenaires d'affaires pour discuter des réussites et des obstacles en matière d'inclusion.



Les conclusions de ces initiatives seront utilisées pour élaborer notre prochain **plan d'équité de l'emploi (PEE)** pour les personnes handicapées.

COMMENT LES CONSULTATIONS SERONT-ELLES UTILISÉES?

Les résultats du **sondage pour le rapport d'étape relatif à la Loi canadienne sur l'accessibilité** sont partagés de la même manière que la rétroaction concernant l'accessibilité. Consultez la section Rétroaction pour en savoir plus.

Rétroaction

Outre les consultations menées, entre le 1^{er} février 2024 et le 31 janvier 2025, nous avons reçu et examiné 1 550 commentaires de la clientèle et 93 commentaires du personnel qui portaient sur l'accessibilité.

CE QUE DISAIT LA RÉTROACTION DE LA CLIENTÈLE

L'année dernière, nous avons reçu 93 % plus de commentaires des clientes et des clients qu'en 2023. À propos des commentaires sur l'accessibilité que nous avons reçus et analysés :

- 62 % étaient liés à la conception et à la prestation de programmes et de services;
- 12 % portaient sur les espaces physiques;



- 12 % étaient liés aux technologies de l'information et de la communication;
- 7 % portaient sur la communication;
- moins de 1 % étaient liés à l'emploi.

Nous n'avons reçu aucun commentaire relatif à l'achat de biens ou de services, aux installations et au transport.

Rétroaction positive de la clientèle

La Banque Scotia a reçu des commentaires positifs de la part de clientes et de clients en situation de handicap, notamment en ce qui concerne :

- **l'application mobile de la Banque Scotia.** Certaines personnes ont trouvé l'application mobile accessible, intuitive et facile à utiliser avec des technologies d'assistance. Les clientes et clients ont fourni des commentaires positifs :
 - sur la façon dont la conception et l'affichage amélioreraient l'expérience utilisateur;
 - sur la fonctionnalité de clavardage.
- **l'accessibilité des succursales.** Nos nombreuses succursales canadiennes occupent des bâtiments de conception variée, ce qui peut avoir une incidence sur l'accessibilité pour la clientèle. Voici les aspects de certaines de nos succursales sur lesquels des commentaires positifs ont été portés :
 - les rampes;
 - les dispositifs d'ouverture de porte automatique;
 - les sièges;
 - le stationnement;
 - l'accessibilité des toilettes;
 - les guichets automatiques bancaires (GAB).



Les membres du personnel des succursales ont également été félicités pour leur servabilité et leur dévouement à fournir des services accessibles.

- **les Centres mondiaux d'expérience client (centres de contact).** Les commentaires portaient sur le service amical, compréhensif et efficace offert aux personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité.

Possibilités et obstacles mis en lumière dans les commentaires de la clientèle

Les trois principaux thèmes mentionnés dans les commentaires sont les suivants :

- **Thème 1 – Services accessibles et mesures d'adaptation :**
 - Offre de services bancaires personnalisés tenant compte des préférences de la clientèle et réduction du besoin de se rendre en succursale, particulièrement pour les personnes à mobilité réduite. Offre d'options de services bancaires numériques et à distance;
 - Formation pour le personnel afin de mieux soutenir les clientes et clients ayant un handicap.

Pour en savoir plus, consultez les sections [Sixième domaine prioritaire : la conception et la prestation de programmes et de services](#) et [Sensibilisation et formation à l'accessibilité](#).

- **Thème 2 – Processus et politique :**
 - Amélioration de la vérification numérique en proposant davantage d'options textuelles aux personnes sourdes et malentendantes;

- Simplification des processus comme l'ouverture d'un régime enregistré d'épargne-invalidité, la communication avec le centre de contact et l'échange de récompenses en ligne;
 - Rationalisation des procédures pour la clientèle en situation de handicap ayant désigné un mandataire.
- **Thème 3 – Succursales de la Banque Scotia :**
 - Ajout de places assises et d'espaces de stationnements accessibles pour améliorer la commodité et le confort;
 - Assistance plus rapide aux personnes handicapées afin de réduire les temps d'attente et d'améliorer l'expérience client.

Pour en savoir plus, consultez la section [Deuxième domaine prioritaire : l'environnement bâti.](#)

CE QUE DISAIT LA RÉTROACTION DES MEMBRES DU PERSONNEL

Au total, 93 membres du personnel ont répondu à notre **sondage sur l'accessibilité**. À propos des commentaires sur l'accessibilité que nous avons reçus et analysés :

- 35 % étaient liés aux espaces physiques;
- 25 % portaient sur notre culture;
- 24 % étaient liés à l'emploi;
- 22 % portaient sur les mesures d'adaptation;
- 22 % étaient liés aux technologies;
- 17 % portaient sur les ressources et la communication.

Possibilités et obstacles mis en lumière dans les commentaires du personnel

Les trois principaux thèmes mentionnés dans les commentaires sont les suivants :

- **Thème 1 – Espaces physiques :**

- Réduction de l'utilisation d'un éclairage fluorescent;
- Renforcement de l'application de notre politique sur un environnement de travail sans parfum.

- **Thème 2 – Mesures d'adaptation :**

- Meilleure connaissance par la direction du processus lié aux mesures d'adaptation;
- Réduction du temps nécessaire à la mise en oeuvre des mesures d'adaptation.

- **Thème 3 – Technologies :**

- Meilleure sensibilisation de la direction aux différentes options en matière de technologies accessibles;
- Mise en place d'une stratégie d'intégration plus accessible afin de faire connaître ces technologies aux membres du personnel (actuels et nouveaux).

NOTRE PROCESSUS DE RÉTROACTION SUR L'ACCESSIBILITÉ

Nous travaillons de concert avec nos collègues pour traiter les commentaires sur l'accessibilité que nous avons reçus. L'équipe



Programmes pour les personnes âgées et l'accessibilité gère les commentaires de la clientèle, alors que l'équipe Inclusion mondiale s'occupe des commentaires fournis par le personnel. Au cours de la dernière année, nous avons amélioré notre processus afin de renforcer la responsabilisation et de mieux prendre en compte les recommandations reçues.

