



Banque Scotia

Déclaration sur la responsabilité sociale

> Bilan des contributions communautaires 2004

 **Banque Scotia**

Déclaration sur la responsabilité sociale

Bilan des contributions communautaires 2004

2	Message à nos partenaires	29	Nos clients
4	La Banque Scotia en bref	30	Accessibilité et aménagement en milieu de travail
5	La Banque Scotia à l'œuvre dans les collectivités	30	Les succursales
6	Éducation	31	Services bancaires de base
8	Santé	31	Répondre aux besoins uniques des clients
10	Services sociaux	31	Renseigner les consommateurs
12	Arts et culture	32	Protéger nos clients
14	Nos employés dans la collectivité	32	Assurer la confidentialité
17	Le développement des collectivités à l'échelle régionale	32	Donner suite aux plaintes des clients
18	Provinces atlantiques	33	Donner suite aux commentaires des clients
19	Québec	34	Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes
19	Ontario	34	Au service de collectivités diverses
20	Prairies et Territoires du Nord-Ouest	34	Services bancaires aux Autochtones
20	Colombie-Britannique et Yukon	36	La petite entreprise
21	Le développement des collectivités à l'échelle mondiale	37	Notre équipe de spécialistes de la petite entreprise
23	Le respect de l'environnement	37	L'amélioration constante de nos services
24	Mise en place de structures de gestion	38	Des partenariats pour soutenir les objectifs des petites entreprises
24	Coopération environnementale	38	Soutien à la recherche sur l'entrepreneuriat féminin
25	Gestion des déchets	39	Soutien au secteur agricole du Canada
25	Pratiques immobilières environnementales	40	Financement par emprunt
25	Consommation énergétique	41	La satisfaction des employés
26	Changement climatique	42	Ce que nous sommes : un effectif diversifié
26	La chaîne d'approvisionnement	43	Offrir une expérience de travail enrichissante
27	Évaluation du risque environnemental lié à nos prêts	45	Souligner le mérite de nos employés
27	Financement de projets favorisant le développement durable	46	Droits, santé et bien-être des employés
28	Respect des normes mondiales de financement des projets internationaux	47	À l'écoute de nos employés
28	Contribution aux initiatives environnementales	48	Nos actionnaires
		49	Régie interne
		51	Annexes
		51	Succursales, bureaux et GAB – ouvertures, fermetures et regroupements
		54	Principales filiales
		55	Engagements volontaires et codes de conduite
		55	Affiliations
		56	Directives concernant les demandes de don

Le Bilan des contributions communautaires 2004/Déclaration sur la responsabilité sociale est publié en conformité avec les règlements de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Il contient toute l'information exigée à l'article 3 du Règlement sur la déclaration annuelle (banques, sociétés d'assurances et sociétés de fiducie et de prêt).



> **Couverture** : La Banque Scotia et ses employés prennent à tâche d'exercer une influence positive dans les collectivités qui les accueillent, telles que Vancouver (C.-B.). (De gauche à droite) : Arie Villanueva et Tiffany Bingham, de la succursale principale de Vancouver, jouent un rôle actif comme bénévoles communautaires tandis que Bill Wilson, succursale de Point Grey, et John Ellis, succursale Broadway et Oak, se rendent au travail à vélo pour faire de l'exercice et conserver l'énergie.

Notre engagement en matière de responsabilité sociale

À la Banque Scotia, nous sommes résolus à jouer un rôle de premier plan au chapitre de la responsabilité sociale des entreprises, que nous définissons comme la façon dont nous interagissons avec tous nos partenaires dans le cadre de nos responsabilités sociales, économiques, environnementales et éthiques.





« Nous sommes tellement déterminés à jouer un rôle de chef de file en matière de responsabilité sociale que nous en avons fait un de nos objectifs stratégiques. »

> LETTRE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

Rendre compte du chemin parcouru

À la Banque Scotia, nous savons que notre travail ne consiste pas uniquement à aider nos clients à améliorer leur situation financière et à créer de la valeur pour nos actionnaires. Au contraire, nous sommes conscients que nous devons prêter notre assistance à un éventail beaucoup plus large de parties prenantes, ne serait-ce que pour assurer la santé et la vitalité de notre entreprise, qui dépendent étroitement du bien-être des collectivités qui nous accueillent, tant au Canada qu'à l'étranger.

Nous accordons donc une attention particulière aux questions qui sont importantes pour chacun de nos groupes de partenaires – actionnaires, clients, employés et collectivités – et qui influent directement ou indirectement sur nos activités, comme la protection de l'environnement, l'équité et l'égalité dans l'accès à l'emploi et aux services bancaires ainsi que le financement de la petite entreprise et du développement communautaire.

Depuis quelques années, nous utilisons le terme « responsabilité sociale des entreprises » (RSE) pour définir cette vaste relation qui englobe toutes les interactions que nos obligations sociales, économiques, environnementales et éthiques nous amènent à avoir avec nos partenaires.

Nous sommes tellement déterminés à jouer un rôle de chef de file en matière de responsabilité sociale que nous en avons fait un de nos objectifs stratégiques. Nous avons la conviction que cet objectif est intrinsèquement lié aux

autres objectifs que nous nous sommes donné comme organisation : procurer un bon rendement à nos actionnaires, offrir des services de qualité à nos clients, fournir à nos employés des conditions de travail agréables et exercer une influence favorable dans les collectivités où nous sommes présents.

Ce bilan annuel de nos réalisations en matière de responsabilité sociale, notre quatrième, nous sert à mesurer et à présenter les progrès accomplis vers l'atteinte de nos objectifs. Pour bien rendre compte de la diversité des sujets abordés dans ce document et de l'importance accrue que nous accordons à la responsabilité sociale, nous avons donné un nouveau nom à notre publication, soit : *Bilan des contributions communautaires/ Déclaration sur la responsabilité sociale*.

Autre signe de l'importance grandissante que revêt la RSE dans l'optique de la Banque, nous y avons affecté des ressources supplémentaires, plus particulièrement pour aider certains secteurs de l'entreprise à cerner les enjeux sociaux, environnementaux et éthiques ayant des répercussions sur nos activités et pour conscientiser nos employés à cette réalité et les amener à s'engager.

Comme vous pourrez le constater dans les pages qui suivent, nous avons fait beaucoup de progrès au chapitre de la responsabilité sociale en 2004. Voici quelques-uns des faits saillants des douze derniers mois :

« Nous avons prévu tout un éventail de nouvelles mesures en 2005 pour consolider notre action en matière de RSE. »

- Nous avons donné beaucoup d'argent – en fait, plus de 33 millions de dollars en dons et en parrainage – pour financer des projets dans le domaine de l'éducation, de la santé, des services sociaux, des arts et de la culture, ainsi que pour soutenir l'engagement de nos employés dans des programmes de bénévolat.
- Nous sommes demeurés au premier rang pour ce qui est de la satisfaction de la clientèle dans nombre des marchés d'importance où nous faisons affaire, y compris au Canada.
- Le taux de satisfaction générale de nos employés a grimpé à 82 %.
- Nous avons amélioré la diversité au sein de notre organisation, notamment en augmentant la représentation des femmes à la haute direction.
- Nous avons formé 95 % de notre effectif canadien aux stratégies de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes.
- Nous sommes devenus membres du Groupe de travail nord-américain sur les institutions financières que parraine le Programme des Nations Unies pour l'environnement et qui vise à étendre l'utilisation de pratiques financières viables en Amérique du Nord.
- Nous avons procédé à un examen de nos politiques et processus clés et des impacts environnementaux de nos activités.

Nous avons prévu tout un éventail de nouvelles mesures en 2005 pour consolider notre action en matière de RSE. Ainsi, nous avons mis sur pied une équipe interfonctionnelle qui étudiera les politiques et programmes que la Banque met en œuvre dans ce domaine, et fera les recommandations qui s'imposent.

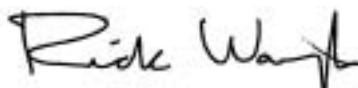
En janvier 2005, nous avons adhéré aux Principes de l'Équateur, un ensemble de directives internationales établissant des normes sociales et environnementales pour les banques qui financent des projets de développement internationaux. Au cours des prochains mois, nous nous appliquerons à intégrer ces principes à nos politiques internes.

Nous appuyons également l'initiative du gouvernement fédéral pour encourager les Canadiens à réduire d'une tonne les émissions de gaz à effet de serre qu'ils produisent. Notre participation au Défi d'une tonne s'inscrit dans notre stratégie de partenariat avec les parties prenantes, au Canada et à l'étranger, en vue de trouver des solutions à l'urgence que posent les changements climatiques. Ayant acquis une longue expérience des programmes de micro-crédit en Guyane et en Jamaïque, nous attendons avec impatience de participer aux activités qui seront organisées en 2005 dans le cadre de l'Année internationale du micro-crédit décrétée par les Nations Unies.

En outre, avec l'aide du réseau *Canadian Business for Social Responsibility* (CBSR), nous sonderons nos employés pour la première fois afin d'évaluer ce qu'ils connaissent de la responsabilité sociale et de recueillir leurs idées pour soutenir notre action dans le futur.

Ce n'est pas d'hier qu'à la Banque Scotia, notre horizon dépasse nos simples résultats financiers. Nous innovons toutefois cette année en affectant des ressources pour bien définir nos objectifs et nos responsabilités en matière de responsabilité sociale, et nous donner les moyens de mesurer nos progrès. Nous poursuivrons donc nos efforts en 2005 et vous en rendrons compte de nouveau l'an prochain.

Le président et chef de la direction,



Rick Waugh

Profil d'entreprise

La Banque Scotia est l'une des plus importantes institutions financières en Amérique du Nord et la plus internationale des banques canadiennes. Le Groupe Banque Scotia et ses filiales servent quelque 10 millions de clients répartis dans une cinquantaine de pays. La Banque Scotia, qui possède un actif de 279 milliards de dollars (au 31 octobre 2004) et emploie environ 48 000 personnes, propose une gamme diversifiée de produits et de services aux particuliers, aux petites et moyennes entreprises ainsi qu'aux grandes entreprises, en plus de ses services de banque d'investissement. Son titre est inscrit aux Bourses de Toronto et de New York.

Secteur d'activité

Réseau canadien

Services aux particuliers et aux petites entreprises |
Gestion de patrimoine | Services aux entreprises

Le Réseau canadien fournit une gamme complète de services bancaires et de placement aux particuliers, aux petites entreprises, aux entreprises de taille moyenne et aux clients bien nantis. Ces services sont offerts partout au Canada dans plus de 950 succursales, à près de 2 550 GAB et par des centres d'appels, auxquels s'ajoutent nos services bancaires par téléphone, sans fil et par Internet. Parmi les services de conseil et de placement proposés par le groupe Gestion de patrimoine, il y a le courtage de plein exercice, le placement direct, les fonds communs de placement et la gestion privée.

Opérations internationales

Forte d'une expérience internationale de plus de 100 ans, la Banque Scotia fait maintenant bénéficier de ses services environ trois millions de clients dans les Antilles, en Amérique latine et en Asie. Notre vaste réseau multinational – sans équivalent dans les autres banques canadiennes – propose à la clientèle du Canada et de l'étranger une gamme complète de services financiers dans plus de 40 pays. La division Opérations internationales compte plus de 770 succursales et bureaux, 1 660 GAB et ses services bancaires par Internet sont en pleine expansion.

Scotia Capitaux

Axés sur la relation avec le client, les services aux grandes entreprises et les services de banque d'investissement du Groupe Banque Scotia offrent des solutions financières spécialisées aux grandes entreprises, aux investisseurs institutionnels et aux pouvoirs publics au Canada, aux États-Unis et en Europe, ainsi que certains produits à la clientèle du Mexique et d'Asie. Les points forts de Scotia Capitaux sont les suivants : prêts spécialisés et consortiaux, financement par emprunt et émission de titres, fusions et acquisitions, instruments dérivés, titres à revenu fixe, opérations de change et sur métaux précieux ainsi que vente de titres, négociation d'actions et recherche financière.

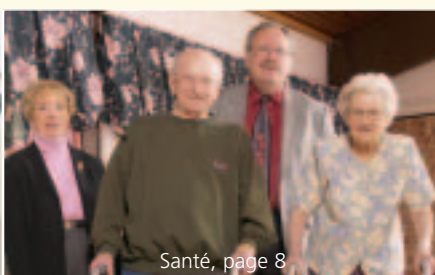


La Banque Scotia à l'œuvre dans les collectivités

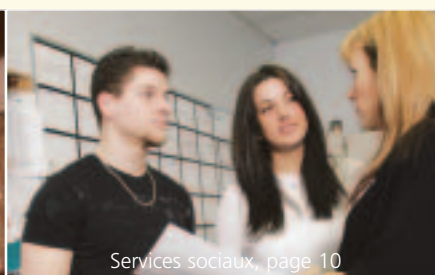
Pour agir comme **chef de file en matière de responsabilité sociale**, il est capital de participer à la vie des collectivités qui nous accueillent. Grâce à l'envergure de notre réseau au pays et aux ressources dont nous disposons, sans oublier la participation active de nos employés ici et à l'étranger, nous contribuons à l'action favorable qu'exercent au sein de notre société des milliers d'œuvres de bienfaisance, de collectes de fonds locales et d'organismes à but non lucratif.



Éducation, page 6

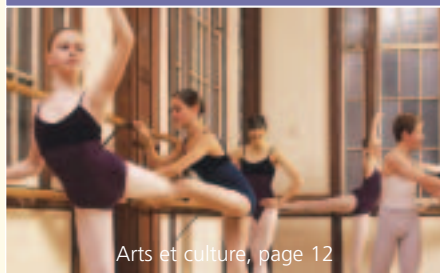


Santé, page 8

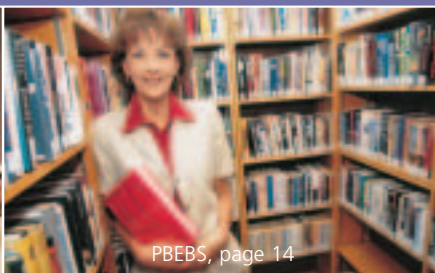


Services sociaux, page 10

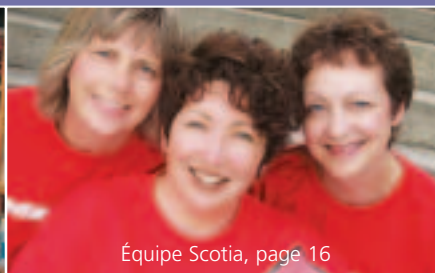
www.banquescotia.com



Arts et culture, page 12



PBEBS, page 14

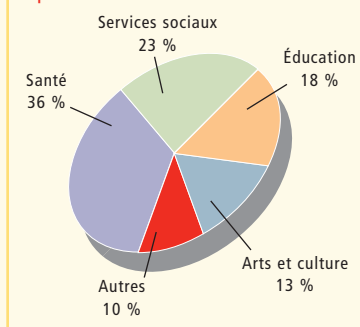


Équipe Scotia, page 16

En 2004, la Banque Scotia a versé plus de 33 millions de dollars à l'échelle mondiale au profit de différentes causes humanitaires, dont 20 millions sous forme de dons de charité et 13 millions sous forme de parrainage. Au Canada, notre contribution à de nombreux programmes communautaires nous place parmi les plus généreux donateurs au pays.

Nous embrassons de nombreuses causes, mais nous réservons une partie importante de notre appui à des projets dans les domaines de l'éducation, de la santé, des services sociaux ainsi que des arts et de la culture. Dans les pages qui suivent, nous faisons un survol des causes que nous avons appuyées dans chacun de ces secteurs et nous présentons le travail bénévole effectué par nos employés, qui se consacrent sans compter aux causes importantes qui les interpellent. Nous expliquons également la marche à suivre pour soumettre une demande de don ou de parrainage au nom d'un organisme de charité en particulier.

Répartition des dons en 2004





ÉDUCATION

La Banque Scotia soutient de nombreuses initiatives dans le secteur de l'éducation : agrandissement d'établissements d'enseignement, programmes d'apprentissage novateurs et programmes de recherche de pointe. Nous appuyons ces projets parce que nous sommes convaincus de la nécessité de rehausser la qualité de l'éducation au Canada et parce que nous y voyons la possibilité de léguer un héritage durable et positif aux générations à venir. En 2004 seulement, la Banque Scotia a versé plus de 4 millions de dollars dans le secteur de l'éducation.

Voici quelques exemples :

- Dans le comté de Pictou (N.-É.), nous participons à la fondation de deux nouvelles écoles secondaires qui répondront aux besoins croissants en éducation de cette région rurale. Le don de 30 000 \$ de la Banque Scotia permettra de construire des gymnases et des centres multifonctionnels plus spacieux dans chacun de ces nouveaux établissements.
- La *Segal Graduate School for Business* de l'Université Simon-Fraser a reçu 250 000 \$ de la Banque Scotia pour créer un programme de bourses destiné aux étudiants inscrits au *Global Asset and Wealth Management MBA*. Au cours des cinq prochaines années, une bourse de 10 000 \$ sera remise tous les ans à un étudiant à temps plein qui s'inscrit à ce programme de MBA et qui a de l'expérience professionnelle dans le secteur financier.
- Depuis sa fondation en 1969, l'Université du Québec à Trois-Rivières a souvent été présentée comme un modèle d'université de taille moyenne, grâce à plusieurs programmes uniques dans la province. Un don de 50 000 \$ de la Banque Scotia aidera l'Université à maintenir ses compétences spécialisées dans plusieurs domaines : chiropractie, récréologie, gestion des petites et moyennes entreprises, santé et sécurité au travail et profession de sage-femme.
- L'Université de la Saskatchewan à Saskatoon est au cœur de son plus important processus de renouvellement depuis des décennies. Elle investira à ce titre des millions de dollars dans de nouveaux programmes de recherche et d'enseignement, dans des fondations et dans la modernisation de ses locaux et de son infrastructure. Notre don de 250 000 \$ s'inscrit dans la continuité de notre engagement à l'endroit de cet établissement.
- La Banque Scotia met ses ressources au service du *Seneca College* afin de l'aider à s'acquitter de son mandat, soit offrir de la formation professionnelle et commerciale pratique. Notre contribution de 300 000 \$ à ce col-

lège ontarien, le plus gros au Canada, l'aidera à répondre aux exigences d'une population étudiante à temps plein et à temps partiel en croissance rapide. L'argent servira aussi à la désignation d'une salle de conférence au nom de la Banque Scotia et à la création d'une fondation en administration des affaires et en gestion financière.



> **Ci-dessus** : Le don de la Banque Scotia au *Seneca College* lui permettra de répondre aux exigences d'une population étudiante en pleine croissance. De gauche à droite, le professeur David Hoffman en compagnie de Liana Ditta et d'Andrew Chou, étudiants de première année en comptabilité.

> **Page précédente** : Don Fraser, directeur exécutif du *Global Asset and Wealth Management MBA* de l'Université Simon-Fraser et une ancienne étudiante du programme, Mari Jensen, qui a obtenu son diplôme en 2004 et est maintenant employée du Groupe Gestion privée Scotia.



SANTÉ

Les Canadiens tirent une grande fierté de l'accessibilité et de la qualité supérieure de leur système de soins de santé. Ce réseau a aujourd'hui besoin de notre appui pour mieux répondre à la demande d'une population vieillissante et pour être capable de mener les recherches onéreuses nécessaires au développement des traitements qui régleront des problèmes de santé pressants. En facilitant par nos dons la construction de nouveaux établissements de santé et la recherche, et en appuyant ceux qui parmi nos employés offrent bénévolement de leur temps aux organismes de financement communautaires et de sensibilisation, nous contribuons à la santé à long terme de la population. En 2004, la Banque Scotia a versé **plus de 8 millions de dollars dans le domaine de la santé.**

Voici quelques exemples :

- La Banque Scotia s'est engagée à verser 50 000 \$ au profit de la *Vision Critical Campaign* de l'Alberta *Shock Trauma Air Rescue Society* (STARS), qui recueille des fonds pour acheter deux nouveaux hélicoptères à la fine pointe de la technologie et pour ouvrir un centre de formation. STARS assure dans cette province le transport d'urgence hélicoptéré des grands blessés et des personnes gravement malades afin que ceux-ci reçoivent en temps opportun les traitements dont dépend leur vie.
- Pour aider le *Valley Regional Hospital* à desservir de manière efficace la vallée d'Annapolis en Nouvelle-Écosse, la Banque Scotia a versé 10 000 \$ dans le cadre de la campagne lancée pour faire l'acquisition d'un tomodynamomètre, d'appareils de radiographie et de matériel de visualisation par ordinateur qui aideront les médecins à prescrire les meilleurs traitements possibles à leurs patients.
- Lorsque l'hôpital général de Whitehorse a eu besoin de remplacer d'urgence son matériel de monitoring cardiaque au département des soins intensifs, la Banque Scotia n'a pas hésité à verser 5 000 \$. Ce don permettra à l'hôpital de continuer d'offrir des services cruciaux en tant que seul centre de soins à desservir le Yukon, le nord de la Colombie-Britannique et certaines régions de l'Alaska.
- Grâce à l'appui de la Banque Scotia, l'Hôpital Sainte-Justine, le plus gros hôpital pour enfants du Québec et des Maritimes, a pu moderniser son aménagement et ses infrastructures. Notre don de 500 000 \$, versé dans le cadre de la campagne *Grandir en santé*, sera investi dans la construction de deux tours ultramodernes de huit étages qui combleront les besoins croissants de cet établissement. Ces tours abriteront notamment un nouveau centre de recherche intégré, des installations d'enseignement et un réseau de télé-médecine.
- Nous avons versé 150 000 \$ à un programme de recherche de 6 millions de dollars de la Fondation cana-

dienne de la fibrose kystique baptisé *Respire* (Recherche scientifique pour l'innovation thérapeutique [Rx] efficace). Des chercheurs de calibre mondial étudieront l'anomalie de base à la source de la fibrose kystique dans le but global d'améliorer la qualité de vie des adultes et des enfants atteints par cette maladie.

- La *Unionville Home Society* en banlieue de Toronto continuera de dispenser des soins à ses 400 bénéficiaires âgés grâce à un don de 50 000 \$ de la Banque Scotia qui sera investi dans la construction d'un nouvel édifice plus facilement accessible en fauteuil roulant et doté d'un centre de soins spécialisés pour les personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer.



> **Ci-dessus** : Marie-France Desrochers, infirmière à l'Hôpital Sainte-Justine, réconforte un jeune patient, Vincent Agoues-Richard. La Banque Scotia a versé 500 000 \$ dans le cadre de la campagne *Grandir en santé*.

> **Page précédente** : Dick Baycroft (deuxième à partir de la gauche) et son épouse Doris (à droite) sont mariés depuis 62 ans et sont pensionnaires de la résidence Union Villa, à Unionville, en Ontario. En leur compagnie, sur la photo, on aperçoit des membres de la direction de la campagne *Brick by Brick Capital*, M. Glenn Crosby et M^{me} Barb Taverner.



