

**2016**

# Déclaration sur la responsabilité sociale

**Investir dans le progrès**



# À propos de la Banque Scotia



## À propos de la Banque Scotia

La Banque de Nouvelle-Écosse (la Banque Scotia) est la banque internationale du Canada et un leader parmi les fournisseurs de services financiers en Amérique du Nord, en Amérique latine, dans les Antilles, en Amérique centrale et en Asie-Pacifique. Elle s'est donné pour mission d'aider ses 23 millions de clients à améliorer leur situation au moyen de conseils et d'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. Au 31 octobre 2016, l'effectif de la Banque Scotia s'élevait à plus de 88 000 employés et son actif, à 896 milliards de dollars canadiens. Les actions de la Banque Scotia sont cotées en bourse à Toronto (TSX : BNS) et à New York (NYSE : BNS).

## Notre plan stratégique

Le plan stratégique de la Banque Scotia a été élaboré au cours des deux derniers exercices et comprend cinq composantes étroitement liées.

- Accent sur le client** : Nos efforts de tous les instants afin d'être une banque axée sur les clients se reflètent dans notre nouvelle plateforme « **Passion : banquier** », qui exprime notre nouvelle devise : « Nous croyons que chaque client a le droit d'améliorer sa situation. »
- Leadership et engagement des employés** : Nous avons amélioré l'étendue, la diversité et l'affectation de nos équipes de direction afin de refléter davantage la diversité de notre clientèle et de nos employés.
- Transformation des coûts structurels** : Notre objectif consiste à accroître l'efficacité tout en continuant d'améliorer l'expérience client et en acceptant le changement comme un avantage stratégique pour la Banque.
- Transformation numérique** : Nous investissons dans nos capacités numériques afin d'améliorer la situation de nos clients, de nos employés et, en définitive, de nos actionnaires.
- Optimisation de la composition des activités** : Nous cherchons à accroître la rentabilité et à nous assurer que nos ressources financières sont bien réparties, conformément à notre plan stratégique.

# À propos de la présente Déclaration

Publiée chaque année, la Déclaration de la Banque Scotia sur la responsabilité sociale présente les résultats et les réalisations de la Banque en ce qui a trait aux facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), et il explique comment la Banque interagit avec ses parties prenantes. Notre méthode de communication ne cesse d'évoluer, comme en témoigne le dialogue ouvert et continu entamé avec nos principales parties prenantes. Cette année, la Déclaration sur la responsabilité sociale s'articule autour de sujets que la Banque Scotia et ses parties prenantes considèrent comme d'une importance capitale pour la Banque. On y souligne les progrès réalisés en 2016 à l'égard de nos engagements et de nos priorités.

Pour établir ses déclarations sur la responsabilité sociale d'entreprise (RSE), la Banque se sert du cadre de la Global Reporting Initiative (GRI) depuis 2005. Le contenu de la Déclaration de la Banque Scotia sur la responsabilité sociale 2016 est conforme au cadre G4 de la GRI et aux exigences applicables aux relevés des actionnaires canadiens (CORE).

La Banque réaffirme son adhésion aux *dix principes du Pacte mondial de l'ONU* en ce qui a trait aux droits de la personne, aux normes du travail, à l'environnement et à la corruption. Dans la présente déclaration, vous trouverez notre Communication sur le progrès, qui décrit comment nous intégrons les principes du Pacte mondial à notre stratégie d'affaires, à notre culture et à nos activités quotidiennes. Notre nouvelle déclaration sur les droits de la personne est un élément incontournable de cet engagement.

## Étendue de la déclaration

L'information aux présentes et à l'index GRI s'y rattachant couvre la période du 1<sup>er</sup> novembre 2015 au 31 octobre 2016 et vise tant la Banque Scotia que ses filiales importantes ou détenues en propriété exclusive. L'information fait le survol de notre cadre, de nos priorités et d'initiatives ciblées de 2016.

## Nouveauté

Nous avons produit les documents ci-dessous, qui complètent la Déclaration RSE :



**Index de la Global Reporting Initiative (GRI) 2016**



**Communications sur le progrès du Pacte mondial de l'ONU (Annexe A de la déclaration)**



**Nouveau site Web RSE**



**Bilan des contributions communautaires (Canada)**



**Rapport annuel 2016**



**Circulaire de sollicitation de procurations 2016**

# Table des matières

## 04 Introduction

- 04 Message du président et chef de la direction
- 05 Lettre du président

## 06 La RSE à la Banque Scotia

- 06 S'adapter au monde en pleine évolution
- 07 Création de valeur en 2016 grâce à la RSE
- 08 Notre stratégie de RSE : Un meilleur avenir, une meilleure situation
- 09 Indicateurs de rendement clés (IRC)
- 10 Engagement des parties prenantes et importance relative
- 12 Nos priorités
- 13 Gouvernance en matière de RSE
- 14 Prix et distinctions en 2016

## 15 Maintien d'une solide gouvernance

- 15 Notre cadre de gouvernance
- 15 Politiques sur les contrôles de conformité
- 16 Exploitation intègre
- 17 Gestion du risque
- 17 Protection de la vie privée et sécurité des données
- 18 Gestion de notre chaîne d'approvisionnement
- 18 Respect des droits de la personne

## 19 Servir les clients

- 19 Accent sur le client
- 20 Permettre l'accès aux services financiers
- 23 Promouvoir les connaissances financières

## 25 Faire progresser nos employés

- 25 Promouvoir la diversité et l'inclusion
- 27 Favoriser l'engagement des employés
- 28 Aider nos employés à réaliser leur potentiel

## 29 Bâtir des collectivités solides

- 29 Le soutien aux organismes communautaires
- 30 Investir dans les jeunes
- 33 Un soutien fondamental

## 35 Réduire notre impact sur l'environnement

- 35 Une approche unifiée à l'égard de la gestion environnementale
- 36 Les changements climatiques
- 37 Le financement responsable

## 40 Annexe

# Message du président et chef de la direction



Je suis ravi de vous présenter la Déclaration de la Banque Scotia sur la responsabilité sociale 2016. La Banque Scotia poursuit sa longue tradition visant à soutenir les collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons. Alors que nous amorçons notre 185<sup>e</sup> année d'histoire en 2017, nous sommes fiers d'affirmer que notre engagement envers les collectivités demeure solide.

Les projets et initiatives dont fait état ce document s'inspirent de la conviction des BanquiersScotia que nos clients ont le droit d'améliorer leur situation. En 2016 seulement, nos employés ont consacré plus de 400 000 heures au bénévolat et à la collecte de fonds pour des causes locales, et à cela s'ajoutent les contributions de la Banque totalisant plus de 70 millions de dollars canadiens en dons, commandites et autres formes d'aide à l'échelle mondiale.

Notre nouvelle stratégie d'investissement dans la collectivité, lancée en 2016, accorde la priorité aux organismes qui ont à cœur d'aider les jeunes des collectivités où nous sommes présents à réaliser pleinement leur potentiel. Nous sommes convaincus que les initiatives en matière de santé, de bien-être et d'éducation contribueront à bâtir des collectivités stables et prospères pour l'avenir.

Le rôle que tient la Banque Scotia dans la collectivité va cependant au-delà de la philanthropie. Nous formons une part importante du tissu économique de chacun de nos marchés, et nous luttons constamment pour favoriser la croissance et les occasions d'affaires. Permettez-moi de vous donner trois exemples :

- La Banque Scotia appuie des initiatives clés visant à améliorer la littératie financière partout où elle est présente. Je pense notamment à notre partenariat avec Connected North, qui a recours à une technologie de collaboration et de communication vidéo bidirectionnelle à haute définition pour former les jeunes autochtones du nord du Canada sur les prêts et l'importance d'établir un budget.
- En 2016, la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante a nommé la Banque Scotia meilleure banque pour les petites entreprises. Seulement au Canada, la Banque comptait près de 600 petites entreprises parmi ses fournisseurs. Dans les pays où nous sommes présents, nous permettons à de petites entreprises d'obtenir du capital au moyen de prêts de microcrédit et de nouvelles technologies qui répondent plus rapidement et plus facilement aux besoins de liquidités des entrepreneurs. Ce type de liquidités est d'ailleurs un ingrédient essentiel de la création d'emploi, de la croissance économique et de la prospérité.
- Enfin, la Banque a entrepris un ambitieux projet de transformation numérique qui éliminera certains irritants pour nos clients et nous positionnera pour un avenir prometteur. Ce virage fondamental dans notre façon de mener nos activités exige que nous fassions appel à de nouveaux spécialistes — des scientifiques des données aux experts en cybersécurité, en passant par des ingénieurs informaticiens. Pour attirer de nouveaux talents, nous avons établi des partenariats avec certaines des meilleures universités canadiennes afin d'assurer la formation dans ces domaines. L'année prochaine, vous verrez davantage de ces partenariats partout où nous avons des bureaux, ce qui nous permettra de positionner avantageusement nos marchés dans la nouvelle économie numérique.

L'une des entreprises les plus anciennes du Canada, la Banque Scotia est fière de figurer parmi les 25 plus grandes banques au monde, comptant 23 millions de clients et exerçant ses activités dans près de 50 pays. Nous espérons que ces pages laisseront transparaître la grande fierté que nous ressentons à l'égard du rôle que la Banque Scotia et ses employés continuent de jouer pour créer des collectivités solides, un environnement sain et une économie en croissance.

Brian J. Porter

# Lettre du président



## Chers lecteurs,

La devise de la Banque – « nous croyons que chaque client a le droit d'améliorer sa situation » – est pleinement intégrée à ses activités et à sa culture. La Banque Scotia est déterminée à agir dans l'intérêt de ses parties prenantes, et pour demeurer digne de votre confiance, elle cherche sans cesse à améliorer la protection des clients, à accorder des prêts équitables, à trouver un équilibre entre les intérêts des parties prenantes et à faire preuve d'intégrité dans ses activités.

L'une des forces de la Banque Scotia, c'est de savoir doser la création de valeur pour la Banque d'une part, et pour la société d'autre part. La Banque doit considérer des défis, des occasions et des intérêts complexes. Pour agir avec probité en vue de maintenir une réputation irréprochable, des pratiques de gouvernance solides et stratégiques sont nécessaires, et celles-ci nous aident aussi à bâtir ce que nous appelons « l'économie de chacun ». Le rapport annuel et la Déclaration sur la responsabilité sociale comportent bon nombre d'exemples de nos pratiques de gouvernance.

Nous avons réalisé des progrès considérables en 2016 et nous continuerons à évoluer pour bâtir une banque encore meilleure. Depuis 2013, c'est le Comité de gouvernance du conseil qui se charge des questions de RSE : il examine la stratégie et les déclarations de la Banque, notamment les déclarations des résultats sur les enjeux environnementaux et sociaux, et il établit des indicateurs visant à évaluer les résultats et les pratiques de la Banque.

La Banque Scotia est la plus internationale des banques canadiennes et un leader parmi les fournisseurs de services financiers, et c'est pourquoi elle prend au sérieux son mandat d'aider les clients à améliorer leur situation. En nous appliquant à bâtir l'économie de chacun, nous aurons par le fait même une incidence positive à l'échelle mondiale et créerons ainsi, du même coup, de la valeur pour la Banque.

Je me réjouis à l'idée de continuer à vous faire part de nos progrès.

**Tom O'Neill**

# S'adapter au monde en pleine évolution

Le monde actuel doit réagir à de grandes tendances sans précédent qui ont des répercussions considérables sur la manière dont les gens, les entreprises et les sociétés mènent leurs activités partout dans le monde. L'inquiétude généralisée quant à ces tendances a donné lieu à des ententes marquantes, comme les *Objectifs de développement durable des Nations Unies* et l'*Accord de Paris*. À la Banque Scotia, nous croyons que chaque client a le droit d'améliorer sa situation, et c'est pourquoi nous cherchons à répondre aux enjeux urgents de notre planète et de notre entreprise. En établissant des priorités et en agissant par rapport à ces enjeux, nous croyons pouvoir stimuler la croissance économique et générer des retombées sociales positives. Les Objectifs de développement durable visent à traiter de grandes questions mondiales, comme éradiquer la pauvreté, protéger la planète et donner à toutes les prochaines générations la chance de prospérer.

Les priorités et les engagements de la Banque Scotia cadrent avec plusieurs de ces objectifs, soit :

**N° 1 Pas de pauvreté**

**N° 3 Bonne santé et bien-être**

**N° 4 Éducation de qualité**

**N° 5 Égalité des sexes**

**N° 8 Travail décent et croissance économique**

**N° 13 Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques**

## Financement responsable

Nous investissons dans des solutions durables et nous accordons des prêts de façon à atténuer les risques sociaux et environnementaux.

## Changements climatiques

Nous nous engageons à réduire notre empreinte écologique.

## Changements climatiques

En réponse aux changements climatiques, l'Accord de Paris a fixé des mesures visant à limiter le réchauffement de la Terre pour qu'il ne dépasse pas 2 °C.

[source](#)

## Connaissances financières

En raison du transfert de l'influence économique, il faudra que les institutions financières dotent les gens des outils, de la formation et des connaissances nécessaires pour bien gérer leurs finances.

## Croissance de la classe moyenne

D'ici 2025, un milliard de gens s'ajouteront à la classe moyenne mondiale, et auront des revenus suffisants pour consommer des quantités considérables de biens et services.

[source](#)

## Diversité et inclusion

En raison de la diversification des populations urbaines, les effectifs doivent refléter l'évolution de la clientèle afin que nous créions des expériences clients pertinentes. Pour attirer les meilleurs talents, la Banque doit offrir un environnement de travail inclusif.

## Croissance de la population

Chaque semaine, 1,3 million de personnes s'installent dans une ville. D'ici 2030, on prévoit que deux tiers de la population mondiale vivront en zone urbaine.

[source](#)

## Grandes tendances

### Inclusion numérique

Il y a maintenant 7,2 milliards d'abonnements à la téléphonie cellulaire dans le monde.

[source](#)

### Évolution des attentes des clients

Les clients d'aujourd'hui s'attendent de plus en plus à ce que les entreprises contribuent à régler les enjeux les plus urgents de la planète.

[source](#)

### Éducation, santé et bien-être

Il y a 1,8 milliard de jeunes dans le monde aujourd'hui, mais beaucoup d'entre eux n'ont pas d'occasions évidentes de progresser.

[source](#)

### Accès aux services financiers

Au moyen de la technologie mobile, nous pouvons permettre à des gens d'accéder pour la première fois à des services financiers essentiels.

### Préserver la confiance

La confiance que nous témoignent nos employés, nos clients, nos actionnaires et les collectivités donne à notre Banque l'influence nécessaire pour faire face aux enjeux de notre entreprise, de notre société et de notre planète.

# Création de valeur en 2016 grâce à la RSE

La Banque Scotia vise à créer une valeur économique, sociale et environnementale grâce à ses activités de RSE, avec l'aide des parties prenantes au cœur de ses activités et par ses interactions partout dans le monde. Voici quelques exemples qui illustrent comment nous avons créé de la valeur en 2016 :

## Positionnement pour créer de la valeur...

### Conviction

Nous croyons que chaque client a le droit d'améliorer sa situation.

### Envergure, rayonnement, savoir-faire

**plus de 88 000 employés** dans le monde

**23 millions de clients** dans le monde

un leader parmi les fournisseurs de services financiers qui propose des **conseils et une vaste gamme de produits et de services**

### Approche

**Meilleur avenir, meilleure situation** — notre stratégie RSE.

## ... au cœur de nos activités

### Actionnaires

Tout ce que nous faisons à titre de bon citoyen **procure d'excellents résultats à nos actionnaires**.