Nous avons notamment amélioré notre processus de rétroaction avec le déploiement de notre **sondage sur l'accessibilité** destiné au personnel en mai 2024, à l'occasion de la **Semaine nationale de l'accessibilité**. Ce sondage nous permet de recueillir des renseignements auprès de notre personnel afin de trouver des moyens d'améliorer nos outils, nos processus, nos ressources et notre culture d'accessibilité. Au Canada, le personnel peut répondre au sondage une fois par jour.



Nous faisons part à nos collègues des commentaires que nous avons récoltés et des tendances qui se sont dégagées du sondage. Nous travaillons ensemble pour trouver des moyens d'améliorer nos politiques, nos processus et nos services. Les équipes établissent ensuite l'ordre de priorité des recommandations et mettent sur pied les mesures à adopter dans les futurs plans d'accessibilité.

Mises à jour concernant les progrès réalisés

Dans cette section, nous présentons les progrès que nous avons réalisés pour éliminer et prévenir les obstacles, ainsi que les efforts que nous déployons pour faire évoluer nos pratiques en matière d'accessibilité.

Voici un aperçu des progrès réalisés en 2024 :



Nous avons rempli neuf engagements dans les délais ou avant la date butoir. Voici ce que cela signifie :

Nous avons rempli plus de 80 % de nos engagements dans deux domaines prioritaires. Consultez les sections intitulées [Quatrième domaine prioritaire](#) et [Sixième domaine prioritaire](#).

Nous avons rempli 100 % de nos engagements dans le [Cinquième domaine prioritaire](#).



Nous avons repoussé l'échéance de quatre engagements pour tenir compte des nouveaux commentaires recueillis auprès de personnes handicapées et de nouveaux règlements. Consultez les sections intitulées [Deuxième domaine prioritaire](#), [Troisième domaine prioritaire](#) et [Sixième domaine prioritaire](#).



Nous avons continué de mettre en œuvre dix engagements, lesquels devraient être achevés dans les délais prévus. Reportez-vous aux sections intitulées [Premier domaine prioritaire](#), [Deuxième domaine prioritaire](#), [Troisième domaine prioritaire](#), [Quatrième domaine prioritaire](#) et [Sixième domaine](#).

GOUVERNANCE ET RESPONSABILITÉ

Lors de la première phase d'élaboration de notre plan d'accessibilité et de nos rapports d'étape relatifs à la Loi canadienne sur l'accessibilité, nous avons appris l'importance de pouvoir facilement collaborer et nous adapter afin de gérer les obstacles à l'accessibilité à l'échelle de la Banque.

En 2024, nous avons créé un Modèle opérationnel d'accessibilité comprenant sept domaines clés. Ce modèle explique comment notre personnel collabore afin de faire évoluer nos pratiques en matière d'accessibilité. Un comité, composé de membres issus de divers secteurs de la banque, gère chaque domaine clé. Les leaders et les membres du personnel qui font partie de ces comités et qui possèdent l'expertise nécessaire élaborent et mettent en œuvre des plans d'action afin de repérer, de prévenir et d'éliminer les obstacles. L'équipe Programmes pour les personnes âgées et l'accessibilité supervise ces plans et rend compte à un comité de la haute direction qui dirige les initiatives stratégiques en matière d'accessibilité.

En unissant nos efforts, nous souhaitons :



- améliorer l’expérience client en utilisant les commentaires recueillis pour lancer et mettre à jour des services bancaires, des sites Web, des applis mobiles et des produits qui répondent aux besoins de la clientèle;
- accroître la transparence en faisant un suivi des obstacles repérés et des progrès réalisés pour éliminer et prévenir les obstacles dans nos domaines clés;
- améliorer l’expérience globale en matière d’accessibilité pour la clientèle et le personnel grâce à des efforts concertés à l’échelle de la Banque.

Nous désirons élaborer des pratiques solides en matière d’accessibilité en affinant continuellement nos stratégies, en favorisant l’inclusion et en utilisant des technologies innovantes pour répondre aux besoins changeants de notre clientèle et de notre personnel.

Premier domaine prioritaire : l’emploi

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. En donnant la priorité à l’équité et à l’inclusion, nous aspirons à être la banque de choix pour les meilleurs talents. Nous avons pour mission d’instaurer une culture d’équité, d’inclusion, d’accessibilité et d’appartenance. Nous nous efforçons de veiller à ce que l’ensemble de nos systèmes, pratiques et processus soient équitables et inclusifs.

Guidés par nos [engagements en matière d’inclusion](#), nous sommes déterminés à créer un milieu de travail diversifié et inclusif où chaque personne peut se sentir à sa place et libre d’être elle-même et exceller dans ses fonctions. Pour en savoir plus, consultez la page de notre site Web sur la [diversité et l’inclusion](#).



PROGRÈS RÉALISÉS SUR LE PLAN DE NOS ENGAGEMENTS

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

#	Engagement	Échéancier*/État d'avancement
1	Accroître la représentation Accroître de 20 % la représentation des personnes handicapées. * Cet engagement, comme tous les autres engagements mentionnés dans ce rapport, concerne le Canada.	2025 Réalisé
2	Faire progresser le plan d'équité de l'emploi Faire progresser le plan d'équité de l'emploi pour les personnes handicapées afin d'éliminer les obstacles liés à l'embauche, au maintien en poste et au perfectionnement des membres du personnel ayant un handicap.	2022-2025 En cours



Mettre en place un Modèle opérationnel d'accessibilité pour le personnel

La Banque Scotia est en train de 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 le personnel ayant un handicap. Ce modèle intègre l'accessibilité dans les pratiques d'emploi de la Banque.

2022 - 2026
En cours

3

Établir des programmes d'embauche ciblés

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 ayant une déficience visuelle ou cognitive, sont en cours.

2022 - 2024
Réalisé

4

Engagement 1 : Accroître la représentation

En 2020, la Banque Scotia s'est engagée à augmenter de 20 % la représentation des personnes handicapées au sein de son

effectif avant la fin de 2025. Nous avons atteint notre objectif en 2024, alors que 9 % des nouveaux membres du personnel s'identifiaient comme des personnes handicapées.