SERVICES SOCIAUX

Tous les jours, la vie de nombreux Canadiens est perturbée par des problèmes de santé, des problèmes sociaux ou des problèmes financiers qui exigent une intervention immédiate. Par ses dons et par le travail bénévole de ses employés un peu partout au pays, la Banque Scotia accorde un appui solide aux organismes sociaux qui se portent au secours des familles, des personnes âgées, des enfants ou des personnes confrontées à des difficultés personnelles. Nous contribuons aussi à des initiatives et des organisations locales importantes qui contribuent à resserrer le tissu social dans les collectivités. En 2004, la Banque Scotia a ainsi versé **plus de 5 millions de dollars à l'appui de causes sociales.**

Voici quelques exemples :

- À Montréal, la *Old Brewery Mission* offre nourriture, hébergement et soins à bon nombre d'hommes, de femmes et d'enfants parmi les plus démunis de la ville. Grâce au don de 25 000 \$ de la Banque Scotia, ce refuge pourra mieux aider les nécessiteux et les sans-abri en leur dispensant des services de tous genres : santé, réadaptation, consultation, formation professionnelle et réintégration sociale.
- La Banque Scotia aide les Canadiens handicapés en commanditant le *Whistler Adaptive Sports Program (WASP)*, un programme dont la mission est de rendre les sports d'hiver accessibles au plus grand nombre. Les employés et les bénévoles spécialement formés par le WASP donnent des cours de ski alpin, de planche à neige et de ski de fond aux personnes handicapées dans les centres de ski de Whistler et de Blackcomb (C.-B.) en plus de mettre à leur disposition de l'équipement adapté. Grâce à ce programme de loisirs et de plein-air, de nombreuses personnes handicapées ont pris confiance en elles, trouvé une nouvelle source de motivation et regagné un peu de leur autonomie.
- Plaque tournante des activités et des services communautaires à Port Hawkesbury (Nouvelle-Écosse), le nouveau centre communautaire culturel et récréatif regroupera des bureaux municipaux, un centre de conditionnement physique et un aréna de 1 000 sièges grâce, notamment, à un don de 30 000 \$ de la Banque Scotia.
- Nous avons aussi versé 75 000 \$ au *Alberta Adolescent Recovery Centre*, une organisation qui se consacre aux adolescents souffrant d'alcoolisme ou de toxicomanie. Ce don aidera le centre à poursuivre son programme intensif de désintoxication à long terme qui comprend notamment des services de counselling aux anciens participants du programme, des services d'hébergement aux participants et un centre de formation pour permettre aux jeunes de poursuivre leurs études.
- La *Canadian Foundation for Physically Disabled Persons* a pour mission de sensibiliser la population, les milieux d'affaires et les autorités publiques à la contribution impressionnante qu'apportent les personnes handicapées à la société, en partie dans le cadre du principal événement organisé par cette fondation, le *Rolling Rampage*. La Banque Scotia a versé 25 000 \$ pour contribuer au financement de cette course de dix kilomètres qui met en évidence les aptitudes, la détermination et la persévérance des athlètes paralympiques et d'autres athlètes handicapés du Canada et d'ailleurs dans le monde.



- > **Ci-dessus** : Tracy Higgs (à droite), membre du personnel bénévole du *Whistler Adaptive Sports Program (WASP)* donne un cours de ski adapté au skieur Dave Calver.
- > **Page précédente** : De gauche à droite, les compagnons-conseillers Ben Goresky et Jennifer Hazard s'entretiennent avec Lisa Luciano, superviseure des soins cliniques, qui conseille les adolescents au *Alberta Adolescent Recovery Centre*.



ARTS ET CULTURE

Les événements artistiques et culturels contribuent à resserrer les liens au sein de nos collectivités, car ils sont le prétexte à des rassemblements et à des célébrations uniques qui nous font découvrir les multiples visages de l'art, et ils complètent nos connaissances grâce aux programmes d'enrichissement culturel de nombreux établissements publics nationaux, régionaux et locaux. En finançant de nouvelles installations ainsi que l'éducation et la formation en arts, et en commanditant des festivals locaux colorés, nous aidons de nombreux Canadiens à profiter de la diversité culturelle qui nous entoure et à mieux l'apprécier. En 2004, la Banque Scotia a consacré **environ 3 millions de dollars à des programmes artistiques et culturels et à des commandites.**

Voici quelques exemples :

- Depuis 35 ans, le *Cape Breton Miners' Museum* rend hommage à l'esprit d'indépendance, à la volonté et à la force de la population du Cap-Breton, faisant connaître l'histoire de la région à ses habitants et aux visiteurs. La Banque Scotia a versé 10 000 \$ pour aider le musée à enrichir ses collections et à ajouter des expositions interactives, pour lui permettre de se doter d'un auditorium et de salles de réunion, et pour multiplier les événements éducatifs organisés par le musée.
- La Banque Scotia aide l'*Opera Atelier*, la compagnie de théâtre baroque du Canada, par l'intermédiaire du programme *School of Atelier Ballet Youth Initiative*. Nous avons fait un don de 25 000 \$ qui sera consacré à la formation de douzaines de danseurs de ballet et à l'achat de billets pour les spectacles de haut calibre de la troupe.
- La Banque Scotia est fière d'appuyer la *Vancouver Recital Society*, l'une des rares compagnies en Amérique du Nord qui présente encore tant des artistes de renommée internationale que des talents en émergence. Cette société organise aussi des activités de rapprochement avec la collectivité, notamment des concerts gratuits en matinée pour les jeunes et des concerts en plein air.
- Pour la sixième année consécutive, la Banque Scotia a été le commanditaire principal de la soirée de remise des *Canadian Aboriginal Music Awards* à Toronto. Ce gala rend hommage à la grande diversité de la musique autochtone, qui va des airs traditionnels des pow-wow au hip hop, en passant par le rock. Ces prix donnent également aux jeunes autochtones la motivation et l'inspiration nécessaires pour croire en leurs chances de réussite.
- Le nouveau Musée canadien des droits de la personne, à Winnipeg, deviendra un véritable emblème international de l'égalité, de la dignité et de la liberté de tous les peuples de la terre, et un symbole de l'engagement canadien en matière de droits de la personne. La Banque Scotia s'est fièrement engagée à hauteur de 1,5 million de dollars pour faire de ce projet visionnaire une réalité.
- Nous appuyons l'École nationale de ballet, de renommée internationale, en contribuant à un programme de bourses qui permet à dix étudiants talentueux de fréquenter cet établissement. Nous avons aussi engagé une somme de 500 000 \$ afin d'aider l'administration à construire un nouveau centre d'enseignement à la fine pointe de la technologie, ce qui doublera la superficie actuelle de l'école en la dotant de 12 nouveaux studios, de huit salles de cours et de nombreuses autres installations artistiques et pédagogiques.



> **Ci-dessus** : La Division du financement automobile et des prêts indirects aux particuliers de la Banque Scotia a organisé une activité bénéfique à laquelle ont assisté des employés et des clients, et qui a permis d'amasser 55 000 \$ pour l'*Opera Atelier*. Alberta Cefis (à gauche), Brian Budgell (quatrième à partir de la gauche) et John Leigh (à l'avant à droite), tous des employés de la Banque, prennent ici la pose en compagnie de clients et de membres de l'*Opera Atelier*.

> **Page précédente** : Grâce à l'aide financière de la Banque Scotia, plusieurs étudiants talentueux peuvent fréquenter l'École nationale de ballet du Canada.



NOS EMPLOYÉS DANS LA COLLECTIVITÉ

L'activisme incroyable de nos employés, qui donnent généreusement de leur temps, à titre individuel ou collectif, pour promouvoir des causes locales et pour amasser des fonds pour assurer le bien collectif, constitue un élément clé de l'engagement communautaire de la Banque Scotia. Nous récompensons et appuyons ce bénévolat par le truchement de deux programmes encadrant l'engagement communautaire de nos employés : le **Programme Équipe Scotia au service de la collectivité** (ESSC) et le **Programme de bénévolat des employés** (PBE) de la Banque Scotia.

Dans le cadre du ESSC, la Banque s'engage à verser, jusqu'à concurrence de 5 000 \$, une somme équivalente à toute somme recueillie par une équipe d'au moins deux employés au profit d'un organisme communautaire. En 2004, près de 3 millions de dollars ont ainsi été versés à la suite de plus de 1 000 collectes de fonds.

Dans le cadre du PBE, la Banque verse jusqu'à 1 000 \$ aux organismes communautaires admissibles auxquels des employés ou des retraités de la Banque Scotia ont consacré bénévolement un minimum de 50 heures pendant l'année. En 2004, un large éventail d'œuvres de bienfaisance ont reçu ainsi au total plus de 500 000 \$.

Voici quelques exemples de la contribution de nos employés :

- Lorsque les employés de la Banque Scotia à Happy Valley (Terre-Neuve-et-Labrador) ont appris que l'école primaire Peacock éprouvait des difficultés à financer son programme de déjeuners, ils ont aussitôt agi et organisé un tirage de paniers de Noël. L'équipe a ainsi amassé 360 \$ et la Banque, dans le cadre du ESSC, a versé une somme équivalente. L'école a pu continuer à servir toutes les semaines de 20 à 25 repas à des enfants défavorisés. Ces fonds ont aussi permis d'ajouter des aliments nutritifs au déjeuner de 80 autres enfants chaque semaine.
- Paulette Steeves, employée de la succursale de Hillsborough (N.-B.), est fermement convaincue qu'en faisant la promotion de l'alphabétisation, nous donnerons à la prochaine génération les compétences nécessaires pour vivre une vie enrichissante. Membre du conseil des fiduciaires de la bibliothèque publique locale, M^{me} Steeves donne également de son temps aux séances de contes pour enfants d'âge préscolaire, qui visent à éveiller chez eux un intérêt pour la lecture. En reconnaissance de ses efforts, le PBE a effectué un don à la bibliothèque pour l'aider à acheter des livres, des étagères et des marionnettes pour le programme préscolaire.
- Depuis 1996, Ken Irvine de *Citadel Hill Advisors* à New York, est un bénévole actif auprès de la *Alpha-1 Foundation*, dont le mandat est de faciliter la recherche sur les troubles génétiques et héréditaires responsables des maladies du foie et des poumons. Grâce à la participation de M. Irvine, le PBE a versé 1 000 \$ à cette fondation pour soutenir la recherche sur de nouveaux traite-

ments. L'épouse de Ken Irvine, Bettina, a récemment reçu avec succès une double greffe des poumons afin d'atténuer les graves problèmes respiratoires dont elle souffrait.



> **Ci-dessus** : Les employés de Happy Valley (T.-N.-L.), dont Wayne Neil (à gauche) et Dawn Goudie (à droite), ici en compagnie de Denae Whelan, une élève de l'école locale, ont eu recours au programme ESSC afin d'obtenir une somme équivalente aux fonds amassés pour financer le programme de déjeuners.

> **Page précédente** : Paulette Steeves de Hillsborough (N.-B.) a obtenu des fonds du PBE pour la bibliothèque publique de Hillsborough où elle effectue du bénévolat depuis fort longtemps.

> L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

- Plus de 55 employés de la Banque Scotia à Montréal ont participé à la quatrième édition de l'activité « Camping sur béton pour les enfants », organisé le 27 mai dernier par le *West Island Women's Shelter* afin de permettre à des jeunes victimes de violence familiale et d'abus de participer à leur camp d'été. Ils ont ainsi recueilli 33 000 \$, somme qui comprend la contribution du programme ESSC.
- April Oliver, représentante des Relations avec la clientèle à Midland (Ontario) effectue du bénévolat au sein du groupe *RAINBOWS* de North Simcoe, une organisation qui aide les enfants qui vivent une transition familiale difficile. Depuis trois ans, M^{me} Oliver anime des séances hebdomadaires de soutien pour enfants endeuillés. En reconnaissance de ses efforts, la Banque Scotia a versé 1 000 \$ à *RAINBOWS* dans le cadre du PBE.
- Lorsqu'il a été confirmé que le beau-père de Cheryl Batke, une employée de la Banque, souffrait de SLA (maladie de Lou Gehrig), les employés des succursales de la Banque Scotia à Langley et à Surrey (C.-B.) lui ont témoigné leur appui en récoltant des fonds. Trois employés se sont en effet joints à la famille Batke et ont participé à la marche de cinq kilomètres organisée par la Société canadienne de la SLA, à Vancouver, amassant ainsi plus de 12 000 \$ pour cette cause, y compris une contribution correspondante de 5 000 \$ versée par le programme ESSC. Le don servira à financer la recherche sur cette maladie neuromusculaire et à acheter de l'équipement pour les personnes qui en sont atteintes.
- L'été dernier, les employés de la succursale de Bracebridge (Ontario) ont organisé une vente de plats maison et un barbecue au profit de leur hôpital. Depuis cinq ans maintenant, cette succursale met sur pied une journée spéciale au profit de leur hôpital et, cette année, leurs efforts ont permis d'amasser 2 300 \$, dont la moitié provient de la Banque.
- L'hôpital Peter Lougheed de Calgary a profité à maints égards du bénévolat d'une employée de la succursale Horizon de la Banque Scotia, Wendy Anderson. M^{me} Anderson prête assistance aux membres de la famille des malades et siège au conseil de développement et de consultation des bénévoles de l'hôpital. Elle joue aussi un rôle clé dans l'organisation du travail des bénévoles qui participent au programme d'emballage de cadeaux des fêtes au *Sunridge Mall*. Cette activité a permis de recueillir plus de 13 000 \$ au profit du département de pédiatrie. L'hôpital reçoit une contribution annuelle de 1 000 \$ du PBE depuis quatre ans en reconnaissance du travail accompli par M^{me} Anderson.
- Les enfants et les familles aux prises avec un problème d'autisme, dans la région de Cambridge (Ontario), bénéficient de l'amour qu'une des employées de la Banque Scotia porte aux animaux. Chris McArthur, qui travaille à notre succursale dans cette ville, élève en effet des chiots pour le compte du *National Service Dogs Centre (NSDC)*. Ces quatre dernières années, elle a dressé trois chiens d'aide à guider et à protéger les enfants autistes dans leurs activités quotidiennes. Maintenant membre du conseil d'administration du NSDC, M^{me} McArthur a été récompensée pour ses efforts par l'intermédiaire du PBE qui verse désormais un don à l'organisation.



> De gauche à droite : Brenda Lupick, Cheryl Batke, Diane Summers et d'autres employés de la Banque Scotia ont pris part à la marche de cinq kilomètres organisée par la Société de la SLA, à Vancouver, amassant ainsi des fonds qui ont été complétés par une contribution équivalente de la Banque dans le cadre du programme ESSC.



> Chris McArthur, que l'on voit ici en compagnie de sa chienne reproductrice Abbey, met son amour des animaux au service des familles comptant un enfant autiste.

Le développement des collectivités à l'échelle régionale

Soutien régional

La Banque Scotia exploite plus de 950 succursales réparties partout au Canada et emploie plus de 34 600 Canadiens. En 2004, elle a versé près de 700 millions de dollars en taxes et en impôts.

Le réseau canadien des opérations bancaires de la Banque Scotia est découpé en six régions dont les limites correspondent d'assez près aux frontières géographiques ou politiques. Dans chacune de ces régions, nos succursales de détail, le groupe Gestion de patrimoine et Scotia Capitaux, notre volet des activités bancaires de gros, génèrent des retombées économiques considérables. En plus de proposer des services financiers aux particuliers, aux petites et aux moyennes entreprises de même qu'aux grandes entreprises, la Banque est un employeur important et contribue de manière appréciable aux économies provinciales et municipales par les impôts directs et indirects qu'elle paie.

Notre influence positive sur les régions se mesure également par nos dons de charité (voir pages 5 à 13) et par l'engagement social de nos employés, qui sont appuyés dans leurs efforts par deux programmes d'engagement communautaire (voir pages 14 à 16).



La Banque Scotia dans
votre collectivité :

www.banquescotia.com



Provinces atlantiques

La Banque Scotia est une des locomotives des économies de la Nouvelle-Écosse, du Nouveau-Brunswick, de l'Île-du-Prince-Édouard et de Terre-Neuve-et-Labrador. En 2004, dans cette région, la Banque :

- employait près de 3 660 personnes à temps plein et à temps partiel*;
- a servi plus de 874 700 particuliers;
- a autorisé des prêts à la consommation et des marges de crédit d'une valeur supérieure à 3,7 milliards de dollars;
- a consenti des prêts hypothécaires résidentiels d'une valeur de presque 5,5 milliards de dollars;
- a autorisé l'octroi de plus de 4,9 milliards de dollars de crédit à plus de 17 400 entreprises (dont près de 16 000 petites entreprises ayant une limite de crédit inférieure à 250 000 \$);
- a payé près de 25 millions de dollars en taxes et en impôts directs et indirects.

(au 31 octobre 2004) *Nombre d'individus

Un grand nombre d'organismes communautaires et d'œuvres de bienfaisance de l'Atlantique ont bénéficié de l'appui financier de la Banque, qui a dépassé 1,2 million de dollars. Nos employés ont aussi généreusement contribué de leur temps et de leur énergie pour recueillir des fonds et soutenir de nombreuses causes importantes :

- À Saint John (N.-B.), la Banque Scotia a contribué à embellir la ville et à donner aux enfants de la région une fierté et un sens de l'accomplissement en commanditant l'événement « *Marrigolds on Main Street* ». Les employés de la Banque ont ainsi aidé 800 écoliers à



> Les employés du Centre de contact de l'Atlantique à Halifax, représentés ici, dans l'ordre habituel, par Yvonne MacDonald, Tina Barry et Darlene White Beaulieu, n'ont négligé aucun effort pour organiser une campagne d'aide au *IWK Health Centre*.

planter 30 000 fleurs dans le centre-ville.

- Les employés du Centre de contact de l'Atlantique de la Banque Scotia à Halifax n'ont pas compté leurs heures en 2004 afin d'amasser des fonds pour le *IWK Health Centre*. Ils ont sollicité des dons et organisé de nombreux événements, dont une course de pirogues, afin d'aider cet hôpital fort achalandé à mieux servir les malades provenant des trois provinces maritimes.
- En 2003, tandis que la saison des fêtes battait son plein, plus de 80 employés de Terre-Neuve-et-Labrador ont effectué du bénévolat pour l'Armée du salut et amassé quelque 5 000 \$ dans le cadre de l'événement *Kettles*, plus une somme équivalente grâce au programme ESSC, afin d'offrir un repas de Noël et des jouets aux familles nécessiteuses de St. John's.
- En janvier 2004, les employés de la Banque Scotia à l'Île-du-Prince-Édouard ont prouvé leur solidarité communautaire en participant à la campagne *Survivor Challenge* de la Fondation Rêves d'enfants. En organisant des tirages au sort, une vente de plats maison ainsi qu'un concours fondé sur l'émission de télé-réalité fort populaire *Survivor*, ces employés ont réussi à amasser plus de 3 800 \$, dépassant largement leur objectif de 1 600 \$.

Taxes et impôts payés au Canada en 2004

La Banque Scotia paie un certain nombre de taxes et d'impôts, y compris les impôts directs sur le revenu en vertu des régimes fiscaux fédéral et provinciaux du Canada et de ceux des territoires étrangers où la Banque exerce ses activités. La Banque paie aussi plusieurs impôts indirects. En 2004, la Banque Scotia a versé 1,5 milliard de dollars (base de mise en équivalence fiscale) en taxes et impôts, ce qui représente environ 31 % du revenu avant impôts de la Banque pour cet exercice.

Les taxes et les impôts directs et indirects exigibles au Canada figurent dans le tableau ci-contre. Pour de plus amples renseignements sur les taxes et impôts payés par la Banque en 2004, veuillez vous reporter au Rapport annuel 2004 de la Banque Scotia, que vous pouvez consulter en ligne à l'adresse www.banquescotia.com.

(En milliers de dollars)	Impôts sur le revenu	Impôts sur le capital	Autres taxes et impôts*
Fédéral	163 355	0	146 252
Provincial			
Terre-Neuve	2 048	1 323	2 970
Île-du-Prince-Édouard	611	323	267
Nouvelle-Écosse	5 402	2 325	4 092
Nouveau-Brunswick	2 448	1 176	1 998
Québec	25 783	7 383	9 547
Ontario	114 530	32 035	100 767
Manitoba	2 996	1 490	2 735
Saskatchewan	2 406	2 213	1 277
Alberta	9 812	0	3 741
Colombie-Britannique	11 676	4 833	8 384
Territoires	175	0	9
Total des provinces	177 887	53 101	135 787
Total	341 242	53 101	282 039

* Cette catégorie englobe les charges sociales, la TPS et les taxes de vente, les taxes municipales et les primes d'assurance-dépôt.



> Debralyn Gordon de la succursale du centre commercial Van Horne à Montréal, que l'on aperçoit ici avec Tania McLeod, enseignante aux jeunes de sa collectivité l'histoire des Noirs.



> Sur place pour présenter notre don à la *United Way of Greater Toronto* (de gauche à droite) : le coprésident de la campagne à la Banque Scotia, Tom Russell, Susan McIsaac de Centraide et Rick Waugh, président et chef de la direction de la Banque Scotia.

Québec

Tous les ans, la Banque Scotia apporte une contribution économique appréciable à la province de Québec. En 2004, la Banque :

- employait près de 1 900 personnes à temps plein et à temps partiel*;
- a servi plus de 394 600 particuliers;
- a autorisé des prêts et des marges de crédit à la consommation d'une valeur supérieure à 2,1 milliards de dollars;
- a consenti des prêts hypothécaires résidentiels d'une valeur excédant 4,2 milliards de dollars;
- a autorisé l'octroi de plus de 6,4 milliards de dollars en crédit à près de 7 900 entreprises (dont plus de 6 500 petites entreprises ayant une limite de crédit inférieure à 250 000 \$);
- a payé plus de 42,7 millions de dollars à la province sous forme de taxes et d'impôts directs et indirects.

(au 31 octobre 2004) *Nombre d'individus

La Banque Scotia a versé plus de 1,4 million de dollars à des groupes communautaires et à des organismes de bienfaisance de la province. Nos employés ont aussi participé à de nombreuses collectes de fonds et autres activités communautaires afin de manifester leur soutien à de nombreuses causes importantes à l'échelle régionale :

- Depuis longtemps, nos employés de Montréal appuient avec ferveur l'Hôpital de Montréal pour enfants. Récemment, les succursales locales se sont unies à ScotiaMcLeod et à Scotia Capitaux pour amasser des fonds dans le cadre de la campagne Pédaler pour les enfants, en vendant des ours en peluche de l'hôpital dans les succursales. L'Équipe Scotia a été celle qui a recueilli le plus de fonds, soit plus de 30 000 \$.
- Debralyn Gordon de la Banque Scotia effectue du bénévolat auprès de la *Black Family Association of the West Island (BFAWI)* en organisant des programmes culturels et éducatifs sur l'histoire des Noirs pour les jeunes de 3 à 15 ans. Le Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia a reconnu les neuf années de travail bénévole de M^{me} Gordon en octroyant à la BFAWI une subvention lui permettant de mettre sur pied un atelier hebdomadaire.

Ontario

Tous les ans, la Banque Scotia et ses employés apportent une contribution économique majeure à l'économie ontarienne. En 2004, la Banque :

- employait près de 21 400 personnes à temps plein et à temps partiel*;
- a servi presque 3,2 millions de particuliers;
- a autorisé des prêts et des marges de crédit à la consommation d'une valeur supérieure à 13,1 milliards de dollars;
- a octroyé des prêts hypothécaires résidentiels d'une valeur de plus de 41,3 milliards de dollars;
- a autorisé l'octroi de plus de 42,2 milliards de dollars de crédit à plus de 63 000 entreprises (dont presque 57 000 petites entreprises ayant une limite de crédit inférieure à 250 000 \$);
- a payé plus de 247,3 millions de dollars en taxes et en impôts directs et indirects à la province.

(au 31 octobre 2004) *Nombre d'individus

Quelque 900 organismes communautaires et œuvres de bienfaisance de la province ont bénéficié de l'appui financier de la Banque, qui s'est élevé à près de 16 millions de dollars. Nos employés ont aussi généreusement mis leur temps et leurs compétences à contribution pour amasser des fonds et faire avancer nombre de causes importantes :

- Le 8 janvier 2004, l'organisme *United Way of Greater Toronto* a ainsi obtenu le plus important don jamais effectué par la Banque Scotia. Cette contribution record de 4,7 millions de dollars, dont 3,8 millions de dollars provenant de la campagne de sollicitation auprès des employés, représente une augmentation de 27 % par rapport au total de l'année précédente.
- Des employés de la région de la capitale nationale se sont unis pour appuyer le *Motorcycle Ride for Dad*, activité qui vise à financer la recherche sur le cancer de la prostate et à sensibiliser la population à cette maladie. Grâce aux 55 000 \$ amassés, nos employés ont pu commanditer six motocyclistes portant les couleurs de la Banque; 55 employés et membres de leur famille ont participé à titre bénévole à l'organisation de cet événement qui a regroupé 1 200 motocyclistes.



> Les représentants de *Serving Seniors Inc. (SSI)*, Pat Porter et Dianna White, posent en compagnie des employés de la succursale de Steinbach (Manitoba), Guy Comeault et Iris Kornelsen (de gauche à droite).



