

une responsabilité qui nous tient à cœur



DÉCLARATION SUR LA RESPONSABILITÉ SOCIALE



Nos clients



La satisfaction des employés



L'environnement



La collectivité

Table des matières – Déclaration de 2007

1	Message du président et chef de la direction
2	La RSE en un coup d'œil
4	Gouvernance d'entreprise et éthique
6	Nos clients
7	Assurer la confidentialité
9	Donner suite aux commentaires des clients
10	Accessibilité et aménagement en milieu de travail
10	Services bancaires de base
11	Au service de collectivités diverses
12	Petites entreprises
14	La satisfaction des employés
15	Développement des compétences en leadership
18	Programmes d'apprentissage et de perfectionnement
18	Rémunération concurrentielle
23	À l'écoute de nos employés
24	L'environnement
24	Effets directs sur l'environnement
27	Évaluation de la consommation énergétique
28	Effets indirects sur l'environnement
32	La collectivité
35	Nos employés dans la collectivité
39	Glossaire
40	Annexe
40	Étendue de la divulgation de l'information
41	Engagements volontaires et codes de conduite
42	Succursales, bureaux et GAB – Ouvertures, fermetures et regroupements
44	Financement par emprunts
45	Impôts payés en 2007

Sur la couverture : Dans le cadre du programme *Bright Future* de la Banque Scotia, qui appuie les organismes venant en aide aux enfants des Antilles et d'Amérique latine, la Banque Scotia en République dominicaine aide l'orphelinat Rosa Duarte à offrir un logis sûr et une éducation à des jeunes filles.

l'accroissement de notre présence dans le monde

La Banque Scotia est l'une des principales institutions financières en Amérique du Nord et la plus internationale des banques canadiennes. Grâce à une équipe d'environ 60 000 employés, la Banque Scotia et ses sociétés affiliées offrent une vaste gamme de produits et de services, dont des services d'investissement, qui s'adressent aux particuliers, aux petites et moyennes entreprises, ainsi qu'aux grandes entreprises, et elles comptent plus de 12,5 millions de clients répartis dans quelque 50 pays.



Antilles

- Anguilla
- Antigua-et-Barbuda
- Aruba
- Bahamas
- Barbade
- Îles Vierges britanniques
- Îles Caïman
- Dominique
- République dominicaine
- Grenade
- Haïti
- Jamaïque
- Antilles néerlandaises
- Porto Rico
- Saint-Kitts-et-Nevis
- Sainte-Lucie
- Saint-Vincent-et-les Grenadines
- Trinité-et-Tobago
- Îles Turks et Caicos
- Îles Vierges américaines

Amérique du Nord

- Canada
- Mexique
- États-Unis

Amérique centrale et Amérique du Sud

- Belize
- Brésil
- Chili
- Costa Rica
- El Salvador
- Guyana
- Panama
- Pérou
- Venezuela

Asie-Pacifique

- Chine
- Hong Kong ZAS, RPC
- Inde
- Japon
- Corée (République de)
- Malaisie
- Singapour
- Taïwan
- Thaïlande
- Vietnam

Europe et Moyen-Orient

- Égypte
- Irlande
- Émirats arabes unis
- Royaume-Uni

La responsabilité sociale, une occasion qui s'offre à nous

À la Banque Scotia, nous avons toujours exercé nos activités dans l'intérêt de tous nos partenaires – actionnaires, clients, employés et collectivités.

La responsabilité sociale des entreprises (RSE) représente, pour la Banque Scotia, une occasion de raffermir ses relations avec ses partenaires en portant une plus grande attention à ses responsabilités sociales, économiques, environnementales et éthiques. Les différents aspects de la RSE influent sur nos décisions d'affaires de tous les jours – depuis nos méthodes de sélection des fournisseurs en passant par notre processus d'évaluation des risques et des possibilités d'affaires associés au crédit que nous accordons à nos grandes entreprises clientes.

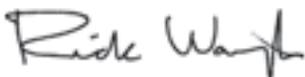
Nous continuons d'affecter des ressources considérables en vue d'élargir la portée de la RSE et d'améliorer les aspects autres que financiers de notre rendement. En 2007, nous avons notamment continué de faire des progrès relativement aux questions environnementales. Pour la première fois, la présente déclaration fournit des renseignements sur la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre de notre réseau national de succursales. Nous avons aussi inclus des détails sur nos autres initiatives liées à l'environnement, par exemple l'expertise grandissante de Scotia Capitaux dans le domaine du financement, de l'analyse, des politiques publiques et des tendances du secteur de l'énergie renouvelable.

Notre engagement envers la RSE nous aide également à accroître la satisfaction des clients et des employés, à répondre aux attentes des actionnaires et à étendre nos relations avec les collectivités. Ces avantages se sont clairement fait sentir en 2007; par exemple, la satisfaction des employés est demeurée élevée, à 87 % pour la deuxième année consécutive, et nous avons étendu à nos établissements internationaux la portée de notre initiative primée Avancement des femmes. Nous avons amélioré notre service à la clientèle cette année et accru notre indice de fidélité de la clientèle, qui s'élève maintenant à 53 %, selon les réponses fournies par nos clients à quatre questions clés. Nous sommes parvenus à ces résultats en partie en augmentant le nombre de nouvelles succursales et de nouveaux représentants, mais aussi en améliorant les forfaits d'ouverture de compte pour les personnes âgées et les étudiants. Nous avons versé 43 millions de dollars à des causes communautaires partout dans le monde, soutenus dans nos efforts par nos employés, qui ont consacré plus de 360 000 heures au bénévolat et aux activités de financement dans le cadre de nos programmes communautaires internes. Nous avons aussi lancé le programme Bright Future dans les Antilles et en Amérique latine, programme qui favorise le bien-être des enfants dans ces régions.

La déclaration de cette année fournit des renseignements plus détaillés sur la gamme des activités socialement responsables entreprises dans le cadre de nos opérations internationales, qui représentaient 31 % du revenu net total de la Banque en 2007. Nous avons mis de l'avant des initiatives ou des projets pilotes locaux et novateurs. Nous continuerons d'améliorer la qualité et l'étendue des données provenant de nos établissements internationaux. Nous sommes conscients qu'il est nécessaire de respecter le caractère unique de chaque pays où nous exerçons nos activités et d'être prêts à adapter nos programmes pour qu'ils répondent aux exigences, aux cultures et aux préférences locales.

En même temps, la Banque croit depuis longtemps qu'il faut mettre en œuvre des valeurs universelles et uniformes qui nous distinguent aux yeux de nos partenaires – comme le montrent, par exemple, nos principes de la rémunération globale, notre classement en tête du peloton en matière de service à la clientèle ainsi que nos normes élevées sur les plans de la gouvernance d'entreprise et de la confiance dans nos pratiques d'affaires, normes qui constituent le fondement de notre réussite.

Nous croyons fermement que notre engagement à l'égard de la RSE procure un avantage concurrentiel à la Banque Scotia. Nous sommes impatients de continuer à faire des progrès dans ce domaine et nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires relativement à nos efforts.



Rick Waugh
Président et chef de la direction



L'objectif de la Banque Scotia est de devenir la meilleure institution financière canadienne d'envergure internationale. C'est en poursuivant cet objectif que nous pouvons créer, améliorer et diversifier les produits et services que nous offrons à nos clients et que nous contribuons à la croissance de l'économie en tant que contribuable et créateur d'emplois, au sein de la Banque et indirectement parmi nos fournisseurs et clients.

La RSE en un coup d'œil

Faits saillants de 2007

Au cours de 2007, nous avons réalisé des progrès quant à un certain nombre d'initiatives relatives à la RSE, dont voici quelques exemples :

- L'indice de satisfaction des employés a atteint 87 %;
- La Banque a remporté le prix Catalyst en 2007 pour sa stratégie d'avancement des femmes; elle a en outre élargi son programme à l'échelle internationale;
- Les plans bancaires pour aînés et étudiants ont été améliorés pour offrir gratuitement un nombre illimité de retraits en succursale ou par l'intermédiaire des autres canaux bancaires;
- Le régime d'épargne-études pour enfants a été élargi à 17 pays;
- Nous avons augmenté de 109 % le volume de comptes gérés sans papier;
- Nous avons versé des fonds et recueilli plus de deux milliards de dollars pour le secteur des énergies renouvelables;
- Nous avons opté pour un programme de parrainage de cinq ans avec l'Institut Pembina afin d'appuyer les études sur les changements climatiques;
- Nous avons versé plus de 43 millions de dollars à différents projets communautaires au Canada et ailleurs dans le monde;
- Nous avons élaboré et lancé le programme Bright Future dans tous nos établissements des Antilles et d'Amérique latine.