En outre, nous utilisons l'indice de **disponibilité sur le marché du travail (DMT)** pour calculer le nombre de personnes ayant un handicap au sein de notre personnel et veiller à respecter la **Loi sur l'équité en matière d'emploi**. La **DMT** mesure la représentation des groupes méritant l'équité au sein du marché du travail canadien et sert de repère pour évaluer l'équité en matière d'emploi. Elle est mise à jour tous les cinq ans, en fonction du **recensement** et de l'**Enquête canadienne sur l'incapacité**. Nous accordons une grande importance au suivi régulier de notre progrès et à la sollicitation active de rétroaction afin d'améliorer nos initiatives.

En 2025, nous lancerons également un nouveau **plan d'équité de l'emploi (PEE)** d'une durée de trois à cinq ans. Ce plan s'appuiera sur les conclusions d'une évaluation interne et sur les commentaires recueillis au sujet de l'accessibilité pour nous assurer de suivre la **DMT** et d'éliminer les obstacles à l'emploi.

Engagement 2 : Faire progresser le plan d'équité de l'emploi

Le **PEE** continue d'évoluer pour mieux refléter le travail que nos collègues et nos comités sur l'inclusion entreprennent afin d'éliminer les obstacles à l'inclusion et à l'accessibilité. Nous tenons fermement à éliminer les obstacles liés à l'embauche, au maintien en poste et au perfectionnement des membres du personnel ayant un handicap.

Voici quelques points saillants du plan :

- **Fonctionnalité de renseignements sur les mesures d'adaptation :** Nous avons doté notre site Web interne d'une



nouvelle fonctionnalité dédiée aux plans de mesures d'adaptation des membres du personnel. Cette fonctionnalité facilite la communication claire des besoins en matière d'adaptation afin que nous puissions répondre à ces besoins pendant toute la durée de l'emploi, ce qui favorise l'équité des évaluations de rendement et l'avancement professionnel.

- **Accessibilité des documents :** Nous fournissons des documents accessibles par l'entremise de nos sites internes de ressources humaines.

En 2024, le comité de la haute direction sur l'accessibilité de la Banque Scotia a continué de veiller à ce que la Banque offre une expérience accessible et équitable aux membres du personnel ayant un handicap. Ce comité est composé de membres de la haute direction qui travaillent à l'échelle mondiale pour promouvoir les initiatives favorisant l'accessibilité pour le personnel.

Pour en savoir plus, consultez les sections intitulées [Engagement 3 : Mettre en place un Modèle opérationnel d'accessibilité pour le personnel](#), [Engagement 4 : Établir des programmes d'embauche ciblés](#) et [Sensibilisation et formation à l'accessibilité](#).

Engagement 3 : Mettre en place un Modèle opérationnel d'accessibilité pour le personnel

En 2024, les Ressources humaines mondiales ont dirigé avec succès la mise en œuvre du Modèle opérationnel d'accessibilité pour le personnel qui contribue au soutien des membres du personnel ayant un handicap en éliminant les obstacles et en créant un milieu de travail inclusif. Il permet à nos collègues de collaborer sur des initiatives en faveur des membres du personnel ayant un handicap. Nous continuerons à utiliser ce modèle pour susciter des change-



ments positifs et atteindre nos objectifs jusqu'à la fin de 2025. Nous évaluerons notre réussite à l'aide des mesures suivantes :

- les indicateurs de rendement clés définis dans le **PEE**;
- les résultats annuels du sondage mené auprès des membres du personnel présentant un handicap;
- les résultats du **Sondage mondial sur la diversité**.

Engagement 4 : Établir des programmes d'embauche ciblés

En 2024, nous avons mis l'accent sur l'embauche de personnes handicapées, notamment celles ayant une déficience visuelle ou cognitive, par l'entremise de programmes avec des partenaires communautaires.

Pour appuyer ces efforts, nous avons pris les mesures suivantes :

- **Ressources** : Nous avons publié un guide interne pour aider les consultants et consultantes en acquisition des talents, les responsables de l'embauche et les personnes menant les entrevues à la Banque Scotia à attirer, contacter, rencontrer et embaucher des candidats et candidates ayant un handicap.
- **Site Web pour les personnes candidates** : Nous avons créé un site Web externe permettant aux personnes handicapées de transmettre leur CV et de communiquer leurs intérêts pour les aider à entrer en contact avec des recruteurs et recruteuses.

Pour accroître le recrutement d'élèves, la Banque Scotia a été l'hôte ou la participante de 136 événements liés à divers groupes méritant l'équité, dont trois événements destinés aux étudiants et étudiantes ayant un handicap :

- **Forum sur l'accessibilité de l'Université Western**
- **Journée de développement professionnel pour les étudiants et étudiantes en situation de handicap de l'Université Concordia**
- **Forum sur l'accessibilité de l'emploi HirewesterneruAbility**



Grâce à ces initiatives, nous avons embauché des étudiants et étudiantes ayant un handicap pour pourvoir 6 % des postes de programmes coopératifs et des stages, un résultat équivalent à celui de 2023.

Nous avons poursuivi notre partenariat avec **l'Institut national canadien pour les aveugles** dans le cadre des événements **Ouvrir les portes du travail** et des événements de réseautage virtuels et d'embauche en personne **Points de connexion**.

La Banque Scotia s'est jointe au **programme pilote sur la neurodiversité et l'estime de soi pour les employeurs de Surrey Place**, un organisme sans but lucratif qui offre des soins complets et centralisés aux personnes de tous âges atteintes d'autisme, de troubles du développement et de déficiences sensorielles. Les responsables de l'embauche ont reçu des infolettres bihebdomadaires, ont participé à des séances de formation et ont pu accéder à des ressources afin d'améliorer leur connaissance des pratiques inclusives en matière de neurodiversité au travail.

Deuxième domaine prioritaire : l'environnement bâti

PROGRÈS RÉALISÉS SUR LE PLAN DE NOS ENGAGEMENTS

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

#	Engagement	Échéancier*/ État d'avancement
1	Comprendre la situation actuelle Évaluer l'état actuel des espaces de travail des membres du personnel et des succursales : <ul style="list-style-type: none">• en réalisant des audits dans cinq succursales;• en réalisant des audits dans cinq bureaux**.	2023-2024 Réalisé

** Nous avons remarqué une erreur dans le plan d'accessibilité 2023-2026 de la Banque Scotia, qui indiquait que des audits seraient réalisés dans 10 bureaux, au lieu de 5 bureaux et 5 succursales. Nous corrigéons cette erreur ici.