> Kathy Raine et Janice Sorochan n'étaient que deux des quelque 3 600 participants au sixième demi-marathon et à la marche de cinq kilomètres organisés annuellement par la Banque Scotia à Vancouver.

Prairies et Territoires du Nord-Ouest

La Banque Scotia est fière du rôle qu'elle joue dans les économies du Manitoba, de la Saskatchewan, de l'Alberta et des Territoires du Nord-Ouest. En 2004, la Banque :

- employait près de 4 650 personnes à temps plein et à temps partiel*;
- a servi plus de 946 000 particuliers;
- a autorisé des prêts et des marges de crédit à la consommation d'une valeur supérieure à 4,3 milliards de dollars;
- a accordé des prêts hypothécaires résidentiels d'une valeur de plus de 10 milliards de dollars;
- a autorisé l'octroi de presque 14,5 milliards de dollars en crédit à plus de 58 200 entreprises (dont presque 55 800 petites entreprises ayant une limite de crédit inférieure à 250 000 \$);
- a versé plus de 26,7 millions de dollars en taxes et en impôts directs et indirects dans la région.

(au 31 octobre 2004) *Nombre d'individus

Un large éventail d'initiatives communautaires régionales ont reçu au total plus de 1,6 million de dollars de la Banque Scotia en 2004. Nos employés ont aussi donné avec enthousiasme de leur temps et de leur énergie afin d'amasser des fonds et de faire avancer de nombreuses causes importantes :

- Vince Stevens, directeur de succursale à Milo (Alberta), et ses six employés ont organisé le bal populaire de Snake Valley qui leur a permis de recueillir plus de 60 000 \$ pour financer la recherche sur le cancer et les soins aux cancéreux dans la province. Au programme : barbecue, carnaval pour les enfants, danse sous les réverbères et concours de rasage de têtes.
- Lorsque la ville de Weyburn a accueilli les Jeux d'été de 2004 de la Saskatchewan, auxquels 1 200 athlètes ont participé, deux employées de la Banque, Jacquie Van De Woestyne et Tara Porte, ont aussitôt accepté de prendre en charge l'équipe de soccer des jeunes filles de 11 à 13 ans.
- Les employés de la succursale de Steinbach (Manitoba) sont venus à l'aide de l'organisme *Serving Seniors Inc. (SSI)* lorsqu'ils ont appris que ce groupe communautaire avait besoin de nouveaux locaux. La succursale a réussi à recueillir la somme nécessaire pour effectuer le paiement initial sur le nouveau centre en organisant des tirages, un banquet et un spectacle de variétés.

Colombie-Britannique et Yukon

Nous avons à cœur d'appuyer les économies de la Colombie-Britannique et du Yukon. En 2004, la Banque :

- employait près de 3 100 personnes à temps plein et à temps partiel*;
- a servi plus de 673 000 particuliers;
- a autorisé des prêts et des marges de crédit à la consommation d'une valeur de près de 2,8 milliards de dollars;
- a accordé des prêts hypothécaires résidentiels d'une valeur de presque 9,1 milliards de dollars;
- a autorisé des crédits de presque 4,7 milliards de dollars consentis à plus de 16 000 clients commerciaux (dont plus de 14 600 petites entreprises dont la limite de crédit est inférieure à 250 000 \$);
- a payé près de 25 millions de dollars en taxes et en impôts directs et indirects dans la région.

(au 31 octobre 2004) *Nombre d'individus

D'une valeur totale de 1,5 million de dollars, les contributions de la Banque Scotia ont profité à de nombreux organismes communautaires et œuvres de bienfaisance en Colombie-Britannique et au Yukon. Nos employés se sont aussi unis pour amasser des fonds et donner de leur temps au profit de nombreuses causes importantes :

- Plus de 3 600 personnes ont participé au sixième demi-marathon et à la marche de cinq kilomètres organisés annuellement par la Banque Scotia à Vancouver, y compris 100 employés de la Banque Scotia qui ont amassé à eux seuls presque 40 000 \$ au profit du *Vancouver General Hospital* et du programme de reconstruction mammaire du *UBC Hospital*.
- Grâce à la vente de hot dogs organisée par les employés de la succursale de Prince Rupert lors de la *Seafest* annuelle locale, 34 nouvelles places ont été créées au *Holiday Fun Seekers Camp* de la *Roosevelt Community School*.
- Lors de son tournoi de golf annuel, le bureau de ScotiaMcLeod à White Rock a accueilli 144 golfeurs et amassé 33 000 \$ au profit du centre d'hébergement local pour personnes âgées, des Services communautaires *Peace Arch* et du *YMCA* de Surrey. Cet événement a permis de verser, au cours des 13 dernières années, plus de 280 000 \$ à des organismes communautaires.

Le développement des collectivités à l'échelle mondiale

Le Groupe Banque Scotia applique ses principes d'engagement communautaire actif dans tous les pays où il est présent. Nous effectuons des dons de plus de 4 millions de dollars canadiens dans des secteurs qui correspondent à ceux que nous privilégions au Canada, notamment la santé, l'éducation et les services sociaux. La Banque Scotia choisit aussi des programmes de développement communautaire adaptés aux besoins particuliers de chaque région et pouvant avoir des répercussions durables. Nous sommes fiers du fait que nos employés ici et ailleurs s'investissent dans des causes d'envergure mondiale.



> Partout dans le monde, le Groupe Banque Scotia appuie des programmes dans les domaines de la santé, des services sociaux et de l'éducation qui profitent aux collectivités, aux familles et aux jeunes, comme ces enfants jouant à proximité d'un établissement de Scotiabank Inverlat à Mexico.

Voici quelques exemples :

- Comme la région des Antilles représente un volet important des activités de la Banque Scotia, nous avons déployé des efforts importants pour aider les pays frappés par les ouragans Charley, Frances, Ivan et Jeanne en août et en septembre 2004. En plus des 750 000 \$ CA qu'elle a donnés en son nom, la Banque a accepté les dons versés au Fonds de secours aux sinistrés des ouragans de 2004 de la Croix-Rouge du Canada dans ses succursales au Canada et a pris des dispositions pour acheminer de l'eau potable et d'autres fournitures aux populations sinistrées. Nos employés à l'échelle mondiale ont en outre amassé plus de 100 000 \$ pour venir en aide à leurs collègues qui avaient été directement touchés, mais qui ont néanmoins travaillé avec acharnement pour restaurer les services bancaires au sein de leur collectivité.
- La Course annuelle Terry Fox pour la recherche sur le cancer, qui a été lancée et a encore lieu au Canada, est devenue un événement mondial qui attire des participants de 48 pays. Les employés de la Banque Scotia contribuent à l'organisation de cette course et y participent dans de nombreux pays autres que le Canada, dont l'Inde, la Malaisie, Hong Kong et le Vietnam.
- Au Chili, la Scotiabank Sud Americano appuie la Fondation de charité María Ayuda, un organisme national de bienfaisance qui lutte contre la pauvreté et offre abri et services d'éducation aux enfants, aux femmes battues et aux cancéreux. En 2004, la Scotiabank Sud Americano a versé 80 000 \$ CA pour financer l'ouverture d'une nouvelle école dans un quartier défavorisé de Santiago. Les employés de la Banque dans de nombreuses collectivités chiliennes ont participé à des activités de collecte de fonds qui ont permis d'amasser 40 000 \$ CA en sus des 25 000 \$ CA donnés par le Groupe Banque Scotia pour acheter des fournitures scolaires et des cadeaux de Noël aux enfants. De nombreux employés effectuent aussi du bénévolat pour la Fondation María Ayuda, notamment en participant à des activités de plantation d'arbres avec les élèves d'un refuge pour enfants victimes d'abus.



> Minna Israel, administratrice déléguée adjointe en Jamaïque (maintenant administratrice déléguée de la Banque Scotia aux Bahamas), avec des étudiants de l'école primaire St. Peter Claver dans le cadre de la journée des enseignants.



> Sergio Báez Duarte de Scotiabank Inverlat aide des enfants dans un orphelinat local.

- Pour souligner la journée annuelle des enseignants en Jamaïque le 5 mai, 170 employés de la Banque Scotia sont retournés à l'école pour remplacer à titre bénévole des titulaires de classes de la maternelle à l'université. S'improvisant professeurs durant une journée, ils ont enseigné des matières allant des aptitudes fondamentales aux mathématiques, en passant par la chimie et l'économie. Nos employés ont pu ainsi démontrer de manière éloquente leur appréciation pour le travail et le dévouement des enseignants jamaïcains.
- Au Mexique, Sergio Báez Duarte, employé de Scotiabank Inverlat, prend le temps d'enseigner les mathématiques, la religion, la lecture et l'écriture à des jeunes défavorisés vivant à la *Casa Hogar San Miguel Arcángel (CHSMA)*, un orphelinat de Tlalnepantla. Il organise aussi des collectes de fonds pour couvrir les coûts de fonctionnement de la maison. Le Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia a reconnu le travail de M. Duarte en versant à la *CHSMA* un don qui servira à acquérir de l'eau potable et à effectuer des paiements sur l'orphelinat.
- Le printemps dernier, les employés de six villes canadiennes ont pris sur eux de lutter contre la pauvreté dans le monde en participant à la vingtième Marche des partenaires mondiaux (MPM). Quelque 56 employés ont donné presque 1 000 heures de travail bénévole et ont amassé tout près de 70 000 \$ CA, en comptant la contribution du programme ESSC. Le gouvernement canadien et l'Agence canadienne pour le développement international ont aussi versé une somme équivalente à celle recueillie et ont contribué à financer des programmes de développement international à long terme offerts par la Fondation Aga Khan du Canada.
- Lorsqu'un tsunami dévastateur a déferlé sur les côtes du sud de l'Asie et de l'est de l'Afrique le 26 décembre dernier, nous sommes intervenus pour appuyer nos employés en Inde, en Thaïlande et en Malaisie dont les clients, les familles et les êtres chers ont été touchés par cette catastrophe naturelle. Outre un don de 75 000 \$ CA versé par la Banque dans le cadre de la campagne de secours aux victimes du tsunami et du tremblement de terre en Asie de la Croix-Rouge canadienne, la Banque

Scotia a décidé de verser un montant équivalant au total des dons de ses employés et des sommes amassées par ceux-ci, jusqu'à concurrence de 100 000 \$ CA.

- Employé de longue date de la Banque Scotia en Irlande, Brendan Moloney a pris part aux dixièmes Jeux européens pour transplantés cardiaques et pulmonaires tenus l'été dernier à Berlin grâce en partie à un don de 10 000 \$ CA de la Banque Scotia. M. Moloney, qui a subi une transplantation cardiaque en 2000, s'est joint à 600 autres transplantés venus de 18 pays pour participer aux jeux et sensibiliser l'opinion internationale aux dons d'organes.

Appui au micro-crédit

La Banque Scotia et ses employés participent à plusieurs formules novatrices de micro-financement qui créent de nouveaux débouchés économiques pour des entrepreneurs locaux, notamment des femmes et des personnes défavorisées.

Par exemple, à Kingston (Jamaïque), nous avons mis sur pied la société *Micro-Enterprise Financing Limited (MEFL)* en collaboration avec l'Agence canadienne de développement international et la *Kingston Restoration Company*, grâce à un prêt en capital de 2 millions de dollars CA de la Banque Scotia. *MEFL* offre à ses clients un accès à du crédit (y compris des prêts sans garantie), à de la formation sur le développement d'entreprises et à des instruments d'épargne. Adhérant au principe du « crédit d'entraide », les membres de *MEFL* assument mutuellement la responsabilité des prêts octroyés et siègent à des comités consultatifs pour s'entraider.

Le total des prêts accordés depuis la création de *MEFL* en novembre 2002 atteint presque 1 million de dollars CA. En octobre 2004, l'organisation comptait 944 clients actifs, dont 77 % étaient des femmes. Un effectif de 18 employés a aidé les clients des secteurs de la vente au détail, de la fabrication, des services et de l'agriculture à amasser des économies d'environ 75 000 \$ CA.

La Banque a également un programme de micro-crédit en Guyane et compte étendre le principe à d'autres pays.

Le respect de l'environnement

La Banque Scotia reconnaît la gravité des enjeux environnementaux auxquels est confrontée notre société. En tant qu'important fournisseur de services financiers, nous pouvons appuyer les principes du développement durable à l'interne et nous faire les promoteurs de ces principes auprès de nos clients et de nos fournisseurs. Nos quelque 950 succursales et bureaux et notre effectif de plus de 34 600 employés au Canada ont un effet direct sur l'environnement : ils consomment de l'énergie et produisent des déchets. Nos activités de financement et d'investissement ont aussi des incidences indirectes importantes sur l'environnement.

Nous comprenons qu'il nous appartient de mener nos activités dans le respect de l'environnement, d'appuyer nos partenaires qui s'efforcent d'en faire autant et de nous assurer que nos pratiques en matière de prêt contribuent à la réalisation de projets responsables sur le plan environnemental.

De concert avec des organismes gouvernementaux et non gouvernementaux et avec nos pairs du milieu des affaires, nous encourageons aussi des initiatives de grande envergure susceptibles d'avoir un impact mondial réel et positif.

Principales réalisations en 2004

- | | |
|---|---|
| ✓ Nous avons renouvelé notre position dans l'indice <i>FTSE4Good</i> , qui comprend uniquement des entreprises respectant des normes mondiales de responsabilité sociale. | ✓ Nous nous sommes joints au Groupe de travail nord-américain des institutions financières du PNUÉ, qui encourage le recours à des pratiques écologiquement durables. |
| ✓ Nous participons au Défi d'une tonne d'Environnement Canada, qui vise à réduire les émissions de gaz à effet de serre. | ✓ Nous avons procédé à une évaluation des principales retombées environnementales des activités de la Banque ainsi que de ses politiques et pratiques en la matière. |



- > **Ci-dessus** : L'appui de la Banque Scotia au Fonds mondial pour la nature (WWF) sert à financer des projets de recherche, notamment une étude de l'Université Trent sur la baleine noire de l'Atlantique Nord, une espèce menacée.
- > **Ci-contre** : Kaz Flinn de la Banque Scotia se prépare à relever le Défi d'une tonne, une initiative d'Environnement Canada appuyée par la Banque.



Mise en place de structures de gestion

Nos activités dans le domaine de l'environnement sont structurées de manière à appuyer la politique environnementale que la Banque Scotia suit de longue date. Mise en œuvre en 1991, cette politique porte sur les incidences environnementales directes et indirectes de nos activités. L'application de cette politique incombe au Service des immeubles (dont le dirigeant responsable est le premier vice-président à la direction et chef des affaires financières), au Service des opérations (dont le dirigeant responsable est le premier vice-président, Services

partagés) et au chef, Gestion du risque – Opérations internationales. Au quotidien, tous les employés de la Banque s'occupent d'enjeux environnementaux ayant trait à nos efforts de conservation, à notre parc immobilier et à nos pratiques en matière de prêts.

Coopération environnementale

Pour appuyer la coopération environnementale, la Banque Scotia a participé cette année à un certain nombre d'initiatives environnementales nationales et internationales.

Nous avons prolongé notre participation de longue date à l'initiative des institutions financières (IF) du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE) en nous joignant, en 2004, au Groupe de travail nord-américain sur les institutions financières. Les signataires s'engagent à incorporer des pratiques écologiques à leurs activités internes, à mettre en œuvre des pratiques d'évaluation et de gestion des risques et à développer des produits et des services sans danger pour l'environnement.

Nous avons aussi adhéré cette année à l'*Environmental Bankers Association* (EBA), un organisme américain qui s'intéresse à la gestion des risques environnementaux et aux politiques et procédures de vérification diligente préalable applicables aux principaux prêteurs, aux fournisseurs de services de fiducie et aux assureurs.

Nous continuons de participer aux travaux du Groupe de travail sur les questions environnementales de l'Association des banquiers canadiens et nous participons à l'élaboration de normes et de lois pour régir des activités comme les évaluations environnementales et l'aménagement du territoire.

En 2004 toujours, nous avons démontré notre capacité à répondre aux exigences environnementales récemment mises à jour de la *FTSE4Good* (*Financial Times Stock Exchange*) pour les institutions financières. L'indice *FTSE4Good* est un indice d'investissement international qui évalue le rendement des entreprises en fonction de normes de responsabilité sociale mondialement reconnues.

Politique environnementale de la Banque Scotia

Notre politique environnementale de base, appuyée par des pratiques et politiques plus précises applicables dans chaque secteur d'activité, est la suivante :

- Tenir à jour des programmes de recyclage et de gestion des ressources qui respectent ou dépassent les exigences environnementales imposées par la loi.
- Mener nos activités internes en conformité avec les normes de protection environnementale et les principes du développement durable, compte dûment tenu des avantages et coûts connexes.
- Favoriser un lieu de travail respectueux de l'environnement en renseignant les employés sur la conservation des ressources et en les incitant à s'y intéresser davantage.
- Vérifier périodiquement l'efficacité de toutes nos activités visant la protection de l'environnement en s'assurant qu'elles sont conformes aux exigences de la Banque et en effectuant des évaluations environnementales.
- Incorporer des critères d'évaluation environnementale, et les tenir à jour, dans notre procédure de gestion des risques et dans la gestion continue de notre actif.
- Inclure des critères sur la protection de l'environnement dans l'évaluation de nos relations avec les entrepreneurs et les fournisseurs.
- Participer à un dialogue continu avec le gouvernement, l'industrie et les parties prenantes en vue d'établir des objectifs économiques et environnementaux.



- > **Page préc. à gauche :** Notre équipe Systèmes, acquisition et services, à laquelle appartiennent J. Courtland Elliott et Earl MacLean, applique les normes environnementales prescrites au moment de se défaire d'équipement désuet.
- > **Page préc. à droite :** Les dons de la Banque Scotia à la Société canadienne pour la conservation de la nature contribueront à promouvoir la conservation et à protéger les espèces menacées.
- > **Ci-contre :** Mary Potts (à gauche) et Valerie Marsh profitent de la lumière naturelle et de la meilleure qualité de l'air qu'offre la succursale d'Etoibicoke (Ontario), conçue selon des principes écologiques.

Gestion des déchets

Dans toute notre organisation, nous appliquons le principe des trois « R » : réduire, réutiliser et recycler. Déployés dans nos centaines de succursales et de bureaux et dans nos autres locaux partout au Canada, ces efforts peuvent avoir un effet considérable sur la réduction des déchets dans des centaines de collectivités.

- Toutes nos succursales canadiennes participent à des programmes de recyclage du papier. Notre direction générale a en outre mis sur pied des centres de recyclage du papier, du verre et des déchets. À Toronto seulement, à nos bureaux de Scotia Plaza, nous avons recyclé 720 tonnes de papier, 60 tonnes de carton et 156 tonnes de déchets alimentaires, ce qui nous a permis d'atteindre un taux de réacheminement des déchets de 75 %, un rendement similaire à celui de 2003.
- En 2004, nous avons participé avec succès à un programme de recyclage des disques, des rubans d'ordinateur et des cartouches d'imprimante, programme qui a pour objet de convertir les déchets technologiques en ressources énergétiques. Les matériaux que nous avons donnés ont permis de produire quelque 9 408 kWh d'électricité; nous avons ainsi réduit notre charge de déchets de l'équivalent de 25 barils de pétrole ou de 0,02 acre de terrain sur un site d'enfouissement.
- Par le truchement d'un programme de recyclage, la Banque Scotia recycle annuellement 3 300 cartouches de toner, ce qui signifie que la quasi-totalité des cartouches d'imprimantes et de télécopieurs des bureaux et services participants sont recyclées.
- Nous nous sommes récemment joints au Conseil d'intendance environnementale de l'Ontario, un organisme sans but lucratif créé dans le cadre de la Loi sur le réacheminement des déchets de la province. En vertu de ce programme, la Banque, ainsi que toute entreprise qui introduit des emballages et des imprimés sur le marché de la consommation en Ontario (« intendants »), est tenue d'assumer sa quote-part du financement du programme de ré-

cheminement des déchets par boîtes bleues des municipalités ontariennes.

- Nos services bancaires électroniques contribuent à réduire notre consommation de papier. Aux guichets automatiques, par exemple, les clients peuvent choisir de ne pas imprimer de relevés, et nous n'envoyons aucune enveloppe de paiement avec le relevé mensuel VISA des clients qui ont l'habitude de régler leur compte par voie électronique.

Pratiques immobilières environnementales

Le Service des immeubles de la Banque Scotia se fait un devoir d'élaborer des solutions immobilières pour la Banque et ses clients en conformité avec les principes de préservation de l'environnement. Le groupe souscrit à une politique de conformité environnementale afin d'assurer une gestion responsable des actifs de la Banque en accord avec les principes du développement durable, tout en ménageant une large place aux bonnes pratiques commerciales. Plusieurs des efforts déployés par le Service consistent à s'assurer que nos établissements réduisent le plus possible leur consommation énergétique (voir ci-dessous). Le groupe applique aussi des normes d'achat viables sur le plan environnemental dans le cas, notamment, des matériaux de construction, du mobilier et des moquettes utilisés dans nos succursales ainsi que dans les locaux appartenant à la Banque ou exploités par celle-ci. Par exemple, en 2004, un nouveau tissu « écologique » a été utilisé pour garnir les fauteuils de bureau dans toutes les nouvelles installations et dans toutes les installations rénovées. Ce tissu naturel très durable est fabriqué avec 41 % de matériaux recyclés et est recyclable à 99 %.

Consommation énergétique

Depuis la construction d'une succursale « écologique » pilote à Etoibicoke (Ontario) en 2002, la Banque a intégré plusieurs des caractéristiques les plus intéressantes de ce concept dans ses nouvelles succursales ou dans celles qu'elle rénove. En 2004, nous avons notamment installé certaines des composantes énumérées ci-dessous dans cinq nouveaux bâtiments et dans 36 succursales rénovées :

> LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

- des auvents extérieurs en métal pour protéger les fenêtres contre le soleil et réduire les besoins de climatisation;
- des dispositifs intérieurs pour accroître l'éclairage naturel;
- des vitres en verre E, prévues dans nos devis standard;
- des ampoules électriques et des appareils d'éclairage T-8 ou T-5, à haut rendement énergétique;
- des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation (CVC) éconergétiques;
- des échangeurs de chaleur qui évacuent de manière efficace l'air vicié tout en le remplaçant par de l'air extérieur chauffé ou rafraîchi naturellement;
- des thermostats programmables avec remise à zéro;
- des panneaux extérieurs avec éclairage commandé par une cellule photosensible ou une minuterie.

En 2004, le Service des immeubles a signé un contrat national d'entretien de ses systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation avec un fournisseur de l'extérieur afin d'assurer le fonctionnement optimal de ces installations dans l'ensemble du réseau de succursales. La Banque négocie actuellement un contrat similaire pour assurer la gestion centrale de tous les systèmes d'éclairage intérieurs et extérieurs des succursales, ce qui réduira sa consommation énergétique.

En cours d'année, nous avons aussi embauché un expert-conseil pour qu'il mène un projet pilote sur la consommation d'énergie et l'émission de gaz à effet de serre dans des succur-



- > Un bon nombre des publications importantes de la Banque, y compris le présent rapport, sont imprimées sur du papier certifié conforme à la SFI (*Sustainable Forestry Initiative*). Nancy Howard, première directrice, Conception et production (à gauche), contrôle la qualité du rapport annuel de 2004 en compagnie de Gord Luck (à droite) et de Corrinne Hodgins de Quebecor.

sales typiques, de manière à pouvoir évaluer la consommation énergétique globale de la Banque.

Les manuels de procédures administratives des succursales contiennent par ailleurs des directives et de l'information pour aider les employés à atténuer les incidences environnementales de leurs activités.

Changement climatique

Nous comprenons que le réchauffement du climat est un problème planétaire capital et nous sommes déterminés à faire notre part en réduisant les émissions de gaz à effet de serre (GES) générées par nos activités. Avec l'entrée en vigueur du protocole de Kyoto, les émissions de GES commenceront à influencer de manière quantifiable sur les résultats financiers des entreprises. En plus de nous attaquer au changement climatique par nos politiques de gestion du risque de crédit, nous pensons que pour freiner ce phénomène, il est essentiel d'en venir à une collaboration entre les entreprises, les autorités publiques et la population, ce qui explique notre collaboration avec différents groupes de parties prenantes. Ainsi, en plus d'adhérer au Groupe de travail nord-américain sur les institutions financières du PNUE, nous appartenons au groupe mondial d'entreprises qui ont accepté de participer au *Carbon Disclosure Project*, un programme de divulgation volontaire des quantités de GES émis par de grandes entreprises mondiales. Nous nous sommes aussi associés à Environnement Canada dans le cadre du Défi d'une tonne (voir page 28).