### Fournisseurs

Notre nouvelle plateforme de gestion des fournisseurs établit un programme permettant d'effectuer des vérifications sur les nouveaux fournisseurs **pour nous assurer qu'ils s'engagent à respecter les droits de la personne et qu'ils assument leurs responsabilités sociales, environnementales et éthiques**.

### Employés

En 2016, nous avons investi **72 millions de dollars canadiens** dans la formation et le perfectionnement des employés.

### Clients

Pour aider les petites et moyennes entreprises à demander et à obtenir du financement, nous nous sommes associés à Kabbage pour lancer un nouveau programme de prêts grâce auquel les clients actuels peuvent demander un prêt **en seulement sept minutes**.

## ... partout dans le monde

### Gouvernements

En date d'octobre 2016, notre collaboration avec le gouvernement péruvien dans le cadre du programme de portefeuille mobile (Billetera Movil ou BIM) avait permis à **plus de 45 500 nouveaux clients de CrediScotia** d'accéder à des services bancaires essentiels.

### Collectivités

En 2016, nous avons appuyé des organismes qui contribuent à la force et à la résilience des collectivités, en versant **70 millions de dollars canadiens en dons, commandites et autres formes d'aide**.

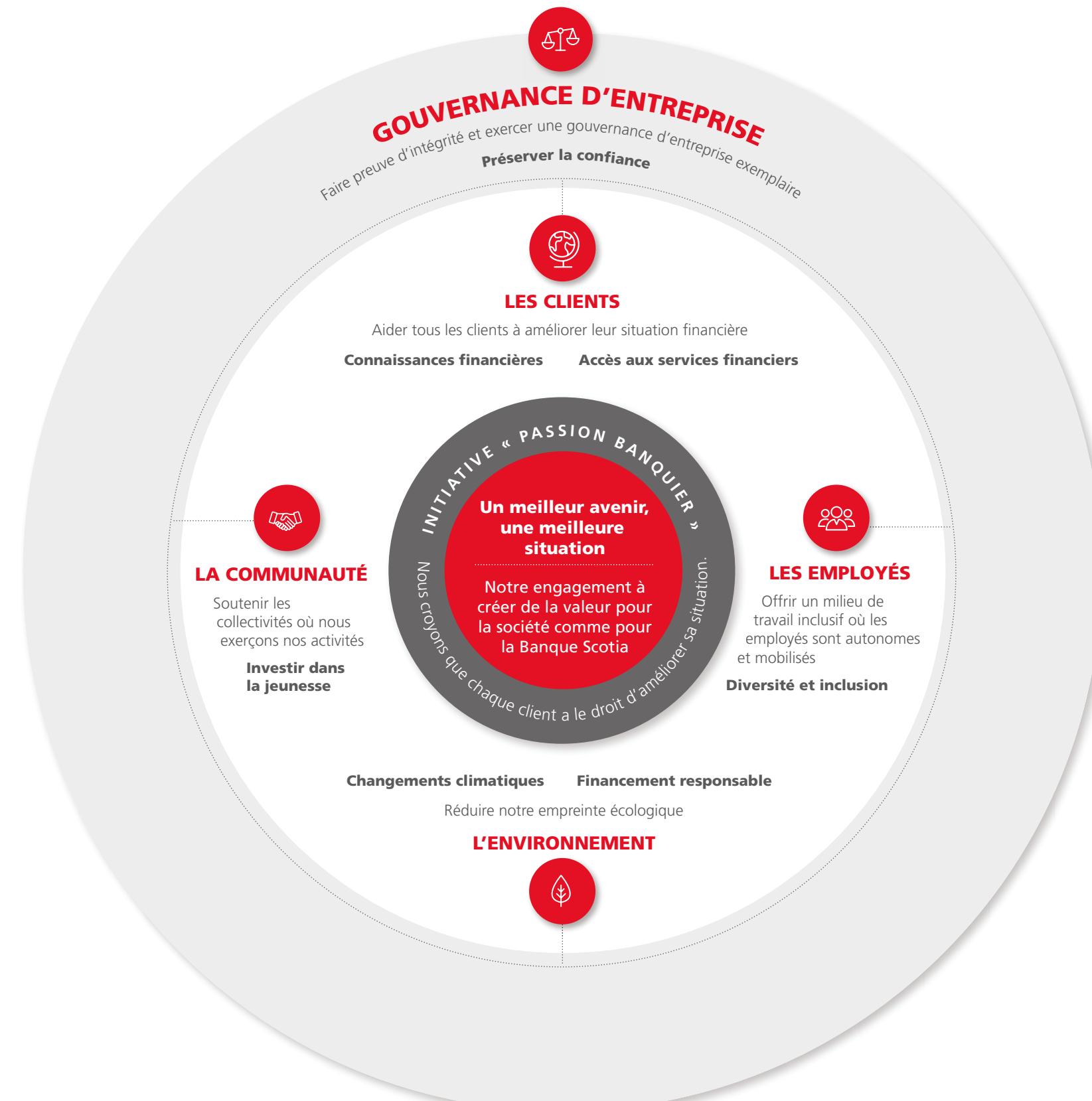
### Environnement

**Nous avons dépassé notre objectif officiel de réduction de 15 % des émissions de gaz à effet de serre (GES) de types 1 (émissions directes) et 2 (émissions indirectes) au Canada, un an plus tôt que prévu.** Nous révisons les objectifs futurs de réduction des émissions de GES.

# Notre stratégie de RSE : Un meilleur avenir, une meilleure situation

## Notre engagement à créer de la valeur pour la société comme pour la Banque Scotia

Nous croyons que chaque client a le droit d'améliorer sa situation. Par nos engagements envers les clients, les employés, les collectivités et l'environnement et par notre gouvernance exemplaire, nous cherchons à créer un avenir meilleur pour la société et pour la Banque Scotia. Nous protégeons et améliorons la réputation de la Banque en nous servant de nos ressources, de notre rayonnement et de notre savoir-faire pour susciter la croissance économique et des retombées sociales pour toutes les parties prenantes et toutes les collectivités où nous exerçons nos activités.



# Indicateurs de rendement clés (IRC)

Nous avons établi des IRC pour nous aider à évaluer nos progrès par rapport à l'atteinte des grandes priorités de RSE et à en mesurer les répercussions.

Engagement	IRC 2016	Résultat de 2016	Cible de 2017
 <b>LES CLIENTS</b>	Accroître le nombre de personnes qui bénéficient des programmes et outils de connaissances financières (à l'échelle mondiale).		Plus de 500 000
 <b>LES CLIENTS</b>	Faciliter l'accès au microcrédit (Opérations internationales).		Augmentation de 7 % du total des prêts
 <b>LES CLIENTS</b>	Faciliter l'accès des communautés autochtones aux services bancaires (Canada).		Augmentation de 7 % du nombre de clients
 <b>LES CLIENTS</b>	Continuer d'obtenir d'excellents résultats en matière de satisfaction de la clientèle (à l'échelle mondiale).		Mise en place complète du système NPS au Canada, au Mexique, au Pérou et au Chili d'ici mai 2017
 <b>LES CLIENTS</b>	Augmenter le nombre de prêts octroyés aux petites entreprises (Canada).		Croissance des prêts nette de 8,9 %
 <b>LES EMPLOYÉS</b>	Entretenir l'engagement des employés (à l'échelle mondiale).		Dans le premier décile de l'indice de référence des services financiers
 <b>LES EMPLOYÉS</b>	Accroître le nombre de vice-présidentes (à l'échelle mondiale).		Au moins 30 %
 <b>LA COLLECTIVITÉ</b>	Accroître le financement ciblé destiné aux jeunes (à l'échelle mondiale).		60 % du financement total
 <b>L'ENVIRONNEMENT</b>	Diminuer les émissions de gaz à effet de serre (objectif pour le Canada déjà établi; il faut maintenant en faire autant à l'échelle mondiale).		But atteint plus tôt que prévu (on détermine actuellement un nouveau but pour 2017)



Atteint



En voie d'être atteint



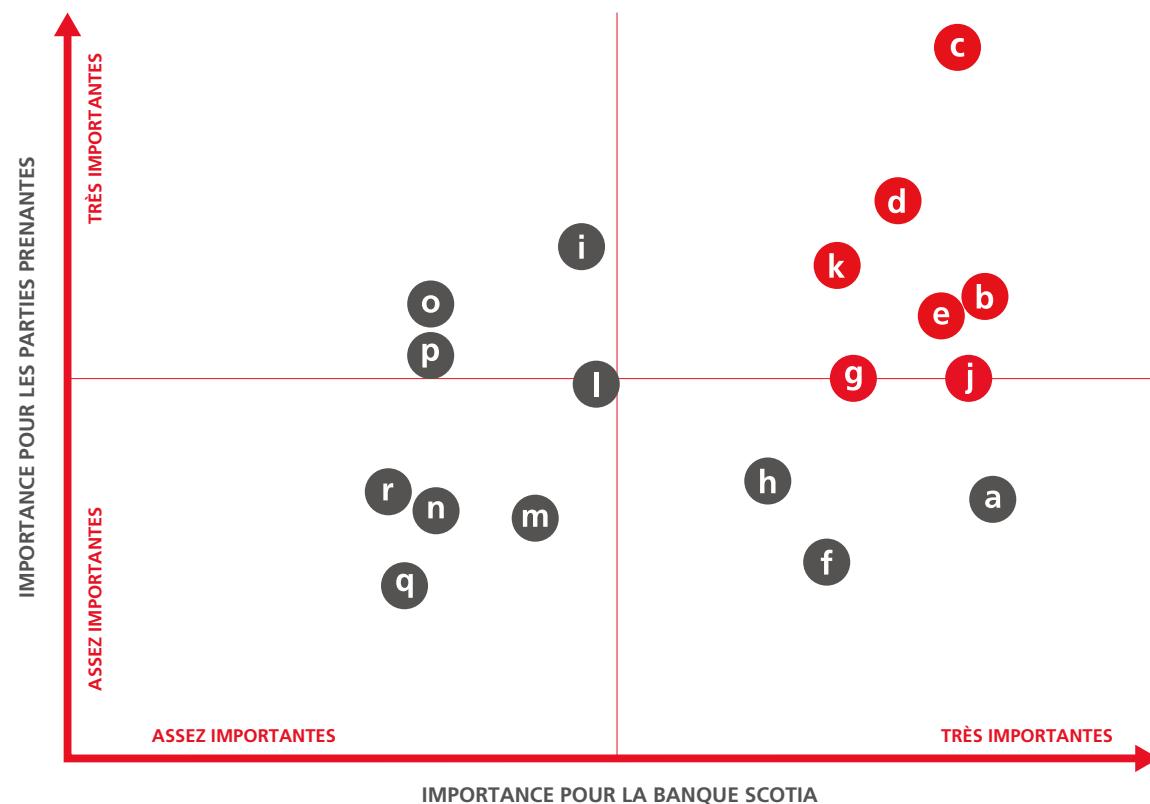
Non atteint

# Engagement des parties prenantes et importance relative

Les parties prenantes sont vitales pour la Banque Scotia et la réalisation de notre stratégie de RSE. Le maintien du dialogue avec ces intervenants de tous les horizons nous aide à repérer les tendances sociales, environnementales et de gouvernance, à comprendre les attentes sociales dans les différents pays où nous exerçons nos activités et à obtenir des commentaires essentiels sur notre stratégie et nos priorités. Nous interagissons avec les parties prenantes par divers moyens et canaux, officiels et informels, dans les divers secteurs d'activité de la Banque, comme le résume le tableau ci-dessous.

Parties prenantes	Nos interactions	Sujets d'intérêt en 2016
<b>Clients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sondage La Banque aux yeux des clients</li> <li>Système NPS (Net Promotor Score) pour répondre rapidement aux commentaires des clients</li> <li>Bureau de l'ombudsman, processus de règlement des plaintes</li> <li>Écoute par les médias sociaux</li> <li>Ateliers et webinaires</li> <li>Étude de marché continue</li> <li>Ethnographie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préoccupations environnementales</li> <li>Connaissances financières</li> <li>Accès aux services bancaires</li> <li>Résolution de problèmes</li> <li>Sécurité des données</li> </ul>
<b>Investisseurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réunion annuelle et réunions trimestrielles sur les bénéfices</li> <li>Propositions et demandes de renseignements des actionnaires</li> <li>Journées des investisseurs</li> <li>Participation fréquente à des événements de la communauté financière, à des réunions et à des discussions avec des agences de notation et des analystes de recherche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bénéfices internationaux de la Banque</li> <li>Crédit à la consommation au Canada</li> <li>Risques liés à l'énergie</li> </ul>
<b>Gouvernement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coalition pour le leadership en matière de tarification du carbone</li> <li>Dialogue avec les décideurs et les représentants du gouvernement</li> <li>Respect des obligations réglementaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fixation de la tarification interne du carbone</li> <li>Accès aux services financiers et connaissances financières</li> <li>Soutien aux petites entreprises</li> <li>Diversité et inclusion</li> </ul>
<b>Fournisseurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Processus de DP</li> <li>Discussions avec les fournisseurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque environnemental et social</li> <li><i>Modern Slavery Act</i> du Royaume-Uni</li> </ul>
<b>ONG et organismes de développement communautaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partenariats communautaires</li> <li>Conférences et événements</li> <li>Mise sur pied d'un conseil mondial d'experts sur la jeunesse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conditions de santé et d'éducation des jeunes des collectivités où nous exerçons nos activités</li> </ul>
<b>Projets de durabilité mondiaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sièges à des comités et affiliations</li> <li>Conférences et événements</li> <li>Recherche et travail par projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Groupe de travail sur la divulgation accrue des renseignements relatifs au climat du CSF</li> <li>Objectifs de développement durable</li> <li>Droits de la personne</li> <li>Participation des parties prenantes</li> </ul>

## Matrice d'importance relative



Nous voulons nous assurer de traiter les facteurs ESG les plus importants pour notre entreprise et nos parties prenantes. Pour mieux connaître l'opinion des parties prenantes, nous avons organisé une série complète d'ateliers réunissant diverses parties prenantes sur trois ans, de 2013 à 2015. Ces ateliers portaient précisément sur la RSE; y participaient des clients, des investisseurs, le gouvernement, des fournisseurs, des organisations non gouvernementales (ONG) et des groupes de développement communautaire, des membres de projets de durabilité mondiaux comme le Pacte mondial de l'ONU, des associations du secteur et des universitaires ainsi que d'autres groupes des quatre coins du Canada, de l'Amérique latine et des Antilles. Les sujets étaient précisés par un processus numérique interne d'évaluation de l'importance relative, et les principaux thèmes étaient classés selon leur importance relative pour les parties prenantes et pour la Banque Scotia afin de créer une liste des grandes priorités (voir la matrice ci-dessus).

- a** Protection des renseignements personnels des clients
- b** Conception et vente honnêtes de produits et services financiers
- c** Service à la clientèle et information des clients (accès aux services financiers)
- d** Incidence des activités bancaires sur la collectivité et l'environnement
- e** Investissement dans la collectivité, y compris les dons
- f** Valeur économique créée et distribuée
- g** Financement de la lutte contre les changements climatiques
- h** Total des pertes sur activités
- i** Sensibilisation des clients sur les risques dits ESG
- j** Émissions de gaz à effet de serre des activités
- k** Diversité et égalité des chances (pratiques équitables en matière d'emploi)
- l** Formation et perfectionnement des employés
- m** Santé et sécurité au travail
- n** Pratiques de rémunération équitables
- o** Engagements externes liés à la durabilité ou à la RSE
- p** Souci des droits de la personne dans le cadre d'importantes ententes de placement
- q** Approvisionnement responsable
- r** Produits et services à vocation sociale ou environnementale

Nos priorités continuent d'évoluer au fil du temps. Cette année, par exemple, en raison de son importance croissante dans le monde et de notre engagement grandissant envers les parties prenantes à cet égard, le financement de la lutte contre les changements climatiques est devenu une priorité. Le sujet est désormais traité comme un volet du financement responsable.