#	Engagement	Échéancier*/État d'avancement
2	Agir sans tarder Élaborer un plan d'action permettant de se consacrer aux mesures pertinentes basées sur les recommandations des audits et de les mettre en œuvre.	2025 (échéancier repoussé) En cours
3	Maintenir 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

Engagement 1 : Comprendre la situation actuelle

Notre initiative, en collaboration avec la [**Fondation Rick Hansen**](#), vise à évaluer l'accès véritable aux espaces physiques, sur la base de principes de conception universelle qui vont au-delà des exigences des codes du bâtiment actuels.

En octobre 2024, nous avons fait un audit dans cinq bureaux et cinq succursales au Canada. Pour obtenir la **certification d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen**, un lieu doit obtenir une note minimale et satisfaire aux exigences obligatoires. Voici les résultats :

- **Bureaux :** 3 des 5 bureaux ont reçu une note de 60 % ou plus, ce qui leur a permis d'obtenir une **certification d'accessibilité**. Principaux facteurs évalués :
 - l'accès à des toilettes universelles;
 - les entrées et les voies accessibles;
 - les espaces de stationnements accessibles et l'accès au transport en commun, le cas échéant.



- **Succursales** : 2 des 5 succursales ont obtenu une note de 70 % ou plus, mais n'ont pas satisfait à l'exigence obligatoire concernant l'accès à tous les principaux espaces fonctionnels. Par conséquent, cinq succursales **n'ont pas obtenu de certification**.

Ces audits nous ont permis de relever des points à améliorer, qui font désormais partie de notre plan d'action.

Engagement 2 : Agir sans tarder

Nous nous sommes engagés à élaborer un plan d'action reposant sur les conclusions des audits.

En 2023, nous avons obtenu la cote **WELL Health-Safety Rating** de [**l'International WELL Building Institute**](#) pour deux de nos espaces de travail. En 2024, nous avons tout mis en œuvre pour obtenir une **certification WELL** globale.

En 2025, nous poursuivrons nos efforts pour améliorer l'accessibilité et l'inclusivité dans nos espaces :

- en collaborant avec la [**Fondation Rick Hansen**](#) pour organiser des **séances d'information portant sur l'évaluation de l'accessibilité et la conception accessible à la Banque Scotia**. Ces séances aideront nos professionnels de la conception à tirer parti de l'évaluation de l'accessibilité effectuée dans 10 emplacements de la Banque Scotia au Canada.
- en mettant à l'essai la technologie de balises de **RightHear** dans deux espaces de travail, en nous reposant sur l'information recueillie dans le cadre de nos consultations avec [**l'Institut national canadien pour les aveugles**](#). Cette technologie aide



les personnes aveugles, malvoyantes ou neurodivergentes à s'orienter dans les lieux publics.

Engagement 3 : Maintenir

Nous vérifions régulièrement nos succursales et nos espaces de travail et nous y apportons des améliorations en nous basant sur les conclusions de nos vérifications. Nous avons créé récemment le **code du bâtiment 2024 de la Banque Scotia pour l'Ontario**, un guide interne pour l'examen des projets ontariens. Il contient des exigences de conception sans obstacle pour les éléments suivants :

- les portes;
- les rampes;
- les affiches;
- les portes automatiques;
- les toilettes et les toilettes universelles.

De plus, trois membres de notre équipe de Gestion des immeubles ont suivi la **formation de base du Programme de certification en matière d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen (RHFAC)**. Ce cours de quatre semaines aide à comprendre les besoins des personnes handicapées, les obstacles auxquels elles sont confrontées et la manière de rendre les espaces plus accessibles. Il explique également en quoi consistent la **conception universelle** et la méthode **RHFAC** par le biais d'études de cas.

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

PROGRÈS RÉALISÉS SUR LE PLAN DE NOS ENGAGEMENTS

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

#	Engagement	Échéancier*/État d'avancement
1	Définir des normes 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.	2025 (échéancier repoussé) En cours
2	Rendre nos logiciels plus accessibles Développer les outils et les processus d'essai existants en matière d'accessibilité numérique.	2024-2026 En cours



Engagement

Effectuer des recherches sur les utilisateurs et consulter les utilisateurs

Accroître les possibilités pour les personnes présentant un large éventail de handicaps et des identités intersektionnelles 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

Réalisé

3

Offrir de l'aide en matière d'accessibilité

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

En cours

4

Assurer l'accessibilité de l'expérience numérique du personnel

Mettre à jour les formations et les outils de technologie d'assistance offerts aux membres du personnel handicapés et élargir le catalogue de technologie d'assistance en y ajoutant des solutions pour aider les personnes atteintes d'une déficience cognitive.

2025

En cours

5

Engagement 1 : Définir des normes

Dans le but de satisfaire à la norme **EN 301-549 (proposition de norme sur les technologies de l'information et de la communication)**, l'équipe **Accessibilité numérique** se concentre sur quatre aspects clés :

- **Sites et applications Web.** Nous avons revu nos composants de conception numérique utilisés pour créer nos sites Web et nos applications mobiles. Nous mettons à jour nos normes internes, et nos équipes de test disposent des plans nécessaires pour veiller à ce que nous répondions aux nouvelles normes dans les années à venir.
- **Applications mobiles.** Nous avons augmenté le nombre et les types d'appareils mobiles pour aider l'équipe **Accessibilité numérique** à élaborer et à mettre à l'essai de nouvelles normes. Nous mettons à jour nos normes, nos processus et nos méthodes d'essai à l'interne.
- **Documents accessibles.** Nous prévoyons mettre à jour nos normes internes pour les documents publics. Pour en savoir plus, consultez la section [Quatrième domaine prioritaire : les communications, autres que les technologies de l'information et des communications.](#)
- **Dispositifs des kiosques libre-service.** Nous avons réalisé une analyse des écarts entre les normes actuelles et les nouvelles normes et partagé nos conclusions avec les équipes responsables de la mise en œuvre. Nous étudions la possibilité de fusionner les **normes EN 301-549** avec la **norme CSA 651.2**, qui est la norme canadienne actuelle en matière de conception accessible pour les dispositifs interactifs libre-service, y compris les guichets automatiques bancaires.



Cette approche structurée nous permet de respecter les nouvelles normes d'accessibilité et d'offrir une expérience numérique inclusive.