La chaîne d'approvisionnement

La Banque est un important acheteur de produits et de services allant de l'impression et la reprographie de formulaires, de rapports et de documents de marketing, à l'acquisition de logiciels et d'équipement comme des ordinateurs, des photocopieurs et des télécopieurs. Nous sommes résolu à intégrer des normes environnementales à notre processus d'acquisition afin de nous assurer que nos décisions d'achat respectent l'environnement.

- Notre service centralisé des Services partagés, le plus important producteur de formulaires et de documents photocopiés de la Banque, s'assure que la majorité des documents sont imprimés sur du papier recyclé exempt d'acide et de chlore, et avec de l'encre à base végétale. Les fournisseurs assurent une utilisation optimale du papier et de l'encre et les contrats d'impression exigent que les publications soient emballées avec du papier et du carton ondulé fabriqués à partir de produits de récupération recyclables.
- La Banque a ajouté des critères environnementaux à tous ses processus de sélection d'équipement et de technologies, dont bon nombre des lignes directrices d'approvisionnement écologiques de l'Association canadienne de normalisation.

Par exemple, nous évaluons les fournisseurs potentiels d'appareils de bureautique en fonction de critères comme l'efficacité énergétique et le taux de consommation d'électricité de leurs appareils ainsi qu'en fonction du caractère écologique de leurs méthodes de mise hors service et d'élimination de l'équipement désuet.

- De nombreuses publications importantes de la Banque, y compris notre rapport annuel, notre calendrier mural et la présente déclaration sur la responsabilité sociale, sont imprimées sur du papier conforme aux exigences de la *Sustainable Forestry Initiative* (SFI) relatives aux méthodes d'abattage des arbres. Ce programme dicte aux fabricants de papier des normes exigeantes quant aux principes, aux objectifs et aux mesures de rendement environnemental afin de protéger les espèces animales et végétales et d'atteindre d'autres objectifs de conservation. Pour de plus amples renseignements, nous vous invitons à visiter le site www.aboutsfi.org.

Évaluation du risque environnemental lié à nos prêts

La Banque Scotia applique une politique de prêt qui permet de cerner et d'atténuer les risques environnementaux dans l'ensemble de ses activités liées aux prêts aux petites, moyennes et grandes entreprises. Dans le cadre du processus global d'évaluation du crédit, cette politique exige des directeurs de comptes qu'ils prennent en considération, qu'ils examinent et qu'ils consignent les risques environnementaux liés aux activités commerciales de chaque emprunteur au moment de l'examen initial, annuel ou périodique de leur dossier.

Les agents de prêt doivent prendre toutes les mesures nécessaires pour bien connaître l'emprunteur et ses activités commerciales. Il leur faut notamment attribuer à chacune une cote de risque environnemental en fonction de son secteur d'activité et, le cas échéant, passer en revue la liste de vérification environnementale couvrant ses activités et analyser la garantie offerte. Lorsque ces mesures ont été prises, l'agent peut poursuivre l'analyse de la demande de prêt ou, le cas échéant, approfondir l'enquête environnementale dans le cadre du processus d'évaluation.

Des politiques et des procédures détaillées applicables aux petites, aux moyennes et aux grandes entreprises sont en place. En vertu des normes de la Banque en matière de diligence raisonnable, il faut notamment recueillir et évaluer toute l'information pertinente de manière à pouvoir cerner de manière satisfaisante tous les problèmes environnementaux réels ou éventuels liés aux biens ou aux activités commerciales de l'emprunteur, et de manière à pouvoir évaluer la

nature et la gravité du problème et nous y attaquer de façon appropriée dans le cadre de l'analyse de crédit et du processus de structuration du prêt.

Une formation sur l'évaluation du risque de crédit environnemental est offerte aux dirigeants de Scotia Capitaux dans le cadre de leur formation standard et la Banque tient à jour une liste de plus de 250 conseillers environnementaux afin que les agents de prêt aient accès aux compétences nécessaires pour effectuer une évaluation de diligence raisonnable.

Comme d'éventuels changements aux lois environnementales ou la détérioration des pratiques de gestion environnementale de l'emprunteur peuvent causer un problème, les agents de prêt ont pour instruction de déployer tous les efforts possibles pour se tenir au courant de tout problème environnemental grave susceptible d'avoir des répercussions sur les affaires de l'emprunteur.

Financement de projets favorisant le développement durable

En sa qualité de banque d'investissement de premier plan, Scotia Capitaux a fourni en 2004 des conseils et un soutien financier aux responsables d'un certain nombre de projets environnementaux novateurs. Par exemple, nous avons agi en tant qu'arrangeur principal et agent administratif dans le finance-



> Stewart Davidson, vice-président, Finances et Administration, de *Commercial Alcohols Inc.* (à droite) montre à James Rhee et Sangeeta Shah de Scotia Capitaux le combustible éthanol certifié EcoLogo^{MC} que son entreprise fabrique et distribue.

ment par emprunt de *Commercial Alcohols Inc.* (CAI). Banquier principal de CAI depuis 1996, nous avons aidé cette entreprise à devenir l'un des plus importants fabricants et fournisseurs au Canada d'éthanol, un additif pour essence certifié EcoLogo^{MC} qui réduit les émissions de gaz à effet de serre.

Scotia Capitaux a aussi financé en partie deux entreprises, contrôlées par *Creststreet Power and Income Fund L.P.*, qui se sont lancées dans la construction de parcs d'éoliennes. Lorsque la construction sera terminée en 2005, le parc de 30 turbines du mont Copper (Québec) devrait générer 54 mégawatts d'électricité. Un autre parc de 17 turbines, qui sera construit à Pubnico Point à proximité de Yarmouth (Nouvelle-Écosse), aura une capacité de 30,6 mégawatts d'électricité propre.

Le Service du financement du commerce international structuré de la Banque Scotia a aussi participé à d'importants projets de développement écologiques partout dans le monde et a notamment été l'arrangeur principal d'un prêt de 35 millions de dollars américains consenti à la société mexicaine Comexhidro afin de lui permettre de construire trois centrales hydroélectriques ainsi qu'un réseau de lignes de transmission qui généreront 51,9 mégawatts d'électricité. Ces centrales, construites en conformité avec les conventions de l'Organisation internationale du travail et des Nations Unies ainsi qu'avec les lignes directrices de la Banque mondiale, utiliseront des barrages et des réservoirs existants servant à l'irrigation des sols et au contrôle des crues, de manière à réduire au minimum les incidences environnementales.

Respect des normes mondiales de financement des projets internationaux

La Banque Scotia s'est toujours conformée aux critères environnementaux les plus stricts dans ses activités de financement de projets d'envergure mondiale. En 2004, nous avons consulté la Société financière internationale (SFI), la branche « secteur privé » de la Banque mondiale, pendant nos préparatifs en vue de l'adoption des Principes de l'Équateur et, à la fin de notre exercice financier, nous avons adopté ces principes. Ceux-ci, signés jusqu'à présent par 28 institutions financières de 14 pays, constituent une norme internationale visant à aider les grands prêteurs à tenir compte des enjeux environnementaux et sociaux dans le financement de projets internationaux.

Conformément à ces principes, la Banque Scotia analysera toutes les propositions de prêts de plus de 50 millions de dollars dans le respect des critères de la Banque mondiale et de la SFI concernant, entre autres questions, la protection de la santé humaine, la biodiversité et les retombées sur les collectivités autochtones, et elle prendra en considération les solutions de rechange préférables et souhaitables sur le plan environ-

nemental et social. Depuis 1999, les employés de la Banque Scotia participent à des ateliers de la SFI qui mettent l'accent sur la gestion des risques environnementaux dans les marchés émergents. Nous travaillons actuellement à la rédaction d'une politique qui répondra aux exigences précises imposées aux organisations qui adhèrent aux Principes de l'Équateur.

Contribution aux initiatives environnementales

Le Groupe Scotia appuie aussi des initiatives environnementales importantes dans le cadre de partenariats et de programmes de bienfaisance. Voici quelques exemples :

- La Banque Scotia s'est associée à Environnement Canada dans le cadre du Défi d'une tonne, une initiative du gouvernement fédéral canadien visant à encourager les Canadiens à réduire à titre individuel leurs émissions de gaz à effet de serre (GES) d'une tonne chacun, soit d'environ 20 %.
- La Banque a versé 100 000 \$ sur cinq ans à la campagne de la Société canadienne pour la conservation de la nature. Grâce à l'appui de ses partenaires, cette société arrive à protéger les forêts anciennes, les terres humides importantes à l'échelle internationale et les prairies herbeuses menacées tout en créant des refuges sûrs pour les espèces animales et végétales menacées du Canada.
- La Banque a versé 10 000 \$ au Fonds de rétablissement des espèces en péril du Fonds mondial pour la nature (WWF). Ce fonds participe au financement de projets de recherche sur la protection et le rétablissement d'espèces canadiennes en voie d'extinction. Entre autres projets, mentionnons une étude de l'Université Trent sur le mode de reproduction et l'habitat de la baleine noire de l'Atlantique Nord; l'étude de la *Labrador Inuit Association* sur la présence et la distribution des carcajous dans le nord du Labrador et les projets de rétablissement de l'ormeau nordique par la *Haida Tribal Society*.

Vers l'avenir...

La Banque Scotia s'est fixé les objectifs environnementaux suivants pour les trois prochaines années. Nous ferons part de nos progrès dans nos prochaines déclarations annuelles sur la responsabilité sociale.

- Nous mesurerons notre consommation de papier à l'échelle canadienne.
- Nous resserrerons nos évaluations du risque en matière de changement climatique, conformément à nos politiques sur le risque de crédit environnemental.
- Nous faciliterons l'accès aux produits bancaires qui favorisent le développement durable.
- Nous intensifierons le dialogue sur les questions environnementales avec les ONG, les spécialistes en environnement et les administrations publiques.

Nos clients

À la Banque Scotia, notre objectif principal est d'être les meilleurs lorsqu'il s'agit d'aider nos clients à améliorer leur situation financière, en trouvant des solutions adaptées à leurs besoins. Comme la Banque Scotia compte plus de dix millions de clients répartis partout dans le monde, nous devons mettre au point des services qui répondent aux exigences de collectivités diverses, leur assurer l'accès à nos produits et services, donner suite efficacement à leurs suggestions et commentaires, et les renseigner sur les questions importantes en matière de finances. D'abord et avant tout, nous nous faisons un devoir de respecter des normes d'éthique et d'intégrité extrêmement rigoureuses, d'observer à la lettre toutes les lois en vigueur là où nous exerçons nos activités, et de protéger nos clients et leurs avoirs – que ce soit en assurant l'exactitude, la confidentialité et la précision des renseignements personnels les concernant, ou en sensibilisant nos employés, par une formation appropriée, à la lutte contre le blanchiment d'argent.

L'atteinte de ces objectifs ne fait pas de doute, la Banque Scotia occupant le haut du pavé pour ce qui est du service clientèle. En effet, nous sommes fiers d'avoir gardé notre position à la tête des cinq grandes banques canadiennes pour ce qui est du service à la clientèle, comme le confirme un sondage indépendant réalisé à l'échelle nationale par la firme de recherche internationale Synovate. Nous avons aussi été primés pour la qualité de notre service à la clientèle dans plusieurs marchés internationaux, dont le Mexique et le Costa Rica.



Principales réalisations en 2004

- ✓ Pas moins de 236 employés de la Banque Scotia ont offert des séances de formation et des séminaires sur les finances à 4 533 étudiants.
- ✓ La Banque Scotia a reçu le prix argent pour ses relations avec les Autochtones dans le cadre du *Progressive Aboriginal Relations Program*.
- ✓ Nous avons sondé plus de 115 000 clients des services bancaires aux particuliers pour évaluer leur niveau de satisfaction.
- ✓ Nous avons rénové 36 succursales au Canada et nous avons ouvert quatre autres dans le but d'augmenter l'accessibilité à nos produits et services.
- > L'effectif diversifié de la Banque Scotia reflète le multiculturalisme des collectivités que nous desservons. Les employés de la succursale Ouellette et Park à Windsor, en Ontario, peuvent servir leurs clients en 16 langues, outre l'anglais. Song Li (à gauche) et Meenal Sharma montrent fièrement un écriteau faisant foi des services multilingues de la succursale.

Accessibilité et aménagement en milieu de travail

La Banque Scotia s'est dotée d'une politique officielle qui stipule que tous les efforts raisonnables doivent être faits pour que la conception et la prestation de ses services, de même que les conditions d'emploi offertes, répondent aux besoins des personnes handicapées tout en respectant leur dignité.

Tant les nouvelles succursales de la Banque Scotia que les établissements qui ont subi d'importantes rénovations satisfont aux normes d'accessibilité de l'Association canadienne de normalisation (CSA). En 2004, pas moins de 36 succursales canadiennes ont été modernisées et quatre nouveaux emplacements ont été inaugurés. En outre, nous sommes à actualiser nos normes pour tenir compte des nouvelles lignes directrices publiées à l'automne 2004 et, au cours des huit prochaines années, la plupart de nos succursales actuelles seront mises à niveau en fonction des normes de la CSA.

Mentionnons par exemple que la presque totalité de nos GAB offrent une façade plus basse et un espace plus grand pour les jambes de sorte à faciliter l'accès des personnes en fauteuil roulant au lecteur de cartes, au clavier, à l'écran et à la sortie des relevés. Des écrans couleurs plus grands à haute résolution et sans reflet de même que des touches en braille ont été ajoutés. Tous les GAB laissent maintenant un délai plus long entre les opérations pour que les clients soient moins bousculés.

La Banque Scotia a aussi ajouté à ses guichets automatiques une barre d'appui pour aider les clients à se placer et à se soutenir, ainsi que des voyants de guidage pour diriger les clients vers l'opération choisie. Nous travaillons également en étroite collaboration avec différents fournisseurs dans le but de concevoir du matériel et des logiciels qui soient tout à fait conformes aux normes de la CSA.

La Banque Scotia et l'industrie bancaire canadienne jouent un rôle d'avant-garde en matière de services électroniques, par téléphone et par Internet notamment, en permettant aux personnes de tout état d'avoir accès, à leur domicile même, à des services bancaires abordables.

Les renseignements à caractère commercial et général de la Banque Scotia peuvent être obtenus dans un média substitut (cassette audio, braille, gros caractères, disquette) en composant le 1 888 615-8991 ou en se rendant à www.banquescotia.com.

Les succursales

Nos clients nous ont indiqué qu'ils préfèrent utiliser différents canaux de distribution – y compris nos succursales de détail dont le nombre s'élève au Canada à plus de 950 – selon les opérations bancaires qu'ils souhaitent effectuer et les services financiers dont ils ont besoin. Nous sommes conscients que nos relations avec la clientèle reposent dans une large mesure sur l'emplacement de nos succursales, et c'est la raison pour



- > **Ci-dessus** : Les nouvelles succursales de la Banque Scotia et les établissements qui ont subi d'importantes rénovations répondent aux normes d'accessibilité de la CSA.
- > **Ci-contre** : Adam Cohoon, client de la Banque Scotia, se réjouit des récentes rénovations qui ont accru l'accessibilité de notre succursale Bloor et Spadina, à Toronto.

laquelle nous étudions et améliorons constamment notre réseau afin de nous assurer qu'il répond aux besoins actuels des clients. En 2004, nous avons ouvert dix succursales (nouvelles ou consolidées) et fermé ou consolidé 17 établissements (voir l'annexe à la page 51).

Services bancaires de base

S'assurer que tous les Canadiens ont accès à des services bancaires de base constitue une priorité à la Banque Scotia. Nous donnons des directives précises et une formation appropriée à nos employés, et nous fournissons des renseignements détaillés aux clients de sorte qu'ils comprennent parfaitement comment ouvrir un compte et gérer leurs besoins bancaires.

- Notre compte de base Scotia représente une solution bancaire peu coûteuse qui convient bien aux clients qui n'effectuent que quelques opérations par mois et qui préfèrent le service à la caisse. La création de ce compte fait suite aux recommandations du gouvernement fédéral et des groupes de consommateurs qui souhaitaient un compte à frais mensuels peu élevés et permettant quelques opérations en succursale. Les clients peuvent ouvrir un compte, moyennant la présentation de pièces d'identité de base, sans avoir à déposer une somme minimum ou à faire la preuve d'un emploi.
- Nous nous sommes également engagés à servir les gens qui ne sont pas titulaires d'un compte bancaire mais qui désirent encaisser des chèques du gouvernement, y compris les Canadiens à faibles revenus. Nous formons nos employés pour qu'ils soient en mesure de bien servir ces clients et de leur présenter nos différents services clairement et efficacement.
- Une liste des pièces d'identité nécessaires pour l'ouverture d'un compte, ainsi que d'autres renseignements utiles, peut être obtenue à nos succursales, par téléphone et sur notre site Internet.
- Les options rattachées à nos différents comptes reflètent les préférences de nos clients et offrent la meilleure valeur possible. Notre *Diagnostic Sélecteur de compte Scotia*, par exemple, est un outil fort pratique qui permet aux clients non seulement de déterminer le compte et les services qui répondent le mieux à leurs besoins, mais encore de réduire au minimum leurs frais bancaires.
- Le programme *Transfert Simplifié Scotia* offre aux clients la possibilité de transférer à la Banque Scotia, sans tracas et sans frais, les comptes d'opérations bancaires courantes qui se trouvent chez une autre institution financière.

* Pour en savoir plus sur la protection des consommateurs, veuillez visiter le site Web de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (www.fcac-acfc.gc.ca) et celui de l'Association des banquiers canadiens (www.cba.ca).

Répondre aux besoins uniques des clients

En plus d'offrir des services bancaires de base peu coûteux aux Canadiens à revenus modestes, la Banque Scotia propose divers produits et services spécialisés aux jeunes, aux étudiants et aux personnes âgées. En voici quelques exemples :

- Le programme *Horizon Jeunesse*[®] est conçu pour aider les jeunes de moins de 19 ans à s'initier aux opérations bancaires de base. Ce programme offre 20 opérations de débit gratuites par mois ainsi que des prix en espèces pour encourager les jeunes épargnants.
- Le plan *Privilèges bancaires étudiants*^{MC} offre des réductions sur les frais bancaires habituels ainsi que divers autres avantages aux étudiants à temps plein des universités, collèges et autres établissements post-secondaires reconnus au Canada.
- Le programme *Scotia Plus*[®] propose aux personnes de 59 ans ou plus jusqu'à 40 opérations de débit gratuites par mois de même que d'autres services gratuits ou à prix réduit.

Renseigner les consommateurs

Des employés de la Banque Scotia consacrent, chaque année, une grande partie de leur temps à partager leurs connaissances avec le public et à les renseigner sur diverses questions touchant entre autres les finances personnelles et les placements, dans le cadre de séminaires, d'activités spéciales et de programmes éducatifs. En voici quelques exemples :

- Depuis 1996, nous présentons le programme de sensibilisation à la fraude « ABCs of Fraud » mis sur pied par la Banque Scotia. Il s'agit d'un programme national de prévention et d'information conçu à l'intention des personnes âgées. Dans le cadre de cette initiative, la Banque Scotia distribue des vidéos afin de renseigner les personnes âgées et les groupes communautaires sur les risques de fraude par téléphone et dans la publicité. En 2004, nous avons actualisé notre programme pour y inclure les questions de l'heure ayant trait à l'usurpation d'identité, aux actes frauduleux par Internet et aux escroqueries dans l'industrie des placements. Au cours de l'année, le programme a été présenté à plus de 12 000 personnes à l'occasion de plus de 370 séances d'information tenues dans des clubs, des églises et des centres récréatifs.
- En 2004, pas moins de 236 employés de la Banque Scotia ont consacré une partie de leur temps à suivre une formation et préparer des présentations dans le cadre des programmes d'information financière de l'Association des banquiers canadiens (ABC). Mentionnons, à titre d'exemple, que 69 employés ont consacré ensemble plus de 828 heures à animer les séminaires « There's Something about Money »

à l'intention d'élèves de 10^e, 11^e et 12^e année, aidant ainsi plus de 4 500 jeunes gens à préparer leur avenir financier.

Protéger nos clients

Le Groupe Banque Scotia est soucieux de protéger ses clients et l'information financière qui les concerne, que ces derniers effectuent leurs opérations bancaires à nos succursales ou par nos canaux électroniques, tels que les GAB, les services bancaires et de courtage Scotia en direct et les services de paiement direct.

Nous nous sommes engagés à respecter plusieurs codes de conduite et engagements volontaires de l'industrie, dont le but est de protéger et de servir les clients en les informant de leurs droits et de nos responsabilités. Ces initiatives volontaires portent sur différentes questions, telles que les services de carte de débit, le commerce électronique, les transferts de régimes enregistrés, les activités autorisées en matière de vente d'assurances ainsi que la commercialisation et la prestation de nouveaux services non sollicités (voir l'annexe à la page 55).

Nous avons mis en place un programme complet sur la sécurité de l'information afin de protéger les renseignements et bases de données électroniques de la Banque contre la fraude en ligne et les virus informatiques. La Banque a acquis, au cours des ans, une vaste expertise sur la sécurité des données et de l'information, la sauvegarde de nos services bancaires électroniques, la protection des clients contre les crimes financiers, la protection des clients et des employés dans les

établissements de la Banque et les enquêtes sur les fraudes et la sécurité. Nous partageons de l'information et examinons les nouveaux problèmes de sécurité avec des groupes de travail de l'industrie financière et les autorités chargées de l'application des lois de tous les ordres de gouvernement.

Nous sensibilisons également nos clients aux pratiques bancaires sécuritaires afin de les aider à se prémunir contre la fraude. Dans notre site Web par exemple, nous donnons aux clients des conseils pratiques sur la façon de protéger leurs renseignements en ligne.

Assurer la confidentialité

La confidentialité est la pierre angulaire d'une relation de confiance avec le client, et la Banque Scotia s'est dotée d'un programme conçu pour assurer l'exactitude, la confidentialité et la protection des renseignements personnels électroniques de ses clients. Le Code de confidentialité du Groupe Banque Scotia traite de tous les aspects de la confidentialité, entre autres : la nécessité d'obtenir le consentement du client; les restrictions concernant la collecte de renseignements, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels; l'accès du client aux renseignements le concernant. Le Code de confidentialité ainsi que la brochure « Avec le Groupe Banque Scotia, vos renseignements personnels sont bien protégés » sont mis à la disposition du public dans nos succursales et nos bureaux, et peuvent être consultés sur notre site Web. Ajoutons qu'un comité de confidentialité, formé de cadres supérieurs, se rencontre chaque trimestre pour discuter de questions relatives à la confidentialité et de politiques connexes, et pour déterminer au besoin les mesures à prendre.

Donner suite aux plaintes des clients

Pour traiter avec efficacité les préoccupations et les plaintes formulées par les particuliers et les petites entreprises clientes, la Banque Scotia a adopté un processus interne comportant trois étapes. Les clients doivent d'abord essayer de régler la question en contactant leur succursale ou le centre d'appels. Si le problème n'est pas résolu à leur satisfaction, ils peuvent communiquer avec le Bureau du président de la Banque Scotia. Si cette démarche se révèle infructueuse, ils s'adresseront au Bureau de l'ombudsman de la Banque Scotia, qui mènera alors une enquête complète et impartiale.

En 2004, le nombre de plaintes soumises au Bureau du président s'est élevé à 8 746, soit à peu près le même nombre que l'an dernier. Lors d'un sondage mené auprès de 1 460 clients ayant déposé une plainte au Bureau du président, 89 % se sont dits pleinement satisfaits de la façon dont leur plainte a été traitée. En outre, le Bureau du président examine les



> **De gauche à droite :** Daniela et Michael Magarelli sont très satisfaits du service offert par les employés, dont Gina Manza (à droite), de la succursale Islington et Rexdale d'Etobicoke (Ontario).

questions soulevées par les plaintes des clients avec les différents secteurs d'activité de la Banque afin d'améliorer les politiques, les processus et les produits. En 2004, le Bureau du président a reçu 325 recommandations du personnel, une augmentation de 10 % par rapport à l'an dernier.