Nous avons aussi clarifié des sujets qui étaient inscrits séparément (comme l'incidence des activités bancaires sur la collectivité et l'environnement et les émissions de gaz à effet de serre des activités) et les avons regroupés sous une même priorité, celle de la lutte contre les changements climatiques. Nous avons séparé les pratiques équitables en matière d'emploi de la diversité et de l'égalité des chances, qui relèvent dorénavant respectivement de notre priorité de préserver la confiance et de celle de la diversité et de l'inclusion.

Nous continuons de revoir et d'ajuster nos priorités selon les tendances et l'évolution des préoccupations des parties prenantes à l'échelle mondiale, pour nous assurer d'agir là où ça compte le plus.

# Nos priorités

Nos priorités de RSE démontrent notre engagement à créer de la valeur pour la société comme pour l'entreprise. En 2016, nous avons revu nos priorités afin de traiter de façon plus nette les enjeux essentiels.

Priorité	Description	Sujets essentiels
<b>Préserver la confiance</b>	Notre Banque compte sur ses parties prenantes. Afin de préserver leur confiance, nous nous efforçons d'améliorer la protection des renseignements personnels des clients, d'accorder des prêts justes, de trouver un équilibre entre les intérêts des parties prenantes et de faire preuve d'intégrité dans nos activités.	Pratiques équitables en matière d'emploi
<b>Connaissances financières</b>	Quand nos clients savent comment prendre de meilleures décisions financières, ils peuvent améliorer leur situation. Nous les instruisons en les aidant à comprendre comment ils peuvent planifier au mieux leur avenir et en leur proposant des produits et des services conçus honnêtement.	Conception et vente honnêtes de produits et services financiers
<b>Accès aux services financiers</b>	Permettre aux clients d'améliorer leur situation, c'est les outiller pour qu'ils réussissent. Nous travaillons pour favoriser l'accès des particuliers et des entreprises aux services financiers essentiels.	Service à la clientèle, information des clients et accès aux services financiers
<b>Diversité et inclusion</b>	Un milieu de travail diversifié et inclusif permet aux clients et aux employés de réaliser pleinement leur potentiel. Nous cherchons à respecter et à reconnaître la contribution de chacun et à accueillir nos différences comme nos ressemblances – peu importe l'ethnicité, le sexe ou l'orientation sexuelle.	Diversité et égalité des chances
<b>Investir dans la jeunesse</b>	En investissant dans la jeunesse, nous misons sur la sécurité, la stabilité et la croissance à long terme de notre avenir. Nous sommes fiers de travailler avec des partenaires communautaires qui améliorent la santé et l'éducation des jeunes de leur collectivité.	Investissement dans la collectivité, y compris les dons
<b>Changements climatiques</b>	Pour avoir un meilleur avenir, il faut une planète en santé. En fixant des cibles de réduction des émissions de gaz à effet de serre et en agissant pour les atteindre, nous cherchons à réduire notre participation aux changements climatiques.	Émissions de gaz à effet de serre des activités Incidence des activités bancaires sur la collectivité et l'environnement
<b>Financement responsable</b>	Les entreprises peuvent contribuer à la création d'un avenir meilleur. Comme banque, nous investissons dans des solutions responsables et nous octroyons des prêts de façon à atténuer les risques sociaux et environnementaux.	Financement de la lutte contre les changements climatiques

# Gouvernance en matière de RSE

Les fonctions de surveillance et d'orientation sont assurées par quatre comités rattachés au conseil : Audit et révision, Gouvernance, Ressources humaines et Évaluation des risques. La responsabilité de surveillance en matière de RSE relève du Comité de gouvernance, qui est formé exclusivement d'administrateurs indépendants. Dans le cadre de son mandat, le Comité de gouvernance est chargé de l'examen de la stratégie de RSE et de sa déclaration, dont le Bilan des contributions communautaires (exigence canadienne), ainsi que de l'évaluation de la situation de RSE de la Banque. D'ailleurs, les priorités et les avancées en la matière sont présentées deux fois par année au Comité de gouvernance.

## Gouvernance en matière de RSE et participation des parties prenantes



# Prix et distinctions en 2016



La Banque Scotia conserve son classement mondial de « B » dans le cadre du Carbon Disclosure Project (Projet de divulgation des émissions de carbone – CDP).

La Banque Scotia a été nommée **meilleure banque au chapitre des services aux particuliers par Internet du monde en 2016 au Canada et dans 22 pays d'Amérique latine et des Antilles.**

La Banque Scotia a été désignée comme la **meilleure banque pour les petites entreprises par la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI).**



La Banque Scotia fait partie **des meilleurs lieux de travail multinationaux en 2016.**

Le magazine *Global Finance* a nommé la Banque Scotia **meilleure banque des marchés émergents en Amérique latine en 2016.**

Scotiabank México a été classée parmi les dix meilleures entreprises en matière de développement durable par la principale revue d'affaires mexicaine, se classant au 9<sup>e</sup> rang sur 76 sociétés en 2016.



La Banque Scotia fait partie **des meilleurs lieux de travail au Canada en 2016.**

La Banque Scotia a été reconnue pour **l'excellence de son expérience client par les**

**Prix des meilleurs services bancaires d'Ipsos\*** de 2016.



La Banque Scotia fait partie de la **liste 2016 des meilleurs lieux de travail en Amérique centrale et dans les Antilles.**

[Cliquez ici pour consulter la liste complète des prix et distinctions décernés à la Banque Scotia en 2016.](#)

\* Ipsos est une société de recherche mondiale. Les Prix des meilleurs services bancaires s'appuient sur les résultats du sondage trimestriel sur l'indice de satisfaction de la clientèle.

# Maintien d'une solide gouvernance

À la Banque Scotia, nous nous engageons à agir avec intégrité et à maintenir de solides pratiques de gouvernance d'entreprise. Notre priorité absolue est de gagner et de conserver la confiance de nos plus de 23 millions de clients chaque jour. Forts d'une longue histoire et d'une excellente réputation, nous nous efforçons d'agir avec intégrité et responsabilité et de nous conformer aux plus hautes normes d'éthique afin de contribuer à bâtir un avenir meilleur pour nos clients, nos collectivités et nos actionnaires.

## Notre cadre de gouvernance

Nous estimons qu'une saine gouvernance est l'un des fondements essentiels d'un rendement élevé et qu'elle est vitale à notre succès. Elle assure une surveillance et une reddition de compte appropriées, renforce les relations internes et externes, crée une relation de confiance avec nos parties prenantes et protège les intérêts à long terme de nos actionnaires. Ainsi, les postes de président du conseil et de chef de la direction sont occupés par deux personnes distinctes, et le conseil d'administration, qui est essentiel à notre réussite, participe activement à la gouvernance générale de la Banque Scotia. Le conseil supervise le rendement de la direction, en ce qui a trait notamment à la création de valeur à long terme pour les actionnaires, et veille à créer une culture d'intégrité et de conformité. Nous estimons que les meilleurs conseils sont ceux qui sont diversifiés sur les plans des aptitudes, de l'expérience, de l'expertise, du sexe, de l'âge, de l'origine ethnique, de la représentation géographique et des caractéristiques personnelles. Le [rapport annuel](#) et la [circulaire de sollicitation de procurations](#) de la Banque décrivent les antécédents et l'expérience des membres de notre conseil d'administration actuel. Dans le cadre de sa démarche en matière de diversité au sein du conseil, la Banque a signé l'Accord Catalyst et veut faire en sorte qu'au moins 30 % de ses membres soient des femmes – et en 2017, c'est le cas du tiers des candidats nommés aux postes d'administrateur.

## Politiques sur les contrôles de conformité

La Banque suit de nombreuses politiques et procédures de gouvernance d'entreprise qui témoignent de sa grande rigueur en matière de conduite des affaires et de son engagement à mettre en place des contrôles solides. *Le Code d'éthique de la Banque Scotia* (le « Code »), mis à jour et approuvé en 2016, décrit ces normes et fait la

promotion du respect des lois et règlements qui s'appliquent à nous. Chaque année, tous les employés, administrateurs et dirigeants (sans exception) doivent attester qu'ils adhèrent au Code, et l'application du processus d'attestation doit faire l'objet d'audits internes et externes annuels.

Les six principes directeurs du Code reflètent notre engagement envers nous-mêmes, nos clients, nos collectivités et nos actionnaires :

- Respecter les lois en vigueur partout où la Banque est implantée.
- Éviter de se placer ou de placer la Banque Scotia dans une situation de conflit d'intérêts.
- Agir avec honnêteté et probité.
- Respecter la confidentialité et assurer la conformité et la sécurité des biens, des communications, de l'information et des opérations.
- Traiter tout le monde de façon correcte, équitable et professionnelle.
- Respecter nos engagements envers les communautés au sein desquelles nous exerçons nos activités.

D'autres politiques et procédures complètent le Code et contribuent à maintenir en tout temps la solidité des contrôles. Voici quelques-unes de ces politiques : la *Politique sur le signalement et procédures y afférentes*, la *Politique et directives afférentes à la protection de la confidentialité des renseignements personnels*, la *Politique sur la confidentialité des renseignements personnels des employés*, la *Politique afférente au risque de réputation*, la *Politique en matière de lutte contre la corruption* et la *Politique en matière de lutte contre le blanchiment d'argent* (LCBA). Chacune de ces politiques mondiales comprend des exigences particulières en matière de formation des employés.

Plus de **26 000 employés** ont participé au **tout premier Jam de la Banque Scotia** pour nous faire part de leurs réflexions et de leurs idées sur nos valeurs d'entreprise



## Exploitation intègre

La Banque Scotia, s'appuyant sur une longue tradition de leadership et de gouvernance efficace, favorise une culture d'intégrité et de conformité. Nous sommes déterminés à respecter les normes les plus élevées d'éthique commerciale. Le comportement de nos employés doit respecter nos valeurs fondamentales afin de garantir que nous agissons toujours avec intégrité, car ce sont nos décisions et nos choix qui justifient la confiance que nous accordent nos clients, notre personnel, nos actionnaires et les collectivités.

En janvier 2016, nous avons organisé un exercice interne unique de collaboration sur les médias sociaux, le Jam, afin de discuter de nos valeurs d'entreprise et de les faire évoluer. Plus de 26 000 BanquiersScotia ont participé à cet événement numérique international, le tout premier du genre à la Banque. Miroir de notre organisation à l'échelle mondiale, le Jam a permis la tenue d'une conversation multilingue dynamique et l'échange d'environ 13 000 réflexions et idées sur une période de trois jours. De ce processus sont ressorties quatre valeurs renouvelées : le respect, l'intégrité, la passion et la responsabilité. Des valeurs qui, loin d'être seulement des mots, orientent notre action et reflètent qui nous sommes.

# Gestion du risque

Nous croyons qu'une solide culture de gestion des risques est essentielle à notre réussite. C'est ce qui garantit que nos activités et leurs répercussions sont en accord avec notre stratégie et nos priorités globales.

Notre cadre de gestion du risque à l'échelle de la Banque consiste en trois principaux éléments : la gouvernance du risque (cadre de gestion et structure), l'appétence au risque (niveau de risque que nous sommes disposés à accepter) et les outils de gestion des risques (p. ex., politiques, lignes directrices, surveillance et rapports). Le conseil d'administration en approuve la stratégie globale, notamment en ce qui a trait aux risques d'exploitation et de réputation ainsi qu'aux risques environnementaux, et reçoit chaque trimestre un rapport sur les résultats de la Banque relativement à son appétence au risque. Pour en savoir plus sur notre approche en matière de gestion des risques, voir notre [rapport annuel](#).



**2 000** : Nombre approximatif de **fournisseurs de la Banque Scotia** dans le monde

Les défis que pose la sécurité des données continuent d'augmenter au fil du temps, particulièrement dans le cyberspace. La Banque est de plus en plus exposée aux risques de sécurité, y compris les risques de cybercriminalité, comme le vol d'actifs, l'accès non autorisé à de l'information confidentielle et les perturbations des activités. C'est pourquoi elle a mis en place une structure élaborée de sécurité et de contrôle des données, fondée sur la *Politique sur la sécurité des renseignements* approuvée par le conseil et sur le cadre de gouvernance, les politiques, les directives et les normes connexes. Les normes de sécurité régissent les applications, systèmes d'exploitation, réseaux, bases de données, serveurs Web et autres technologies et touchent divers domaines, comme la cryptographie, la sécurité des services mobiles, les services infonuagiques, le contrôle de l'accès logique, le contrôle des changements, la sauvegarde et la conservation des données, la reprise après catastrophe, la planification des mesures d'urgence et l'accès aux locaux ainsi que le contrôle environnemental. Nous avons un programme de cybersécurité rigoureux qui est amélioré constamment pour l'adapter aux nouvelles menaces. Nous ne cessons de surveiller activement ce risque; pour ce faire, nous tirons parti de l'information externe sur les menaces, appliquons des mesures de suivi internes, examinons les pratiques exemplaires et instaurons des contrôles supplémentaires lorsque nécessaire, le tout en vue d'atténuer ces risques. Nous continuerons également d'investir massivement et judicieusement dans les technologies numériques et dans des programmes de sensibilisation des employés pour protéger notre organisation.

# Protection de la vie privée et sécurité des données

Dans le cadre de notre engagement en faveur d'une solide gouvernance, nous travaillons à assurer la protection des actifs et des données personnelles des clients. Tous les employés sont responsables des renseignements personnels en leur possession, et toute dérogation est considérée comme un manquement grave pouvant entraîner des mesures disciplinaires allant jusqu'au congédiement. La stratégie de la Banque Scotia en matière de confidentialité englobe des politiques, des lignes directrices, des mesures de sécurité physiques ainsi que des solutions matérielles et logicielles. Compte tenu de la complexité grandissante du monde virtuel, tous les employés doivent suivre un cours en ligne portant sur la sécurité et la confidentialité des renseignements.

# Gestion de notre chaîne d'approvisionnement

En tant qu'institution financière, la Banque a une chaîne d'approvisionnement axée sur les biens et services indirects. Elle fait affaire avec environ 15 000 fournisseurs (qu'il s'agisse d'entreprises locales de nettoyage de bureaux ou de multinationales d'envergure) partout dans le monde. Nous usons de notre influence pour soutenir les fournisseurs qui partagent les valeurs essentielles de notre culture d'entreprise, notamment le respect des droits de la personne, et qui s'engagent à assumer leurs responsabilités sociales, environnementales et éthiques. Il est attendu que tous les fournisseurs et autres tierces parties faisant affaire avec la Banque respectent les principes énoncés dans notre Code et se conforment à toutes les lois applicables.

Les fournisseurs sont soumis à un processus officiel, qui comprend des vérifications relatives à la responsabilité sociale d'entreprise (RSE). Des experts en matière de RSE examinent les réponses des fournisseurs potentiels et communiquent leurs résultats aux équipes concernées afin de les informer de tout problème survenu durant le processus de sélection. En 2016, nous avons commencé à utiliser une nouvelle plateforme globale de gestion des fournisseurs pour effectuer ces vérifications. Lorsque cette plateforme sera entièrement opérationnelle, elle prendra en charge tous les aspects des ententes avec les fournisseurs : recherche initiale, sélection, passation de contrat, gestion du rendement, évaluations continues du risque.