Notre philosophie en matière de RSE vise à intégrer les pratiques environnementales, sociales et de gouvernance dans nos activités quotidiennes. Nous ne mesurons pas le rendement seulement en termes financiers, mais aussi en tenant compte de notre capacité à satisfaire la clientèle, à susciter l'engagement du personnel et à soutenir le développement des collectivités que nous servons. Cette conception est manifeste dans la gestion par tableau de bord équilibré de la Banque, méthode qui intègre la responsabilité sociale à nos processus de planification stratégique et d'évaluation du rendement.

Engagement de nos partenaires

Nous nous efforçons de comprendre le point de vue d'un large éventail de nos partenaires à l'égard de la RSE grâce à des sondages internes et indépendants et à des discussions directes avec ces partenaires.

Nous communiquons régulièrement avec certains de nos principaux partenaires, notamment les organismes gouvernementaux et non gouvernementaux, les associa-

tions de consommateurs, les groupes de consultation avec les clients et les universitaires dans le but de connaître leurs opinions sur les grandes questions de RSE dans le secteur financier, telles que l'accès aux services bancaires et les questions environnementales liées à nos activités de crédit. Parmi les groupes externes que nous avons rencontrés en 2007, mentionnons le Fonds mondial pour la nature, le Yale Forestry Department, Forest Ethics, Rainforest Action Network et Environnement Canada.

Recherche sur l'opinion publique et la perception des consommateurs

Pour une deuxième année consécutive, nous nous sommes associés au Centre de recherche Décima pour évaluer l'opinion des clients de la Banque Scotia et du public afin de connaître leur perception de la RSE et de la performance de la Banque Scotia à cet égard. Voici quelques-unes des principales conclusions :

- Plus des deux tiers (68 %) des Canadiens tiennent compte du



UNEP Finance Initiative
Innovative financing for sustainability

La Banque Scotia est membre depuis longtemps de l'Initiative finance du Programme des Nations Unies pour l'environnement (IF PNUE), et nous participons à son groupe de travail nord-américain (NATF). En 2007, le NATF a publié une étude sur les produits écologiques sur le marché nord-américain et la Banque Scotia a participé à une journée de formation consacrée au sujet. On peut consulter l'étude sur le site de l'organisme, à l'adresse www.unepfi.org.



CBSR
CANADIAN BUSINESS FOR SOCIAL RESPONSIBILITY

La Banque Scotia est membre de Canadian Business for Social Responsibility (CBSR). Il s'agit d'une association sans but 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 de leurs parties prenantes, soit des investisseurs, des clients, des employés, des partenaires commerciaux, des collectivités locales, des intervenants du secteur de l'environnement et de la société dans son ensemble.

Comité consultatif sur la RSE Le comité consultatif sur la RSE de la Banque Scotia est une équipe multifonctionnelle de cadres supérieurs provenant de chacun de nos secteurs d'activité et de plusieurs de nos principaux services de soutien, notamment la Gestion des immeubles, la Conformité, la Gestion du risque global, les Services juridiques et les Ressources humaines. Les membres de l'équipe, mise sur pied en 2005, se rencontrent chaque trimestre. Elle fournit des conseils quant à l'orientation stratégique des objectifs, de la mise en œuvre et des résultats de la Banque en matière de RSE. Les réunions jouent également un rôle de formation et d'apprentissage à l'égard des grandes questions de RSE pour le secteur financier, telles que les changements climatiques et le microfinancement.

rendement en matière de RSE lorsqu'ils font des achats courants.

- Plus du quart (26 %) des consommateurs tiennent compte de la RSE dans leurs décisions de placement.
- Soixante-dix pour cent des Canadiens songeraient à changer d'emploi si leur employeur faisait piètre figure sur le plan de la RSE.
- Environ un Canadien sur cinq (19 %) délaisserait son institution financière pour une institution affichant une meilleure performance à l'égard de ses engagements de RSE.

Cette année, le sondage de la Banque Scotia avait une portée internationale. Selon l'étude et le sondage réalisés par Globescan en 2007, les trois domaines où les attentes envers les entreprises sont les plus grandes sont les suivants :

- Respect de l'environnement;
- Traitement équitable des employés;
- Maintien d'une chaîne d'approvisionnement responsable.

En outre, près de la moitié des personnes interrogées dans les 24 pays visés par le sondage se sont dites « très préoccupées » par l'environnement. De plus, l'étude révèle que l'écart entre les attentes à l'égard du rendement d'une entreprise en matière de RSE et la perception de ce rendement s'élargit dans les pays développés et se rétrécit dans les pays en développement.

Opinion des employés

Connaître l'opinion de nos employés à l'égard de la RSE et des progrès réalisés par la Banque dans ce domaine est un élément clé de l'amélioration continue de la stratégie de la Banque en matière de RSE. Nous avons fait appel à un organisme indépendant, le Canadian Business for Social Responsibility, pour sonder l'opinion de nos employés. Selon le sondage réalisé en 2007, 98 % des employés se disaient soit tout à fait en accord, soit en accord avec le fait que la Banque Scotia est une entreprise socialement responsable.

Priorités pour 2008

- Continuer à évaluer et à mettre en œuvre des produits et des services qui favorisent le développement durable et aident les clients à réduire leur incidence sur l'environnement.
- Adopter une politique d'achat du papier qui offre un cadre pour la conservation et choisir des papiers qui contiennent des fibres recyclées et répondent aux normes de sources de la foresterie durable.
- Lancer un fonds commun de placement axé sur des critères environnementaux ou sociaux.
- Poursuivre l'amélioration de nos déclarations sur la RSE en y ajoutant un contenu international et en élargissant la portée de nos informations qui sont rendues publiques.
- Améliorer l'évaluation des risques pour le climat dans les procédures d'octroi de crédit et rendre publics les rapports d'étape.
- Ressermer notre politique sur les contrôles préalables afin de promouvoir les pratiques forestières durables dans le cadre de nos activités de prêt aux entreprises du secteur.

Principaux indicateurs de performance*

Indicateur	Résultat en 2007
Indice de fidélité de la clientèle	53 %
Valeur totale des dons et parrainages (à l'échelle mondiale)	43 millions de dollars
Nombre d'heures de bénévolat des employés	360 000 heures
Centres de service aux Autochtones	26
Relations avec les collectivités autochtones	Présence dans 79 collectivités des Premières nations
Prêts aux entreprises	Plus de 92 milliards de dollars
Impôts et taxes versés (à l'échelle mondiale)	2,0 milliards de dollars
Salaires de base des employés non dirigeants	1,42 milliard de dollars
Dépenses de formation des employés (à l'échelle mondiale)	92 millions de dollars
Taux de satisfaction des employés (à l'échelle mondiale)	87 %
Femmes membres de la haute direction	31,5 %
Femmes membres de la haute direction (à l'échelle mondiale)	22 %
Minorités visibles membres de la haute direction	10,2 %
Employés autochtones	1,1 %
Employés handicapés	4,0 %
Consommation de papier	5 409 tonnes
Voyages d'affaires par avion	74 381 681 km
Opérations au moyen de Scotia en direct	277 millions

* Les chiffres se rapportent aux activités canadiennes, à moins d'indication contraire.