Engagement 2 : Rendre nos logiciels plus accessibles

En 2024, nous nous sommes employés à fournir aux concepteurs, aux développeurs et aux testeurs les ressources et les outils nécessaires pour répondre aux normes d'accessibilité du Web. Nous avons également examiné les moyens de vérifier si nous sommes conformes à ces normes. Voici les points saillants :

- **Outils de navigation.** Nous avons mis à jour les recommandations visant à améliorer une série d'outils d'accessibilité intégrés aux navigateurs.
- **Solutions à l'échelle de la Banque.** Nous élaborons des lignes directrices et des processus afin d'analyser et de comparer les outils pour différents types d'utilisation. Nous explorons également une solution visant à soutenir nos équipes tout au long du cycle de développement des logiciels grâce à une analyse régulière des données.
- **Fournisseurs.** Nous avons travaillé avec des partenaires clés qui prennent en charge nos services numériques afin de repérer et de corriger les lacunes en matière d'accessibilité dans leurs produits et services.
- **Approvisionnement.** Nous avons créé une série de questions visant à vérifier si les nouveaux fournisseurs respectent les normes d'accessibilité. Ces questions nous aideront à comprendre les répercussions de leur technologie sur notre clientèle et sur notre personnel en situation de handicap.



Ces mesures visent à aider nos équipes responsables du numérique à élaborer des solutions qui permettent à notre clientèle de trouver et d'utiliser plus facilement l'information dont elle a besoin, garantissant ainsi une expérience bancaire plus accessible.

Engagement 3 : Effectuer des recherches sur les utilisateurs et consulter les utilisateurs

Nous avons pris des mesures pour accroître les options permettant aux personnes ayant divers types de handicaps et de facteurs identitaires intersectionnels de contribuer à la conception d'expériences liées aux services bancaires numériques. Nous avons mis en place des processus qui :

- permettent d'offrir plus d'options de participation pour les observateurs lors des entrevues de recherche, afin que nos collègues responsables des produits bancaires numériques et de leur conception puissent apprendre des personnes handicapées;
- mettent en évidence les informations relatives aux personnes handicapées afin de répondre aux besoins de la clientèle en matière de conception de services bancaires numériques;
- permettent de collaborer avec l'équipe Accessibilité numérique afin d'intégrer les commentaires de la clientèle handicapée et d'assurer l'accessibilité dès la conception;
- tirent parti de l'utilisation d'outils de conception axés sur l'expérience client pour refléter et prendre en compte la diversité de la clientèle de la Banque Scotia, en s'appuyant sur les analyses menées auprès de personnes handicapées.

Par conséquent, les personnes handicapées ont été incluses dans un plus grand nombre d'études réalisées tout au long de l'année 2024. Voici comment elles ont pris part à nos trois méthodes de recherche :

- **Entrevues de recherche :** Nous avons inclus des personnes issues de la diversité pour faire une sélection lors du recrutement de participants pour 20 études basées sur des entrevues, ce qui a permis d'obtenir une représentation de 17 % de personnes handicapées parmi les participants.
- **Recherche autoguidée :** Bien que les données démographiques ne fassent pas l'objet d'un suivi au niveau des participants, nous avons établi des critères de recrutement pour nous assurer que des personnes handicapées participent à ces études.
- **Sondages :** Sur la base des réponses facultatives fournies dans les dix sondages que nous avons réalisés, 23 % des participants ont déclaré être en situation de handicap.

Ces efforts ont permis de nous assurer que les expériences des personnes handicapées étaient prises en compte dans la conception de nos services numériques, en les rendant plus inclusifs et accessibles à tous.

Engagement 4 : Offrir de l'aide en matière d'accessibilité

En 2024, nous avons revu le contenu relatif à l'accessibilité dans la section [**Aide du site Web de la Banque Scotia**](#) afin de déterminer quelles parties du contenu nous devions mettre à jour. Voici les mesures que nous prendrons en 2025 :



- **Première mesure – Apprendre :** Utiliser divers appareils mobiles pour améliorer les connaissances de l'équipe Accessibilité numérique en ce qui concerne les pratiques d'accessibilité mobile afin de mieux comprendre l'expérience client.
- **Deuxième mesure – Créer du contenu :** Utiliser l'examen du contenu relatif à l'accessibilité et ce que nous avons appris pour déterminer le contenu qui sera ajouté à la section des services bancaires numériques.
- **Troisième mesure – Mettre à jour nos ressources :** Publier le contenu et élaborer un plan pour créer du contenu supplémentaire afin d'améliorer les ressources en place.

Ces trois mesures nous aideront à offrir de meilleures ressources à notre clientèle.

Engagement 5 : Assurer l'accessibilité de l'expérience numérique des membres du personnel

Nous avons mis à jour nos outils technologiques d'assistance et nos formations sur le sujet, afin d'améliorer les options de soutien pour les personnes handicapées. En 2024, nous avons mis l'accent sur ces options de soutien pour les personnes atteintes d'une déficience cognitive :

- **Site interne sur les technologies d'assistance et mises à jour.**
Nous avons créé un nouveau site Web interne pour communiquer de l'information aux membres du personnel et de la direction concernant les technologies d'assistance disponibles et la manière d'y accéder. Nous avons également mis à jour nos sites internes **Ressources humaines mondiales** et **Accessibilité**.

- **Collaboration avec Everway (anciennement texthelp).** Nous nous sommes associés à [Everway](#) pour offrir une formation sur **Read&Write**, un outil de soutien à la neurodiversité. Plus de 140 membres du personnel ont participé à cette formation.
- **GO Formation : Favoriser l'inclusion grâce à une technologie accessible.** Nous avons organisé une séance sur l'optimisation des caractéristiques d'accessibilité intégrées de Windows 10, couvrant divers aspects, de l'utilisation d'outils comme les lecteurs d'écran à la modification des tailles de police.
- **Élargissement du catalogue de technologies d'assistance.** Nous avons traduit notre liste interne de technologies d'assistance en français et en espagnol. Nous étudions également la possibilité d'accorder des licences de technologie d'assistance à l'échelle de la Banque.
- **Communauté Bien-être numérique.** Nous avons lancé une nouvelle communauté sur notre plateforme de communication avec le personnel, afin de faire connaître les mesures d'adaptation liées aux technologies et les technologies d'assistance à un plus grand nombre de personnes. Cette communauté compte aujourd'hui 225 membres.