# Respect des droits de la personne

À la Banque Scotia, le respect des droits de la personne demeure un aspect essentiel de la manière dont nous menons nos activités et fait partie des valeurs de base qui sous-tendent toutes nos activités. La Banque Scotia est résolue à respecter les droits de la personne, conformément aux *Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme* de l'ONU et aux normes internationales et universelles du travail comme la Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail, y compris les conventions no 87 et 98 de l'Organisation internationale du travail sur la liberté d'association et de négociation collective.

En 2016, conformément à cet engagement, nous avons adopté aux échelons les plus élevés de notre organisation une [déclaration globale sur les droits de la personne](#). Cette déclaration reflète notre engagement à respecter ces droits en tant qu'employeur, fournisseur de services financiers et partenaire d'affaires. De plus, Scotiabank Europe plc a publié une déclaration pour assurer la conformité à la nouvelle [loi sur l'esclavage moderne adoptée au Royaume-Uni \(Modern Slavery Act\)](#). La déclaration explique les mesures mises en œuvre par la Banque Scotia à Londres et ses filiales situées au Royaume-Uni pour s'assurer que l'esclavage et le trafic humain sont totalement absents de leurs chaînes d'approvisionnement et de leurs activités.

# Servir les clients

## Passion : banquier

Nous croyons que chaque client a le droit d'améliorer sa situation. Cette conviction est à la base de tout ce que nous faisons, et c'est pourquoi nous avons créé une culture d'entreprise qui met l'accent sur nos clients et nous travaillons à les aider à réaliser leurs rêves. Ainsi, nos deux priorités sont l'accès aux services financiers et les connaissances financières.

Voici nos indicateurs de rendement clés en ce qui a trait à ces priorités :

- Continuer d'obtenir d'excellents résultats en matière de satisfaction de la clientèle (à l'échelle mondiale)**
- Faciliter l'accès des communautés autochtones aux services bancaires (Canada)**
- Augmenter le nombre de prêts octroyés aux petites entreprises (Canada)**
- Faciliter l'accès au microcrédit (Opérations internationales)**
- Accroître le nombre de personnes qui bénéficient des programmes et outils de littératie financière (à l'échelle mondiale)**

 Atteint

 En voie d'être atteint

 Non atteint

## Accent sur le client

Notre monde change rapidement, et le numérique touche désormais presque tous les aspects de nos vies. Les besoins des clients évoluent en fonction de ces facteurs, et rendent notre propre transformation numérique essentielle si nous voulons arriver à répondre à leurs exigences, en ce 21<sup>e</sup> siècle. Nous cherchons de nouvelles façons d'exercer nos activités bancaires et d'interagir avec les gens, notamment au moyen d'outils numériques qui fournissent à nos clients un accès amélioré aux services financiers et des connaissances financières approfondies.

L'accent sur le client est un élément essentiel du plan stratégique de la Banque Scotia. Les clients sont au centre de ce que nous faisons, et nous voulons vérifier que nous répondons adéquatement à leurs besoins. Si un client a un problème ou une raison de se plaindre, la Banque veut le savoir. Au Canada, s'il est impossible de régler la plainte à la succursale, au centre de contact ou au Bureau du président, les clients peuvent communiquer avec l'Ombudsman de la Banque Scotia. La Banque suit un processus semblable partout dans le monde, lequel peut varier selon les exigences réglementaires ou les besoins locaux.

La Banque recourt à un éventail d'études et de sondages pour obtenir les commentaires des clients sur ses produits et services et utilise ces renseignements pour déterminer les points à améliorer. En 2016, tout comme dans les dernières années, nous avons utilisé le sondage La Banque aux yeux des clients (sondage BAYC) comme moyen principal pour évaluer la satisfaction de la clientèle. Le sondage BAYC vise à évaluer la loyauté et la satisfaction d'un échantillon aléatoire de particuliers parmi notre clientèle. L'indice de fidélité des particuliers (fondé sur les données du sondage) est une note mixte qui représente la moyenne de la proportion des « meilleures réponses » (note la plus élevée sur une échelle de 1 à 5) parmi quatre questions ayant trait à la fidélité.

## Indice de fidélité de la clientèle des particuliers

Année	Au Canada*	À l'étranger**
2014	57,1 %	39,9 %
2015	57,5 %	40,1 %
2016	59,5 %	40,4 %

\* L'indice de fidélité de la clientèle de tout le Canada a terminé l'année à 59,5 %, bien au-dessus de la cible de 58 % et des résultats antérieurs. L'amélioration des scores obtenus dans la plupart des régions a influé positivement sur l'indice de fidélité global de la clientèle des particuliers.

\*\* Le sondage BAYC – Opérations internationales a été mené auprès de clients au Mexique, au Pérou, au Chili, en Colombie, en Uruguay, en Amérique centrale et dans les Antilles. L'indice de fidélité de la clientèle des Opérations internationales a terminé l'année à 40,4 %, légèrement au-dessus des résultats de l'année dernière, mais en deçà de la cible de 41,1 % pour 2016. Les meilleurs résultats ont été obtenus au Chili et en Colombie.

Dans le cadre de notre stratégie de transformation numérique, nous avons mis à l'essai le système NPS (Net Promoter System) en 2016. Ce nouveau système relatif à l'expérience client nous permet de mieux écouter nos clients, de mettre leurs commentaires à profit et de leur répondre en temps réel. Son approche systématique soutient nos efforts visant à tisser des liens avec la clientèle et à simplifier et à numériser son expérience, ce qui nous permet de faire des investissements stratégiques là où les clients l'exigent. Tout au long de l'été 2016, le système NPS a été mis à l'essai au Pérou (dans deux succursales) et au Canada (dans cinq succursales et dans le canal numérique). En novembre, soit le premier mois de notre exercice 2017, nous avons entamé la première vague du déploiement complet du système NPS; nous en sommes actuellement à l'implanter dans certains canaux au Mexique, au Pérou, au Chili, en Colombie et au Canada. Une fois son déploiement terminé en 2017, le système NPS nous permettra de recueillir les commentaires de beaucoup plus de clients (1,6 million par année, contre 240 000 actuellement).

Le lancement d'usines numériques au Canada, au Mexique, au Pérou, au Chili et en Colombie cette année est un autre exemple concret de notre engagement à créer des solutions qui profitent à nos clients. Les employés de nos différents secteurs d'activités et fonctions d'entreprise travaillent ensemble pour réinventer

la façon dont nos clients font affaire avec nous. Les cinq usines numériques sont connectées virtuellement entre elles et échangent continuellement des solutions novatrices destinées aux clients; une approche qui nous permet de mettre à profit notre présence mondiale.

## Permettre l'accès aux services financiers

Nous travaillons de différentes manières à éliminer les obstacles et à améliorer l'accès aux services financiers pour nos clients actuels et potentiels, en adaptant notre approche aux besoins locaux et aux particularités des marchés au Canada et dans le monde. Dans le but de respecter cet engagement, nous nous efforçons, entre autres, de rédiger nos communications destinées aux clients dans un langage facile à comprendre, conformément à notre *Politique sur le langage clair*, et de répondre aux besoins des personnes handicapées dans nos succursales nouvellement construites ou rénovées. En 2016, en plus de continuer à offrir des programmes qui proposent des comptes sans frais ou à frais modiques aux étudiants et aux aînés pour favoriser leur accès à des produits et services financiers, nous avons fait des progrès sur plusieurs fronts : servir nos communautés autochtones, aider les petites entreprises, soutenir les nouveaux arrivants et favoriser l'inclusion financière partout dans le monde.

### Servir les communautés autochtones

En tant que membre du Conseil canadien pour le commerce autochtone, la Banque Scotia a adopté une stratégie alignée sur le processus d'examen du programme « *Progressive Aboriginal Relations* » (PAR) du Conseil, qui comprend la vérification indépendante de rapports d'entreprise sur les résultats et les initiatives concernant l'emploi, le développement des affaires, l'investissement dans la collectivité et l'engagement communautaire. Nous sommes fiers de figurer parmi les rares entreprises ayant obtenu la certification Or dans le cadre de ce processus.

Nous sommes résolus à améliorer l'accès aux services bancaires pour les communautés autochtones du Canada. Nos 27 Centres de services bancaires à la clientèle autochtone, dont quatre se trouvent en réserves autochtones, offrent des services bancaires complets, y compris en matière de placements et de soutien aux particuliers, aux personnes, aux entreprises et aux conseils de bande. Les Services aux entreprises offrent également des services de crédit sur mesure pour aider les communautés à atteindre leurs objectifs de développement économique.

## Aider les petites entreprises à prospérer

Cette année, nous avons eu le plaisir d'annoncer notre nouveau partenariat avec Kabbage, chef de file des technologies et des données financières dans le monde du crédit en ligne. Ce programme permet aux petites et moyennes entreprises clientes du Canada et du Mexique de demander des prêts allant jusqu'à 100 000 dollars canadiens et de recevoir les fonds en seulement sept minutes; auparavant, le processus pouvait prendre jusqu'à six semaines. Ce partenariat permet à la Banque Scotia d'offrir des services entièrement automatisés de demande, de souscription, de tenue de compte et de surveillance continue tout au long du cycle de vie du client. Pour commencer, la Banque mène un projet-pilote par phases de ce nouveau programme au Canada et au Mexique, auprès de plus de 100 000 petites entreprises clientes non emprunteuses dans les deux marchés. Dans le cadre d'un autre projet conçu pour nous aider à réaliser notre objectif de simplifier et de numériser l'expérience client, nous avons lancé un nouveau processus d'intégration numérique qui permet aux nouvelles petites entreprises clientes au Canada d'ouvrir un compte d'entreprise en 20 minutes ou moins et de commencer à l'utiliser sans avoir à rencontrer un banquier. Cette plateforme numérique de pointe est facile à utiliser et permet aux propriétaires de petites entreprises d'obtenir rapidement les produits et services dont ils ont besoin pour croître.



Combien de temps les **PME clientes** doivent-elles prévoir pour demander et obtenir du financement dans le cadre de notre nouveau programme de prêt en partenariat avec Kabbage?

**Aussi peu que sept minutes!**

Conscients du rôle important joué par les petites entreprises dans la création de richesse et la prospérité économique des gens et des collectivités, nous travaillons à leur donner accès aux ressources financières dont elles ont besoin pour croître et réussir. Nos efforts dans ce domaine ont été reconnus par la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (la plus grande association de petites entreprises au Canada), qui a nommé la Banque Scotia meilleure grande banque pour les petites entreprises en 2016 au Canada (selon une note attribuée par ces dernières).

## Accueillir les nouveaux arrivants

En 2016, nous avons aidé des réfugiés syriens à s'établir dans leur nouvelle vie grâce à des dons de plus de 400 000 dollars canadiens à des organismes de relogement partout au pays et à un autre don de 400 000 dollars canadiens à la Croix-Rouge canadienne. Nous avons également donné à des étudiants universitaires de tout le Canada les moyens de définir, de créer et de réaliser des initiatives communautaires répondant aux besoins des réfugiés syriens, et ce, en offrant du financement aux projets d'Enactus Canada – un réseau de 2 700 étudiants entrepreneurs provenant de 65 campus collégiaux et universitaires canadiens. De plus, nous avons fourni des outils de sensibilisation aux employés des succursales situées dans des régions accueillant des réfugiés et traduit en arabe des vidéos de littératie financière de même que le site Web du programme destiné aux réfugiés syriens.

Notre programme *BonDébut* contribue à faciliter la transition financière des nouveaux arrivants au moyen d'une approche à guichet unique, qui comprend un processus d'intégration simplifié, un compte-chèques sans frais et d'autres services financiers à coût réduit. De plus, en collaboration avec des organismes communautaires et à but non lucratif, nous commanditons et donnons des ateliers gratuits de littératie financière destinés aux immigrants. Conformément aux politiques d'Immigration Canada visant à fournir du soutien aux nouveaux arrivants avant leur arrivée, nous commanditons des partenaires internationaux qui offrent des webinaires expliquant comment s'établir au Canada et décrivant les principes de base des services bancaires.

## Adopter une approche mondiale en matière d'inclusion financière

Nous reconnaissons le rôle important que joue l'accès aux services financiers pour les gens dans l'amélioration de leur situation, et c'est pourquoi nous nous efforçons d'offrir des solutions novatrices et abordables aux populations défavorisées de partout dans le monde qui n'ont que peu ou pas accès à des services bancaires. Cet engagement se traduit notamment par la « stratégie sans frais » de notre filiale Banco Colpatria, située en Colombie, qui a éliminé les frais liés aux comptes-chèques et aux comptes d'épargne. La nature novatrice de ce programme a suscité un vif intérêt de la part des clients colombiens, qui hésitaient à ouvrir un compte en raison des frais à payer pour y placer leur argent. La campagne de marketing (déployée entre autres sur les médias sociaux) a entraîné une augmentation de 350 % des ouvertures de compte, ce qui a permis d'élargir la clientèle et de renouveler la confiance envers les institutions financières des personnes qui n'y avaient pas accès auparavant (de sexe, d'âge et statuts socio-économiques variés). L'alliance stratégique entre CARE Perù et la Banque Scotia dans le cadre du « Modelo de Educación Rural para la Inclusión Financiera y Social » (Modèle d'éducation rurale pour l'inclusion financière et sociale, aussi appelé « Projet d'inclusion ») est un autre exemple de notre engagement à améliorer l'accès aux services financiers. Ce projet contribue à la mise en place d'une stratégie de développement économique pour les familles qui vivent dans la pauvreté et offre à ces dernières des ateliers d'éducation financière qui mettent de l'avant l'épargne et le soutien financier offert aux participants. Entre 2012 et 2016, le programme a été étendu à 10 districts, ce qui a permis d'attirer plus de 2 300 participants. Qui plus est, au moyen de CrediScotia, nous avons rendu les services bancaires plus accessibles dans les régions rurales du Pérou en augmentant notre offre de service grâce à un partenariat avec la Banco de la Nación (la banque centrale du Pérou).

Leap Retail, une nouvelle plateforme bancaire mobile et en ligne, est actuellement offerte au Mexique, au Panama et dans 21 pays des Antilles. Elle propose une expérience uniforme sur tous les appareils des clients (ordinateurs de bureau, tablettes et téléphones cellulaires) afin de simplifier les services bancaires pour tous.

Le programme de « Billetera Movil » (BIM, ou portefeuille mobile) de CrediScotia, offert au Pérou, fournit des services bancaires mobiles aux personnes à faible revenu ou qui n'ont pas accès à des services bancaires traditionnels. Il découle d'un partenariat entre l'ASBANC (l'association nationale des banquiers du Pérou), Ericsson et les trois plus grands fournisseurs de télécommunications du pays. À la fin octobre 2016, le programme BIM avait permis à CrediScotia d'acquérir 45 500 nouveaux clients, ce qui représente 22 % des 205 000 comptes ouverts dans le cadre de ce partenariat.



### 45 500 nouveaux clients CrediScotia

acquis en 2016 dans le cadre du programme **Billetera Movil (BIM, ou portefeuille mobile)**, qui fournit des services bancaires mobiles aux personnes à faible revenu ou qui n'ont pas accès à des services bancaires traditionnels.

L'application *Votre portefeuille mobile* fournit aux clients canadiens une manière facile de payer leurs achats courants de moins de 100 dollars canadiens avec leur téléphone intelligent en chargeant à l'avance dans l'application leur carte de crédit ou de débit de la Banque Scotia ou leur carte Visa prépayée rechargeable. En 2016, la Banque Scotia a ajouté à *Votre portefeuille mobile* un certain nombre de services et de fonctions à valeur ajoutée, comme les reçus numériques et des offres promotionnelles, ainsi qu'une application pour les utilisateurs d'Android et de BlackBerry. C'est aussi en 2016 que la Banque Scotia a officiellement entamé sa transformation numérique, comme l'illustre le lancement d'Apple Pay pour les clients canadiens.