Si un client estime que notre processus interne n'a pas permis de régler le problème en question, il peut prendre contact avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), un organisme indépendant qui étudie les plaintes formulées par les consommateurs contre les fournisseurs de services financiers. Le *Centre for the Financial Services OmbudsNetwork* (CFSON) peut aussi prêter assistance au client qui ne sait pas où s'adresser ou comment régler un conflit avec son prestataire de services financiers.

Pour de plus amples renseignements, on peut se rendre au site Internet www.obsi.ca ou appeler sans frais le CFSON au 1 866 538-3766.

Donner suite aux commentaires des clients

En plus de nos efforts pour régler les plaintes des particuliers, nous cherchons constamment à améliorer nos produits et services, nos canaux de distribution, nos communications et notre processus opérationnel en y incorporant les commentaires et suggestions que nous recueillons auprès de nos clients au moyen d'outils internes ou par l'entremise d'un tiers. Les déficiences qui ressortent de cette rétroaction font par la suite l'objet d'objectifs ou d'évaluations de rendement dans les succursales, et sont intégrées aux objectifs de la haute direction dans le cadre du processus du tableau de bord équilibré.

- Chaque année, nous sondons par téléphone plus de 115 000 clients de nos services aux particuliers, choisis au hasard, dans le cadre de « La Banque aux yeux des clients », notre programme d'évaluation de la fidélité et de la satisfaction du client. Des fiches d'évaluation sont remises à la haute direction et aux succursales pour qu'elles donnent suite aux résultats concernant leurs propres clients. D'autres sondages similaires menés périodiquement auprès des petites et moyennes entreprises fournissent une rétroaction au Groupe Gestion privée Scotia, à ScotiaMcLeod et à Placement direct ScotiaMcLeod.
- Pour concevoir et améliorer ses produits et services, la Banque Scotia effectue des recherches approfondies, forme régulièrement des groupes de consultation, effectue des évaluations mystères ainsi que des sondages, analyse les tendances décelées à partir des données sur les plaintes des clients et communique ses conclusions.
- Puisque nos employés sont les mieux placés pour nous dire quels produits et services fonctionnent bien et fonctionnent

moins bien, nous les encourageons à nous suggérer, au moyen de *Scotia J'écoute*, des façons d'améliorer l'expérience client. *Scotia J'écoute* est un service gratuit qui permet aux employés de discuter par téléphone ou par courriel, anonymement s'ils le désirent, des politiques, programmes ou questions qui réduisent leur capacité d'offrir un service hors pair.

- Deux fois par année, nous sondons nos succursales canadiennes sur l'aide que leur apportent nos groupes de soutien afin de mieux répondre aux besoins des clients. Selon les résultats du Sondage satisfaction Scotia 2004 mené confidentiellement auprès de 30 000 employés au Canada, en Jamaïque et à Trinidad et Tobago, les succursales et les centres de contact sont très satisfaits de la collaboration de la majorité des groupes de soutien.
- Nous étudions soigneusement les conclusions des évaluations mystères effectuées par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). L'ACFC est une organisation qui fournit de l'information en matière de consommation et qui s'assure que l'industrie bancaire a mis en place les mécanismes nécessaires pour satisfaire aux exigences réglementaires, telles que celles qui concernent la publication des taux d'intérêt et des frais de service en vigueur, et la communication d'information sur les comptes à frais peu élevés. Bien que 89,3 % de nos succursales aient été déclarées conformes en 2003, l'année la plus récente pour laquelle nous disposons d'informations, il est vrai que



> De gauche à droite : Judi Baker, Anita Galbraith, Janice Nairn, Kirki Jeevanand et Linda Mossman, du service Sécurité, Cartes bancaires, à Toronto, unissent leurs efforts pour déceler et enrayer les activités frauduleuses sur carte de crédit et de débit.

des améliorations peuvent toujours être apportées; c'est pourquoi nous élaborons continuellement de nouveaux processus et de nouveaux programmes de formation à l'intention des employés.

- La Banque Scotia sollicite régulièrement les commentaires de différents intervenants; elle recueille notamment l'opinion des membres du Conseil des consommateurs du Canada (CCC), concernant sa déclaration sur la responsabilité sociale et sa performance au chapitre de la divulgation de renseignements au public, et l'opinion de La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, concernant la qualité de ses services aux petites entreprises. Durant la préparation de notre déclaration de 2003, le comité de révision du CCC nous a présenté 50 recommandations et nous avons donné suite à 48 d'entre elles. Nous croyons que cette rétroaction non seulement nous rend plus réceptifs aux points de vue des parties prenantes, mais aussi nous aide à façonner notre avenir.

Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes

La Banque Scotia a mis sur pied le Service mondial de conformité – lutte contre le blanchiment d'argent, chapeauté par le service Conformité pour le Groupe et dirigé par le chef de la

lutte contre le blanchiment d'argent. L'équipe supervise la conception, la mise en place et la gestion du programme sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, partout dans la Banque et dans ses filiales.

En 2004, nous avons publié un nouveau guide qui décrit les politiques et procédures adoptées par le Groupe, et nous avons lancé un programme de formation en ligne à l'intention des employés de la Banque. Le programme de formation sur la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, initiative d'une ampleur inégalée au sein du Groupe Banque Scotia, a obtenu une participation de 95 % parmi les employés canadiens. Ces outils aident la direction et le personnel à prévenir et à détecter les activités suspectes, puis à les signaler aux unités des renseignements financiers là où nous exerçons nos activités.

Au service de collectivités diverses

Pour exercer nos activités au Canada et servir efficacement sa population multiculturelle, nous savons que notre effectif doit refléter la diversité des collectivités où nous sommes présents. La Banque Scotia recrute activement parmi les personnes multilingues afin de pouvoir satisfaire les préférences culturelles et linguistiques de sa clientèle. De plus, nous proposons maintenant nos services les plus populaires en plusieurs langues. Voici quelques-uns de nos services :

- Nos centres TéléScotia répondent aux appels en anglais, en français, en mandarin et en cantonnais.
- Placement direct ScotiaMcLeod (PDSM) propose des services en chinois aux clients, et une équipe chevronnée de représentants en placements offre un service clientèle et un soutien complet sur les opérations boursières aux investisseurs, qui n'ont qu'à composer pour les joindre un numéro de téléphone sans frais.
- Pour aider les succursales à consolider leurs liens avec certaines collectivités, le groupe Marketing régional de la Banque Scotia produit du matériel d'information en chinois, y compris des fiches techniques et de la publicité, que des responsables aux services aux particuliers parlant chinois peuvent personnaliser et imprimer pour leurs clients.
- En 2004, les succursales se sont vu offrir la possibilité d'annoncer sur écriteau la liste des langues dans lesquelles elles peuvent servir la clientèle (photo à la page 29).

Services bancaires aux Autochtones

La Banque Scotia est la première banque à chartre canadienne qui a ouvert une succursale dans une réserve, soit à Standoff (Alberta), en 1971. Nous exploitons maintenant quatre succursales dans des réserves, auxquelles s'ajoute un réseau de centres d'opérations bancaires pour Autochtones.

免繳一年戶口月費，何樂不為？

➔ 一個免繳月費的銀行戶口，可以讓您更輕易地管理財務。

您只需開設一個加拿大豐業銀行Powerchequing®戶口，並採用我們免費的Scotia Simple Switch®計劃，將您的自動轉帳，從現有的財務機構戶口，轉至加拿大豐業銀行，可獲免繳戶口月費，長達一年。

其後，若您的戶口保持最少\$2,000結餘，便可繼續免繳月費。¹

詳情請致電我們或親臨本行查詢。

¹ 免費銀行服務只適用於個人戶口方面的服務費用。您的需要條件Interac®及PLUS®之費用。此優惠有條件限制，詳情請向本行查詢。優惠期將至2004年10月31日。
^{1*} The Bank of Nova Scotia乃指授權使用此商標的機構。



™ Trademarks of The Bank of Nova Scotia.
® Registered trademarks of The Bank of Nova Scotia.

> Pour aider les succursales à consolider leurs liens avec les collectivités, le Plan de marketing régional de la Banque prévoit la conception de matériel publicitaire en chinois.

Pour consolider ses relations avec la collectivité autochtone, la Banque Scotia a rédigé à l'intention des directeurs de succursale un guide marketing et ressources de 26 pages. Ce guide expose des méthodes et principes détaillés de sorte à mieux répondre aux besoins des Autochtones, y compris des conseils pour recruter des gens de ces collectivités et les garder en poste.

En plus de nos succursales dans les réserves, bien d'autres établissements de la Banque Scotia appuient les collectivités autochtones locales. Depuis plus de 25 ans, notre succursale de Rama, près d'Orillia (Ontario), entretient de solides relations d'affaires avec les membres de la Première nation Chippewas de Mnjikaning. La succursale participe également depuis plusieurs années à un programme de logement des plus novateurs qui donne la possibilité aux membres de la réserve d'Ojibway d'obtenir un prêt hypothécaire ou un prêt personnel pour rénovations domiciliaires, ce qui n'est normalement pas chose aisée puisque les propriétés que possèdent les collectivités autochtones sur les réserves peuvent difficilement être données en garantie. En 2004, nous avons décaissé des prêts d'une valeur de 1,5 million de dollars dans le cadre de ce programme.

Pour favoriser l'établissement et le maintien de relations durables avec la collectivité autochtone, la Banque a pris part en 2004 à un processus d'auto-évaluation dans le cadre du *Progressive Aboriginal Relations Program* établi par Le Conseil canadien pour le commerce autochtone (CCCA). Ce

processus visait à évaluer nos progrès dans les domaines de l'emploi, du développement des affaires, de la capacité individuelle et des relations avec les collectivités autochtones. Le CCCA a décerné le prix argent à la Banque Scotia, l'une des premières institutions financières à obtenir ce niveau élevé de reconnaissance. Le rapport d'auto-évaluation nous aidera à mettre au point une stratégie nationale pour assurer le progrès de nos relations avec les Autochtones partout au Canada.

Vers l'avenir...

La Banque a l'intention d'atteindre au cours des prochaines années un certain nombre d'objectifs concernant le service à la clientèle. Nous ferons part de notre progrès à ce chapitre dans nos déclarations annuelles sur la responsabilité sociale. Voici nos principaux objectifs :

- Continuer à viser un pourcentage de satisfaction élevé parmi les clients qui adressent leurs plaintes au Bureau du président.
- Augmenter le nombre de succursales qui sont jugées conformes aux exigences réglementaires lors des évaluations mystères de l'ACFC.
- Augmenter le niveau de satisfaction et de fidélité des clients, évalué dans le cadre du sondage « La Banque aux yeux des clients ».



> Bill McRoberts, un pompier qui vit dans la réserve de la Première nation de Mnjikaning, en Ontario, a pu acheter la maison familiale grâce au programme de prêts hypothécaires de la succursale de Rama. Nous le voyons ici avec son fils, Owen.

La petite entreprise

La Banque Scotia est consciente de la valeur de la petite entreprise au Canada, en tant qu'élément moteur de l'économie canadienne, en tant qu'employeur et en tant que source essentielle de talents, d'innovation et de croissance pour notre pays.

Pour soutenir cet important segment de clientèle, aux particularités distinctes, nous avons mis sur pied une équipe de spécialistes de la petite entreprise dans chaque succursale de la Banque Scotia. Nous offrons une gamme complète de produits et services de crédit, d'épargne, de placement et d'opérations bancaires courantes – des solutions pratiques pour répondre aux besoins financiers tant personnels qu'opérationnels du propriétaire, de sorte qu'il puisse se concentrer sur l'exploitation de son entreprise.

Principales réalisations en 2004

- | | |
|---|--|
| ✓ Notre Centre d'information <i>pour entreprise</i> aide les employés à répondre aux questions des clients. Le nombre de demandes soumises au Centre par les employés a augmenté en 2004 de 35 %. | ✓ Nous avons renouvelé et amélioré notre offre de produits et services bancaires spéciaux pour les petites entreprises et les membres d'associations professionnelles. |
| ✓ Nous avons mis sur pied un système d'ouverture de comptes d'entreprise rapide et complètement informatisé. | ✓ Nous avons continué à aider nos clients du secteur de l'élevage bovin ainsi que leurs collectivités à faire face à la crise de l'EBS (encéphalopathie bovine spongiforme). |



> La Banque Scotia met des spécialistes de la petite entreprise au service de ses clients tels que Denis Benoit, propriétaire de DB Embroidery Solutions, à Dartmouth (N.-É.).

Notre équipe de spécialistes de la petite entreprise

Notre équipe est composée quelque de 1 512 spécialistes, dont plus de 950 directeurs de succursale et 550 directeurs de comptes, répartis dans plus de 360 succursales. Bon nombre de ces directeurs de comptes ont également acquis une vaste expérience dans le domaine des services bancaires aux particuliers, ce qui leur permet de répondre aisément aux besoins personnels du propriétaire et aux besoins de son entreprise.

Le Centre d'information *pour entreprise* de la Banque Scotia aide notre équipe à répondre efficacement aux besoins de plus en plus complexes des clients, en leur fournissant des réponses détaillées, dans un court délai, par téléphone ou par courriel. Le nombre de questions soumises au Centre a augmenté de 35 % par rapport à l'an dernier (près de 90 % exigeaient une réponse immédiate), et le nombre d'appels téléphoniques s'est chiffré à 1 378 par mois, dont 80 % ont reçu une réponse immédiate. Par conséquent, les propriétaires ont obtenu en temps opportun les renseignements pertinents dont ils avaient besoin pour gérer leurs finances. En 2004, nos spécialistes de la petite entreprise ont également suivi une formation approfondie en ligne pour perfectionner leurs techniques de vente et leur connaissance des produits.

L'amélioration constante de nos services

Nous améliorons sans cesse nos services et processus afin de répondre aux besoins de nos petites entreprises clientes. Par exemple, en 2004, nous avons :

- introduit un processus d'ouverture de comptes entièrement informatisé, qui est plus rapide (jusqu'à 30 minutes de moins et généralement en une seule rencontre, au lieu de deux) et permet au propriétaire d'une petite entreprise de recevoir sur-le-champ une autorisation pour une protection en cas de découvert, une Carte Scotia et autres offres spéciales;
- lancé un système d'évaluation du crédit simplifié et entièrement automatisé, qui permet aux directeurs de succursale ou aux directeurs de comptes de consacrer moins de temps à l'administration et plus de temps aux clients pour leur fournir par exemple des conseils proactifs;
- prolongé notre offre de remises en espèces si populaire auprès des petites entreprises, et qui prévoit une remise équivalant à 1 % de la valeur d'un nouveau prêt à terme jusqu'à concurrence de 250 000 \$ et l'exemption des frais de dossier.

Des relations équitables avec la petite entreprise

De concert avec l'Association des banquiers canadiens, nous avons élaboré un code de conduite régissant les relations avec les petites et les moyennes entreprises afin de nous assurer de les servir de façon équitable et transparente.

Ce code englobe les cinq éléments suivants :

Ouverture : Le code est mis à la disposition des petites et des moyennes entreprises clientes actuelles et potentielles et peut être consulté sur le site Web de la Banque.

Responsabilité : Nos employés ont à cœur de bien servir les clients et de s'assurer que les problèmes sont réglés à leur satisfaction.

Processus de crédit : Nous fournissons aux petites et aux moyennes entreprises une description détaillée du processus de demande de crédit et leur faisons part de notre engagement à les traiter équitablement et avec respect. Si nous devons refuser une demande de crédit, nous présentons nos motifs au client et lui suggérons d'autres sources de financement.

Relation de crédit : Si un client fait face à un changement ayant des répercussions importantes sur l'exploitation de son entreprise, tel que des difficultés financières, nous examinerons attentivement notre entente avec celui-ci avant de prendre les mesures jugées nécessaires. Nous lui fournirons un préavis d'au moins 15 jours ouvrables, et nous l'informerons des modifications devant être apportées aux conditions régissant sa relation de crédit avec la Banque.

Traitement des plaintes : Nous fournissons une description détaillée du processus de résolution des plaintes.

* Pour en savoir plus sur la protection des consommateurs, veuillez visiter le site Web de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (www.fcac-acfc.gc.ca) et celui de l'Association des banquiers canadiens.

Des partenariats pour soutenir les objectifs des petites entreprises

Pour répondre aux besoins des milliers de propriétaires de petite entreprise, nous avons amélioré les services privilégiés, y compris les réductions, que nous offrons aux membres de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, du Conseil canadien du commerce de détail et de L'Association canadienne des professionnels de la vente.

Étant donné que de nombreux groupes professionnels au Canada ont également besoin de services personnalisés, nous maintenons des partenariats actifs avec diverses associations en soins de santé, y compris Le Collège des médecins de famille du Canada, le Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada et l'Association des pharmaciens du Canada (AphC). Nous fournissons à leurs membres des renseignements essentiels de nature financière. Nous avons participé au « tour des campus » de l'AphC pour nous adresser aux étudiants de chacune des neuf facultés de pharmacie du Canada. Nous nous sommes également engagés à aider Le Collège des médecins de famille du Canada, au cours des trois prochaines

années, à enrichir leur site Web de sorte à offrir à ses membres un contenu éducatif accru.

La Banque Scotia propose depuis longtemps du financement à petite échelle et des conseils financiers, par l'entremise d'agences de développement économique régional et du Plan d'investissement communautaire du Canada, dans le but de favoriser l'expansion économique des collectivités. Dans la région de Niagara, par exemple, nous participons au *Niagara Canada Community Investment Plan*, plan qui a été mis sur pied pour aider les petites entreprises à accéder au capital de risque. La succursale locale de la Banque Scotia est le commanditaire « platine » de la *High School Business Plan Competition* du *Niagara Enterprise Centre*; des employés de la Banque agissent à titre de juges bénévoles à cette compétition, qui vise à stimuler l'esprit d'entreprise chez les jeunes.

Soutien à la recherche sur l'entrepreneuriat féminin

Bien que 45 % des entreprises canadiennes appartiennent en partie ou en totalité à des femmes, selon les statistiques d'Industrie Canada, ces entreprises sont, en moyenne, de plus



> Sandy Thar (au centre), directrice, Petite entreprise, à la succursale de St. Catharines (Ontario), ainsi que Marco Marino et Jessica Potts, du *Niagara Enterprise Centre* (NEC), sont membres bénévoles du jury de la *High School Business Plan Competition* organisée par le NEC.

petite taille, moins rentables et moins axées sur la croissance que celles qui sont dirigées par des hommes. Pour contribuer à l'examen de cette question, la Banque Scotia a parrainé un groupe d'experts qui sont venus donner leur point de vue au forum économique sur les femmes entrepreneures au Canada tenu en octobre 2004. Des cadres supérieurs de la Banque Scotia se sont joints à des universitaires, des représentants des gouvernements fédéral et provincial, des sociétés d'État, des associations de gens d'affaires et des agences de formation pour discuter de politiques et de programmes propres à soutenir la croissance des entrepreneures.

Soutien au secteur agricole du Canada

La Banque Scotia soutient l'industrie agricole du Canada en jouant un rôle de premier plan dans le domaine du financement traditionnel et du financement des fournisseurs. Nous mettons à la disposition des petites et des moyennes entreprises clientes un large éventail de solutions financières, y compris des services d'investissement et une aide dans le processus de transmission des exploitations agricoles des parents aux enfants.

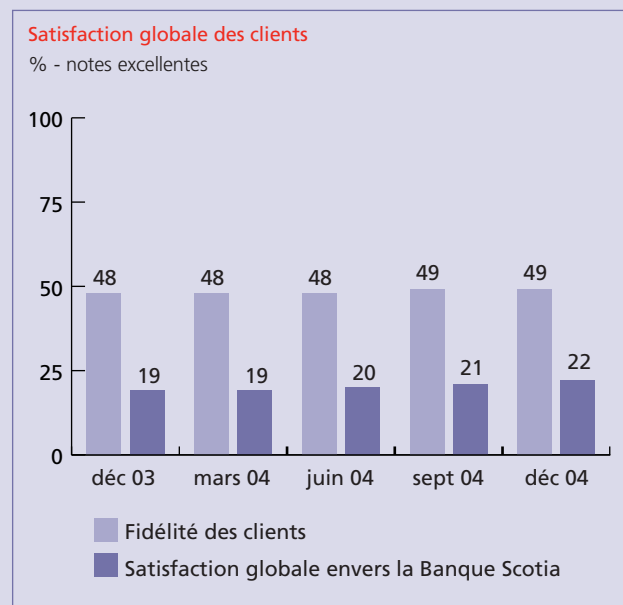
Nous avons maintenu en 2004 notre alliance de financement avec *Agricore United*, alliance unique en son genre selon laquelle nous finançons le bétail et les cultures agricoles pour des clients d'Agricore. Nous finançons également les intrants agricoles par l'intermédiaire des concessionnaires indépendants affiliés à Univar Canada, et par l'intermédiaire du réseau de membres de *Quality Assured Seeds*.

L'engagement de la Banque Scotia envers l'industrie laitière est mis en évidence par notre parrainage, depuis maintenant 20 ans, du plus important concours de veaux de lait du Canada, le *Scotiabank Hays Classic*, organisé chaque année par les clubs 4-H dans le cadre de la foire agricole *Royal Winter Fair* tenue à Toronto. Ce parrainage vise à promouvoir le leadership chez les jeunes des communautés rurales de tout le Canada, contribuant ainsi à former la prochaine génération d'éleveurs propriétaires.

En 2003, à la suite de la découverte d'un cas d'encéphalopathie bovine spongiforme (EBS), la Banque Scotia s'est engagée envers ses clients de l'industrie de l'élevage bovin à leur offrir un service individualisé, ainsi qu'aux communautés rurales environnantes, où de nombreux commerces subissent les répercussions économiques de l'embargo sur le bœuf canadien. Tout au long de 2004, nous avons continué à aider nos clients à gérer leur situation, souvent en leur proposant un calendrier de versements sur leurs prêts, en leur suggérant d'autres options de financement ou simplement en leur donnant des conseils financiers judicieux.

Durant cette période, la Banque Scotia, en tant que membre de l'Association des banquiers canadiens, a rencontré régulièrement l'Association canadienne des éleveurs de bovins ainsi que des représentants des gouvernements fédéral et provincial afin de donner son point de vue sur la situation dans l'industrie et sur les mesures d'urgence à long terme qui ont été proposées pour venir en aide aux producteurs de bovins de boucherie.

La Banque Scotia suit les tendances concernant la fidélité et la satisfaction de ses clients au moyen du sondage « La Banque aux yeux des clients » mené auprès des petites entreprises.



Vers l'avenir...

La Banque Scotia a l'intention d'atteindre au cours des prochaines années un certain nombre d'objectifs concernant le service à nos petites entreprises clientes. Nous ferons part de notre progrès à ce chapitre dans nos déclarations annuelles sur la responsabilité sociale. Voici nos principaux objectifs :

- continuer de fournir à nos spécialistes de la petite entreprise la formation et les ressources nécessaires pour qu'ils puissent offrir à leurs clients des conseils pertinents et un service de premier ordre;
- mettre en œuvre les moyens nécessaires pour augmenter le niveau de satisfaction parmi nos petites entreprises clientes;
- continuer à améliorer notre expérience client en s'appliquant à mieux comprendre les objectifs de nos clients et en suggérant des solutions financières qui répondent à leurs besoins;
- participer aux programmes d'information mis sur pied à l'intention des entrepreneurs et faire équipe avec les associations commerciales et professionnelles dans le but d'offrir à leurs membres de l'information et des services financiers appropriés.

Financement par emprunt

Les tableaux suivants indiquent – par province et pour l'ensemble du Canada – le montant du financement par emprunt autorisé et impayé au 31 octobre 2004 ainsi que le nombre de clients visés. Cette liste reflète les besoins en crédit de nos entreprises clientes, et permet aux intéressés de suivre le rendement de la Banque Scotia, année sur année, en ce qui a trait au crédit octroyé à cet important segment de l'économie canadienne.