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

PROGRÈS RÉALISÉS SUR LE PLAN DE NOS ENGAGEMENTS

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

Engagement

Rendre les documents et les sites Web accessibles

1	Créer un programme d'accessibilité du contenu Web qui donne au personnel les moyens de créer des documents et du contenu Web accessibles.	2024-2025
		En cours

Engagement 1 : Rendre les documents et les sites Web accessibles

En 2024, nous avons mis l'accent sur l'établissement d'une base solide pour notre programme d'accessibilité du contenu Web :

- **Modèle opérationnel d'accessibilité :** Nous travaillons à l'élaboration de documents donnant le coup d'envoi à nos efforts en matière d'accessibilité du contenu Web. Leur publication est prévue au printemps 2025. Consultez la section [Gouvernance et responsabilité](#) pour en savoir plus.
- **Lignes directrices sur la conformité des documents PDF :** Nous avons élaboré des lignes directrices déterminant ce qui rend un document accessible. La prochaine étape consistera à harmoniser ces lignes directrices avec la norme **EN 301-549**:2024 applicable aux produits et services liés aux technologies de l'information et de la communication.

Nous avons renforcé les relations clés avec les fournisseurs pour soutenir nos efforts en matière d'accessibilité :



- **Examen des outils d'accessibilité :** Nous avons examiné les outils pour les solutions d'accessibilité des documents afin d'automatiser le traitement et les outils de création pour la mise en accessibilité des documents.
- **Simplification du processus :** Nous avons simplifié notre processus avec notre fournisseur externe, [Allyant](#), afin d'offrir des documents en média substitut à notre personnel et à notre clientèle.

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

Nous nous engageons à acheter des biens, des services et des installations accessibles à tous.

PROGRÈS RÉALISÉS SUR LE PLAN DE NOS ENGAGEMENTS

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

#	Engagement	Échéancier*/État d'avancement
1	Mettre en place des processus d'approvisionnement accessible 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 Réalisé



Établir un partenariat avec Procure Access

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
Réalisé

Engagement 1 : Mettre en place des processus d'approvisionnement accessible

En 2024, nous avons réalisé une analyse des lacunes en matière d'approvisionnement et mis en place des mesures visant à combler les lacunes dans trois domaines clés au cours des années à venir :

- politiques, procédures et lignes directrices;
- recherche et sélection de fournisseurs;
- sensibilisation et formation.

Engagement 2 : Établir un partenariat avec Procure Access

Procure Access est un programme interentreprises dirigé par **Disability:IN** ayant pour but de rassembler des entreprises qui reconnaissent l'importance d'acheter et de vendre des technologies accessibles aux personnes handicapées.

La Banque Scotia fait partie des signataires de la [**déclaration de Procure Access**](#) (en anglais seulement) depuis 2023 et s'est jointe au forum du groupe consultatif en 2024 pour s'informer des meilleures pratiques en matière d'approvisionnement accessible. Notre engagement à acheter des produits et des services numériques accessibles est conforme aux lois, aux règlements et aux normes mondiales en matière d'accessibilité, y compris les **Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG)**, 2.1, niveau AA et les futures mises à jour de ces règles.

En outre, la Banque Scotia est membre de l'[**Inclusive Workplace and Supply Council of Canada \(IWSCC\)**](#), qui vise à créer des occasions pour les entreprises détenues par des personnes handicapées. En 2024, nous nous sommes associés à l'**IWSCC** pour organiser un événement destiné aux entreprises certifiées. Cet événement nous a permis de fournir des renseignements sur notre programme de diversité des fournisseurs, l'inscription des fournisseurs, les exigences du programme et les principales personnes-ressources.

Sixième domaine prioritaire : la conception et la prestation de programmes et de services

Les services financiers sont essentiels pour créer un avenir meilleur pour tous. La Banque s'efforce d'offrir à sa clientèle une éducation financière ainsi que des outils et des conseils pour l'aider à prendre des décisions éclairées.

PROGRÈS RÉALISÉS SUR LE PLAN DE NOS ENGAGEMENTS

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



Engagement

Mettre en place le Programme d'accessibilité des clients

- Revoir et mettre à jour le programme d'accessibilité des clients de la Banque Scotia. Consulter les personnes handicapées et mettre en œuvre une politique, un processus et un cadre améliorés en matière d'accessibilité et de mesures d'adaptation pour la clientèle.
- 1 2024
Réalisé

Fournir des options d'aide à la communication

- Lancer une nouvelle procédure permettant aux clientes et aux clients de demander des services d'interprétation dans l'American Sign Language (ASL) ou la langue des signes québécoise (LSQ), de traduction en temps réel des communications (CART) et d'autres services.
- 2 2025
(échéancier repoussé)
En cours

Servir la clientèle handicapée

- Concevoir et déployer des formations pour aider le personnel à mieux comprendre comment aider la clientèle handicapée et mettre en œuvre des mesures d'adaptation lorsqu'une demande à cet égard est formulée.
- 3 2024
Réalisé

Engagement

Mettre en œuvre le site Web L'accessibilité à la Banque Scotia

- 4 Fournir des renseignements sur les fonctionnalités et les services proposés par la Banque en matière d'accessibilité.

2024
Réalisé
**

** Nous avons constaté qu'une erreur s'était glissée dans notre rapport d'étape 2024 relatif à la Loi canadienne sur l'accessibilité, qui indiquait que la mise en œuvre du site Web L'accessibilité à la Banque Scotia était en cours, alors qu'elle s'est terminée en 2023.

Engagement 1 : Mettre en place le Programme d'accessibilité des clients

Nous avons mis en place un nouveau processus et un nouveau cadre en matière d'accessibilité et de mesures d'adaptation pour aider le personnel à soutenir la clientèle handicapée. Nous avons créé ce cadre après avoir consulté des clientes et des clients handicapés afin de nous assurer que nous leur offrons le soutien approprié en fonction des besoins uniques de chaque personne. Le nouveau processus et le nouveau cadre en matière d'accessibilité et de mesures d'adaptation comprennent :

- les responsabilités de la Banque Scotia envers sa clientèle handicapée;
- les mesures à prendre pour accommoder notre clientèle handicapée;
- un modèle de soutien afin d'aider le personnel à trouver les ressources dont il a besoin.