« Tous les ans, depuis 2003, Le Conseil des consommateurs du Canada effectue un examen critique de la Déclaration sur la responsabilité sociale de la Banque Scotia. Le Conseil examine les éléments du Rapport annuel à la lumière des neuf droits qui figurent dans la Charte mondiale des droits fondamentaux du consommateur. Une équipe d'experts de notre collectivité a été créée pour fournir des conseils éclairés à la Banque Scotia. Le Conseil se réjouit de voir que la Banque tient compte des commentaires et des suggestions qui lui ont été formulés au fil des ans. Nous sommes très heureux de poursuivre cet examen annuel. »

Michael Lio, directeur exécutif

Pour en savoir davantage au sujet de notre comité, allez à l'adresse www.consumerscouncil.com.

nous conduire avec intégrité, notre responsabilité

Le principe d'intégrité fait partie des cinq valeurs fondamentales de la Banque Scotia – intégrité, respect, détermination, perspicacité et dynamisme – qui définissent ce que nous sommes et ce que nous voulons devenir. Il est au cœur de notre façon de conduire nos activités et constitue la clé pour l'établissement de relations fortes et durables avec nos partenaires.

Notre objectif est de devenir la meilleure institution financière canadienne d'envergure internationale. Pour ce faire, nous cherchons un juste équilibre entre les besoins de tous nos partenaires, dont les actionnaires, les clients, les employés et les collectivités. Un des éléments clés de notre approche est le tableau de bord équilibré, un outil que les employés utilisent pour établir leurs objectifs et leurs stratégies et mesurer leur rendement par rapport à quatre grands secteurs : les résultats financiers, les ressources humaines, le service à la clientèle et l'exploitation.

La méthode du tableau de bord assure que les initiatives et les activités que nous entreprenons correspondent directement à nos objectifs d'affaires et permet aux employés de voir clairement de quelle façon leur travail contribue aux résultats de la Banque. Par son application, les leaders et les employés sont évalués et récompensés en fonction des résultats qu'ils obtiennent, et ce, selon un large éventail de mesures.

Gouvernance d'entreprise

L'engagement de la Banque Scotia à se conduire avec intégrité tire ses racines d'une structure et d'une culture de gouvernance d'entreprise solides, fondées sur les principes de responsabilité et de

transparence. À toutes les étapes d'expansion de la Banque, nous avons veillé à ce que nos pratiques soient conformes aux normes et aux exigences canadiennes et internationales.

Les pratiques de gouvernance de la Banque sont réglementées à divers niveaux par plusieurs entités, telles que les Autorités canadiennes en valeurs mobilières et la Bourse de New York (NYSE), et elles sont soumises à diverses lois, dont la *Loi sur les banques*, au Canada, et la *loi Sarbanes-Oxley* de 2002, aux États-Unis.

Nous croyons qu'un conseil d'administration fort, efficace et indépendant joue un rôle essentiel dans la protection des intérêts des actionnaires et dans l'optimisation de la valeur qu'ils tirent de leur investissement dans la Banque. Les politiques de gouvernance visent à maintenir l'indépendance du conseil d'administration et sa capacité à superviser efficacement la gestion des affaires de la Banque dans l'intérêt à long terme de ses principaux partenaires.

La responsabilité quant au cadre et aux méthodes de gouvernance d'entreprise incombe au Comité de la régie interne et du régime de retraite du conseil d'administration, lequel est entièrement composé d'administrateurs externes. Une politique sur la gouvernance d'entreprise a été mise au point en 2002 et elle a été révisée, améliorée et réapprouvée chaque année depuis lors pour renforcer davantage la structure de gouvernance de la Banque.

De rigoureuses procédures internes visant à assurer la conformité sont intégrées à la structure et aux opérations courantes de la Banque. Le service de Conformité pour le Groupe s'assure que les initiatives et

programmes internes touchant la conformité reflètent les meilleures pratiques du secteur et tiennent compte de l'évolution de la conjoncture.

Code d'éthique et politiques connexes

Le Code d'éthique de la Banque Scotia est un élément important de notre engagement à l'égard de l'intégrité et de l'éthique.

Il est soutenu par diverses autres politiques et méthodes connexes, et repose sur les cinq principes clés suivants :

- Respecter les lois partout où la Banque exerce ses activités.
- Éviter de se placer ou de placer la Banque en conflit d'intérêts.
- Se conduire d'une façon honnête et probe.
- 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.

Les directives connexes comprennent la Politique de la Banque Scotia sur le signalement d'information financière non conforme. Cette politique autorise tout administrateur, cadre et employé du Groupe Banque Scotia à signaler tout problème de vérification ou de comptabilité ou tout soupçon d'activité frauduleuse. La politique protège aussi le dénonciateur contre toute forme de représailles pour les signalements faits de bonne foi.

Investissement socialement responsable

La Banque Scotia fait partie de plusieurs indices, en raison de son rendement satisfaisant à l'égard de certains critères environnementaux, sociaux et de gouvernance d'entreprise.



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



Dow Jones Sustainability North America Index (DJSI North America) : indice qui réunit les chefs de file nord-américains sélectionnés à partir de critères économiques, environnementaux et sociaux, et qui sert de référence aux portefeuilles d'actions nord-américaines axés sur le développement durable.

On peut signaler toute irrégularité soit en suivant la Chaîne de communication, soit en communiquant directement avec le vérificateur en chef de la Banque. On peut aussi utiliser une ligne directe sans frais et un site Web de façon anonyme et confidentielle, jour et nuit. Les signalements faits au moyen de la ligne directe sont soumis au président du Comité de vérification et de révision du conseil d'administration ou au vérificateur en chef de la Banque (selon la nature de l'irrégularité) à des fins d'analyse, d'enquête et de règlement indépendants.

La Banque Scotia s'efforce de faire connaître ses directives grâce à divers autres mécanismes, y compris des programmes de formation sur différentes questions liées à la conduite des affaires.

On peut se procurer des copies du Code d'éthique et des directives connexes à l'adresse www.banquescotia.com.

Gestion du risque à la Banque Scotia

Le risque est présent, à divers degrés, dans la quasi-totalité de nos activités commerciales, de sorte qu'une gestion efficace du risque est fondamentale au succès de la Banque. Nous voulons nous assurer que l'issue des activités comportant un risque soit prévisible et qu'elle corresponde aux objectifs et au seuil de tolérance de la Banque, et qu'un bon équilibre existe entre le risque et l'avantage afin de maximiser les résultats pour les actionnaires.

Afin de surveiller, d'évaluer et de gérer les principaux risques associés aux activités commerciales qu'elle mène, la Banque mise sur un cadre de gestion du risque élaboré, qui comprend des politiques et des plafonds, des lignes directrices, des processus et des normes ainsi que des outils de mesure et de présentation de l'information. Les différents risques comprennent le risque de crédit, le risque de marché, le risque d'illiquidité, le risque opérationnel, le risque de réputation et le risque environnemental.

L'efficacité de ce cadre – qui s'applique aussi aux principales filiales de la Banque – est rehaussée par une saine gouvernance, qui comprend la participation active du

conseil d'administration, des hauts dirigeants et des cadres hiérarchiques des secteurs d'activité. En outre, la Vérification interne surveille de façon indépendante l'efficacité des politiques, des procédures et des contrôles internes en matière de gestion du risque.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les politiques et le cadre de gestion du risque de la Banque, veuillez consulter le Rapport annuel, qui est offert en succursale et à l'adresse www.banquescotia.com.

Priorités en matière de politiques publiques

La Banque Scotia collabore avec les gouvernements au Canada et à l'étranger afin de réaliser des objectifs communs tels que la promotion des avantages liés à l'ouverture des frontières et à l'accroissement du commerce et des investissements internationaux. Notre président et chef de la direction, M. Rick Waugh, est membre du Conseil nord-américain de la compétitivité, qui regroupe des représentants du secteur privé en vue de fournir des conseils aux gouvernements du Canada, des États-Unis et du Mexique relativement aux questions de concurrence.

De plus, nous poursuivons nos propres objectifs et avons mis en œuvre en 2008 des initiatives clés telles que la participation au Groupe d'étude sur les politiques en matière de concurrence du gouvernement fédéral, le soutien des efforts intergouvernementaux visant à réduire le fardeau et le dédoublement réglementaires, ainsi que la participation aux consultations organisées par le gouvernement sur la politique fiscale et le secteur financier. La Banque Scotia appuie également les efforts déployés par les administrations publiques provinciales et municipales en vue de faire de Toronto l'un des 10 centres de services financiers en importance au monde.

On peut trouver de plus amples renseignements au sujet des politiques et des méthodes sur la gouvernance d'entreprise et la gestion du risque à l'adresse www.banquescotia.com.