## Microcrédit

La Banque Scotia cherche à offrir des solutions financières abordables aux populations qui n'ont que peu ou pas accès à des services bancaires, sous la forme de produits novateurs, de canaux pratiques et de courts délais de traitement, le tout pour contribuer à l'amélioration de leur bien-être financier. Considérant

que les personnes à faible revenu qui ne sont pas desservies par les banques traditionnelles représentent environ 50 % de la population et 30 % du pouvoir d'achat, le marché du microcrédit en Amérique latine est non négligeable. Les activités de la Banque Scotia dans ce secteur permettent aux personnes à faible revenu de fonder une microentreprise, ce qui favorise l'autonomie financière et stimule le développement communautaire. Ces programmes ont engendré un modèle novateur d'accès au crédit basé sur une approche équilibrée en matière de risque et un accès accru aux services financiers qui permettent le renforcement des compétences d'affaires, l'habilitation des entrepreneuses et l'amélioration de la santé financière.

La Banque Scotia offre des services financiers spécialisés à des collectivités qui n'y avaient pas accès auparavant. Ce segment est composé de clients dont le revenu mensuel varie entre 200 et 1 000 dollars américains ainsi que de microentreprises dont le chiffre d'affaires annuel se situe au-dessous de 150 000 dollars américains. Habituellement, ces revenus sont entièrement ou partiellement variables, informels et instables, et c'est pourquoi ce segment échappe en grande partie au marché cible des services bancaires aux particuliers.

En 2016, le volume global du microcrédit a connu une légère diminution, mais le nombre total de clients a augmenté, ce qui signifie que la moyenne des prêts demandés était plus faible que lors des années précédentes. La morosité économique est probablement le principal facteur du ralentissement global de la croissance du volume des prêts.

Volume global du microcrédit en 2016*	Total des prêts (en millions de \$ CA) 2015**	Total des prêts (en millions de \$ CA) 2016***	Nombre de clients (en milliers) 2015**	Nombre de clients (en milliers) 2016***
<b>TOTAL</b>	2 750****	2 748	2 400	2 716

\*Comprend les prêts à la consommation et le microcrédit accordé aux entreprises

\*\*Au 31 octobre 2015

\*\*\* Au 31 octobre 2016

\*\*\*\* La variation du taux de change a eu une incidence sur le volume total de microcrédit pour l'exercice 2015; si l'on exclut ce facteur, le total des prêts a augmenté de 4,4 % en 2016.

## Promouvoir les connaissances financières

Dans le monde complexe dans lequel nous vivons, les personnes doivent de plus en plus disposer de connaissances financières pour être en mesure de prendre des décisions éclairées dans le but d'améliorer leur avenir financier. Nous sommes résolus à créer et à offrir des produits et services financiers honnêtes et nous nous efforçons de communiquer dans un langage clair. Nous travaillons également à promouvoir et à améliorer la littératie financière des clients au moyen d'un large éventail de ressources et d'initiatives éducatives.



**4 500 personne** ont participé à **137** webinaires **Scotiabank iTRADE<sup>MD</sup>** en 2016.

### Transformer l'expérience en succursale

En 2016, nous avons mis à l'essai au Canada deux nouveaux formats de succursale – *Banque Scotia Express* et *Banque Scotia Solutions* – qui visent à offrir aux clients une expérience qui correspond à leurs besoins bancaires toujours changeants. Nos succursales *Banque Scotia Express* offrent des outils numériques dernier cri et des options de libre-service pour effectuer des opérations simples. Les succursales *Banque Scotia Solutions*, elles, mettent l'accent sur l'éducation, l'habilitation et les conseils financiers. On y trouve des données financières affichées sur les murs, des séances de formation gratuites, des outils interactifs et des témoignages de petites entreprises pour faire le pont avec la collectivité; ainsi, les clients peuvent entrer dans ces succursales pour s'informer et être encouragés à prendre en main leurs finances.

La série d'ateliers gratuits est une autre caractéristique très intéressante des succursales *Banque Scotia Solutions*. Ils permettent aux clients d'améliorer leur

littératie financière et d'acquérir des connaissances bancaires. Des séances de niveau débutant, intermédiaire et expert sont offertes aux clients de la Banque Scotia et au grand public. Ces ateliers touchent une panoplie de sujets qui vont de l'amélioration de la cote de solvabilité aux façons d'épargner pour la retraite ou d'assurer l'éducation financière des enfants, l'idée étant d'outiller les gens sur le plan financier. Des formats de succursales semblables ont été mis à l'essai au Mexique et devraient être implantés dans de nouveaux marchés clés au cours de l'exercice 2017.

### Renforcer les connaissances grâce à l'éducation

Au Canada, nous avons conçu toute une gamme d'outils pour informer les gens sur des sujets financiers importants. Par exemple, Votre planificateur d'avenir<sup>MC</sup> est un programme de planification financière solide utilisé par les conseillers de la Banque Scotia pour créer des plans financiers sur mesure, en fonction des diverses étapes de la vie du client. Scotia iTRADE<sup>MD</sup>, une plateforme de négociation et d'investissement en ligne, met à la disposition des investisseurs directs, tant novices que chevronnés, des outils et des ressources de formation à la fine pointe. En 2016, Scotia iTRADE<sup>MD</sup> a offert 137 webinaires à plus de 4 500 personnes en vue de les aider à s'informer, à devenir de meilleurs négociateurs et investisseurs et à prendre des décisions de placement éclairées. Cette année, nous avons offert pour la première fois un camp d'entraînement en ligne de quatre semaines à près de 200 clients afin de les aider à comprendre les bases des placements boursiers, les différents types d'instruments de placement et comment élaborer un plan de placement pour atteindre leurs objectifs.

En janvier 2016, nous avons lancé un nouveau site Web au Mexique qui renferme d'excellents conseils, outils et idées pour assurer la réussite des petites entreprises. Intitulé « Impulsa tu PyME » (augmentez la valeur de votre entreprise), ce nouveau portail de littératie financière en ligne suit les étapes du cycle de vie entreprises : comment démarrer une nouvelle entreprise, comment la faire croître et réussir et, enfin, comment la transférer ou la liquider correctement. Le site a reçu plus de 9 100 visiteurs en 2016; il contient des articles, des outils, des infographies, des vidéos et des guides interactifs qui renseignent les entrepreneurs sur les questions financières, le tout de manière accessible et dans un format optimisé pour les appareils mobiles (téléphones intelligents, tablettes). Nous prévoyons lancer le site « Impulsa tu PyME » sur de nouveaux marchés sous peu, notamment au Chili, au Pérou, au Costa Rica et en Colombie.

Au Canada, les sites Web réservés aux *petites entreprises* et Dépassez-vous pour entreprise, qui sont destinés à nos clients, ont été renouvelés en 2016. Ils comprennent maintenant, sous forme d'articles, des conseils sur les différentes étapes du cycle de vie des petites entreprises et des renseignements axés sur les besoins des propriétaires. Ces sites Web ont reçu au total 150 000 visiteurs uniques au cours de la dernière année.

Les jeunes sont nos futurs dirigeants, et nous croyons qu'investir dans leur éducation enrichira la collectivité. Ils sont notre priorité, et nous nous engageons à leur fournir les connaissances et les compétences financières dont ils ont besoin pour planifier judicieusement leur avenir. Nous offrons un certain nombre de programmes spécialement conçus à cet effet; vous en trouverez une description dans la [section Collectivité](#) du présent rapport.

# Faire progresser nos employés

À la Banque Scotia, nous sommes soucieux de créer un lieu de travail diversifié et inclusif où les employés se sentent motivés et autonomes. Nous sommes fiers du fait que les BanquiersScotia, pour servir nos 23 millions de clients, parlent plus de 100 langues et soient originaires de plus de 120 pays. Nous respectons et apprécions les personnes de toutes les provenances, et sommes conscients que notre capacité de regrouper des employés possédant des compétences et des connaissances diverses est essentiel à notre réussite.



**Maintenir l'engagement des employés  
(à l'échelle mondiale)**



**Accroître le nombre de vice-présidentes  
(à l'échelle mondiale)**



Atteint



En voie d'être atteint



Non atteint

## Promouvoir la diversité et l'inclusion

Chaque jour, quelque 88 000 BanquiersScotia partout dans le monde travaillent en équipe avec les clients pour augmenter le volume d'affaires et bâtir un avenir meilleur. Conformément à la devise «L'inclusion nous rend plus forts», nous démontrons chaque jour notre engagement envers l'inclusion par nos gestes et notre travail.

La variété de points de vue et d'expériences qu'apporte la diversité fait de la Banque un lieu où il fait bon travailler et nous aide à mieux servir notre clientèle. Pour consolider la culture de diversité et d'inclusion au sein de Services bancaires et marchés mondiaux, nous avons créé le Bureau de la diversité et de l'inclusion au cours de la dernière année. Dans le cadre de cette initiative, nous avons nommé des «champions du changement», un groupe formé d'hommes et de femmes provenant de toutes les sphères de la division qui participeront à la communication et à la mise en place d'une série de mesures en matière de diversité et d'inclusion au sein du secteur d'activité. Ces leaders respectés donnent l'exemple et procurent visibilité et responsabilisation à l'égard des objectifs liés au perfectionnement des employés, au mentorat, à la formation et aux politiques.



En 2016, nous avons dépassé notre objectif de **30 % de femmes** occupant un poste de vice-présidente ou d'un échelon supérieur à l'échelle mondiale

Le mouvement «HeForShe» est une autre initiative de la Banque visant à promouvoir l'égalité des sexes (inspiré d'une campagne de solidarité créée par ONU Femmes). Conformément à ce mouvement, des leaders masculins de la Banque s'expriment publiquement sur les mesures qu'ils prennent à titre personnel pour favoriser

l'autonomie des femmes et dénoncent les préjugés sexistes lorsqu'il est question de la place des femmes au travail.

## L'accès des femmes au leadership

Accroître l'étendue et la diversité de nos équipes de leadership et former des leaders qui reflètent notre clientèle et nos employés constituent l'une des priorités de la Banque Scotia. Nous souhaitons tout particulièrement que les femmes soient mieux représentées parmi les postes de vice-président et des échelons supérieurs à l'échelle mondiale et que notre bassin de leaders en Amérique latine prennent de l'expansion. Pour atteindre cet objectif, la Banque Scotia fait le suivi du nombre de femmes récemment nommées à un poste de vice-président ou d'un échelon supérieur afin de mesurer l'accès des femmes au leadership. Nous sommes fiers de déclarer que nous avons dépassé notre objectif en 2016; nous avons en effet atteint un nouveau jalon et un taux record de femmes à cet échelon.

## L'équité en matière d'emploi au Canada

En 2016, nous avons publié un [Rapport circonstancié sur l'équité en matière d'emploi](#), qui fournit des renseignements sur nos programmes en matière de diversité au Canada, sur nos politiques ainsi que sur les progrès réalisés dans chacun des quatre groupes désignés (les femmes, les minorités visibles, les personnes handicapées et les Autochtones). Le Conseil sur l'équité en matière d'emploi de la Banque Scotia, composé d'employés occupant des postes de tous les échelons et de tous les secteurs d'activité, se réunit deux fois par année pour analyser les résultats de la Banque et réfléchir à des moyens d'attirer et de retenir divers talents. La Banque Scotia s'engage à offrir un milieu de travail exempt de discrimination et de harcèlement, où tous les employés sont traités avec équité, dignité et respect. Tel qu'il est mentionné dans la section portant sur la gouvernance du présent document, nous avons adopté en 2016 la Déclaration des droits de la personne de la Banque Scotia à l'échelon le plus élevé de notre organisation comme preuve tangible de cet engagement.



**Onze :** Nombre de Groupes de ressources pour les employés (GRE) de la Banque Scotia

## La mobilisation des employés

Nous appuyons la diversité et l'inclusion par l'intermédiaire des Groupes de ressources pour les employés (GRE), des initiatives locales qui favorisent les affinités et le perfectionnement des employés. Ces groupes nous permettent de mieux comprendre les besoins de nos employés et de nos clients. Il existe à l'heure actuelle onze GRE au Canada; certains comportent plusieurs sections régionales et d'autres se sont multipliés à l'échelle internationale. Les GRE s'adressent à tous, quel que soit leur sexe, leur âge, leurs aptitudes, leur orientation sexuelle et leur origine.

En 2016, l'inclusion des membres de la communauté LGBT+ est demeurée une priorité pour la Banque Scotia. Sur le plan mondial, le GRE Fierté a créé des sections au Costa Rica et au Panama. La section mexicaine de Fierté Scotia a pris part pour la première fois au sommet Pride Connection qui portait sur l'inclusion de la communauté LGBT+ sur le marché du travail et auquel ont participé 300 personnes. Les ateliers et les séances qui y étaient présentés traitaient notamment des tendances en gestion de personnel, de l'expansion des marchés et des possibilités d'affaires. Au Canada, les initiatives destinées à la clientèle durant le mois de la Fierté comprenaient la décoration de succursales et de GAB aux couleurs de la Fierté sur nos marchés principaux, la tenue d'un événement d'appréciation de la clientèle, et une campagne de marketing ayant pour thème la Fierté. À l'interne, un événement organisé à l'intention des employés au siège social de la Banque, à Toronto, et ouvert au public a marqué le lancement du mois de la Fierté. Nous avons également étendu notre partenariat avec des organisations LGBT+ telles que Out on Bay Street et Fierté au travail Canada, qui s'est traduit notamment par une commandite et la participation à des conférences et à des tables rondes sur la communauté LGBT+. Nous avons également appuyé Allié en Marche!, le forum jeunesse canadien de la solidarité présenté par le Centre canadien de la diversité des genres et de la sexualité. Se déroulant sur une fin de semaine, l'événement a réuni 80 leaders en devenir de 15 à 19 ans provenant d'un bout à l'autre du Canada dans le but de mettre de l'avant la défense et l'appui des personnes provenant de diverses communautés.

## Programmes de stage

Les programmes de stage nous offrent un autre moyen de promouvoir la diversité et l'inclusion au travail. Par exemple, au Chili nous travaillons en partenariat avec la *Fundación Tacal* – une institution comptant plus de 30 ans d'expérience en matière d'intégration des personnes handicapées au marché du travail – à notre initiative *Prácticas Inclusivas* [pratiques inclusives] de Scotiabank Chile dans le but d'intégrer des personnes handicapées à notre programme de stage annuel. Au Canada, notre programme de stage sur la diversité cible deux groupes désignés pour le recrutement de divers talents : les Autochtones et les personnes handicapées. L'équipe Diversité de l'effectif s'allie à plusieurs secteurs d'activité de l'organisation pour trouver des stages aux candidats en fonction de leurs aptitudes et intérêts.

## 2016 Prix diversité et inclusion au Canada :



### Meilleurs lieux de travail multinationaux

(Institut Great Place to Work)



### Prix de leadership en matière d'inclusion en milieu de travail

(Conseil des ressources humaines autochtones)

## Favoriser l'engagement des employés

Nous sommes résolus à créer un environnement de travail où les employés se sentent engagés et motivés à donner chaque jour le meilleur d'eux-mêmes, sachant qu'ils contribueront ainsi autant à leur propre réussite qu'à celle de la Banque et de ses clients. Pour mesurer nos progrès à cet égard, nous menons chaque année un sondage auprès des employés (Point de vue) afin d'évaluer leur engagement et leur expérience de travail. Nous les encourageons à répondre de façon spontanée et honnête et à nous faire part de leurs préoccupations. À l'instar des années précédentes, le taux de participation s'est établi à 84 %, ce qui nous a aidés à faire de la Banque Scotia une banque encore meilleure pour toutes les parties prenantes.