Nous avons déterminé qu'il n'était pas nécessaire, pour le moment, d'établir une politique portant sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation pour la clientèle. Voici pourquoi :

- En 2023, nous avons mis à jour la **Politique de la Banque Scotia en matière d'accessibilité** afin de répondre aux objectifs de la **Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario**. Nous adoptons ces pratiques pour l'ensemble de notre personnel et de notre clientèle au Canada.
- Les membres de notre personnel nous ont indiqué que les astuces, les FAQ et les guides portant sur le service à la clientèle sont les ressources les plus utiles pour les aider à comprendre et à appliquer les pratiques exemplaires pour soutenir la clientèle handicapée.

En outre, nous continuons de revoir les services d'accessibilité que nous offrons à notre clientèle. En 2024, nous avons amélioré le processus par lequel nos clientes et clients peuvent faire une demande de documents accessibles; celui-ci compte deux étapes :

- **Première étape :** Nous avons simplifié nos processus internes de gestion des demandes de relevés bancaires accessibles, afin d'améliorer l'expérience client et d'assurer la disponibilité des documents accessibles en temps opportun.
- **Deuxième étape :** Nous avons étendu le processus pour inclure les demandes de formats accessibles pour tous les documents de la clientèle.

À chaque étape, nous avons formé le personnel de nos succursales et du centre de contact. De plus, nous avons mis à jour les ressources portant sur les demandes de formats accessibles afin de répondre aux besoins de notre clientèle handicapée. Ainsi, le personnel peut :



- comprendre les changements; et
- soutenir les clientes et les clients qui souhaitent obtenir leurs relevés et documents dans des formats accessibles.

Grâce à cette approche, les membres du personnel disposent des outils et des connaissances nécessaires pour soutenir la clientèle de manière efficace et responsable.

Engagement 2 : Fournir des options d'aide à la communication

Nous avons mis à jour nos processus internes à l'égard des services d'interprétation en langue des signes et de traduction en temps réel des communications (**CART**). À la suite des commentaires que nous avons recueillis, nous avons lancé un projet pilote afin d'offrir à la clientèle un accès à l'**ASL** et à la **LSQ** dans certaines succursales canadiennes. Nos objectifs sont :

- de faciliter l'accès à ces services pour notre clientèle;
- de veiller à ce que la clientèle ait accès au soutien dont elle a besoin;
- d'offrir des options de service plus rapide, y compris l'interprétation sur demande, grâce à un ou une interprète à distance.



Nous avons à cœur d'offrir des services accessibles et nous continuerons d'améliorer nos processus afin de satisfaire les besoins de notre clientèle. Nous prévoyons également d'offrir

éventuellement ces services à notre personnel.

Engagement 3 : Servir la clientèle handicapée

Servir notre clientèle handicapée demeure au cœur de nos priorités. À cette fin, nous avons formé notre personnel qui interagit directement avec notre clientèle au Canada.

- **En succursale :** Nous avons informé les membres du personnel de la mise en œuvre du processus et du cadre améliorés en matière d'accessibilité et de mesures d'adaptation pour la clientèle et nous leur avons offert une formation.
- **Dans les centres de contact :** Nous avons offert une formation sur les mesures d'adaptation pour la clientèle.

Septième domaine prioritaire : le transport

À ce jour, nous n'avons reçu aucun commentaire concernant les obstacles au transport. Nous continuerons de vérifier si des commentaires à cet égard sont transmis par l'intermédiaire de nos canaux de rétroaction.

Sensibilisation et formation à l'accessibilité

À la Banque Scotia, nous offrons à nos équipes les outils et la formation nécessaires pour créer des expériences et des produits inclusifs pour notre clientèle et notre personnel.

FORMATION

Nous continuons à offrir aux membres de notre personnel des options d'apprentissage complètes, notamment des séances virtuelles en direct, des modules d'apprentissage en ligne et des vidéos pratiques. Ces ressources leur permettent d'ouvrir la voie à la création d'un environnement inclusif pour le personnel et la clientèle.

Programme de formation sur l'accessibilité numérique

Le Programme de formation sur l'accessibilité numérique est un programme primé. L'équipe Programmes pour les personnes âgées et l'accessibilité propose des séances en direct portant sur l'accessibilité :

- des technologies Web et mobiles;
- de la formation numérique;
- des documents.

En 2024, 562 membres du personnel ont participé à ces séances.



«Ce cours m'a aidé à comprendre les concepts clés et les lignes directrices à l'aide d'exemples pertinents auxquels je devrai porter attention ou qui correspondent à des situations auxquelles j'ai déjà fait face.»

– Personne participant au programme

«J'ai trouvé la séance très utile et, selon moi, c'est un sujet que tous les chefs et cheffes de projets numériques devraient connaître.»

– Personne participant au programme

Formation sur la sensibilisation à l'accessibilité

En 2024, l'équipe Programmes pour les personnes âgées et l'accessibilité a offert des séances de formation sur mesure portant sur la sensibilisation à l'accessibilité et les pratiques exemplaires en la matière à 204 membres du personnel.



des personnes participantes recommanderaient cette formation à leurs collègues.

Je comprends mieux les besoins des personnes handicapées après avoir suivi la formation.

Tout à fait d'accord – 52 % des personnes participantes



D'accord – 37 % des personnes participantes



Dans quelle mesure vous sentez-vous à l'aise de mettre cet apprentissage en pratique dans le cadre de vos fonctions?

Extrêmement à l'aise – 56 % des personnes participantes



Très à l'aise – 30 % des personnes participantes



À l'aise – 15 % des personnes participantes



En 2024, l'équipe Ressources humaines mondiales a mis davantage l'accent sur la sensibilisation à l'accessibilité par le biais de diverses initiatives de formation, notamment des modules de sensibilisation aux handicaps, des ateliers sur les documents accessibles et des

formations sur la santé mentale. Ces efforts, combinés à notre partenariat avec **Disability:IN**, visaient à créer des lieux de travail inclusifs et à soutenir le personnel en situation de handicap.

Formation Repenser l'accessibilité

Plus de 50 000 membres du personnel ont suivi le cours de formation en ligne intitulé Repenser l'accessibilité. Ce cours porte sur trois notions :

- la loi sur l'accessibilité;
- le soutien à la clientèle handicapée;
- notre responsabilité d'offrir des mesures d'adaptation.