Meilleures pratiques du conseil d'administration

- Le conseil d'administration de la Banque Scotia est dirigé par un président du conseil non dirigeant.
- Des 15 administrateurs actuels de la Banque Scotia, 14 sont indépendants, y compris le président.
- Le taux de représentation des femmes au conseil s'élève à 26,6 %.
- La Banque a élaboré une politique officielle en matière de gouvernance d'entreprise* en 2002 qui, depuis, a été améliorée et approuvée de nouveau chaque année. Elle est révisée au moins une fois l'an.
- Les actionnaires votent pour les administrateurs individuellement. Si le nombre d'abstentions est supérieur au nombre de voix reçues en leur faveur lors d'une élection par acclamation, les administrateurs doivent donner leur démission.
- Les quatre comités du conseil satisfont aux normes d'indépendance du point de vue de la composition.
- Le conseil procède chaque année à une évaluation de son rendement et de celui de ses comités.
- Lors de chaque réunion du conseil d'administration et des comités du conseil, une période est consacrée à la libre discussion sans la présence de membres de la direction.
- Un programme d'orientation est en place pour tous les nouveaux administrateurs. Ils reçoivent également une copie du guide de gouvernance d'entreprise et une copie à jour de ce guide leur est remise chaque année. Tous les administrateurs participent aux séances de formation offertes par le conseil tout au long de l'année.
- Chaque année, tous les administrateurs, dirigeants et employés de la Banque doivent attester par écrit qu'ils respectent le Code d'éthique de la Banque Scotia*. La Banque a également adopté la Politique sur le signalement d'information financière non conforme*.
- Les administrateurs doivent détenir des actions ordinaires de la Banque ou des actions à dividende différé d'une valeur ne pouvant être inférieure à 450 000 \$, niveau qui doit être atteint dans un délai de cinq ans.

* Disponible à www.banquescotia.com



The Ethical Funds Company : cette société offre une gamme de fonds communs de placement socialement responsables. Elle gère un actif d'environ 2,4 milliards de dollars au sein de fonds qui sont aussi commercialisés par des spécialistes en placement qualifiés, des courtiers à escompte, des compagnies d'assurance vie et d'autres partenaires institutionnels.



Indice FTSE4Good : indice financier conçu par le Financial Times Stock Exchange afin de faire connaître les entreprises qui répondent à des normes de responsabilité sociale reconnues à l'échelle mondiale et de faciliter les placements dans de telles entreprises.

Principales réalisations en 2007

- Nous avons amélioré nos dossiers d'ouverture de compte pour les personnes âgées et les étudiants de manière à offrir gratuitement une quantité illimitée d'opérations de débit en succursale ou par voie électronique.
- L'indice Scotia de fidélité de la clientèle est passé de 50 % en 2006 à 53 % en 2007, selon les réponses fournies par nos clients à quatre questions clés.
- Nous avons ouvert 35 nouvelles succursales au Canada et rénové 20 établissements.
- Des services pour les petites entreprises ont fait l'objet d'un projet pilote au Mexique, aux Bahamas et en El Salvador.

la responsabilité de répondre à leurs besoins

La Banque Scotia s'est donnée pour principal objectif d'aider les clients à améliorer leur situation financière, en trouvant des solutions adaptées à leurs besoins. Nous ne pouvons atteindre cet objectif qu'en gagnant la confiance et la fidélité de nos clients par nos gestes et notre gamme de produits et en donnant suite efficacement à leurs préoccupations.



Réseau mondial de GAB, de bureaux et de succursales de la Banque Scotia

	2007	2006	2005
Clients dans le monde	Plus de 12,5 millions	Environ 12 millions	Environ 10 millions
Succursales et bureaux	2 331	2 191	1 959
GAB	5 283	4 937	4 449

Appui aux principes directeurs des Nations Unies

La Banque Scotia appuie les principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, notamment les droits suivants :

- Droit à la sécurité
- Droit de se faire entendre
- Droit à l'éducation
- Droit de satisfaction des besoins essentiels
- Droit au choix
- Droit à l'information
- Droit à la réparation
- Droit à la confidentialité

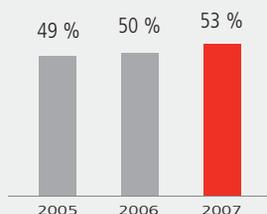
Nous nous sommes également engagés à respecter plusieurs codes de conduite d'application volontaire et engagements envers le public dont le but est de protéger les intérêts des clients sur des sujets allant de la protection de la vie privée aux fraudes par carte de crédit et

Depuis 1975, la succursale Woodlawn-Westphal de la Banque Scotia à Dartmouth, en Nouvelle-Écosse, a aidé à répondre aux besoins de Moore & Cormier Foundation Forming, petite entreprise familiale. Aujourd'hui, l'entreprise est considérée comme un chef de file du secteur et s'est diversifiée dans de nouveaux secteurs de service afin de répondre aux besoins de ses clients, y compris la vente de coffrages et d'accessoires. Les propriétaires de cette entreprise, soit Gary L. Moore père (à gauche), accompagné de sa femme, Rosemary, et Gary J. Moore fils, travaillent toujours de concert avec les fournisseurs, les ingénieurs et les fonctionnaires municipaux de manière à se tenir au courant de l'évolution constante des technologies.

Dans le cadre de notre programme d'expansion des succursales au Mexique, nous incorporons des caractéristiques visant à aider les personnes handicapées. Ainsi, la Libre Acceso A.C., organisme non gouvernemental pour les personnes handicapées, a reconnu que nous étions la première banque au Mexique à ouvrir une succursale garantissant l'accessibilité aux clients et aux employés ayant un handicap. Eduardo Lomelin Delgado et Mayra Valeria Patiño Soto travaillent comme caissiers à la succursale innovatrice et accessible du 222 Reforma de Mexico. Leur superviseure, Gabriela Gonzáles Sánchez, est au centre de la photo.



L'indice Scotia de fidélité de la clientèle – Note d'appréciation élevée*



* Notre pointage actuel de 53 % révèle que plus de la moitié de nos clients canadiens manifestent un degré élevé de fidélité envers la Banque Scotia.

de débit, en passant par le processus de résolution des plaintes des petites et moyennes entreprises.

Le texte intégral des codes et des engagements se trouve à l'adresse www.banquescotia.com; cliquer sur le lien Service à la clientèle, sous Services aux entreprises, Qui nous sommes.

Protéger nos clients contre la fraude

La Banque Scotia s'est engagée à protéger ses clients et leurs renseignements financiers.

- Pour contrer la hausse du nombre de cas d'usurpation d'identité, nous avons donné à nos clients des conseils sur la sécurité des opérations bancaires afin de les aider à se prémunir contre la fraude. Au Canada, nous avons participé à la campagne Protégez votre NIP afin de sensibiliser encore plus les clients à la nécessité de protéger leur numéro d'identification personnel et de prévenir les fraudes aux guichets automatiques. Nous avons aussi entrepris un certain nombre d'initiatives mondiales visant à améliorer le matériel associé aux GAB de manière à combattre le clonage. Vous trouverez d'autres renseignements et conseils utiles à www.banquescotia.com et dans notre brochure *Pour protéger votre argent... protégez votre NIP*, disponible en succursale.

- Nous échangeons de l'information et examinons les nouveaux problèmes de sécurité avec des groupes de travail du secteur financier et les autorités chargées de l'application des lois de tous les échelons du gouvernement. La Banque Scotia est membre du Forum sur la prévention de la fraude, coalition d'entreprises, de consommateurs, d'organismes gouvernementaux et d'autres groupes engagés à lutter contre la fraude visant les consommateurs et les entreprises.
- Le Canada est en train d'opter pour les cartes à puce (ou cartes intelligentes) pour les opérations de débit et de crédit. Ces cartes intégreront un microprocesseur – soit en fait un petit ordinateur – qui traitera les opérations tout en s'assurant que les données contenues dans la puce sont protégées. Les cartes à puce ont permis de réduire le nombre de fraudes dans plusieurs autres pays où elles sont utilisées et contribueront à améliorer la sécurité de notre système actuel.

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

La Banque Scotia s'est engagée à prendre les mesures de protection les plus rigoureuses qui soient en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes, afin d'assurer la sécurité du système financier pour ses clients, pour l'ensemble de la population canadienne et pour elle-même.