Cette année, l'indice d'engagement des employés, qui mesure le degré d'engagement, de fierté et de satisfaction des employés à l'égard de la Banque Scotia, s'est élevé à 77 %, en baisse par rapport à celui de l'année dernière (84 %). Ce résultat était plutôt prévisible étant donné l'ampleur des changements qui touchent certains secteurs de l'organisation en raison de la révision du modèle d'affaires de la Banque dans le but d'améliorer l'expérience client et l'efficacité

**91 % des employés à l'échelle mondiale** ont déclaré être d'accord avec le fait qu'on accorde beaucoup d'**importance au client** à la Banque Scotia



**86 % des employés** croient que la Banque Scotia est **responsable sur les plans social et environnemental**

opérationnelle. Alors que certains secteurs de la Banque ont connu des résultats similaires en glissement annuel, d'autres ont enregistré des écarts considérables attribuables à l'effet plus marqué des changements. Nous continuons toutefois de nous comparer avantageusement par rapport à l'indice de référence d'IBM du 10 % supérieur dans les domaines de la finance et de l'assurance (74 %). À mesure que la transformation de la Banque Scotia se poursuit, la direction est déterminée à élaborer des plans d'action visant à augmenter l'engagement des employés.

Au chapitre de l'engagement des employés, le lancement en 2016 de la version 2.0 de notre programme de reconnaissance mondial des employés, Banque Scotia Bravo, illustre nos efforts dans ce domaine. Alignée sur les valeurs redéfinies de la Banque Scotia (respect, intégrité, passion et responsabilité), la plateforme Bravo 2.0 facilite les témoignages de reconnaissance envers les collègues qui incarnent ces valeurs au quotidien.

## Aider nos employés à réaliser leur potentiel

Nous sommes convaincus que nos employés constituent l'un de nos meilleurs investissements, et c'est la raison pour laquelle nous leur offrons les outils, la formation et les occasions dont ils ont besoin pour réaliser pleinement leur potentiel en les préparant à vivre de nouvelles expériences et à profiter de nouvelles possibilités de carrière. Cette année, nous avons lancé la première phase de notre nouvelle plateforme intégrée de perfectionnement, de rendement et de formation : [me@scotiabank](mailto:me@scotiabank).

### Promouvoir la formation continue

Le Plan de perfectionnement personnel de l'employé, rempli par l'employé et son directeur, le prépare à de nouvelles expériences et possibilités de carrière en plus de répondre à ses besoins de formation immédiats. Les employés ont accès à

des milliers de cours et de ressources par l'intermédiaire de notre plateforme de formation interne, en plus de cours et de conférences offerts à l'externe.

Dans le cadre de notre engagement envers le perfectionnement et la formation continue, nous offrons également à nos employés un soutien aux droits de scolarité. Il s'agit d'un programme qui offre aux employés souhaitant obtenir un diplôme ou un certificat d'une université, d'un collège ou d'une association professionnelle reconnue une aide financière pour leur permettre de payer leurs droits de scolarité et leurs manuels, et de prendre congé pour se préparer aux examens. Dans le cas des employés qui ont besoin d'un permis pour exercer leurs fonctions, la Banque paie les coûts de la formation et du permis.

Pour former les leaders de demain, la Banque Scotia a recours à iLEAD, un programme mondial de perfectionnement en gestion et en leadership, qui propose à l'employé des outils visant à acquérir des compétences à des moments charnières de son parcours professionnel, tels que des cours de formation en ligne ou en classe, des cours virtuels, des ressources documentaires y compris des livres et des CD, ainsi qu'un portail de discussion. Que l'employé soit un contributeur individuel, un gestionnaire de personnes débutant ou chevronné ou encore un leader émergeant ou expérimenté, le programme iLEAD a quelque chose à lui offrir.

La Banque Scotia élargit et approfondit son bassin de talents en repérant et en encadrant les leaders qui répondent à ses besoins actuels et futurs. Cette stratégie de leadership est appuyée par le processus de Planification des ressources de direction (PRD), qui a pour objectif de repérer des talents, de planifier la relève pour les postes clés et d'élaborer des plans de perfectionnement.



**10 compétences :** Dans le cadre de son perfectionnement personnel, chaque employé fait équipe avec son directeur pour déterminer les compétences clés qui **favoriseront sa réussite dans l'exercice de ses fonctions actuelles et futures**

# Bâtir des collectivités solides

À la Banque Scotia, nous sommes déterminés à soutenir la croissance et la prospérité de nos collectivités. Nous estimons qu'il nous incombe de redonner aux collectivités où nous vivons et travaillons et d'en améliorer le sort, car nous savons que la réussite des personnes et des entreprises passe par celle de leur collectivité. Nous croyons que l'investissement dans la santé, le bien-être et l'éducation des jeunes est la voie à suivre pour assurer la prospérité des collectivités, et nous en avons fait une priorité.



## Augmenter le financement destiné aux jeunes (à l'échelle mondiale)



Atteint

Non atteint

## Le soutien aux organismes communautaires

Nous offrons un appui solide aux organismes qui se consacrent aux collectivités afin de les rendre fortes et résilientes. En 2016, la Banque Scotia a versé 70 millions de dollars canadiens en dons, commandites et autres formes d'aide à l'échelle mondiale. En outre, les employés de la Banque ont offert leur aide pour des causes locales et ont consacré plus de 400 000 heures au bénévolat et à la collecte de fonds en appui à des organismes communautaires locaux. La Banque soutient officiellement les efforts des employés au moyen de deux programmes communautaires à l'échelle mondiale.

L'Équipe Scotia au service de la collectivité (ESSC) verse un montant équivalant aux fonds recueillis par des équipes d'employés. La Banque s'engage ainsi jusqu'à concurrence de 5 000 dollars canadiens pour les équipes de cinq employés ou plus, et de 15 000 dollars pour les équipes de 30 employés ou plus. Dans le cadre du Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia (PBEBS), les employés ou retraités de la Banque ayant offert au moins 50 heures au cours de l'année à un organisme communautaire admissible peuvent faire une demande de don pouvant atteindre 1 000 dollars canadiens, qui sera versé à cet organisme.

La Banque Scotia offre également un programme qui récompense ses employés et des jeunes qui se sont surpassés dans les collectivités où elle est présente. Les gagnants voient l'organisme de leur choix recevoir un don supplémentaire, et les jeunes gagnent en prime une tablette en reconnaissance de leurs efforts.

### 70 millions de \$ CA en dons

En 2016, la Banque Scotia a versé des dons totalisant  
**un peu plus de 11 millions de \$ CA**  
grâce aux programmes ESSC et PBEBS.



# Investir dans les jeunes

À la Banque Scotia, investir dans nos collectivités est un but que nous poursuivons depuis plus de 185 ans. Nous avons toujours voulu améliorer la vie des gens que nous servons partout dans le monde et nous croyons qu'aider les jeunes est un facteur essentiel de la prospérité de nos collectivités. En 2016, nous avons adopté une nouvelle stratégie d'investissement dans la collectivité selon laquelle nous appuyons les organismes qui ont à cœur d'aider les jeunes à réaliser pleinement leur potentiel, plus particulièrement en matière de santé, de bien-être et d'éducation. Nous pensons qu'il s'agit d'un investissement visant à améliorer la sécurité, la stabilité et la croissance à long terme de nos collectivités et de notre entreprise. Les jeunes sont nos leaders de demain, et la Banque Scotia veut les aider à acquérir les compétences et les outils dont ils ont besoin pour réussir.

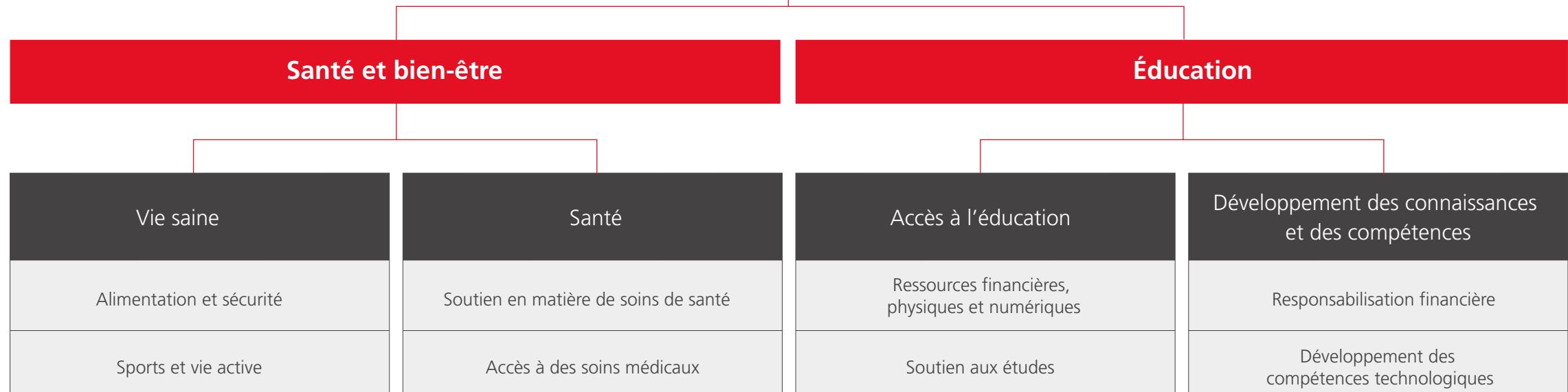
La stratégie d'investissement dans la collectivité de la Banque Scotia met l'accent sur les jeunes, plus particulièrement sur la santé, le bien-être et l'éducation, et repose sur un certain nombre de piliers :

Du financement ciblant les jeunes,  
**61 % a été consacré à la santé et au bien-être**

**39 % a été investi dans l'éducation et les arts**



## Les jeunes dans la collectivité



## Santé et bien-être

### Vie saine

La nutrition, la sécurité et l'activité physique contribuent à un mode de vie sain. Nous appuyons des organismes qui aident les jeunes à combler leurs besoins de base et nous investissons dans des programmes qui les encouragent à faire du sport et à mener une vie active.

En ce qui concerne l'alimentation et la sécurité, la Banque Scotia appuie des organismes qui ont pour but de répondre aux besoins essentiels des jeunes en matière d'alimentation saine et de sécurité. À Toronto, nous appuyons le centre Evergreen de la Young Street Mission, qui s'emploie à répondre aux besoins variés et complexes de plus de 4 000 jeunes qui vivent dans la rue. En plus de combler des besoins immédiats comme la nourriture, le centre aide les jeunes de 16 à 24 ans à trouver un logement sûr et abordable, à obtenir des pièces d'identité et à accéder à de la formation, du counseling et des occasions d'emploi. À Oaxaca de Juarez, au Mexique, la Banque appuie le *Programa de Niñez Trabajadora en Calle* (programme pour les jeunes travailleurs de la rue) en fournissant aux sans-abris marginalisés et à risque (dont la majorité sont des enfants) de l'information sur l'alimentation, l'éducation et l'activité physique.

La Banque Scotia appuie également les organismes qui proposent aux jeunes des programmes axés sur le sport et l'activité physique et qui les encouragent à intégrer des activités saines à leur mode de vie tout en leur apprenant des compétences sociales et en leadership. Nous misons sur des sports d'équipe qui sont populaires sur chacun des marchés de la Banque. Par exemple, nous soutenons quelque 8 000 équipes de hockey au Canada, 373 équipes de soccer au Mexique, 10 équipes de baseball en République dominicaine et des programmes de cricket dans 726 écoles de 14 pays des Antilles —permettant au total à plus de 286 000 jeunes de profiter des bienfaits du sport et d'un mode de vie actif. Nous avons également répondu aux besoins de collectivités marginalisées en fournissant de l'équipement de hockey à des collectivités du nord de l'Ontario, ainsi que de l'équipement de soccer et deux terrains de soccer restaurés à Ollantaytambo, au Pérou.

En Alberta, afin d'aider les résidents de Fort McMurray à reprendre leurs activités après les feux de forêts dévastateurs, la Banque Scotia s'est associée à la Regional Recreation Cooperation de Wood Buffalo pour envoyer gratuitement des enfants de 3 à 12 ans aux Scotiabank MI Summer Camps. Lors de ces camps d'une durée d'une semaine, 1 732 jeunes ont participé à des activités ludiques comme la danse, le golf et la natation, pendant que leurs parents s'efforçaient de reconstruire leur collectivité.

### Santé

Nous voulons aider les jeunes à rester en santé tout au long de leur vie, et c'est pourquoi nous sommes fiers de soutenir des organismes qui leur donnent accès à des soins médicaux et du soutien en matière de santé.

La Banque Scotia appuie des organismes qui offrent aux jeunes un accès direct à des soins médicaux. La plupart des organismes partenaires de la Banque sont situés en milieu hospitalier. À titre d'exemple, l'Hôpital Shriners de Montréal offre des soins aux enfants souffrant de troubles neuromusculosquelettiques et orthopédiques divers. La Banque Scotia soutient un programme déployé dans cet hôpital qui vise à optimiser le processus de transition, vers des hôpitaux pour adultes, de certains adolescents et jeunes adultes ayant des besoins de santé particuliers. Des modules d'autogestion en ligne ont été développés pour aider les jeunes à améliorer leur qualité de vie et à devenir le plus autonomes possible. De plus, un don versé en appui au projet sur les cancers et les troubles hématologiques touchant les enfants du groupe Caribbean-SickKids a permis de soutenir la mise sur pied de programmes de télémédecine, qui mettent en contact des médecins et des experts des Bahamas, de la Barbade, de la Jamaïque, de Sainte-Lucie, de Saint-Vincent-et-les-Grenadines et de Trinité-et-Tobago. L'objectif de ce projet consiste à faciliter l'accès aux meilleurs professionnels en médecine pour que les enfants puissent bénéficier des meilleurs soins possible dans leur propre pays.

Nous nous engageons également à soutenir les organismes offrant des programmes à l'extérieur du milieu hospitalier axés sur les soins aux jeunes qui

ont des problèmes de santé ou qui ont besoin de soutien supplémentaire. À San Cristobal de las Casas, au Mexique, *Sanando Heridas A.C.* offre des soins médicaux et de la formation préventive à 8 000 personnes, dont des ateliers destinés aux enfants des niveaux préscolaire, primaire et secondaire. L'objectif est de prévenir les maladies courantes, d'encourager le contrôle des naissances et de développer les compétences et les connaissances qui leur permettront d'accéder à différentes options de soins médicaux publics.

## Éducation

### Accès à l'éducation

À la Banque Scotia, nous croyons que les jeunes doivent tous avoir accès à l'éducation pour réaliser pleinement leur potentiel. Nous appuyons des programmes qui favorisent l'accès à l'éducation au moyen de ressources financières, physiques et numériques. Au Canada par exemple, nous avons établi un partenariat avec yconic (auparavant Student Awards Inc.), qui offre une aide financière aux étudiants sous forme de bourses et de concours. En 2016, la Banque a remis plus de 650 bourses d'études à l'échelle mondiale, pour un total de 1,6 million de dollars canadiens.