Niveaux d'autorisation	0 \$ - 24 999 \$			25 000 \$ - 99 999 \$			100 000 \$ - 249 999 \$			250 000 \$ - 499 999 \$		
	Autorisé <i>en milliers de dollars</i>	Impayé	Clients	Autorisé <i>en milliers de dollars</i>	Impayé	Clients	Autorisé <i>en milliers de dollars</i>	Impayé	Clients	Autorisé <i>en milliers de dollars</i>	Impayé	Clients
Colombie-Britannique	50 901	20 175	8 711	198 378	108 212	3 983	248 772	166 021	1 670	212 284	146 928	624
Alberta	53 320	24 094	8 942	212 352	127 398	4 223	278 624	186 057	1 835	187 306	123 471	559
Saskatchewan	23 505	14 601	2 606	106 821	75 181	2 123	112 694	83 415	768	55 692	39 855	174
Manitoba	179 330	36 547	16 236	879 585	258 283	17 453	180 039	96 172	1 459	89 478	45 168	275
Ontario	197 679	85 331	33 402	832 785	487 259	16 720	1 019 954	675 966	6 710	775 308	529 700	2 331
Québec	21 692	9 876	3 245	108 577	63 178	2 187	159 189	109 487	1 070	150 848	108 576	431
Nouveau-Brunswick	16 108	9 022	2 317	59 433	37 690	1 194	74 667	52 549	491	57 178	39 363	165
Nouvelle-Écosse	24 858	12 050	3 394	108 682	72 855	2 157	123 857	88 829	837	76 532	48 664	226
Î.-P.-É.	4 545	2 646	576	22 394	15 443	438	29 389	22 460	189	28 726	20 668	83
Terre-Neuve	18 404	9 610	2 382	72 830	47 468	1 462	77 125	56 229	528	48 763	35 766	143
Territoires*	1 434	511	298	4 238	2 346	86	5 176	3 232	33	2 705	1,757	8
Canada	591 776	224 465	82 109	2 606 075	1 295 313	52 026	2 309 487	1 540 418	15 590	1 684 819	1 139 916	5 019

Niveaux d'autorisation	500 000 \$ - 999 999 \$			1 000 000 \$ - 4 999 999 \$		
	Autorisé <i>en milliers de dollars</i>	Impayé	Clients	Autorisé <i>en milliers de dollars</i>	Impayé	Clients
Colombie-Britannique	247,947	172,144	366	723,667	509 380	368
Alberta	228 077	155 553	343	839 615	554 296	379
Saskatchewan	49 445	35 224	74	157 501	115 235	80
Manitoba	84 696	48 580	125	191 061	123 642	102
Ontario	905 450	622 647	1 339	3 485 623	2 255 686	1 637
Québec	211 848	155 306	301	1 035 118	747 063	474
Nouveau-Brunswick	65 539	45 203	96	201 755	128 319	100
Nouvelle-Écosse	100 758	70 984	149	332 501	223 466	156
Î.-P.-É.	32 621	27 619	47	114 235	89 933	66
Terre-Neuve	37 432	28 262	55	81 105	56 288	41
Territoires*	1 661	1 282	3	5 648	4 158	4
Canada	1 965 473	1 362 806	2 898	7 167 829	4 807 466	3 407

Nota : Les chiffres ayant été arrondis, le total pour le Canada peut différer légèrement de la somme des totaux pour chaque région.

Niveaux d'autorisation	plus de 5 000 000 \$		
	Autorisé <i>en milliers de dollars</i>	Impayé	Clients
Colombie-Britannique et Yukon**	2 969 532	1 447 214	142
Alberta et T.N.-O.	9 186 802	3 736 425	262
Saskatchewan	431 469	215 752	20
Manitoba	942 812	480 630	46
Ontario	35 030 383	14 037 377	993
Québec	4 730 526	2 148 832	189
Nouveau-Brunswick	1 011 880	580 698	35
Nouvelle-Écosse	1 647 348	900 991	79
Î.-P.-É.	39 669	32 703	4
Terre-Neuve	421 214	269 677	19
Canada	56 411 637	23 850 298	1 789

* Pour des raisons de confidentialité, nous avons combiné le Yukon et les Territoires du Nord-Ouest.

** Pour des raisons de confidentialité, nous avons combiné, d'une part, le Yukon et la Colombie-Britannique et, d'autre part, les Territoires du Nord-Ouest et l'Alberta.

La satisfaction des employés

La réussite de la Banque peut être attribuée aux efforts des quelque 48 000 employés du Groupe Banque Scotia et de ses filiales partout dans le monde. Par le truchement d'une vaste gamme de programmes et de politiques, nous avons composé un effectif sous le signe de la diversité et avons favorisé l'éclosion d'une culture qui repose sur un fort sentiment d'appartenance à la collectivité et sur le travail d'équipe. Nous nous faisons un devoir de souligner et de récompenser l'excellence dans le rendement, d'offrir des occasions d'apprendre et de croître, d'assurer la santé et le bien-être des employés, et d'encourager la communication ouverte. Nous mesurons rigoureusement notre performance dans chacun de ces domaines, comme en font foi les pages qui suivent, pour que le niveau de satisfaction des employés continue à croître et pour que nous soyons reconnus comme un employeur de choix.

Principales réalisations en 2004

- ✓ Nous avons obtenu 82 % – notre plus haut score à ce jour – à l'indice de satisfaction des employés mesuré par le sondage d'opinion que nous effectuons à l'échelle mondiale.
- ✓ La Banque a été nommée l'un des 50 meilleurs employeurs au Canada dans une étude nationale publiée par la revue *Report on Business* du quotidien *The Globe and Mail*.
- ✓ La revue *Training* a inscrit la Banque au palmarès des 100 meilleures entreprises au monde pour la formation.
- ✓ Nous avons été désignés par la revue *Canadian Business* comme un employeur de premier ordre pour les minorités et les peuples autochtones.



> La Banque Scotia s'applique à être un employeur de choix et cet engagement se reflète partout dans le monde. En 2004, c'est notre filiale Scotiabank de Costa Rica qui a obtenu l'indice de satisfaction des employés le plus élevé dans notre sondage d'opinion annuel Point de vue.

Ce que nous sommes : un effectif diversifié

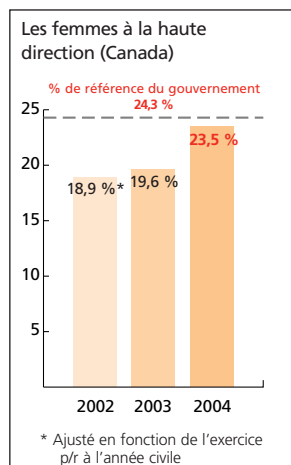
En tant que la plus internationale des banques canadiennes, nous croyons que la diversité de notre équipe est l'une des forces de la Banque Scotia. Évoluant dans l'une des nations les plus multiculturelles du monde, et exerçant nos activités dans une cinquantaine de pays, nous savons qu'un effectif diversifié nous aide à servir plus efficacement les collectivités. Cette année, nous avons continué à améliorer notre processus de planification de l'effectif, qui intègre dans les pratiques commerciales en place des initiatives concernant la diversité et l'équité en matière d'emploi. Un rapport trimestriel mesure notre progrès vers l'atteinte des objectifs, fixés pour chaque secteur d'activité du Groupe Banque Scotia et touchant la diversification de l'effectif, l'engagement et la satisfaction des employés ainsi que le taux de roulement.

L'avancement des femmes

Le Groupe Banque Scotia met en œuvre tous les moyens nécessaires pour devenir un chef de file au chapitre de l'avancement des femmes et le milieu de travail par excellence pour les femmes désirant faire carrière dans l'industrie des services financiers. Plus de 72 % des employés de la Banque Scotia au Canada sont des femmes et, à l'heure actuelle, elles occupent 23,5 % des postes de haute direction de la Banque (vice-président et échelons supérieurs). Nous sommes déterminés à accroître la représentation des femmes aux postes de cadres supérieurs.

Voici les principaux programmes mis sur pied pour favoriser l'avancement des femmes :

- les modalités de travail flexibles (décrites à la page 46) et divers programmes axés sur la famille, dont le soutien aux enfants ayant des besoins spéciaux, les services consultatifs d'aide à la famille, la consultation matrimoniale, le soutien aux parents et les services à domicile (par le truchement du Programme d'aide aux employés);
- des initiatives de réseautage, tels que *Scotiawomen's Connection*, un réseau international réunissant des femmes cadres de la Banque. En 2004, ce groupe a mis sur pied la série de causeries « Strive for Success » au cours desquelles des dirigeantes du Groupe Banque Scotia



viennent partager leurs stratégies de carrière. En 2004, la Banque Scotia a parrainé d'importantes initiatives visant le soutien des femmes, dont *Catalyst*, le programme *Women in Leadership* de l'Université Queen et le programme *Women in Management* de la *Ivey School of Business*, le *Women's Executive Network*, la *Canadian Women's Foundation* (CWF) et le *Legal Education and Action Fund* (LEAF).

Les minorités visibles

Pour que la Banque Scotia soit considérée par les minorités visibles comme un milieu de travail agréable, nous participons activement à de nombreux programmes de recrutement, de formation, de rémunération, de formation et de planification de carrière. La Banque continue de parrainer, par exemple, le programme *Career Bridge*, qui permet aux membres des minorités visibles d'acquérir une expérience de travail enrichissante. D'ailleurs, la revue *Canadian Business* a récemment nommé la Banque Scotia l'un des meilleurs employeurs canadiens pour les minorités et les peuples autochtones.

Aujourd'hui à la Banque Scotia, près d'un employé sur cinq est membre d'une minorité visible, soit 19,2 % de notre effectif. La représentation des minorités visibles à la haute direction atteint 9,5 %, et nous cherchons activement à accroître ce taux par différentes initiatives de parrainage et l'ajout d'autres pratiques équitables en matière d'emploi.



> Debbie Lomow (à gauche), première vice-présidente, Service des pensions, et Amanda Faber, directrice de succursale, échangent leurs cartes d'affaires à l'occasion d'une rencontre de *Scotiawomen's Connection*, l'une des nombreuses initiatives mises en place pour favoriser l'avancement des femmes à la Banque.

Les peuples autochtones

Nous nous sommes engagés à faciliter l'intégration dans notre effectif des communautés autochtones du Canada. En 2004, 1,2 % des employés de la Banque au Canada se sont désignés comme Autochtones. Pour accroître la représentation des Autochtones au sein de notre effectif, nous participons à différentes activités de recrutement. Nous faisons équipe avec le Conseil de développement des ressources humaines autochtones et nous faisons partie du *Aboriginal Inclusion Network*, un service en ligne de rédaction de curriculum vitae et d'affichage de postes pour les Autochtones à la recherche d'un emploi.

La Banque Scotia parraine également des initiatives et des organisations telles que le Salon national des carrières pour Autochtones, le programme *Aboriginal Mentor in Residence* de l'Université de Toronto, le Conseil pour l'avancement des agents de développement autochtones, les prix nationaux de grande distinction et les prix pour l'excellence en musique décernés aux Autochtones.

Les personnes handicapées

La Banque Scotia se fait un devoir de soutenir les efforts déployés par les employés handicapés pour s'intégrer à l'effectif canadien. La Banque fait preuve de proactivité en mettant en place des activités de recrutement ciblées et fournit aux personnes handicapées les outils et ressources nécessaires pour s'acquitter de leurs fonctions et progresser dans leur carrière, dont des horaires de travail flexibles, des options de télé-travail, des technologies d'aide et des modifications au poste de travail.

Nous avons une équipe d'employés, les *Scotiabankers for Universal Access*, qui se rencontre pour discuter de questions relatives au milieu de travail, sensibiliser les gens et offrir des services de mentorat et de soutien aux employés handicapés. En outre, le Fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées a été établi pour s'assurer que les employés handicapés ont les ressources et les outils nécessaires pour accomplir leur travail. En 2004, un total de 204 000 \$ provenant de ce fonds a été affecté à l'achat de meubles et d'équipement et à l'aménagement du lieu de travail.

De concert avec le groupe d'équité en matière d'emploi *Disabled Persons for Employment Equity Human Rights Group*, composé d'experts externes et de membres internes, la Banque Scotia a élaboré des plans d'action pour recruter un nombre accru de personnes handicapées, assurer leur formation et les maintenir en poste. Entrepris en 2001, ce partenariat a mené à la réalisation de plusieurs initiatives conjointes.

En 2004, les personnes handicapées représentaient 3 % de nos employés au Canada.

Offrir une expérience de travail enrichissante

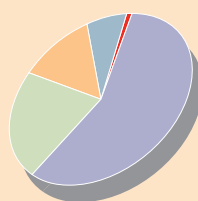
Pour offrir à ses employés une expérience de travail enrichissante, la Banque Scotia souligne leur bon rendement par différents programmes de rémunération et en leur offrant des occasions de progresser, d'acquérir de nouvelles habiletés et d'assumer de nouveaux défis.

Effectif de la Banque Scotia au Canada (individus*)

	Temps plein	Temps partiel	Total
Alberta	2 127	1 059	3 186
Colombie-Britannique	1 897	1 164	3 061
Manitoba	486	242	728
Nouveau-Brunswick	561	336	897
Terre-Neuve	506	295	801
Nouvelle-Écosse	1 273	510	1 783
T.N.-O.	12	5	17
Ontario	16 735	4 645	21 380
Î.-P.-É.	121	56	177
Québec	1 464	408	1 872
Saskatchewan	416	302	718
Yukon	13	11	24
Canada	25 611	9 033	34 644

* Le nombre d'employés permanents, contractuels et temporaires, y compris les employés en congé et ayant obtenu un règlement, au Canada en date du 31 octobre 2004.

Distribution géographique de l'effectif



- Canada
- Antilles
- Amérique latine
- Asie et Pacifique
- Autres



> Michele Baptiste, directrice nationale, Relations avec les Autochtones, Banque Scotia, a présenté Wellington Staats, président du conseil d'administration, Indian Art-I-Crafts, lors de la soirée de remise des *Canadian Aboriginal Music Awards* parrainée par la Banque Scotia.

Processus de gestion du rendement

Pour que notre personnel contribue pleinement à l'atteinte des objectifs de l'organisation, nous avons adopté un processus de gestion du rendement qui aide les employés à relier leur rendement au travail à la stratégie globale de l'organisation. Ce processus a pour but de favoriser les discussions ouvertes et fréquentes entre les employés et leur directeur, et ainsi d'assurer leur perfectionnement personnel et leur réussite. En 2004, nous avons poursuivi l'intégration du « tableau de bord équilibré » dans l'évaluation du rendement des cadres supérieurs, soit les vice-présidents et les échelons supérieurs. Cette approche aide nos dirigeants à viser un équilibre entre les résultats financiers et les résultats opérationnels, ceux qui concernent les clients et ceux qui ont trait aux employés. Dans l'axe « employés » du tableau de bord équilibré, nous retrouvons comme indicateurs la diversité de l'effectif, le taux de roulement et le niveau de satisfaction des employés. Au cours de l'année, nous avons également accordé une plus large place au perfectionnement des employés, à la rétroaction informelle et à l'encadrement.

Formation et perfectionnement

La formation et le perfectionnement font partie intégrante de notre culture d'entreprise. Non seulement nous offrons un large éventail de cours internes et externes, que ce soit en classe, sur le Web ou en auto-apprentissage, mais nous encourageons également la mise sur pied d'activités de perfectionnement informelles, telles que l'encadrement, le mentorat et le réseautage.



> La formation et le perfectionnement du personnel sont essentiels à la satisfaction des employés et des clients. Jeananne Weagle (à gauche), Mirna Jeha et Jonny Kung participent à une séance de formation dans le Canada atlantique.

Investissement en formation au sein du Groupe Banque Scotia (Canada)

	2004	2003	2002
Investissement total en formation (millions de dollars)	59	51	53
Investissement en formation par employé (approx.)	2 100 \$	1 800 \$	1 800 \$

Utilisation de la formation au sein du Groupe Banque Scotia (Canada)

	2004	2003
Formation en ligne dans Mon centre de formation (nombre de cours réussis)	238 788	172 934
Cours externes (nombre de cours réussis)	5 147	7 154

Au Canada, nous avons consacré en 2004 environ 59 millions de dollars à la formation, soit environ 2 100 \$ par employé, et près de 28 000 employés canadiens ont suivi des milliers de cours à l'interne et à l'externe.

Nous avons également amélioré *Mon centre de formation*, notre système de gestion de l'apprentissage qui donne aux employés un accès en ligne à des cours et de l'information sur la formation n'importe où, n'importe quand. En 2005, nous étendrons l'utilisation de ce système à d'autres secteurs de la Banque, pour le rendre accessible, à terme, à tous les employés canadiens.

Nous figurons au palmarès, établi par la revue *Training*, des 100 meilleures entreprises au monde pour la formation, et ce, en raison de nos programmes et politiques qui favorisent l'apprentissage et le perfectionnement. La Banque Scotia s'est classée au 80^e rang; de toutes les banques canadiennes ayant déjà figuré à ce palmarès, nous arrivons en second pour le rang obtenu.

Rémunération concurrentielle

La Banque Scotia s'est engagée à offrir un programme de rémunération globale qui comporte un salaire de base, des primes d'intéressement (à long et à court terme), un régime de retraite et des avantages sociaux, dont un programme de soins de santé, une assurance-vie collective, une assurance-revenu en cas d'invalidité, un programme d'actionnariat, des services bancaires, des congés payés et un programme d'aide aux employés. En 2004, la Banque Scotia a versé environ 1,23 milliard de dollars en salaire de base à ses employés canadiens ne faisant pas partie de la direction.

Voici quelques faits saillants de notre programme de rémunération et de notre philosophie en la matière :

- En 2004, nous avons adopté les principes de la rémunération totale globale, sur lesquels reposent nos programmes de rémunération dans tous les pays où nous sommes présents. Ces principes définissent notre position à l'égard de la concurrence, notre philosophie

de rémunération au mérite et notre engagement à faire en sorte que les employés comprennent bien leur mode de rémunération.

- Le Groupe Banque Scotia a mis sur pied différents programmes d'incitatifs pour récompenser le bon rendement. Ainsi, tous les employés du Groupe Banque Scotia peuvent prendre part à la réussite de l'organisation s'ils répondent aux normes de rendement établies et si l'organisation atteint des objectifs précis.
- Environ 27 530 employés canadiens participent au Programme d'intéressement, le plus important programme d'incitatifs à la Banque. En 2004, un total de 100,7 millions de dollars a été remis aux employés admissibles.
- À l'échelle internationale, environ 4 300 employés répartis dans 31 pays participent au programme d'intéressement international de la Banque. En vertu de ce programme, la Banque accorde des primes aux employés dans leur monnaie locale en tenant compte du taux accordé par la concurrence locale. En 2004, la Banque a versé l'équivalent d'environ 9,89 millions de dollars canadiens.
- Nous nous assurons de la compétitivité de nos programmes de rémunération en réalisant des analyses de marché détaillées dans chaque pays, en vérifiant régulièrement la situation du marché et en participant à plus de 50 sondages menés par des tiers. Notre programme d'avantages sociaux, par exemple, est comparable aux programmes offerts aux employés assumant des rôles similaires dans les mêmes marchés.
- En 2004, nous avons amélioré notre Programme d'avantages à la carte en ajoutant 3,2 millions de dollars sous forme de crédits à la carte aux employés.
- À l'échelle mondiale, la Banque s'est dotée de sept programmes d'actionnariat des plus concurrentiels pour que les employés puissent prendre part à son succès. En 2004, 88,4 % de nos employés canadiens étaient inscrits au programme en place tandis qu'ailleurs dans le monde, la participation des employés admissibles atteignait 73 %.
- Nous offrons à nos employés divers régimes de retraite, le plus important étant le Régime de retraite de la Banque Scotia. Il s'agit d'un régime à prestations déterminées dont l'actif excédait le passif de plus de 97 700 000 \$ au 1^{er} novembre 2003. Plus de 25 000 personnes au Canada étaient membres actifs d'un régime de retraite du Groupe Banque Scotia à la fin de l'exercice 2003.

Notre capacité à offrir à nos employés une expérience de travail gratifiante et à attirer et maintenir en poste des gens talentueux est reflétée en partie par notre taux de roulement volontaire inférieur à la moyenne chez les employés hautement performants (voir tableau suivant).

Participation des employés aux régimes d'actionnariat des employés de la Banque Scotia

	2004	2003
Canada (régime de la Banque Scotia)	24 497	23 421
É.-U./USVI	612	648
Puerto Rico	424	384
Jamaïque	1 411	1 347
Royaume-Uni	187	212
Irlande	26	17
Pacte international	2 380*	919**
TOTAL	29 537	26 948

* 16 établissements en 2004

** 12 établissements en 2003

Rémunération au rendement à la Banque Scotia*

(millions de dollars)	2004	2003
Rémunération au rendement	991	920
Rémunération au rendement en % de la rémunération totale**	28,7 %	27,4 %

* Inclut l'ensemble de la rémunération au rendement versée dans toute l'organisation.

** La rémunération totale inclut le salaire de base, les primes d'intéressement, les pensions et les avantages sociaux.

Taux de roulement volontaire* total chez les employés hautement performants**

	2004	2003
Banque Scotia	2,7 %	2,8 %

* Par « volontaire », on entend les départs attribuables à une démission, un accord conclu à l'amiable ou l'expiration d'un contrat. ** Les employés hautement performants sont ceux dont la note de rendement est « exceptionnel » ou « supérieur », soit les notes les plus élevées.

Souligner le mérite de nos employés

Par des programmes de reconnaissance appliqués à l'échelle de l'organisation et par d'autres programmes conçus pour certains secteurs d'activité, nous soulignons les réalisations de nos employés en leur offrant une récompense qui va au-delà de la récompense pécuniaire. Voici quelques exemples :

- Scotia Bravo est le programme de reconnaissance multi-dimensionnel, en ligne, de la Banque. Il récompense les employés canadiens pour leurs contributions exceptionnelles par le truchement, entre autres outils, d'un témoignage de reconnaissance de leurs pairs. Le programme rappelle aux employés l'importance des valeurs de l'entreprise et d'un service clientèle de premier ordre. En 2004, près de 470 000 certificats Bravo ont été envoyés par des employés de la Banque Scotia à leurs collègues.
- Les prix d'excellence Scotia récompensent les employés des unités des Opérations internationales, y compris les succursales, les filiales et les sociétés affiliées, qui offrent un service de première qualité et respectent les cinq valeurs fondamentales de la Banque, et en particulier les employés dont le comportement dépasse le cadre de leurs attributions.

- À Scotia *intek*, le groupe des systèmes et de l'exploitation de la Banque Scotia, 125 employés ont été récompensés en vertu du programme de reconnaissance *Beyond Expectation* pour leurs contributions aux partenaires d'affaires du groupe, au leadership et à la collectivité.

Droits, santé et bien-être des employés

La Banque Scotia accorde une priorité absolue à la santé et au bien-être de ses employés. Le Code d'éthique de la Banque Scotia et ses politiques connexes en matière de ressources humaines sont en place pour traiter des questions relatives à la discrimination, aux droits de la personne et au harcèlement, et pour assurer la diversité de l'effectif et l'équité dans notre milieu de travail.

- Au Canada, la Banque interdit la discrimination, dans l'emploi et dans la fourniture de biens et de services, fondée sur l'un ou l'autre des motifs énumérés dans la Loi canadienne sur les droits de la personne.
- Puisque la Banque Scotia défend le droit à la dignité et à l'estime de soi pour tous les employés, elle ne tolère pas le harcèlement, ce qui comprend tout comportement, commentaire, geste ou contact liés aux motifs de distinction



> Candice Choquette (gauche) et Barb Holizki partagent un même poste à la succursale Albert et 9^e, à Regina (Sask.) depuis maintenant 10 ans. Cet arrangement leur permet de mieux concilier travail et famille.

illicite précisés dans la Loi canadienne sur les droits de la personne. Cela inclut le harcèlement sexuel. Toute dérogation à ces principes entraînera l'adoption de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

Politiques et programmes en matière de santé et de sécurité

La Banque Scotia se conforme au Code canadien du travail (Partie II) et au Règlement sur la santé et la sécurité au travail. Notre programme d'hygiène et de sécurité au travail comporte des lignes directrices, des exigences relatives à la formation ainsi que des processus qui visent à s'assurer que nous suivons l'évolution du milieu de travail. Chaque établissement qui comporte plus de 300 employés doit former un comité d'hygiène et de sécurité. De plus, un comité de politique de l'entreprise se rencontre chaque trimestre pour discuter de questions concernant la santé et la sécurité au travail, notamment celles qui lui sont adressées par les comités en milieu de travail.