- Nous comptons un 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. Cette équipe supervise la conception, la mise en œuvre 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 2007, la Banque Scotia a continué d'améliorer son système pour aider à détecter et à signaler les activités douteuses au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada.
 - Notre système de surveillance automatisé permet à la Banque d'évaluer méthodiquement les portefeuilles et les opérations de certains clients afin de détecter toute activité de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme;
 - Notre système automatisé de gestion des risques des clients surveille certaines opérations nationales et internationales dans le but de trouver des correspondances par rapport à diverses listes de sanctions et à des bases de données sur les personnes politiquement exposées.

Nous avons aussi identifié les personnes et entités assujetties à des sanctions gouvernementales, en vertu du Règlement d'application de la résolution des Nations Unies sur la lutte contre le terrorisme et du Code criminel du Canada.

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 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 ainsi que l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels.

La brochure sur la confidentialité de la Banque Scotia, *Avec le Groupe Banque Scotia, vos renseignements personnels sont bien protégés*, donne aux clients un bref aperçu des faits associés à la confidentialité, un peu comme les étiquettes nutritionnelles qu'on retrouve sur les produits alimentaires.



PLEINS FEUX SUR LES BESOINS FINANCIERS DES JEUNES ADULTES

Afin de mieux comprendre les besoins financiers et les préférences des jeunes adultes – un segment de clientèle souvent sous-représenté dans le secteur bancaire – la Banque Scotia a lancé le Scotiabank Change-Maker Challenge à la fin de 2007, concours en ligne qui invitait les jeunes adultes de quatre pays des Caraïbes à soumettre leurs idées ou leurs solutions en matière d’innovation bancaire.

Sharene Gaitor, championne Change-Maker des Bahamas, reçoit son prix de Wayne Powell, vice-président à la direction, Réseau de succursales, Jamaïque.

Cette brochure, ainsi que le Code de confidentialité et l’Entente relative à la confidentialité sont disponibles à la section Service à la clientèle, dans notre site à www.banquescotia.com (cliquer sur le lien Confidentialité ou Service à la clientèle, sous Qui nous sommes) ou dans nos succursales.

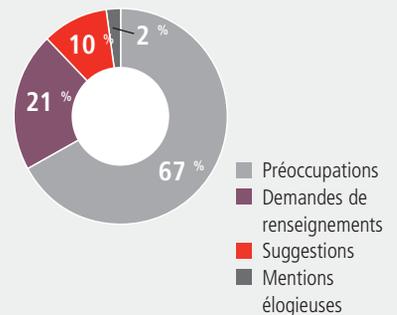
- Nous avons récemment lancé les Politiques et directives du Groupe Banque Scotia relatives à la protection de la confidentialité des renseignements personnels. Élaboré dans le but de répondre aux exigences en rapide évolution relatives à l’accessibilité, l’utilisation, le stockage, la transmission et l’élimination de renseignements sur les clients et les employés, y compris l’utilisation accrue d’appareils électroniques et mobiles, ce nouveau document fournit aux employés des directives claires sur ces sujets cruciaux.
- La Banque Scotia joue un rôle de premier plan dans la résolution des problèmes de confidentialité au sein du secteur. Par exemple, nous avons participé à la réponse sectorielle à l’étude quinquennale requise relativement à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRDÉ)*, la loi canadienne sur la protection des renseignements personnels.
- La Banque Scotia a aussi participé à la rédaction des lignes directrices en cas d’atteinte à la vie privée diffusées par le commissaire à la protection de la vie privée, en 2007.

Connaissances financières

À mesure que les consommateurs prennent de plus en plus en main leur bien-être financier tout en ayant accès à un choix croissant de produits et services, les connaissances financières constituent la clé pour les aider à planifier un solide avenir sur ce plan. Les banques ont un rôle prépondérant à jouer en la matière en leur donnant les compétences et l’information nécessaires afin qu’ils puissent prendre des décisions éclairées. Voici quelques exemples des efforts déployés par la Banque Scotia afin d’accroître les connaissances financières de ses clients, au Canada et à l’échelle mondiale :

- Les employés des succursales font des présentations de nature financière à des groupes de consommateurs, de personnes âgées et d’étudiants dans leurs collectivités. En 2007, plus de 170 succursales ont présenté des séminaires abordant des thèmes comme la planification financière de base, l’achat d’une maison, l’épargne-études et différents sujets d’intérêt pour les propriétaires de petites entreprises. La Banque Scotia a aussi animé 149 séminaires auxquels ont participé plus de 4 469 étudiants dans le cadre des programmes d’information financière de l’Association des banquiers canadiens.
- L’année 2007 a marqué le 10^e anniversaire du programme de sensibilisation à la fraude de la Banque Scotia. Dans le cadre de ce programme national de prévention et d’information intitulé Non à la fraude, nous faisons des présentations et distribuons des vidéos pour renseigner les groupes communautaires qui sont au service

Types de messages reçus à Scotia j’écoute, en 2007



des personnes âgées, des nouveaux immigrants et d’autres communautés vulnérables sur la fraude par téléphone, par Internet et dans la publicité. Au cours de l’année, plus de 151 conférenciers bénévoles ont fait au-delà de 300 présentations, rejoignant environ 8 000 participants. Dans les 10 dernières années, plus de 130 000 personnes ont participé à ce programme.

- Parmi ses efforts internationaux, la Banque Scotia du Costa Rica a parrainé un programme d’information financière en classe pour près de 200 000 élèves de 4^e et 5^e années. Grâce à un don de 40 000 \$ US de la Banque Scotia, le ministère de l’Éducation costaricain a lancé un nouveau programme en avril dans le but d’enseigner aux jeunes des sujets tels que l’épargne, l’établissement d’un budget, le régime de retraite et de sécurité sociale pendant leurs cours de mathématiques et de sciences humaines.



Le Scotiabank Change-Maker Challenge faisait partie d'un projet pilote régional destiné à mettre au point de nouveaux produits pertinents, un service à la clientèle adapté et des programmes de commandites des activités communautaires axés sur les jeunes.

Ce concours demandait aux participants de 18 à 30 ans des Bahamas, de la Barbade, de la Jamaïque et de Trinité-et-Tobago de soumettre une courte dissertation sur le thème « Si j'étais le chef de la direction d'une grande institution financière, quel nouveau service bancaire rafraîchissant offrirais-je à mes clients? »

« Les jeunes méritent qu'on leur donne la chance de promouvoir leurs idées et de se faire entendre. Ce concours est une occasion exceptionnelle de modifier la façon dont la Banque Scotia fait des affaires », affirme M. Pat Minicucci, premier vice-président pour la région des Caraïbes. Il précise également que dès décembre 2007, plus de 450 idées originales ont été soumises pour être considérées par un comité de juges, composé de chefs d'entreprise régionaux et de cadres supérieurs de la Banque Scotia. En janvier, M^{me} Sharene Gaitor des Bahamas a été nommée la championne Change-Maker et a reçu un prix de 10 000 \$ US pour sa proposition d'un programme de prêts hypothécaires multiphases.

Donner suite aux commentaires des clients

La satisfaction de sa clientèle joue un rôle prépondérant dans la réussite de la Banque Scotia. C'est pourquoi la Banque a recours à un certain nombre d'outils de recherche et de sondage dans le but de recueillir les commentaires des clients sur ses produits et ses services. Les lacunes qui ressortent de cette rétroaction donnent par la suite lieu à des objectifs d'amélioration ou à des 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. Voici quelques-uns de ces outils :

- Dans le cadre du sondage La Banque aux yeux des clients, nous communiquons avec des clients des Services bancaires de détail choisis au hasard en vue d'obtenir de l'information sur la fidélité et la satisfaction des clients.
- L'indice Scotia de fidélité de la clientèle est fondé sur les résultats de notre sondage La Banque aux yeux des clients et constitue un indicateur clé de l'engagement des clients (voir la page 7 pour connaître les résultats de 2007).