Pour donner à des étudiants de niveau postsecondaire l'occasion d'acquérir une formation pratique, la Banque a commandité deux événements organisés par Enactus Canada en 2016 : le Défi vert ÉcoVie de la Banque Scotia et le Défi d'autonomisation des jeunes de la Banque Scotia. Enactus est un organisme international sans but lucratif qui a pour mission d'encourager les étudiants à rendre le monde meilleur au moyen de l'action entrepreneuriale. Au pays, Enactus a mis au défi les équipes d'étudiants de concevoir une solution viable à un problème ciblé, dans le domaine économique, social ou environnemental. À titre de banque internationale du Canada, la Banque Scotia a également commandité la coupe du monde Enactus, qui se tenait à Toronto. L'événement a permis à 3 500 étudiants, universitaires et leaders du monde des affaires de se réunir pour découvrir les meilleures entreprises sociales créées par des étudiants provenant de 36 pays.

Au Mexique, *le Centro de Estudios AYUUK—Universidad Indigenous Intercultural AYUUK, A.C.* offre à des étudiants provenant de onze communautés autochtones une formation universitaire multilingue dans trois programmes de baccalauréat, aidant ainsi des jeunes qui autrement n'iraient pas à l'université (contribuant par le fait même à augmenter le taux d'alphabétisation de la population autochtone) et préservant la culture autochtone.

La Banque Scotia a également comme but d'appuyer des programmes de soutien éducatif par l'intermédiaire d'organismes partenaires qui fournissent aux jeunes les outils de base ainsi que le soutien émotif et scolaire dont ils ont besoin pour aller à l'école ou ne pas décrocher. Il peut s'agir de programmes axés sur l'alphabétisation, les arts, les fournitures ou le matériel scolaire, ou des programmes de retour aux études ou de mise à niveau.

En 2016, nous avons également lancé le programme Stage Door, qui s'est avéré un franc succès. Grâce à l'appui financier de la Banque Scotia, le festival Shaw a créé Stage Door in Canada, un programme qui a offert à 20 classes d'élèves du primaire provenant de secteurs défavorisés de Niagara la possibilité de passer gratuitement une journée au festival Shaw. La journée a débuté par une visite des coulisses, suivie d'un atelier avec l'un des membres de la troupe de comédiens et de la pièce *Alice au pays des merveilles*, puis s'est terminée de belle façon par une rencontre avec les membres de la troupe. Le programme a permis à 510 élèves du primaire d'assister à une pièce de théâtre, ce qui aurait été impossible dans d'autres circonstances.

Au Pérou, la Banque Scotia appuie la Fondation Alma pour l'éducation des enfants, qui a pour mission d'aider les enfants à développer leur sens critique. Quelque 300 enfants et plus de 1 000 familles ont bénéficié du programme, lequel a contribué à améliorer de 89 % le rendement scolaire des participants. Le soutien de la Banque a changé le tissu social de ces sept collectivités et parmi l'une d'elles, Colcha, un jeune a été admis à l'université pour la toute première fois.

## Développement des connaissances et des compétences

Nous soutenons des programmes qui aident les jeunes à approfondir leurs connaissances en matière de finances, à rehausser leur employabilité et à acquérir les compétences technologiques ou professionnelles nécessaires à leur réussite.

Au cours des trois dernières années, la Banque a établi un partenariat avec Plan International à Lima, au Pérou, axé sur l'acquisition de connaissances financières et l'amélioration de l'employabilité. Le projet Formando emprendedores del mañana a ainsi permis à des élèves âgés de 7 à 17 ans fréquentant l'école publique de s'initier à l'économie grâce à une formation en finances et en entrepreneuriat et à l'apprentissage d'habiletés fondamentales. Au Chili, notre projet 123 Emprunter aide des jeunes âgés de 11 à 13 ans à acquérir des connaissances financières et entrepreneuriales. Par exemple en 2016, des élèves de 2<sup>e</sup> secondaire ont élaboré un plan pour lancer une station de radio communautaire. Ils ont fait une demande de capital de départ et ont organisé des collectes de fonds pour pouvoir acheter l'équipement nécessaire. La station est maintenant en exploitation et diffuse de l'information pertinente pour la collectivité.

En 2016, nous avons élargi la portée de notre programme de littératie financière Road to Success en partenariat avec Junior Achievement Americas (JA), qui englobe désormais 17 pays. Il s'agit du prolongement du programme phare de la Banque en matière de littératie financière, fondé sur les réalisations du programme Economics for Success, créé par la Banque Scotia et JA. D'une durée de trois ans, cette initiative aidera plus de 50 000 jeunes dans 17 pays d'Amérique latine et des Antilles en leur proposant trois activités :

- Economics for Success 2.0 : séance axée sur les parcours professionnels possibles dans le monde du numérique.
- Camps d'innovation : expérience intensive d'une journée qui offre à des étudiants des occasions d'apprentissage axées sur l'entrepreneuriat et la collaboration et les aide à mettre en pratique leurs connaissances dans des situations de vie réelles.
- Compétitions nationales et régionales : les gagnants de ces compétitions obtiennent des prix, des bourses et une visite aux bureaux du siège social de la Banque Scotia.

Au Canada, en partenariat avec JA du Centre de l'Ontario, plus de 290 BanquiersScotia ont contribué au déploiement du programme éducatif Dollars with Sense auprès de plus de 4 200 étudiants en 2016.

La Banque Scotia souhaite également investir dans le développement des compétences technologiques. En 2016, elle a investi 2,8 millions de dollars canadiens dans des universités et collèges du Canada et s'est engagée à hauteur de 5,65 millions de dollars canadiens. En outre, elle s'est associée, entre autres, à l'École de gestion Rotman de l'Université de Toronto, à l'École de gestion Smith de l'Université Queen's à Kingston et à l'École de gestion Ivey de l'Université Western à London pour créer des partenariats technologiques. Cette relation avec des étudiants et universitaires aide la Banque à générer de nouvelles idées centrées sur le client tout en offrant aux étudiants des occasions de formation ancrées dans le monde réel des affaires.

La Banque s'est également associée au programme Ladies Learning Code pour favoriser le développement des connaissances en technologies numériques chez les jeunes Canadiens. En plus de soutenir des ateliers de programmation informatique ponctuels, la Banque a contribué à financer le développement du site teacherslearningcode.com, qui vise à fournir aux enseignants les connaissances nécessaires pour intégrer la programmation à leurs cours.

## Un soutien fondamental

La Banque Scotia continue de soutenir de grandes causes comme la santé, les services sociaux et l'environnement. Par exemple, elle est commanditaire en titre de la Marche action sida Banque Scotia de la Société canadienne du sida depuis 2007. En 2016, grâce aux marcheurs rassemblés à 27 endroits d'un bout à l'autre du pays, la Banque a remis au-delà de 1,1 million de dollars à plus de 31 organismes communautaires. La Marche contribue directement au développement et au

maintien de services et projets destinés à plus de 70 000 Canadiens. En outre, la Banque appuie le Jour de dépistage régional du VIH organisé par LIVE UP: The Caribbean Media Alliance Caribbean depuis 2008. Il s'agit d'une campagne de sensibilisation et d'information qui vise à offrir des tests de dépistage du VIH dans 21 pays des Antilles. Plus de 90 000 personnes sont directement concernées, en plus de millions d'autres par les réseaux sociaux.

En 2016, plus de 100 000 coureurs ont participé aux six marathons parrainés par la Banque Scotia au Canada, ce qui a permis au Défi caritatif Banque Scotia d'amasser plus de 7,5 millions de dollars canadiens destinés à plus de 350 organismes de bienfaisance du Canada. Depuis le tout premier Défi caritatif de la Banque Scotia en 2003, plus de 53 millions de dollars canadiens ont été amassés pour des organismes communautaires.

Au Chili, la Banque Scotia continue d'appuyer la Fundación Mi Parque, dont la mission consiste à revitaliser des espaces verts dans les quartiers qui en ont le plus besoin. Des bénévoles, dont 50 résidents, 75 employés de la Banque Scotia et cinq employés municipaux, ont participé à la revitalisation d'un parc : ils en ont fait un espace accueillant où les enfants peuvent jouer, disposant des tables de ping pong et de jeux d'échecs un peu partout. Ce projet a été bénéfique autant pour l'environnement que la collectivité.

# Réduire notre impact sur l'environnement

À la Banque Scotia, nous reconnaissions qu'un avenir meilleur et prospère est intimement lié au mieux-être et à la santé de notre planète, et c'est la raison pour laquelle nous sommes déterminés à réduire notre empreinte écologique. Lorsqu'il est question d'enjeux comme celui des changements climatiques, nous nous efforçons de gérer nos activités le plus efficacement possible en nous fixant des cibles de réduction des émissions et en prenant les mesures nécessaires pour les atteindre. Nous sommes conscients de la nécessité d'agir pour atténuer les effets nuisibles des changements climatiques et y parvenons en adoptant des politiques efficaces, ainsi que par des pratiques de prêt, l'analyse de scénarios, des initiatives écologiques et des programmes à l'intention des consommateurs.



**Réduction de 15 % des gaz à effet de serre d'ici la fin de l'exercice 2017 (au Canada)**



Atteint

Non atteint

## Une approche unifiée à l'égard de la gestion environnementale

Notre politique environnementale mondiale énonce les principes de base qui guident nos interventions en matière d'environnement. Mise à jour en 2016, elle fournit des conseils de nature générale sur les activités quotidiennes, les pratiques de prêt, les ententes avec les fournisseurs, la gestion du parc immobilier et les pratiques de communication de l'information financière. La responsabilité de cette politique incombe à la fois à Gestion du risque global et à Responsabilité sociale d'entreprise, qui collaborent étroitement avec des partenaires clés dans l'ensemble de la Banque (dont les groupes Gestion des immeubles, Risque d'exploitation, Approvisionnement stratégique, Services juridiques, Audit interne et certaines filiales importantes) afin de passer en revue les processus internes, les pratiques exemplaires de l'industrie, la nouvelle réglementation et les événements externes. La politique est approuvée par la haute direction, recommandée par le comité de gestion du risque, et reçoit l'approbation finale du conseil d'administration.

Les principes suivants constituent l'approche de la Banque Scotia en ce qui concerne la gestion des effets directs et indirects sur l'environnement :

- **Principe n° 1 :** Se conformer aux lois et aux règlements environnementaux ainsi qu'aux normes et aux initiatives adoptées par la Banque.
- **Principe n° 2 :** Contribuer à l'efficacité opérationnelle de façon à atténuer les effets sur l'environnement et à promouvoir des gestes responsables.
- **Principe n° 3 :** Intégrer des critères d'évaluation et d'atténuation du risque environnemental aux procédures de gestion du risque.

- **Principe n° 4 :** Maintenir le dialogue avec les intervenants pertinents, tels que les clients, les employés, les gouvernements, les organismes non gouvernementaux et les associations.
- **Principe n° 5 :** Mesurer le rendement de la Banque en matière d'environnement et présenter des rapports publics à cet égard au moins une fois par année.

Pour en savoir davantage sur notre approche à l'égard du risque environnemental, consulter le [rapport annuel 2016](#) de la Banque (sections Risque d'exploitation, p. 95 et Risque environnemental, p. 97).

## Les changements climatiques

La Banque Scotia sait que les changements climatiques comportent de grands risques pour l'économie mondiale et pour la société en général. En 2015, elle s'est fixé des objectifs officiels de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) comme preuve tangible de son engagement à réaliser des progrès. L'un de ces objectifs visait à réduire de 15 % les émissions de types 1 et 2 au Canada d'ici la fin de 2017, prenant 2012 comme année de référence. La Banque souhaite étendre cet objectif à l'échelle mondiale. Pour le Canada, la Banque a réussi à diminuer ses émissions de 28,68 % entre 2016 et 2012, atteignant sa cible quinquennale un an plus tôt. Elle examine de nouvelles possibilités de réduire ses émissions de GES et fixera une nouvelle cible en conséquence.

Pour réduire les émissions de GES, nous gérons nos propres activités de la manière la plus efficace et la plus durable qui soit, en misant sur les secteurs où notre impact est le plus grand. Nous effectuons activement le suivi des initiatives visant à réduire nos émissions de GES, selon l'endroit et le portefeuille total, et révisons régulièrement les normes de nos succursales et bureaux en vue de saisir toute occasion d'amélioration. Voici quelques mesures prises en 2016 dans les succursales pour réduire notre consommation d'énergie et nos émissions de GES :

- Modernisation de l'éclairage et utilisation d'ampoules à DEL pour un meilleur rendement énergétique.
- Remplacement des thermostats par des dispositifs programmables qui règlent automatiquement la température.
- Installation d'horloges astronomiques à minuterie qui contrôlent l'éclairage extérieur, dont les enseignes lumineuses.
- Aménagement des nouvelles succursales dans des locaux plus petits et recherche de solutions pour réduire la taille des succursales actuelles, y compris les nouvelles succursales pilotes.
- Autorisation accordée pour l'installation de panneaux solaires dans certaines succursales situées en Amérique centrale et dans les Antilles (installation prévue ultérieurement).
- Nouvelle construction qui satisfait aux normes de certification environnementale (telles que Green Globe, LEED ou BREEAM).

Nous sommes également conscients de l'incidence potentielle de notre transformation numérique sur l'environnement. La numérisation a permis de réduire la consommation totale de papier, d'encre et d'électricité par les imprimantes, les télécopieurs et les déchiqueteuses. En date de juillet 2016, les relevés électroniques représentaient un évitement de coûts de plus de 300 millions de dollars canadiens en papier et en frais d'impression et de poste. Par contre, la numérisation crée une demande accrue en électricité provenant de nos centres de données. Nous avons donc lancé un certain nombre d'initiatives pour en réduire l'impact, dont celles-ci :

- Regroupement de centres de données en installations stratégiques en vue de réduire l'espace global occupé.
- Surveillance constante de l'âge du matériel informatique (un équipement désuet entraîne une prise en charge onéreuse, une consommation d'énergie accrue et une maintenance complexe sur le plan de la sécurité).

- Processus continu de virtualisation de l'infrastructure des TI, ce qui donne lieu à une densification accrue et à des économies d'énergie provenant des serveurs.
- Augmentation du recours à l'infonuagique, qui permet une utilisation plus efficace des ressources informatiques et une diminution de la consommation d'énergie.
- Utilisation de techniques visant à optimiser l'efficacité du refroidissement dans les centres de données, telles que la séparation des couloirs chauds et des couloirs froids et le refroidissement mécanique.

Comme les changements climatiques constituent une priorité, nous nous efforçons de faire preuve de transparence lorsque nous communiquons nos activités et nos progrès à nos parties prenantes. La Banque Scotia est signataire et membre du Carbon Disclosure Project (CDP), qui fournit de l'information aux investisseurs sur les mesures prises par les sociétés à l'égard de la réduction des émissions de gaz à effet de serre et de la gestion des changements climatiques. En 2016, elle a maintenu une note de B dans le cadre de ce projet. Également en 2016, la Banque a adhéré à la Coalition pour le leadership en matière de tarification du carbone, un partenariat volontaire entre des gouvernements, des entreprises et des organisations de la société civile internationaux, nationaux et infranationaux dont l'objectif à long terme est de soutenir l'expansion de la tarification du carbone au sein de l'économie mondiale.

## ÉcoVie de la Banque Scotia

ÉcoVie est un site Web axé sur l'environnement qui vise à sensibiliser les Canadiens aux avantages associés à l'efficacité énergétique résidentielle et aux rénovations écologiques. En démontrant que réduire sa consommation d'énergie permet d'économiser tout en limitant son incidence sur les changements climatiques, le programme ÉcoVie fait connaître les bienfaits de l'efficacité énergétique et des pratiques durables. Proposant une foule de renseignements, le site comporte un Calculateur d'économies d'énergie résidentielles qui permet aux utilisateurs de savoir quelles sont les rénovations les plus écoénergétiques en donnant une estimation du rendement de l'investissement et des économies futures.