Conciliation travail-vie

Le Groupe Banque Scotia met à la disposition des employés divers moyens, regroupés sous l'appellation « modalités de travail flexibles », pour faire face aux défis et exigences de leur vie personnelle. Il peut s'agir, par exemple, d'un horaire flexible, selon lequel l'employé établit ses heures d'arrivée et de départ, ou encore de télétravail, option qui permet à l'employé de travailler à la maison ou à un autre endroit éloigné du lieu de travail au moins une fois par semaine. Nos employés peuvent également bénéficier de nombreux arrangements informels conclus avec leur supérieur.

Modalités de travail flexibles à la Banque Scotia

	E2004	E2003	E2002
TOTAL	1 016	1 047	867

Bien-être des employés

La Banque Scotia considère que le bien-être des employés a une incidence importante sur leur travail et leur vie. Nous mettons l'accent sur la prévention, en sensibilisant les employés; sur l'intervention, en influençant les comportements; et sur le rétablissement, en créant un environnement favorable. Nous offrons notamment des journées d'obligation personnelle, des congés spéciaux (pour cause de formation, pour obligations familiales ou pour raisons personnelles), la gestion de l'assurance invalidité, des modalités de travail flexibles et un programme d'aide aux employés (PAE). Grâce au PAE, les employés ont accès, sans frais aucuns, à de l'information et à des conseils de la part de professionnels de même qu'à des outils et à d'autres ressources pour les aider à gérer leur bien-être et les défis personnels auxquels ils sont confrontés.

Utilisation du Programme d'aide aux employés

	E2004	E2003
Cas actuels	3 010	2 608
Au sein du Groupe Banque Scotia	9,8 %	7,2 %
Dans l'industrie	6,1 %	6,2 %

À l'écoute de nos employés

Tous les employés du Groupe Banque Scotia, partout dans le monde, sont invités à participer au sondage annuel Point de vue afin de nous aider à évaluer différents paramètres importants relatifs au milieu de travail, dont le niveau de satisfaction du personnel. Les résultats du sondage ont une incidence sur les changements apportés aux pratiques et politiques du Groupe Banque Scotia et aussi, par suite de discussions au sein des succursales et des services, à la façon dont les différentes équipes d'employés s'acquittent de leurs fonctions. Chaque année, partout dans l'organisation, le niveau de satisfaction des employés augmente en moyenne de 3 % à la suite des mesures prises pour répondre aux besoins des employés. En 2004, plus de 48 000 employés partout dans le monde et de chaque secteur d'activité ont été invités à participer, ce qui représente plus de 99 % de tous les employés du Groupe Banque Scotia.

Nous avons été heureux de constater, à la suite du sondage 2004, que l'indice de satisfaction des employés a augmenté de deux points, à 82 %, et que l'indice de diversité (une mesure globale de la diversité et de l'équité dans notre milieu de travail) a grimpé de deux points pour s'établir à 84. Les énoncés qui ont connu la plus importante augmentation sont les suivants :

- « La direction de ma succursale/de mon service tient compte des exigences de mon travail et de ma vie personnelle. » - hausse de 4 points, à 81.

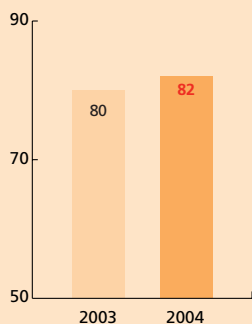
- « Ma succursale/mon service m'offre la formation qui m'aide à exécuter mes tâches de façon plus efficace. » - hausse de 4 points, à 74.
- « Je comprends comment mon salaire est déterminé. » - hausse de 4 points, à 79.

Le Bureau de l'ombudsman des employés fournit à tous les employés du Groupe Banque Scotia une aide informelle et confidentielle sur des questions relatives au travail afin de les aider à prévenir, à gérer et à résoudre les conflits, en plus d'offrir des services de médiation et d'encadrement pour la résolution de différends. Le Bureau, qui relève du président et chef de la direction, est indépendant; il n'est associé à aucun secteur d'activité. Dans cette position de neutralité, il préconise, et agit proactivement pour assurer, le respect de pratiques équitables dans tous les secteurs de la Banque. Le Bureau de l'ombudsman des employés respecte le code de déontologie et les normes de pratique de l'*Ombudsman Association*.

Vers l'avenir...

Après l'exercice 2004, la Banque Scotia a été nommée l'un des 50 meilleurs employeurs au Canada par la revue *Report on Business* du *Globe and Mail*. C'est la première fois que la Banque figure à ce palmarès, lequel résulte de l'unique étude menée à l'échelle nationale et dans laquelle les employés et les leaders décident quelles organisations seront classées parmi les 50 meilleures. Nous entendons continuer à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour faire de la Banque Scotia un employeur de choix, et continuer à participer à ce genre de sondage, un outil qui nous permet chaque année de nous situer par rapport aux autres employeurs.

Indice de satisfaction des employés 2004



> Attirer des gens talentueux, dont des diplômés de collège et d'université, est un élément clé de la réussite à long terme de la Banque Scotia. Voici quelques-unes des personnes présentes au déjeuner-causerie organisé par la Banque à l'intention du personnel des centres de recrutement des collèges et universités : Daniel Kennedy (centre) et Michael Telpner (deuxième de la droite), de la Banque Scotia, en compagnie de Janice Joustra, Lisa Harper, Rita Murphy et Sybil Massey (de gauche à droite), du centre de recrutement de la *Schulich School of Business* de l'Université York.

Nos actionnaires

La Banque Scotia est une société ouverte à grand nombre d'actionnaires. Sous réserve d'autorisation, un investisseur peut détenir jusqu'à 20 % d'actions avec droit de vote et jusqu'à 30 % d'actions sans droit de vote toutes catégories confondues. Les actions ordinaires de la Banque sont inscrites à la Bourse de Toronto et à la Bourse de New York.

À la fin de 2004, la Banque comptait environ 278 000 actionnaires inscrits et non inscrits. Parmi eux se trouvent des employés, des particuliers et des investisseurs institutionnels tels que des fonds communs de placement et des fonds de retraite. La plupart des actionnaires sont non inscrits, leurs actions étant détenues au nom d'un tiers tel qu'un courtier en valeurs mobilières ou un fiduciaire.

Information financière

Principaux objectifs financiers pour 2004

	Cible	Rendement
Bénéfice par action	10-15 %	20,5 %
Rendement des capitaux propres	16-19 %	19,9 %
Ratio de productivité	moins de 58 %	56,0 %
Capital catégorie 1	Maintenir la solidité des coefficients de capital	11,5 %

Pour des renseignements financiers détaillés : Rapport annuel

Données financières

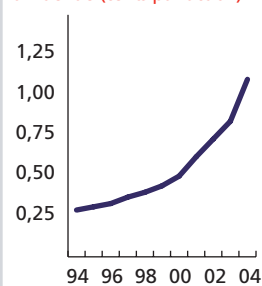
Pour l'année qui s'est terminée le 31 octobre	2004	2003
Revenu net (millions de dollars)	2 931	2 477
Rendement des capitaux propres (%)	19,9	17,6
Ratio de productivité ¹ (%)	56,0	54,9
Actif sous gestion (milliards de dollars)	21,2	20,0
Actif total (milliards de dollars)	279,2	285,9
Coefficient du capital de catégorie 1 (%)	11,5	10,8
Dépenses		
Salaires et avantages du personnel (millions de dollars)	3 452	3 361
Taxes directes et indirectes (milliards de dollars)	1,5	1,5

¹ Sur une base d'imposition comparable

Gains des actionnaires

La croissance ininterrompue de ses dividendes place la Banque Scotia dans le peloton de tête des grandes banques canadiennes. L'excellente situation de notre capital et la solide croissance de nos bénéfices nous ont permis d'augmenter le dividende deux fois durant l'année. Notre dividende a donc fait un bond de 31 % par rapport à l'exercice précédent pour se fixer à 1,10 \$ par action ordinaire*. En outre, une augmentation trimestrielle du dividende de deux cents, portant à 32 cents le dividende par action (1,28 \$ par action, sur une base annuelle) a pris effet en janvier 2005. Avec cette augmentation, le dividende a progressé selon un taux annuel composé de 15,2 % au cours des dix dernières années. Le ratio de

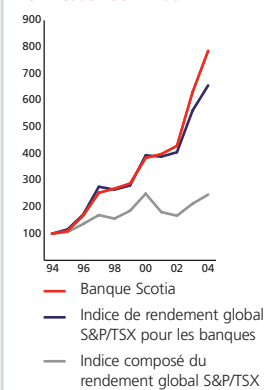
Forte croissance du dividende (cents par action)



distribution de la Banque est passé de 35 % à 38 %, année sur année, se situant donc à l'intérieur de notre fourchette cible de 35 à 45 %.

Pour l'exercice 2004, le rendement total pour les porteurs d'actions ordinaires (qui comprend à la fois les dividendes et la plus-value sur les actions ordinaires de la Banque) s'est établi à 25 %. Le rendement composé annuel moyen revenant aux actionnaires s'établit à 22 % sur cinq ans et à 23 % sur dix ans. La Banque continue de surclasser l'indice composé S&P/TSX.

Rendement revenant aux porteurs d'actions ordinaires
Plus-value des actions majorée des dividendes réinvestis 1994=100



* Les montants ont été rajustés rétroactivement de manière à rendre compte du dividende en actions versé le 28 avril 2004, égal à une action ordinaire par action ordinaire émise et en circulation. Le dividende en actions a eu le même effet qu'un fractionnement d'actions à raison de deux pour une.

Régie interne

Une régie interne à la fois saine et efficace est une priorité pour la Banque Scotia, car nous estimons que cela est essentiel à notre succès à long terme.

La régie interne est la plate-forme à partir de laquelle une entreprise décide de son orientation et de sa gestion. Au sens large, il s'agit d'un cadre établi pour produire un rendement financier durable, tout en garantissant que l'entreprise s'acquitte adéquatement de ses responsabilités et qu'elle mène ses activités de façon transparente et intègre.

Nos principes directeurs en matière de régie interne visent à maintenir l'indépendance du conseil d'administration et sa capacité à superviser efficacement la gestion des affaires de la Banque. L'indépendance du conseil fait en sorte que la Banque est administrée dans l'intérêt à long terme de ses principaux partenaires, nommément ses clients, ses actionnaires, ses employés et les collectivités où elle exerce ses activités.

En 2004, à la suite du sondage annuel mené par la revue *Canadian Business* sur les pratiques de régie interne auprès des 121 entreprises les plus importantes en Canada, le conseil d'administration de la Banque Scotia s'est de nouveau classé parmi les 25 meilleurs, passant qui plus est de la 13^e place à la 8^e place.

La Banque Scotia a obtenu la 5^e place *ex æquo* dans l'évaluation annuelle des pratiques de régie interne effectuée par la revue *Report on Business* du *Globe and Mail*. Étant donné qu'il y a eu trois *ex æquo* pour la deuxième place, la Banque se classe en fait au 3^e rang pour la note obtenue, soit 93 points sur un total possible de 100. Les conseils d'administration des entreprises ont été évalués

d'après leur composition, l'actionnariat, la rémunération des membres, les droits des actionnaires et la divulgation de renseignements.

Nous avons également obtenu la cote AAA+ (la plus haute cote de six catégories) pour le *Board Shareholder Confidence Index* établi en novembre 2004 par le *Clarkson Centre for Business Ethics & Board Effectiveness* de la *Rotman School of Management*. Il s'agit d'une amélioration par rapport à la cote de AAA qui nous a été accordée en 2003.

Réglementation relative à la régie interne

Nos pratiques de régie interne sont soumises à une réglementation diverse, notamment celle de la Bourse de Toronto, du *New York Stock Exchange* (NYSE) et des gouvernements (qui comprend la Loi Sarbanes-Oxley de 2002). La responsabilité du conseil d'administration de la Banque Scotia est assurée, d'une part, par l'observation stricte des règles et des lignes directrices des instances dirigeantes* et, d'autre part, par les règles et normes internes de la Banque. Par exemple, tous les administrateurs, dirigeants et

* Pour obtenir des renseignements détaillés sur les pratiques de régie interne de la Banque Scotia, y compris sur les mesures de conformité avec les règles de la Bourse de Toronto et du NYSE et avec la Loi Sarbanes-Oxley, veuillez consulter la section sur la régie interne dans le site Web de la Banque, ou la Circulaire de la direction sollicitant des procurations 2005.



employés de la Banque et de ses filiales sont tenus d'observer le Code d'éthique de la Banque Scotia (voir ci-contre).

Conformément aux meilleures pratiques en matière de régie interne, plus de 80 % des administrateurs de la Banque sont indépendants*. D'ailleurs, le président du conseil d'administration ne fait pas partie de l'équipe de direction de la Banque Scotia. Il agit à titre de conseiller auprès du président et du chef de la direction ainsi qu'auprès des autres dirigeants pour toutes les questions concernant les intérêts du conseil d'administration et les relations entre les membres de la direction et ceux du conseil d'administration.

Les membres du conseil d'administration sont des chefs de file dans le monde des affaires et dans leur collectivité, que ce soit à l'échelle régionale, nationale ou internationale. Collectivement, ils cumulent une expérience inestimable. Ils ont été triés sur le volet et choisis pour leurs compétences, notamment leurs connaissances du monde des finances, leur intégrité ainsi que leur jugement éclairé et objectif en affaires.

Le conseil d'administration et son comité de régie interne et des régimes de retraite entendent demeurer proactifs et continuer à faire preuve de promptitude dans l'élaboration et la révision du cadre et des méthodes de régie interne de la Banque. Le comité examine, au moins une fois l'an, la politique de régie interne de la Banque et recommande au conseil de l'approuver ou de la modifier.

De rigoureuses procédures internes relatives à la conformité sont intégrées à la structure et aux opérations quotidiennes de la Banque. Le service Conformité du Groupe Banque Scotia s'assure que les nouvelles initiatives commerciales ainsi que les mesures et programmes internes de conformité respectent les meilleures pratiques de l'industrie et tiennent compte des conditions du marché en évolution constante. Les mesures et programmes de conformité englobent ce qui suit : le Code d'éthique de la Banque Scotia, le Programme de conformité du Groupe Banque Scotia et son infrastructure (notamment le réseau d'observation de la réglementation du Groupe Banque Scotia, réseau regroupant des responsables de la conformité qui assument des responsabilités précises au sein d'une filiale, d'un secteur d'activité ou d'un service), le système de gestion de conformité à la Loi sur les banques et d'autres programmes spécialisés de conformité.

* Au 31 octobre 2004

** En ligne à www.banquescotia.com

Code d'éthique** et politiques connexes

Le Code d'éthique de la Banque Scotia fait partie intégrante du programme de conformité du Groupe Banque Scotia et établit les règles de conduite minimales imposées à tous les employés de la Banque Scotia. Le Code d'éthique, de même que les directives, politiques et principes directeurs connexes, reposent sur les principes suivants :

- Respecter les lois en vigueur partout où la Banque est implantée.
- Éviter de se placer ou de placer la Banque dans une situation de conflit d'intérêts.
- Adopter une attitude de probité et d'honnêteté.
- Assurer l'exactitude, la confidentialité et la protection des communications, des opérations et des informations bancaires ainsi que la protection des actifs de la Banque.
- Traiter correctement et équitablement toutes les personnes qui ont des rapports avec la Banque, y compris les clients, les fournisseurs et les employés.

Tous les administrateurs, les dirigeants et les employés de la Banque doivent respecter le Code d'éthique de la Banque Scotia et toutes les autres directives pertinentes; une fois l'an, ils doivent attester en avoir pris connaissance et s'engager à s'y conformer. Parmi les autres directives, mentionnons le Code d'éthique du Groupe Banque Scotia pour Internet et le courrier électronique et la Politique de la Banque sur le signalement d'irrégularités relatives à la comptabilité, au contrôle comptable interne ou à la vérification (Politique relative aux irrégularités comptables)**. Tous les administrateurs de la Banque doivent s'engager à respecter le *Director's Addendum to the Guidelines*. Certains secteurs de la Banque ont adopté des directives supplémentaires, qui régissent les aspects spécialisés de leurs activités et que doivent observer les employés.

Chaque employé de la Banque Scotia doit respecter les principes énoncés dans les directives, de sorte qu'il transmette l'excellente réputation dont a hérité la Banque aux prochaines générations d'employés.

Pour prendre connaissance de notre politique de régie interne, veuillez vous rendre à www.banquescotia.com.

Annexe Succursales, bureaux et GAB

Ouvertures, fermetures et regroupements

Avec ses 957 succursales réparties dans tout le Canada, la Banque Scotia entend maintenir un solide réseau. Comme n'importe quelle entreprise, nous évaluons sans cesse l'efficacité de l'ensemble de notre réseau de prestation de services, qui comporte, outre les succursales, 2 559 guichets automatiques bancaires (GAB), et ce, afin de nous assurer qu'il est toujours équilibré, concurrentiel et viable. Cet objectif suppose qu'il faille parfois fermer ou regrouper des succursales et réaffecter les ressources là où le plus grand nombre de clients pourront en tirer profit.

Lorsque nous jugeons nécessaire de fermer ou de regrouper des succursales, nous donnons un préavis d'au moins quatre mois au personnel, aux clients et au public. Dans les zones rurales où il ne se trouve aucun établissement acceptant des dépôts dans un rayon de 10 km autour de la succursale que nous fermons, la Banque Scotia donne un préavis d'au moins six mois. En outre, nous collaborons étroitement avec nos clients et la collectivité pour assurer une transition harmonieuse et trouver des façons de répondre à leurs besoins. Nous pouvons, par exemple, envoyer des membres de notre équipe de vente mobile visiter des clients à leur domicile pour discuter de placements ou encore organiser des séminaires sur les opérations bancaires par téléphone ou par Internet, les GAB et le dépôt direct des revenus mensuels. Ce qui nous importe d'abord et avant tout, c'est de trouver des solutions qui répondent aux besoins de la collectivité et de nos clients.

Aucune des fermetures ou des regroupements de succursales qui sont survenus en 2004 (voir la liste ci-dessous) ne représente un retrait du marché. Un retrait du marché signifie qu'une succursale est fermée et que les clients n'ont ensuite accès à aucun établissement acceptant des dépôts dans un rayon de 2,5 km en zone urbaine, de 5 km en banlieue et de 10 km en région rurale.

La taille de notre réseau de succursales a peu changé depuis 2003, mais nous améliorons constamment les services que nous offrons par le truchement de nos canaux de distribution parallèles, et ce, afin de nous assurer que nos clients ont accès, 24 heures sur 24, sept jours par semaine, à tous les produits et services et à toutes les fonctions de leur choix, au moment qui leur convient. Nous avons augmenté de plus de 150 le nombre de GAB Scotia au Canada. TéléScotia, notre service d'opérations bancaires par téléphone, permet aux clients d'effectuer des opérations bancaires courantes à toute heure du jour ou de la nuit à partir d'un téléphone à clavier n'importe où en Amérique du Nord. Nous avons également amélioré notre ligne de service à la clientèle, le 1 800 575-2424, de sorte à offrir aux clients un menu simplifié avec reconnaissance de la voix qui leur permet de choisir le produit ou le service qui les intéresse par simple commande vocale. La popularité de Scotia en direct, notre service électronique d'opérations bancaires et de courtage, continue de croître. Le nombre d'utilisateurs est maintenant supérieur à 1,4 million et le volume des opérations a bondi, passant de 107,1 millions en 2003 à 151,7 millions en 2004. À l'intention des clients des services aux particuliers qui se rendent aux États-Unis, nous avons lancé notre service de débit transfrontalier, qui leur permet de régler leurs achats par débit direct chez près d'un million de commerçants.

Succursales ouvertes

Colombie-Britannique	2055 Lake Placid, Whistler
Alberta	2335 – 162nd Ave. S.W., Calgary 6304 – 90th Ave., Edmonton*
Ontario	3 Winchester Rd. W., Brooklyn 2251 Islington Ave. N., Etobicoke* 859 Upper Wentworth St., Hamilton* 482 Hazeldean Rd., Kanata* 856 Britannia Rd. W., Mississauga* 160 Taunton Rd. W., Whitby*
Québec	139 boul. du Plateau, Gatineau

Succursales fermées

Colombie-Britannique	2748 Lougheed Hwy., Port Coquitlam** 4700 Kingsway, Burnaby
Alberta	7460 – 82nd Ave., Edmonton** 6214 – 90th Ave., Edmonton**
Manitoba	3055 Ness Ave., Winnipeg**
Ontario	2267 Islington Ave., Etobicoke** 1025 St. Laurent Blvd., Gloucester** 171 Mohawk Rd. W., Hamilton** 999 Upper Wentworth St., Hamilton** 471 Hazeldean Rd., Kanata** 150 Katimavik Rd., Kanata** 1525 Bristol Rd. W., Mississauga** 6611 Falconer Dr., Mississauga 49 Matheson Blvd., Mississauga* 139 Union St. E., Waterloo 3050 Garden St., Whitby** 3559 Thickson Rd. N., Whitby**

Bureaux fermés de Gestion de patrimoine

Québec	38, rue St-Germain Est, Rimouski 1365, rue Gouin, St-Hyacinthe 455, rue King Ouest, Sherbrooke 1500, rue Royale, Trois-Rivières
--------	--

* Nouvelle succursale intégrée

** Succursale fermée et intégrée à une nouvelle

Annexe Installations et retraits de GAB

GAB installés*

Colombie-Britannique

1081 Burrard St., Vancouver
4591 Blackcomb Way, Whistler
800 Robson St. (2), Vancouver
2929 Barnett Hwy., Coquitlam
4567 Lougheed Hwy., Burnaby
4461 Interurban Rd., Victoria
38049 Cleveland Ave., Squamish
2181 Clearbrook Rd., Abbotsford
1989 Sumas Way, Abbotsford
4177 Kingsway, Burnaby
4505 Canada Way, Burnaby
32588 Logan Ave., Mission
32770 Dahlstrom Ave., Abbotsford
2016 McCallum Rd., Abbotsford
2728 Spencer Rd., Victoria
20304 Lougheed Hwy., Maple Ridge
9240 - 200 St., Langley
1250 Lonsdale Ave., North Vancouver
1295 East 12 Ave., Vancouver
1896 East Hastings St., Vancouver
1705 E. Trans-Canada Hwy., Kamloops
1229 Eagle Pass Way, Sicamous
311 - 10 St. S.W., Salmon Arm
1850 K.L.O. Rd., Kelowna
2573 Runnel Dr., Coquitlam
10785 King George Hwy., Surrey
1291 Cliveden Ave., Delta
1190 Pitt River Rd., Port Coquitlam
15016 - 104 Ave., Surrey
2025 - 152nd St., Surrey
8686 Granville St., Vancouver
4314 West 10th Ave., Vancouver
1580 Hwy. 99, Squamish
6391 - 176th St., Surrey
3393 Douglas St., Victoria
550 Bay St., Victoria
8380 - 112 St., Delta
9025 Granville St., Port Hardy

Alberta

2335 - 162nd Ave. S.W. (2), Calgary
201 Southridge Dr. (3), Okotoks
6304 - 90th Ave. (3), Edmonton
2 Hebert Rd., St. Albert
109 Centre Ave., Airdrie
529 - 2 Avenue S.E., Airdrie
17056 - 95 Ave., Edmonton
10231 - 170 St., Edmonton
7014 Fairmount Dr. S.E., Calgary
1260 Cassils Rd. E., Brooks
210 Scenic Dr. S., Lethbridge
31 Fairview Blvd., St. Albert
170 Jerry Potts Blvd., Lethbridge
11230 - 107 Ave., Edmonton
12206 Stony Plain Rd., Edmonton
704 Redcliff Dr., Medicine Hat
13610 - 66 St., Calgary
3001 Dunmore Rd. S.E., Medicine Hat
5309 Rundelhorn Dr. N.E., Calgary
15131 - 127 St., Calgary