- Grâce à Scotia j'écoute, les employés peuvent faire part de leurs commentaires par téléphone ou par courriel, anonymement s'ils le désirent, sur les questions qui les empêchent d'offrir un service de qualité supérieure. En 2007, ce service a reçu 6 955 messages.
- À l'extérieur du Canada, les établissements de la Banque Scotia évaluent aussi les niveaux de satisfaction de la clientèle grâce à diverses méthodologies de sondage. En 2007, nous avons entrepris d'importants travaux de planification en vue de mettre en œuvre des programmes uniformes d'évaluation et de réponse en matière de satisfaction de la clientèle dans tous nos établissements bancaires internationaux aux Antilles et en Amérique latine.

Donner suite aux préoccupations des clients

Pour donner suite aux préoccupations et aux plaintes des clients des Services bancaires aux particuliers et des petites entreprises, la Banque Scotia suit un processus interne en trois étapes, comme le montre l'organigramme ci-dessous. Si un client a toujours l'impression que sa

Communications en langage clair et simple

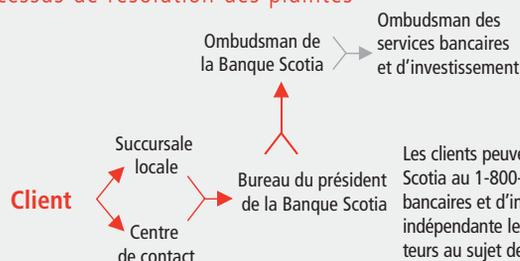
La Banque s'est depuis longtemps engagée à offrir à ses clients de l'information bancaire facile à comprendre et à utiliser afin qu'ils puissent comparer les produits de façon efficace et d'effectuer les choix judicieux en fonction de leurs besoins financiers. Toutes les formules et tous les documents sur les produits destinés aux particuliers, y compris les prêts hypothécaires, sont écrits en langage clair et simple.

préoccupation n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante, il peut communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), organisme indépendant qui étudie les plaintes formulées par les consommateurs au sujet des fournisseurs de services financiers. À l'échelle internationale, les établissements de la Banque Scotia suivent des processus semblables de gestion des plaintes, qui varient en fonction des besoins locaux ou des exigences réglementaires.

Résolution des plaintes des clients

	2005	2006	2007
Nombre de plaintes reçues au Bureau du président	7 384	6 897	8 172
Pourcentage de clients satisfaits de la gestion des plaintes	90 %	88 %	88 %
Nombre de changements apportés aux politiques, processus ou produits à la suite de plaintes	97	101	95
Mentions élogieuses faites aux employés	267	224	210

Processus de résolution des plaintes



Les clients peuvent joindre l'ombudsman de la Banque Scotia au 1-800-785-8772. L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) examine de façon indépendante les plaintes formulées par les consommateurs au sujet des fournisseurs de services financiers.



PLEINS FEUX SUR

L'ÉTABLISSEMENT DE BONNES RELATIONS AVEC LES CLIENTS

La Banque Scotia s'est lancée dans la baladodiffusion de séminaires consacrés aux finances des consommateurs et des petites entreprises. Complément audio du bulletin financier en ligne gratuit de la Banque Scotia, MonCoffre, le balado Le Clip financier a été diffusé au cours de 2007 à plus de un million de Canadiens. Notre balado *Trouver l'argent*, qui fournit aux auditeurs les principes de base d'une gestion financière efficace, a été écouté par plus de 27 000 auditeurs et figure sur le palmarès iTunes des 100 meilleurs séminaires en baladodiffusion de l'année. Pour accéder à ces deux balados, allez à l'adresse www.banquescotia.com/podcasts.

Accessibilité et aménagement en milieu de travail

Tous les Canadiens ont le droit d'obtenir les services financiers essentiels d'une manière qui tient compte de leurs besoins particuliers et respecte leur dignité. La Banque Scotia déploie des efforts considérables pour que la conception et la prestation de ses services, de même que les conditions d'emploi offertes, répondent aux besoins des personnes handicapées.

- Tant les nouvelles succursales de la Banque Scotia que les établissements qui ont subi d'importantes rénovations au Canada satisfont aux normes d'accessibilité de l'Association canadienne de normalisation (CSA). La plupart de nos autres succursales seront rénovées au cours des prochaines années dans le but de respecter ces normes. En 2007, nous avons ouvert 35 nouvelles succursales au Canada et entrepris le déménagement ou la rénovation majeure de 20 succursales au pays.
- Nos GAB facilitent l'accès des personnes en fauteuil roulant au lecteur de cartes, au clavier, à l'écran et à la sortie des relevés. Nous avons ajouté des écrans couleur plus grands à haute résolution et sans reflet, de même que des touches en braille, et le délai est maintenant plus long entre les opérations à tous les GAB pour que les clients soient moins bousculés. La Banque Scotia a aussi ajouté à ses GAB une barre d'appui pour aider les clients à se placer et à se soutenir, ainsi que des voyants pour guider les clients vers l'opération choisie. Nous continuons aussi de travailler en étroite collaboration avec différents fournisseurs dans le but de concevoir du matériel informatique et des logiciels qui soient tout à fait conformes aux normes de la CSA.

- Les renseignements à caractère commercial et général de la Banque Scotia peuvent être obtenus sous d'autres formes (cassette audio, braille, gros caractères) sur demande, en composant le 1-888-615-8991 ou en se rendant au site Web www.banquescotia.com.

Services bancaires de base

À la Banque Scotia, nous voulons que les Canadiens aient accès à des services bancaires de base, notamment à un compte d'opérations de base à frais minimes. Nous donnons des directives précises et une formation appropriée à nos employés et nous fournissons aux clients des renseignements détaillés afin qu'ils comprennent parfaitement comment ouvrir un compte de dépôt personnel et gérer leurs besoins bancaires.

- Une liste des pièces d'identité acceptables à présenter pour ouvrir un compte et encaisser des chèques du gouvernement (jusqu'à 1 500 \$) ainsi que d'autres renseignements sont disponibles dans nos succursales, par téléphone et sur notre site Web. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la brochure *Opérations bancaires courantes – Ouvrir un compte de dépôt ou encaisser un chèque du gouvernement fédéral à la Banque Scotia/Politique relative au blocage des fonds*, que vous trouverez en succursale.
- Afin d'améliorer le service à la clientèle, la Banque Scotia et d'autres institutions membres du secteur bancaire se sont engagées à réduire la période maximale de retenue des chèques. Depuis le 30 avril 2007, la période maximale de retenue des chèques est passée de 10 à 7 jours ouvrables pour les chèques en dollars

canadiens codés à l'encre magnétique qui ne sont pas endommagés, ni mutilés. Ces chèques doivent être tirés sur la succursale d'une institution financière située au Canada et déposés dans des comptes de dépôt personnels. Des renseignements détaillés figurent dans la brochure mentionnée ci-dessus.

- La Banque Scotia collabore avec les membres du secteur bancaire canadien et avec l'Association canadienne des paiements afin de mettre en place de nouvelles technologies d'imagerie électronique qui réduiront de façon considérable les délais de traitement des chèques par les différentes institutions financières.
- Le compte de base Scotia est une option à coût modique. En effet, ses frais mensuels de 3,95 \$ comprennent 12 opérations de débit et jusqu'à 4 opérations à la caisse. Aucun dépôt minimal ni preuve d'emploi ne sont exigés.

Répondre aux besoins des jeunes

La Banque Scotia propose divers produits et services spécialisés aux jeunes et aux étudiants. En voici quelques exemples :

- 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 postsecondaires reconnus au Canada. En 2007, nous l'avons modifié pour assortir les comptes admissibles d'un nombre illimité d'opérations de débit, sans frais supplémentaires.
- 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.

À l'écoute des propriétaires d'entreprise

En 2007, la Banque Scotia, en collaboration avec TNS Canadian Facts, a réalisé auprès de propriétaires de petites entreprises une étude avant-gardiste d'utilisation et d'attitudes. Cette vaste enquête portant sur 1 190 petites entreprises avait pour but d'examiner les principaux problèmes, les buts et les priorités des sociétés indépendantes. Voici quelques-uns des résultats qui en découlent :

- Les entreprises canadiennes ont pour objectifs centraux la croissance, l'accroissement des revenus et la réduction des coûts, et pourtant moins de la moitié d'entre elles (42 %) possèdent un plan d'affaires officiel.
- Plus des trois quarts des entreprises reconnaissent l'importance de bénéficier de conseils d'affaires, mais peu d'entre elles ont déjà sollicité des avis professionnels dans le domaine de la fiscalité, de la croissance des affaires ou de la gestion des flux de trésorerie (51 %, 16 % et 14 % respectivement).