Groupe de travail sur l'apprentissage et l'accessibilité

L'équipe Programmes pour les personnes âgées et l'accessibilité a travaillé en collaboration avec le Bureau mondial de la formation pour diriger un groupe de travail dédié à l'amélioration de l'accessibilité de la formation numérique pour le personnel handicapé. En 2024, nous avons lancé le guide Accessibilité de la formation numérique : Principes de base et le portail sur l'accessibilité de la formation numérique. Ces ressources proposent des astuces et des pratiques exemplaires pour créer des expériences de formation numérique inclusives.

RESSOURCES DE FORMATION EN LIGNE

Liste de lecture sur la neurodiversité

Nous avons créé une Liste de lecture sur la neurodiversité, sur laquelle figure une série de cours offerts dans notre plateforme



d'apprentissage interne. Cette liste de lecture propose au personnel des formations expliquant :

- ce qu'est la neurodiversité;
- comment favoriser l'inclusion.

L'objectif de cette liste de lecture est de réduire la stigmatisation et de renforcer le sentiment d'appartenance.

Portail sur l'accessibilité numérique

Nous avons publié un guide sur la création de documents numériques accessibles qui contient des renseignements détaillés sur la façon de rendre **Microsoft Word** et **Microsoft PowerPoint** accessibles à tous.

Portail Accessibilité

Le **Portail Accessibilité** est un site Web interne conçu pour aider le personnel à offrir un soutien à la clientèle accessible et à créer un milieu de travail inclusif. Il propose aux membres du personnel des ressources, des pratiques exemplaires, des outils et divers renseignements utiles.

Nous avons ajouté récemment de nouvelles ressources sur les mesures d'adaptation en matière d'accessibilité. Ces ressources portent sur divers sujets courants en lien avec les mesures d'adaptation pour la clientèle :

- **Technologies** : guichets automatiques bancaires (GAB), terminaux de point de vente et application mobile;



- **Outils de communication :** Microsoft Teams, services de relais vidéo tiers, services de transcription en temps réel des communications (CART) et services d'interprète en langue des signes;
- **Processus :** procurations.

Nous avons également élaboré un nouveau guide, à l'intention du personnel et de la direction, sur la manière dont nous garantissons l'accessibilité et l'inclusion à chaque étape de l'emploi.

ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

Groupes de ressources pour les employé(e)s

À la Banque Scotia, notre personnel peut se joindre à divers [groupes de ressources pour les employé\(e\)s](#). En 2024, ces groupes ont contribué à la sensibilisation à l'accessibilité.

Le groupe Santé mentale et bien-être a tenu des séances sur les thèmes suivants :

- les handicaps non apparents, avec Lorne Needle (il/lui) de **Disability:IN**. L'événement portait sur les moyens de créer un environnement accueillant et empathique;
- les outils pour soutenir le personnel ayant un handicap, à l'intention de la direction des centres de contact, en partenariat avec **Disability:IN**;
- la sensibilisation au suicide et la prévention, afin de déconstruire les mythes et d'aider les membres du personnel à prendre soin de leur santé mentale et de celle de leurs proches.





Le groupe diversiTALENTS :

- Une séance portant sur l'engagement du personnel et l'avancement professionnel a été tenue en collaboration avec **Disability:IN**. On y a expliqué comment un meilleur engagement peut améliorer la fidélisation et le rendement des membres du personnel, en plus de favoriser leur avancement, et on a présenté des stratégies d'entreprises de premier plan qui se sont avérées fructueuses.

Journée internationale des personnes handicapées – Événement mondial

Nous avons organisé l'**Événement pour la Journée internationale des personnes handicapées**, dont le thème «l'accessibilité dès la conception» portait sur l'intégration de l'accessibilité dans tout ce que nous créons et nous faisons. Nous y avons diffusé une vidéo de la série Pleins feux présentant **ScotiaINSPIRE**, un engagement d'investissement de 500 millions de dollars sur dix ans visant à aider les groupes défavorisés, notamment les personnes handicapées.

Un contenu diversifié a été présenté par la webdiffusion :

- discours de Sinéad Burke (elle), fondatrice et chef de la direction de **Tilting the Lens**, qui offre des services de conseil dans le but de créer un monde plus équitable et plus accessible;
- discussion avec les membres de notre **groupe de ressources pour les employé(e)s diversiTALENTS**, qui nous ont fait part des expériences qu'ils ont vécues et expliqué comment les allié(e)s peuvent contribuer à l'établissement d'une main-d'oeuvre inclusive;
- vidéo sur l'accessibilité en entreprise, montrant ce que nous faisons pour améliorer l'accessibilité à la Banque Scotia et à Tangerine.

PARTENARIATS COMMUNAUTAIRES

La Banque Scotia s'est associée à l'**Institut national canadien pour les aveugles (INCA)** et s'est engagée à verser 1,2 million de dollars en soutien à son **programme Ouvrir les portes du travail**. Ce programme aide les personnes aveugles, malvoyantes ou sourdes-aveugles en leur offrant des occasions d'acquérir des compétences en matière d'autonomie sociale, de technologies d'assistance et de leadership, et en leur proposant des stages rémunérés et un soutien entrepreneurial. Découvrez les efforts que nous déployons en vue d'aider les personnes ayant une déficience visuelle à atteindre leurs objectifs de carrière.

Nous continuons également d'appuyer le **programme de la Fondation Rick Hansen**, qui crée un environnement d'apprentissage inclusif pour les étudiantes et étudiants en situation de handicap en offrant des ressources pédagogiques accessibles et en sensibilisant les gens à la situation des personnes handicapées.



Pour notre événement de la Journée internationale des personnes handicapées, nous nous sommes associés avec :

- [CNIB](#)
- [Timbres de Pâques Canada](#) (en anglais seulement)
- [Holland Bloorview Kids Rehabilitation Hospital](#)
- [Instituto Pedagogico Para Problemad de Lenguajes](#)
- [RHF](#)

Nous maintenons notre partenariat avec **Disability:IN**, un organisme sans but lucratif qui se consacre à la promotion de l'inclusion des personnes handicapées dans les entreprises. En 2024, nous avons organisé des événements offrant à notre personnel des occasions de leadership et de perfectionnement professionnel, de même que des pratiques exemplaires relatives au soutien du personnel et de la clientèle ayant un handicap. Pour en savoir plus sur notre partenariat, consultez notre section Engagement communautaire.