# Le financement responsable

En tant qu'institution financière, nous sommes résolus à adopter des solutions durables, et c'est la raison pour laquelle nous avons mis en place des politiques et des procédures de prêt qui contribuent à atténuer le risque social et environnemental. Elles nous permettent d'étudier les effets potentiels sur l'environnement de nos décisions en matière de crédit.

## Évaluer les risques et les occasions

Notre manuel Administration des prêts traite des risques liés à l'environnement et aux changements climatiques et comporte des procédures détaillées pour détecter, évaluer, mesurer et gérer ces risques. Reposant sur un cadre de gestion du risque d'exploitation, notre politique afférente à la gestion des risques d'exploitation comporte plusieurs catégories de risque d'exploitation qu'il faut mesurer et gérer de façon responsable, dont le risque environnemental.

Nous tenons compte du risque environnemental dans nos décisions de prêt, ce qui nous permet d'évaluer les occasions et les risques associés aux changements climatiques que présentent les organisations à qui nous prêtons. Par exemple, nous avons mis en place des procédures qui prennent en compte les risques environnementaux liés aux activités commerciales de chaque emprunteur et les biens immobiliers donnés en garantie lors de l'évaluation de crédit. Cela inclut une évaluation de l'incidence du climat sur les activités de l'emprunteur. Dans notre programme d'analyse de scénarios, nous étudions les catastrophes naturelles et les phénomènes météorologiques extrêmes potentiels, y compris les pertes découlant

**3 000 :** Nombre d'employés des services bancaires et de crédit non destinés aux particuliers qui ont suivi le nouveau **cours de formation en ligne sur le risque environnemental**.



de changements climatiques. La Banque Scotia adhère aux Principes de l'Équateur depuis 2006. Ceux-ci portent principalement sur l'impact des projets sur les gens, les collectivités et l'environnement. Ils s'appliquent aux prêts visant le financement de projets et aux mandats de services-conseils dont le coût en capital est d'au moins 10 millions de dollars américains, ainsi qu'à certains prêts aux sociétés liés à un projet. La Banque a recours à des outils et à des guides pour s'assurer que les emprunteurs gèrent leurs projets conformément à ces principes. Bien que des procédures de gestion des risques environnementaux et sociaux distinctes existent pour les prêts non assujettis aux Principes de l'Équateur, on encourage les conseillers à entreprendre, pour toute transaction de financement de projet, un contrôle diligent semblable à celui entrepris pour les prêts qui y sont assujettis. En 2016, cinq projets ont satisfait aux exigences des Principes de l'Équateur.

Parmi les initiatives visant à mieux informer nos employés, nous avons lancé en mai 2016 un cours de formation en ligne obligatoire sur le risque environnemental s'adressant à quelque 3 000 employés des services bancaires et de crédit non destinés aux particuliers. Le cours explique comment détecter et évaluer les risques environnementaux et liés aux changements climatiques afin de sensibiliser les participants aux questions inhérentes aux activités des emprunteurs.

## Les produits liés à l'environnement

Le Programme prêt auto ÉcoVie de la Banque Scotia au Canada offre un financement concurrentiel pour l'achat d'un véhicule hybride, électrique ou au diesel propre. Le nombre de prêts dans le cadre de ce programme a augmenté en 2016, ce qui indique que les consommateurs canadiens sont de plus en plus soucieux de l'environnement. La situation est similaire au Mexique, où la pollution de l'air est préoccupante. En 2016, les autorités mexicaines ont imposé des restrictions empêchant l'utilisation de véhicules automobiles les jours où la qualité de l'air est mauvaise. Scotiabank Mexico a ainsi lancé CrediAuto®, un programme de crédit encourageant les consommateurs à faire l'acquisition d'un véhicule électrique ou hybride.

## La gestion d'actifs

Outre les rendements attendus, les gestionnaires d'actifs de la Banque Scotia analysent les risques liés notamment à l'environnement, aux aspects sociaux et à la gouvernance. En 2016, la division Gestion d'actifs de la Banque a formulé la déclaration suivante :

«À Gestion d'actifs 1832 S.E.C., les décisions de placement sont fondées sur notre obligation fiduciaire d'agir dans le meilleur intérêt des bénéficiaires concernés par nos mandats de placement. Nos gestionnaires de placement analysent les risques et les rendements attendus de chaque titre avant de les intégrer au portefeuille de leurs clients. Les questions de gouvernance constituent un aspect essentiel de notre obligation fiduciaire et, à titre d'actionnaires, nos gestionnaires exercent leurs droits de vote relativement aux propositions des sociétés dont ils détiennent des titres. Des risques peuvent également découler de facteurs non financiers, et c'est la raison pour laquelle nos gestionnaires analysent les risques potentiels liés notamment à l'environnement, aux aspects sociaux et à la gouvernance avant d'ajouter un titre à leurs mandats de placement.»

## Financement dans le secteur de l'énergie renouvelable

En 2016, la division Services bancaires et marchés mondiaux a continué de se concentrer sur le financement accordé dans le secteur de l'énergie renouvelable. Les montants de financement autorisés dans le secteur de l'énergie renouvelable s'élevaient à environ :

**1,7 milliard \$ CA**  
au Canada<sup>1</sup>

**1,6 milliard \$ CA**  
aux États-Unis<sup>1</sup>

**1,7 milliard \$ CA**  
en crédits autorisés en Amérique latine

<sup>1</sup> Calculé en fonction du risque de crédit lié à chaque client et multiplié par sa capacité de production d'énergie renouvelable sous forme de pourcentage de l'ensemble de sa production énergétique. La proportion de la production d'énergie renouvelable de chaque client provient de sources et de rapports publics produits par le client.

Voici certaines des transactions auxquelles nous avons participé en 2016 :

- En février 2016, la Banque Scotia a agi à titre d'agent administratif et de coarrangeur principal dans le cadre d'un nouveau refinancement de prêt à terme de 342 millions de dollars canadiens pour les centrales éoliennes **Kruger Energy Chatham** (101,1 MW) et **Kruger Energy Port Alma** (99,4 MW), chacune étant entièrement détenue par une filiale de Kruger Inc.
- En avril 2016, la Banque Scotia a agi à titre de d'arrangeur principal mandaté pour un nouveau financement pour acquisition, soit un prêt à terme de 325 millions de dollars américains visant **BIF III Holtwood LLC**, deux centrales hydroélectriques au fil de l'eau ayant une puissance installée nette de 292 MW. Les centrales sont situées en Pennsylvanie, aux États-Unis, et sont détenues par Brookfield Renewable Partners et ses partenaires institutionnels.
- En mai 2016, la Banque Scotia a agi à titre de chef de file exclusif et responsable des registres dans le cadre d'un emprunt obligataire de 159,5 millions de dollars canadiens sur 16 ans par **New Richmond Wind LP**, pour le projet éolien TransAlta Corporation de 67,8 MW situé dans la péninsule gaspésienne, au Québec.
- La Banque Scotia a agi à titre de co-conseiller financier d'**iCON Infrastructure Partners III LP** dans le cadre de l'acquisition de Capstone Infrastructure Corporation pour la somme de 1,8 milliard de dollars canadiens. Le portefeuille de Capstone Corporation se compose de placements dans des installations de production d'énergie hydraulique, éolienne et solaire, entre autres, représentant une capacité installée nette d'environ 473 MW, et d'une participation dans des projets de développement éolien dont la capacité nette devrait totaliser 47 MW. La Banque a agi comme coarrangeur principal pour le financement partiel de 125 million de dollars canadiens visant l'acquisition des activités de production d'énergie de Capstone. La transaction s'est conclue en avril 2016.

- En septembre 2016, la Banque Scotia a agi comme coarrangeur principal, coresponsable des registres et agent administratif pour la souscription d'un financement multitranche de 750 millions de dollars américains afin de permettre à **Brookfield Renewable Partners L.P.** et à ses partenaires institutionnels de faire l'acquisition d'Isagen S.A. («Isagen»), troisième centrale électrique en importance de la Colombie. Isagen est propriétaire et exploitante d'un portefeuille d'énergie renouvelable de 3 032 MW composé principalement d'installations hydroélectriques et d'un portefeuille de projets en développement représentant 3 800 MW.

## Exemples de financement de projets écologiques

- La Banque Scotia a agi comme coresponsable des registres dans le cadre d'un emprunt obligataire de 325 millions de dollars américains sur 10 ans par **Georgia Power Company** pour des projets écologiques admissibles, dont la production d'électricité solaire et une infrastructure de recharge pour véhicule électrique. Filiale de The Southern Company, Georgia Power est un fournisseur de services publics réglementé qui exerce des activités de production, d'achat, de transmission, de distribution et de vente d'énergie électrique.
- La Banque Scotia a agi comme cogestionnaire principal dans le cadre d'un emprunt obligataire de 1,1 milliard d'euros sur 6 et 10 ans par **Southern Power Company** pour des projets écologiques admissibles, dont la production d'énergie solaire et éolienne aux États-Unis. Southern Power est une filiale de The Southern Company qui se consacre à la construction, à l'acquisition et à la gestion d'actifs associés à la production d'énergie, y compris l'énergie renouvelable, et vend de l'électricité sur le marché de gros.

**5 milliards \$ CA** : prêts du secteur de l'énergie renouvelable



# Annexe

## Communications sur le progrès du Pacte mondial de l'ONU

Une «communication sur le progrès» est une communication directe des sociétés participantes à leurs parties prenantes. Pour cette raison, les participants doivent la rendre largement accessible. Bien que sa forme générale puisse varier, chaque communication doit contenir une déclaration du chef de la direction qui exprime son appui au Pacte mondial (voir les pages 2 et 4), une description des mesures concrètes et une évaluation des résultats, conformément au tableau ci-dessous.

Principes du Pacte mondial	Description des mesures concrètes et des résultats	Emplacement dans la <i>Global Reporting Initiative</i> (GRI)
<b>Principe 1 : Droits de l'homme</b> Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme dans leur sphère d'influence.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Approche de gestion entourant la diversité et l'égalité des chances.</li> <li>Nouvelle déclaration des droits de la personne.</li> <li>Formation des employés sur les politiques en matière de droits de la personne et sur le Code d'éthique de la Banque Scotia.</li> <li>Pourcentage de sites ayant mis en place des programmes d'évaluation des incidences, de développement communautaire et d'engagement auprès de la collectivité.</li> </ul>	G4-LA2, G4-LA6, G4-LA9, G4-LA10, G4-SO1, G4-SO4
<b>Principe 2 : Droits de l'homme</b> Les entreprises sont invitées à veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'homme	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre total de prêts de financement de projets qui ont fait l'objet d'une sélection selon les Principes de l'Équateur.</li> <li>Critères d'évaluation des nouveaux fournisseurs relatifs à la responsabilité sociale d'entreprise.</li> <li>Approche et résultats relatifs à l'accès aux services financiers.</li> </ul>	G412, G4-EC9, G4-SO9, G4-FS13, G4-FS14
<b>Principe 3 : Normes du travail</b> Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pourcentage de salariés participant à une convention collective.</li> <li>Critères d'évaluation des nouveaux fournisseurs relatifs à la responsabilité sociale d'entreprise.</li> <li>Approche de gestion entourant la diversité et l'égalité des chances.</li> <li>Approche de gestion entourant les pratiques équitables en matière d'emploi.</li> <li>Politiques, approche et résultats relatifs à la liberté d'association et à la négociation collective.</li> <li>Délai minimal de préavis en cas de changement opérationnel (indiquer s'il est précisé dans les conventions collectives).</li> </ul>	G411, G4-LA4

Principes du Pacte mondial	Description des mesures concrètes et des résultats	Emplacement dans la <i>Global Reporting Initiative (GRI)</i>
<b>Principe 4 : Normes du travail</b> Les entreprises sont invitées à éliminer toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.	Aucun cas de travail forcé n'a été relevé dans les activités de la Banque.	
<b>Principe 5 : Normes du travail</b> Les entreprises sont invitées à abolir le travail des enfants.	Aucun cas de travail des enfants n'a été relevé dans les activités de la Banque. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Loi sur la lutte contre l'esclavage moderne du Royaume-Uni (<i>UK Modern Slavery Act</i>).</li> <li>• <a href="#">Déclaration des droits de la personne</a></li> </ul>	
<b>Principe 6 : Normes du travail</b> Les entreprises sont invitées à éliminer la discrimination en matière d'emploi et de profession.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répartition de l'effectif total.</li> <li>• Politiques, approche et résultats relatifs à la diversité et à l'inclusion.</li> <li>• Politiques, approche et résultats relatifs à la non-discrimination.</li> <li>• Roulement volontaire des employés.</li> <li>• Politiques, approche et résultats relatifs à la formation des employés.</li> </ul>	G4-10, G4-LA2, G4-LA4, G4-LA9, G4-LA10
<b>Principe 7 : Environnement</b> Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principes et approche de gestion des effets directs et indirects sur l'environnement.</li> <li>• Occasions ou risques financiers et non financiers relatifs aux changements climatiques.</li> <li>• Politiques, approche et résultats relatifs à la consommation de papier et à la réduction des déchets.</li> <li>• Politiques, approche et résultats relatifs à la consommation d'énergie.</li> <li>• Politiques, approche et résultats relatifs à la consommation d'eau.</li> <li>• Politiques, approche et résultats relatifs à l'émission de gaz à effet de serre.</li> </ul>	G4-14, G4-FS11

Principes du Pacte mondial	Description des mesures concrètes et des résultats	Emplacement dans la <i>Global Reporting Initiative (GRI)</i>
<b>Principe 8 : Environnement</b> Les entreprises sont invitées à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politiques, approche et résultats relatifs à la consommation de papier et à la réduction des déchets.</li> <li>• Politiques, approche et résultats relatifs à la consommation d'énergie et à son intensité.</li> <li>• Politiques, approche et résultats relatifs à la consommation d'eau et à son intensité.</li> <li>• Politiques, approche et résultats relatifs à l'émission de gaz à effet de serre et à son intensité.</li> <li>• Approches et résultats relatifs à la biodiversité.</li> <li>• Critères d'évaluation des fournisseurs relatifs à la responsabilité sociale d'entreprise.</li> <li>• Initiatives externes appuyées.</li> </ul>	G4-12, G4-15, G4-EC9, G4-EN3, G4-EN6, G4-EN8, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17
<b>Principe 9 : Environnement</b> Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politiques, approche et résultats relatifs à la consommation de papier et à la réduction des déchets.</li> <li>• Politiques, approche et résultats relatifs à la consommation d'énergie et à son intensité.</li> <li>• Politiques, approche et résultats relatifs à la consommation d'eau et à son intensité.</li> <li>• Politiques, approche et résultats relatifs à l'émission de gaz à effet de serre et à son intensité.</li> </ul>	G4-EN18, G4-EN19
<b>Principe 10 : Lutte contre la corruption</b> Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadre sur la RSE.</li> <li>• Valeurs et principes d'entreprise et normes comportementales, comme les codes de conduite et d'éthique et les politiques.</li> <li>• Communication et formation sur les pratiques de lutte contre la corruption.</li> </ul>	G4-34, G4-56, G4-SO4, Gr-PR4, G4-PR8, G4-PR9



**Direction générale**

Scotia Plaza, 44, rue King Ouest  
Toronto, Ontario, Canada, M5H 1H1

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :  
Équipe Responsabilité sociale d'entreprise [csr@scotiabank.com](mailto:csr@scotiabank.com)

<sup>MD</sup> Marque déposée de La Banque de Nouvelle-Écosse.