Ces résultats fournissent à la Banque Scotia des données lui permettant de s'attaquer à ces questions et de mettre au point de nouveaux outils et services destinés aux propriétaires de petites entreprises.

- Dans la plupart de nos bureaux à l'étranger, nous offrons le compte Scotia Plus Achiever, à intérêt élevé sans frais, conçu pour les jeunes épargnants.
- En 2007, nous avons lancé notre Régime d'épargne-études Scotia dans quatre autres pays. Dorénavant, nos clients situés dans 17 pays des Antilles et de l'Amérique centrale peuvent épargner pour l'éducation de leurs enfants. Les parents ou les tuteurs n'ont qu'à remplir un calculateur épargne-études en succursale et à verser des cotisations automatiques préautorisées dans le produit d'épargne de leur choix. Ils peuvent également obtenir des prêts à taux réduit pour couvrir les frais d'études additionnels. La Banque Scotia prévoit étendre ce programme à tous ses établissements d'Amérique latine en 2008.

Au service de collectivités diverses

Chaque année, plus de 250 000 immigrants arrivent au Canada. Dans un tel contexte, il devient de plus en plus nécessaire de fournir des services essentiels aux communautés culturelles. En fait, selon les données du recensement de 2006 de Statistique Canada, une personne sur cinq vivant au Canada est née à l'étranger, et 70 % des personnes appartenant à cette catégorie n'ont ni le français ni l'anglais

Scotia Plus®

Nous proposons aux personnes de 59 ans ou plus le programme Scotia Plus®. En 2007, nous avons converti ce produit en plan bancaire sans frais offrant un nombre illimité d'opérations de débit gratuites et d'autres services gratuits ou à prix réduit pour les comptes Scotia Plus® admissibles.

comme langue maternelle. La Banque Scotia recrute activement des employés multilingues afin de pouvoir satisfaire les préférences linguistiques et culturelles de sa clientèle. De plus, nous proposons bon nombre de nos services en plusieurs langues. Voici quelques-uns d'entre eux :

- Les employés de nos centres de contact TéléScotia et de Placement direct ScotiaMcLeod (PDSM) fournissent des services en français, en anglais, en mandarin et en cantonais.
- Nous avons élaboré de nombreux documents multilingues que les succursales peuvent personnaliser et imprimer avant de les remettre à leurs clients. En 2007, la Banque Scotia a étendu sa gamme de documents afin de les adapter pour les communautés qui parlent le portugais, le panjabi, le coréen et le tagal.
- Nous utilisons une variété de supports et de modes de communication pour entrer en contact avec différentes collectivités et répondre à leurs besoins croissants. L'une de nos récentes promotions a aidé des membres de la communauté chinoise à ouvrir des comptes bancaires de petite entreprise.

Services bancaires aux Autochtones

La Banque Scotia s'est engagée depuis longtemps à établir de solides relations et partenariats d'affaires avec les particuliers et les groupes des communautés autochtones du Canada. Nous sommes fiers de contribuer à l'essor de l'activité économique et de l'emploi au sein des collectivités autochtones grâce aux facilités de crédit, aux services bancaires et aux produits de placement que nous offrons aux Premières nations.

- Nous exploitons 4 succursales dans des réserves indiennes ainsi qu'un réseau de 22 centres d'opérations bancaires pour Autochtones.



- Dans le cadre du programme de garantie de prêts du ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien, la Banque Scotia a consenti plus de 249 prêts hypothécaires relativement à 116 projets de logements sociaux, menés par 79 différentes bandes des Premières nations; les autres fonds ont servi à l'achat de résidences personnelles par des particuliers.
- Certaines succursales de la Banque Scotia ont élaboré, à l'intention de collectivités autochtones particulières, des programmes spéciaux de prêts garantis par les conseils de bande. Par exemple, notre succursale de Rama, en Ontario, a noué un partenariat durable avec les membres de la Première nation des Chippewas de Mnjikaning, en vue de financer le logement dans la réserve.
- Parmi nos autres programmes de crédit novateurs, mentionnons les prêts uniques en leur genre consentis aux entreprises de la collectivité des Premières nations par la succursale de Standoff, en Alberta, lesquels sont garantis par le conseil de bande. Ainsi, aucune garantie n'est exigée des demandeurs pour obtenir l'approbation du crédit.
- En outre, différents secteurs du Groupe Banque Scotia collaborent ensemble afin de répondre aux divers besoins financiers des Premières nations. Par exemple, nous fournissons des services bancaires commerciaux, des services de fiducie, des services de gestion de trésorerie et des services bancaires de détail à la Première nation des Kawacatoose. Afin d'aider cette communauté crie à assurer son indépendance économique à long terme, nous l'avons aidé en 2007 à financer un placement immobilier à Regina, à des fins de développement commercial et résidentiel. Alors que nous augmentons



R. Karl James, directeur général de Jamaica Cane Products Sales Limited (à gauche) fait le tour des récoltes en compagnie de Richard McCorkindale, premier directeur, Services commerciaux et services aux entreprises, Opérations internationales, Banque Scotia (au centre) et de Wayne Hewitt, vice-président de la Banque Scotia en Jamaïque.

PLEINS FEUX SUR

LE SOUTIEN DE LA CROISSANCE ÉCONOMIQUE EN JAMAÏQUE

Grâce à nos Services commerciaux et services aux entreprises, Opérations internationales, nous aidons les producteurs agricoles, y compris les exploitants indépendants, à participer au commerce international et à créer une croissance économique locale.

les services bancaires commerciaux et les services de gestion des placements que nous offrons à cette bande, nos succursales de détail proposent également un éventail de services aux membres des Premières nations.

- Nous encourageons les succursales servant les communautés autochtones à acheter des produits et des services des entreprises autochtones, et à offrir des possibilités d'emploi et des programmes de formation aux membres de ces communautés.
- Au cours de l'année 2007, la Banque Scotia s'est préparée à soutenir les Autochtones qui ont survécu, à l'échelle du Canada, à l'ancien système des écoles résidentielles et qui sont censés recevoir une compensation financière du gouvernement fédéral en 2008. La Banque Scotia a versé une importante contribution financière au Service d'assistance canadienne aux organismes (SACO) afin que cet organisme sans but lucratif puisse offrir des ateliers facultatifs de planification financière et des services-conseils aux bénéficiaires de ces indemnités, dont le nombre s'élève approximativement à 80 000.

L'indice de fidélité des petites entreprises clientes (note d'appréciation élevée) (%)



L'indice de fidélité des petites entreprises clientes est basé sur les résultats d'un sondage interne et constitue un indicateur clé de leur fidélité envers la Banque Scotia.

- En outre, pour aider ces personnes à allouer et à gérer leurs fonds de manière prudente et sécuritaire, la Banque Scotia leur offrira des comptes-chèques sans frais permettant un nombre illimité d'opérations pendant un an, de même qu'un certificat de placement garanti (CPG) spécial à intérêt élevé de cinq ans. Le réseau de succursales de la Banque Scotia est déterminé à aider ces personnes à utiliser ces sommes le plus efficacement possible pour atteindre leurs objectifs financiers.

Petites entreprises

Les petites et moyennes entreprises (PME)* jouent un rôle très important dans l'économie du Canada. En fait, selon Statistique Canada, les petites entreprises représentent 97 % de toutes les sociétés canadiennes. La Banque Scotia s'est fixé comme priorité de répondre aux défis et aux possibilités uniques de ce segment de clientèle. En plus de fournir un accès au crédit, nous dotons les spécialistes en petites entreprises des ressources et des compétences dont ils ont besoin pour fournir des conseils, de l'information et des services à leurs clients, y compris des stratégies et des solutions pratiques adaptées aux objectifs particuliers de chaque client.

* Entreprises canadiennes dont les revenus s'élèvent à moins de 5 millions de dollars et dont les besoins d'emprunt ne dépassent pas 500 000 \$.