10855 Bonaventure Dr. S.E., Calgary
3130 - 68 St. N.E., Calgary
1820 Uxbridge Dr. N.W., Calgary
8247 Elbow Dr. S.W., Calgary
539 - 17 Ave. S.W., Calgary
6833 - 177 St., Edmonton
142 Dickins Dr., Fort McMurray
211 Thickwood Blvd., Fort McMurray
12 Castleridge Dr. N.E., Calgary
8435 Bowfort Rd. N.W., Calgary
5003 Lakeshore Dr., Sylvan Lake
5919 Macleod Trail S.W., Calgary
1968 Millwoods Rd., Edmonton
12925 - 118 Ave., Edmonton
3518 - 118 Ave., Edmonton
807 McKenzie Dr. S.E., Calgary
9824 Franklin Ave., Fort McMurray
13215 - 127 St., Edmonton
4933 Millwoods Rd. S., Edmonton
390 St. Albert Rd., St. Albert
975 Broadmoor Blvd., Sherwood Park
5205 Discovery Way, Leduc
14004 - 23 Ave., Edmonton
5022 - 50th St., Beaumont

Saskatchewan

825 Arcola Ave. E., Regina
5005 Sherwood Dr., Regina
810 McCarthy Blvd., Regina
4665 Albert Rd., Regina

Manitoba

One Forks Market Rd. (2), Winnipeg
31 Osborne St., Winnipeg
2501 Portage Ave., Winnipeg
1858 King Edward St., Winnipeg
1420 Jefferson Ave., Winnipeg
1790 Highland Ave., Brandon
766 Corydon Ave., Winnipeg
655 Notre Dame Ave., Winnipeg
701 Portage Ave., Winnipeg
229 Sherbrook St., Winnipeg
373 Salter St., Winnipeg

Ontario

40 Elm St., Sudbury
3000 Hwy. 69 N., Valley East, Sudbury
1021 St Laurent Blvd., Ottawa
381 Church St., Markham
1265 Military Trail, Scarborough
75 King St. W., Oshawa
36 Mill St. E., Acton
128 Queen St. S., Streetsville, Mississauga
221 Glendale Ave., St. Catharines
9 Pine St., Thorold
859 Upper Wentworth St. (3), Hamilton
301 Oxford St. W., London
472 Talbot St., St. Thomas
865 Britannia Rd. W. (4), Mississauga
160 Taunton Rd. (4), Whitby
3 Winchester Rd. E. (2), Brooklin
2251 Islington Ave. N. (4), Etobicoke
11 Argyle St. N., Caledonia
202 Main St. S., Mount Forest

75 King St. S., Waterloo
1271 Main St. (4), Stittsville
482 Hazeldean Rd. (4), Kanata
635 Grand Ave. W., Chatham
2737 Laurier St., Rockland
5 Main St., Chesterville
1213 Division St., Kingston
1221 Guelph Line, Burlington
396 North Front St., Belleville
204 Grove St., Barrie
135 Rexdale Blvd., Rexdale
9270 McCowan Rd., Markham
9240 Leslie St., Richmond Hill
1575 Warden Ave., Scarborough
705 Bath Rd., Kingston
360 Phillip St., Waterloo
908 Sheppard Ave. W., Toronto
2001 North Park Dr., Brampton
3020 Unity Gate, Mississauga
5 Great Lakes Dr., Brampton
1329 Regent St., Sudbury
816 Queenston Rd., Stoney Creek
8003 Airport Rd., Brampton
1528 Dundas St., Oakville
3178 Dougall Ave., Windsor
1400 Britannia Rd., Mississauga
2881 Major Mackenzie Dr., Markham
1548 Merivale Rd., Nepean
1390 Wellington St., London
2 Westney Rd. S., Ajax
504 Lancaster St., Kitchener
4574 King St. E., Kitchener
334 Hwy 401 Eastbound (Shell Service Centre),
Mississauga
3051 Lawrence Ave. E., Scarborough
1812 Algonquin Ave., North Bay
4021 Yonge St., Toronto
780 South Sheridan Way, Mississauga
20 Beechwood Ave., Vanier
2695 Credit Valley Rd., Mississauga
3579 Tecumseh Rd., Windsor
3077 Carling Ave., Nepean
909 Wilson Ave., North York
386 Great Northern Rd., Sault Ste. Marie
720 March Rd., Kanata
548 Richmond St. E., Toronto
962 Merivale Rd., Ottawa
1607 Carling Ave., Ottawa
1670 McCowan Rd., Scarborough
2950 Woodroffe Ave., Nepean
1438 La Salle Blvd., Sudbury
369 Ontario St., Port Hope
2291 Keele St., Toronto
38 Spadina Ave., Toronto
577 Birchmount Rd., Scarborough
3381 Kennedy Rd., Scarborough
1857 Merivale Rd, Nepean
12985 Bathurst St., Richmond Hill
3101 Victoria Park Ave., Scarborough
2498 Bank St., Gloucester
999 Harwood Ave., Ajax
354 Dundas St. E., Mississauga
1077 Yonge St., Toronto

Annexe

Installations et retraits de GAB

900 Lansdowne St. W., Peterborough
2238 Carling Ave., Ottawa
1 Montreal Rd., Vanier
2232 St. Laurent Blvd., Ottawa
408 Hwy. 7 E., Richmond Hill
18233 Leslie S., Newmarket
321 St. Paul Ave., Brantford

Québec

5185. ave. du Parc, Montréal
5679, rue Sherbrooke Ouest, Montréal
139, boul. du Plateau (3), Gatineau
1700, rue Montarville, St-Bruno
1065, boul. Lafèche, Baie-Comeau
555, boul. Docteur-Albiny-Paquette, Mont Laurier
2350, chemin Gascon, Terrebonne
90, rue Gamble Ouest, Rouyn-Noranda
1380, boul. Lemire, RR4, Drummondville
450, boul. Rochette, Beauport
102, rue Church, Cowansville
905, rue Laurie, Sept-Îles
231, rue de St-Jovite, Mont Tremblant
5000, boul. l'Ormier, Les Saules
9080, rue Maurice Duplessis, Montréal
1, rang St-André, Napierville
7575, boul. Décarie, Montréal
780, rue Bouvier, Québec
586, avenue Larivière, Rouyn-Noranda
473, boul. Greber, Gatineau
2801, rue Jacques Cartier Est, Longueuil
569, rue Principale, Ste-Hélène de Bagot

Nouveau-Brunswick

180 Madawaska Rd., Grand Falls

Nouvelle-Écosse

1658 Bedford Hwy., Bedford
45 Robie St., Truro

Terre-Neuve

165 Harbour Dr., Trepassey
Blow-Me-Down Dr., Old Perlican

GAB retirés*

Colombie-Britannique

2929 Barnet Hwy., Coquitlam
4005 Whistler Way, Whistler
2748 Lougheed Hwy., Port Coquitlam
4700 Kingsway (3), Burnaby
3393 Douglas St., Victoria
742 Tranquille Rd., Kamloops
3800 - 32 St., Vernon
12389 Harris Rd., Pitt Meadows
1290 Trans-Canada Hwy., Cache Creek
3596 West 41 Ave., Vancouver
4727 Rutherford Rd., Nanaimo
1675 Fairview Rd., Penticton
8380 - 112th St., Delta
15428 Fraser Hwy., Surrey

Alberta

1-5A Elizabeth St. (2), Okotoks
6214 - 90th Ave. (2), Edmonton
7460 - 82nd Ave., Edmonton
501 - 1st Ave. S., Lethbridge
9115 - 15th St. N.W., Calgary
800 Riverbend Square, Edmonton
5022 - 50 St., Beaumont
1343 TransCanada Way, Medicine Hat
5610 - 111 St., Edmonton
169 East Lake Cres., Airdrie

Saskatchewan

1980 - 11th Ave, Regina
4665 Albert St., Regina

Manitoba

3055 Ness Ave. (2), Winnipeg
390 Main St., Selkirk

Ontario

27 Main St. E., Huntsville
1460 Oxford St. E., London
8 Prince Andrew Place, Don Mills
1616 Wilson Ave., Downsview
120 King George Rd., Brantford
3000 Hwy 69 N., Valley East, Sudbury
3050 Garden St. (3), Whitby
3555 Thicks Rd. N. (2), Whitby
6611 Falconer Dr., Mississauga
1525 Bristol Rd. W. (2), Mississauga
999 Upper Wentworth St. (2), Hamilton
171 Mohawk Rd. E., Hamilton
2267 Islington Ave. N. (2), Etobicoke
139 Union St. E., Waterloo
1025 St. Laurent Blvd. (3), Gloucester
1271 Main St. (3), Stittsville
150 Katimavik Rd. (2), Ottawa
471 Hazeldean Rd. (2), Kanata
49 Matheson Blvd. E. (2), Mississauga
1271 Main St., Stittsville
10178 Hurontario St., Brampton
1670 McCowan Rd., Scarborough
900 Lansdowne St. W., Peterborough
408 Hwy 7 E., Richmond Hill
2950 Woodroffe Ave., Nepean
321 St. Paul Ave., Brantford
18233 Leslie St., Newmarket
1 Montreal Rd., Vanier
1857 Merivale Rd, Nepean
2238 Carling Ave., Ottawa
2232 St. Laurent Blvd., Ottawa
2831 Bayview Ave., North York
355 Waverly Rd., Bowmanville

Québec

8485, boul. Viau, St-Léonard

Nouveau-Brunswick

1 Market Square, Saint John

Terre-Neuve

143 Harbour Dr., Trepassey
Blow-Me-Down Dr., Old Perlican

Nouvelle-Écosse

2727 Station Rd., River John
977 Cole Harbour Rd., Dartmouth

* La liste ci-dessus inclut un certain nombre de villes où des succursales ont été fermées et regroupées.

Annexe

La Déclaration annuelle sur la responsabilité sociale 2004 a été publiée par la Banque Scotia pour l'exercice financier allant du 1^{er} novembre 2003 au 31 octobre 2004 et comporte de l'information pour les filiales de la Banque exerçant leurs activités au Canada, soit : Scotia Capitaux Inc.; La compagnie d'assurance d'hypothèques du Canada; Société de placement hypothécaire Scotia; Compagnie Trust National; Société hypothécaire Scotia; Scotia Générale, Compagnie d'assurance; Corporation MontroServices, Compagnie Montréal Trust; ScotiaVie, Compagnie d'assurance; La Société de fiducie Banque de Nouvelle-Écosse; RoyNat Inc.; RoyNat Capital Inc. et Scotia Merchant Capital Corporation.

Principales filiales⁽¹⁾

Voici la liste complète des principales filiales de la Banque Scotia au Canada et à l'étranger. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le Rapport annuel 2004 de la Banque Scotia.

Au Canada

Fiducie de Capital Scotia	Toronto (Ontario)
BNS Investments Inc.	Toronto (Ontario)
Compagnie Montréal Trust du Canada	Montréal (Québec)
Corporation MontroServices	Montréal (Québec)
Scotia Merchant Capital Corporation	Toronto (Ontario)
Trustco National Inc.	Toronto (Ontario)
La Société de fiducie Banque de Nouvelle-Écosse	Toronto (Ontario)
Compagnie Trust National	Toronto (Ontario)
RoyNat Inc.	Toronto (Ontario)
Scotia Capital Inc.	Toronto (Ontario)
Gestion de placements Scotia Cassels Limitée	Toronto (Ontario)
ScotiaVie, Compagnie d'assurance	Toronto (Ontario)
Société hypothécaire Scotia	Toronto (Ontario)
Société de placement hypothécaire Scotia	St. John's (Terre-Neuve)
Placements Scotia Inc.	Toronto (Ontario)
Scotiabank Capital Trust	Toronto (Ontario)

À l'étranger

The Bank of Nova Scotia Berhad	Kuala Lumpur, Malaisie
The Bank of Nova Scotia International Limited	Nassau, Bahamas
BNS International (Barbados) Limited	Warrens, Barbade
The Bank of Nova Scotia Asia Limited	Singapore
The Bank of Nova Scotia Trust Company (Bahamas) Limited	Nassau, Bahamas

Scotiabank & Trust (Cayman) Limited	Grand Caïman, Îles Caïmans
Scotia Insurance (Barbados) Limited	Warrens, Barbade
Scotiabank (Bahamas) Limited	Nassau, Bahamas
Scotiabank (British Virgin Islands) Limited	Road Town, Tortola, I.V.B.
Scotiabank (Hong Kong) Limited	Hong Kong, Chine
Scotiabank (Ireland) Limited	Dublin, Irlande
The Bank of Nova Scotia Jamaica Limited (70 %)	Kingston, Jamaïque
Grupo Financiero Scotiabank Inverlat, S.A. de C.V. (97 %)	Mexico, D.F., Mexique
Nova Scotia Inversiones Limitada	Santiago, Chili
Scotiabank Sud Americano, S.A. (98 %)	Santiago, Chili
Scotia Capital (USA) Inc.	New York, New York
Scotia Holdings (US) Inc.	Atlanta, Géorgie
The Bank of Nova Scotia Trust Company of New York	New York, New York
Scotiabanc Inc.	Atlanta, Géorgie
Scotia International Limited	Nassau, Bahamas
Corporacion Mercaban de Costa Rica, S.A.	San Jose, Costa Rica
Scotiabank Anguilla Limited	The Valley, Anguilla
Scotiabank de Puerto Rico	Hato Rey, Puerto Rico
Scotiabank El Salvador, S.A.	San Salvador, El Salvador
Scotiabank Europe plc	Londres, Angleterre
Scotiabank Trinidad & Tobago Limited (48 %) ⁽²⁾	Port of Spain, Trinité
Scotia Capital (Europe) Limited	Londres, Angleterre

(1) Sauf indication contraire, la Banque détient 100 % des actions comportant droit de vote en circulation de chacune des filiales. La liste ne comprend que les filiales importantes.

(2) Société associée sous contrôle effectif de la Banque.

Annexe

Engagements volontaires et codes de conduite

L'industrie bancaire canadienne a établi plusieurs engagements volontaires et codes de conduite dont l'objectif est de protéger les consommateurs et de leur offrir un service sans cesse amélioré*. En voici quelques exemples :

- Code de pratique canadien pour les services des cartes de débit
- *Guidelines for Transfers of Registered Plans*
- *CBA Code of Conduct for Authorized Insurance Activities*
- Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique
- Modèle de code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises
- Documents de vulgarisation sur les prêts hypothécaires
- *Undertaking on Unsolicited Services*
- Comptes à faibles coûts

En tant que participante à cette initiative de l'industrie, la Banque Scotia se conforme aux engagements volontaires et codes de conduite mentionnés ci-dessus.

* Pour obtenir de plus amples renseignements sur la protection des consommateurs, veuillez consulter les sites Web de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (<http://www.fcac-acfc.gc.ca/>) et de l'Association des banquiers canadiens (www.cba.ca).

Affiliations

La Banque Scotia est membre des organisations suivantes :

FI - PNUE (Programme des Nations Unies pour l'environnement) : un partenariat à l'échelle mondiale entre le PNUE et le secteur financier. Plus de 200 institutions, y compris des banques, des compagnies d'assurances et des gestionnaires de fonds font équipe avec le PNUE pour comprendre les effets de diverses questions d'ordre environnemental et social sur le rendement financier.



Imagine Canada : une organisation nationale qui milite en faveur de l'engagement social des entreprises et encourage les partenariats entre les œuvres de bienfaisance, les organismes à but non lucratif et les entreprises pour renforcer les collectivités canadiennes.



Canadian Business for Social Responsibility (CBSR) : une association mutuelle à but non lucratif, d'envergure nationale, regroupant des entreprises canadiennes qui se sont engagées à exercer leurs activités d'une façon responsable sur le plan social, environnemental et financier en tenant compte des intérêts des parties prenantes, soit les investisseurs, les clients, les employés, les partenaires commerciaux, les collectivités locales, l'environnement et la société dans son ensemble.



Le Conseil des consommateurs du Canada : une organisation indépendante, à but non lucratif,



constituée en vertu d'une loi fédérale qui s'occupe des questions et enjeux relatifs à la consommation de concert avec le gouvernement, les entreprises et les consommateurs.

Investissement socialement responsable

La Banque Scotia fait partie de plusieurs indices en raison de son rendement socialement responsable évalué d'après des critères environnementaux, sociaux et éthiques.

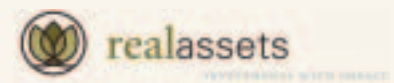
Indice social Jantzi® : un indice pondéré selon la capitalisation boursière regroupant 60 entreprises canadiennes qui respectent un ensemble de critères touchant la responsabilité sociale et environnementale.



Indice FTSE4Good : un indice financier qui est conçu par le *Financial Times Stock Exchange* afin de favoriser les investissements dans les entreprises qui répondent à des normes de responsabilité sociale reconnues à l'échelle mondiale.



Real Assets Social Impact Balanced



Fund : un fonds qui mesure le rendement des entreprises selon six paramètres clés. Les entreprises qui tirent un revenu important d'industries de nature répréhensible ou qui refusent systématiquement de se pencher sur les préoccupations légitimes des actionnaires ne sont pas admissibles aux investissements.

Directives concernant les demandes de don

La Banque Scotia concentre ses dons et son parrainage, à l'échelle de la collectivité, dans les secteurs de l'éducation, de la santé, des services sociaux, des arts et de la culture. Nous cherchons tout particulièrement à établir des partenariats avec des organismes de charité et des organismes sans but lucratif qui transmettent aux gens les compétences, outils et renseignements leur permettant d'améliorer leur santé, leur sécurité et leur bien-être.

Contenu de la demande :

Toutes les demandes doivent inclure une lettre de présentation et une proposition en bonne et due forme contenant les renseignements suivants :

- Nom de l'organisation, nom de la personne-ressource, adresse et numéro de téléphone.
- Renseignements de base sur l'organisation : antécédents et raison d'être de l'organisation, description de ses activités ou projets antérieurs, description de la clientèle ou des groupes visés, liste des administrateurs et des membres du conseil d'administration, états financiers.
- Description de l'objet de la demande (don ou parrainage, projet communautaire, projet d'investissement), comprenant échéancier, situation géographique, besoins de la collectivité, résultats et répercussions escomptés et plan d'évaluation.
- Budget détaillé du projet et numéro d'enregistrement de l'organisme de bienfaisance aux fins de l'impôt.
- Description, s'il y a lieu, de l'appui actuellement fourni par la Banque Scotia ou par d'autres donateurs (inclure les subventions, les dons et toute autre forme d'aide).
- Montant du don ou du parrainage demandé et période au cours de laquelle les paiements doivent être effectués.
- Reconnaissance : La Banque et ses employés auront-ils l'occasion de participer au projet?

La Banque Scotia n'accorde généralement pas de financement dans les cas suivants :

- Groupes religieux ou groupes de revendication, sauf s'ils offrent un service non confessionnel accessible à tous.
- Particuliers ou projets d'un particulier.
- Fraternités, clubs sociaux, programmes de soutien en 12 étapes, groupes d'art oratoire ou autres organismes de loisirs ou de perfectionnement personnel qui visent principalement l'épanouissement personnel ou d'autres avantages personnels pour le participant.

Où adresser les demandes :

Les demandes de financement sont étudiées par le comité dons et parrainages de la Banque Scotia, lequel se réunit une fois par trimestre. Le comité est constitué de représentants de divers secteurs d'activité de la Banque. Les demandes de plus de 10 000 \$ doivent être adressées au :

Directeur, Parrainages et Dons
40, rue King Ouest, 63^e étage
Toronto (Ontario) Canada M5H 1H1

Les bureaux régionaux de la Banque Scotia examinent les demandes de moins de 10 000 \$. Ces demandes peuvent être transmises à une succursale Scotia, qui s'occupera de les acheminer à la direction générale concernée.

En tant que la plus internationale des banques canadiennes, nous accordons aussi notre soutien financier aux collectivités des autres pays où nous sommes présents. Les demandes internationales doivent être acheminées par l'intermédiaire des bureaux régionaux du Groupe Banque Scotia.

Par le truchement de deux programmes distincts, offerts uniquement aux membres du Groupe Banque Scotia, nous appuyons également les contributions de nos employés qui agissent à titre d'ambassadeurs dans leur collectivité. Les employés qui participent à des projets communautaires peuvent demander jusqu'à 1 000 \$ d'aide au profit d'organismes de leur région. En outre, pour encourager l'effort collectif, nous versons un montant égal à celui qu'ont recueilli deux employés ou plus de la Banque Scotia au profit d'organismes à but non lucratif, jusqu'à concurrence de 5 000 \$ (voir p. 14).

Direction générale

Banque Scotia
Scotia Plaza
44, rue King Ouest
Toronto (Ontario)
Canada M5H 1H1
Tél. : (416) 866-6161
Télééc. : (416) 866-3750
Courriel : email@scotiabank.com

En ligne

Pour obtenir des renseignements sur les produits et sur la société, de l'information financière et de l'information à l'intention des actionnaires :
www.banquescotia.com et www.scotiacapitaux.com

Information aux actionnaires

SECRETARIAT GÉNÉRAL

Banque Scotia
44, rue King Ouest
Toronto (Ontario)
Canada M5H 1H1
Tél. : (416) 866-4790
Télééc. : (416) 866-5090
Courriel : corporate.secretary@scotiabank.com

ANALYSTES FINANCIERS, GESTIONNAIRES DE PORTEFEUILLE ET AUTRES INVESTISSEURS INSTITUTIONNELS

Tél. : (416) 866-5982
Télééc. : (416) 866-7867
Courriel : investor.relations@scotiabank.com

Pour de plus amples renseignements :

RELATIONS PUBLIQUES

Banque Scotia
44, rue King Ouest
Toronto (Ontario)
Canada M5H 1H1
Tél. : (416) 866-3925
Télééc. : (416) 866-4988
Courriel : corpaff@scotiabank.com

CENTRE SERVICE CLIENTÈLE

1 800 575-2424

BUREAU DU PRÉSIDENT

Banque Scotia
44, rue King Ouest
Toronto (Ontario)
Canada M5H 1H1
Tél. (français) : (416) 933-1780; 1 877 700-0044
Tél. (anglais) : (416) 933-1700; 1 877 700-0043
Télééc. : (416) 933-3276; 1 877 700-0045
Courriel : mail.president@scotiabank.com

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

44, rue King Ouest
Toronto (Ontario)
Canada M5H 1H1
Tél. : (416) 933-3299; 1 877 785-8772
Télééc. : (416) 933-3276
Courriel : ombudsman@scotiabank.com

This document is available in English upon request to Public, Corporate & Government Affairs :

Tel.: (416) 866-3925
Fax: (416) 866-4988
Email: corpaff@scotiabank.com



- ^{MC} Marque de commerce de La Banque de Nouvelle-Écosse. Marques de commerce utilisées avec l'autorisation et sous le contrôle de La Banque de Nouvelle-Écosse.
[®] Marque déposée de La Banque de Nouvelle-Écosse. Marques de commerce utilisées avec l'autorisation et sous le contrôle de La Banque de Nouvelle-Écosse.
^{*} VISA Int./Usager lic. La Banque de Nouvelle-Écosse.
[◇] Marque de commerce d'Interac Inc. utilisée sous licence.

Tous les efforts ont été faits pour s'assurer que les renseignements fournis étaient exacts au moment d'aller sous presse.



Le manufacturier de papier adopte le programme Sustainable Forestry Initiative® (SFI™) pour son exploitation forestière. SFI™ est une norme rigoureuse de principes environnementaux, d'objectifs et de mesures de performances qui comprend l'exploitation et le développement forestier conjointement avec la protection de la faune, des plantes, du sol et de la qualité de l'eau en plus de plusieurs autres objectifs de conservation. www.aboutsfi.org

Le logo SFI et SFI™ sont des marques de commerce de l'American Forest & Paper Association. Sustainable Forestry Initiative® est une marque déposée de l'American Forest & Paper Association.