Spécialistes en petites entreprises de la Banque Scotia

	2006	2007
Directeurs de succursale ayant de l'expérience auprès des petites entreprises	912	926*
Directeurs de comptes affectés à la petite entreprise	585	612
Nombre de succursales comptant des directeurs de comptes affectés à la petite entreprise	374	406
Nombre total de spécialistes de la petite entreprise	1 497	1 538

* Sur un total de 1 005 succursales canadiennes.

Aide fournie par le Centre d'information pour entreprise de la Banque en 2007

Questions de clients, formulées sur le site Web du Centre d'information en 2007	10 240
Questions ayant reçu une attention immédiate	96 %
Nombre d'appels reçus chaque mois par les représentants du centre d'appels	853

Amélioration de nos produits et services

Nous mettons sans cesse à jour nos produits et services et nous en lançons de nouveaux afin de mieux répondre aux besoins des propriétaires de petites entreprises. Voici quelques exemples en 2007 :

- Pour aider les entrepreneurs ayant une entreprise de moins de deux ans, la Banque Scotia a lancé le forfait Plan Démarrage Scotia *pour entreprise*^{MC}, qui fournit des rabais sur les services bancaires, un logiciel de comptabilité gratuit et un accès à des outils financiers de même qu'à des guides d'information en ligne.
- Nous avons lancé l'outil interactif gratuit Rédacteur de plans de gestion *pour entreprise*^{MC} afin d'aider les propriétaires d'une nouvelle petite entreprise ou d'une petite entreprise déjà établie à élaborer, organiser et utiliser un plan de gestion. Disponible à www.banquescotia.com, ce planificateur en ligne comprend des exemples de plans de gestion de même que des liens externes qui permettent aux propriétaires de ces entreprises de se renseigner sur les marchés locaux, sur les besoins de leurs clients et sur les tendances au sein de leur secteur d'activité.
- Nous avons également mis sur le marché Schéma financier *pour entreprise*, outil de diagnostic financier qui permet de créer un rapport écrit recommandant des stratégies et des solutions qui

En 2007, Scotia Group Jamaica Ltd. a tiré profit de sa relation bancaire de 20 ans avec la coopérative Jamaica Cane Products Sales Ltd. (JCPS) pour lui fournir 30 millions d'euros de financement préalable à l'exportation, en vue de l'aider à produire et à raffiner la récolte de cannes à sucre jamaïcaines et à la vendre sur les marchés européens.

Grâce au soutien de la Banque Scotia, la coopérative pourra fournir des fonds d'exploitation à ses parties prenantes, permettant ainsi à la All Island Jamaica Cane Farmers Association d'offrir des prêts sur récolte, des

assurances et du matériel aux petits producteurs de cannes à sucre. JCPS est en mesure de faire des versements échelonnés aux exploitants indépendants lorsqu'ils livrent leurs récoltes aux usines, plutôt que d'attendre la livraison et la vente du produit fini aux acheteurs européens.

La Banque Scotia cherche aussi des occasions de créer des programmes novateurs de crédit hypothécaire axés sur les collectivités, dans des régions rurales du Pérou afin d'aider les exploitants et les producteurs agricoles locaux.

Code de conduite régissant les relations de la Banque Scotia avec les PME

La Banque Scotia adhère à un code de conduite régissant les relations avec les petites et moyennes entreprises (PME) afin de s'assurer de les servir d'une manière juste, claire et transparente. Ce code est disponible à www.banquescotia.com et aborde les éléments suivants :

- Ouverture
- Changement de la relation de crédit
- Responsabilité
- Notre engagement à servir les clients et à résoudre leurs problèmes de façon satisfaisante
- Processus d'octroi de crédit
- Traitement des plaintes

aideront les propriétaires de petites entreprises à atteindre leurs objectifs financiers.

Petites entreprises et Opérations internationales

L'accès à de judicieux conseils financiers et à du crédit constitue toujours un défi que doivent relever de nombreux exploitants de petites entreprises dans les pays en développement. La Banque Scotia est consciente de ce défi et s'est engagée à fournir des services à valeur ajoutée ainsi que des solutions de crédit personnalisées pour aider les propriétaires de petites entreprises à augmenter leur chiffre d'affaires. Nous travaillons main dans la main avec nos clients pour assurer leur réussite et le mieux-être global des pays où nous exerçons nos activités.

L'an dernier, nous avons lancé des projets pilotes exhaustifs destinés aux petites entreprises d'Amérique latine et des Antilles et, au cours de la prochaine année, nous appliquerons ce modèle dans tout notre réseau international.

Soutenir le secteur agricole du Canada

La Banque Scotia met à la disposition des petites et des moyennes entreprises agricoles clientes une gamme complète de solutions financières, dont des prêts, des services de placement et une aide à la transmission des exploitations agricoles d'une génération à l'autre.

- En 2007, la Banque Scotia a formé une alliance avec Viterra. Cette alliance tire profit de notre expérience en prestation de services novateurs de financement au point d'achat des intrants destinés aux producteurs de cultures agricoles et aux éleveurs de bétail. La Banque offre également du financement d'intrants agricoles par l'intermédiaire de distributeurs indépendants affiliés à Univar Canada, Agrico Canada et par le réseau de détaillants membres de FarmPure Seeds.
- Grâce aux *Services Héritage agricole Scotia^{MC}*, la Banque Scotia travaille en étroite collaboration avec les entreprises agricoles clientes en vue d'élaborer et de mettre en œuvre des plans de relève qui répondent à des objectifs financiers personnels et commerciaux. En consultation avec leurs familles et leurs conseillers, nous aidons les clients à élaborer des solutions qui prennent en considération les options de revenu de retraite, les placements, la planification successorale, la gestion de l'impôt, la protection du revenu et de l'actif, et l'importance de léguer un héritage.

- Par l'entremise de l'Association des banquiers canadiens, nous avons fait des suggestions aux divers paliers de gouvernement pour les aider à concevoir et à mettre en œuvre des programmes de gestion de risque à l'intention des exploitants agricoles.
- Nous parrainons aussi des événements et des activités visant à soutenir les jeunes et les communautés rurales, comme le Scotiabank Classic dans le cadre de la foire Royal Agricultural Winter Fair à Toronto.

Vers l'avenir...

Nous nous sommes fixé un certain nombre d'objectifs concernant l'amélioration du service à la clientèle au cours des prochaines années et nous ferons part de nos progrès à ce chapitre dans nos déclarations annuelles sur la responsabilité sociale. Nos principaux objectifs sont les suivants :

- Accroître les niveaux de satisfaction et de fidélité de la clientèle au moyen de notre sondage La Banque aux yeux des clients;
- Continuer à viser un pourcentage de satisfaction élevé parmi les clients qui adressent leurs plaintes au Bureau du président;
- Continuer à améliorer notre capacité de fournir des conseils avisés aux petites entreprises en mettant l'accent sur la formation et sur la fourniture de nouveaux outils et ressources pratiques;
- Étendre nos services aux PME à des établissements internationaux;
- Mettre davantage l'accent sur des services bancaires multiculturels en créant de nouveaux produits qui sont adaptés aux besoins variés de nos clients.

LA SATISFACTION DES EMPLOYÉS

Principales réalisations en 2007

- Pour une quatrième année consécutive, la Banque figure parmi les 50 meilleurs employeurs au Canada, selon le *Globe and Mail Report on Business*;
- Notre indice de satisfaction des employés est demeuré stable à 87 %, selon notre sondage interne Point de vue;
- Au Mexique, le Groupe Banque Scotia s'est classé au 11^e rang parmi 100 entreprises, selon le Great Place to Work Institute of Mexico;
- Le magazine *Training* a classé la Banque parmi les 125 meilleures entreprises sur le plan de la formation, la plaçant au premier rang des banques canadiennes.

la responsabilité de soutenir et d'encourager le personnel

Nous reconnaissons que nos employés sont notre principal atout et nous poursuivons nos efforts visant à améliorer les compétences de notre personnel qui, à son tour, contribue à la réussite de la Banque.



Pour nous tailler une place parmi les employeurs de choix dans tous les marchés que nous servons, nous devons réunir et maintenir un effectif à l'image de nos communautés, soutenir l'avancement et contribuer à créer un environnement qui favorise l'intégration où tous les employés sont engagés, encouragés et reconnus.

Nombre d'employés au Canada*

	Temps plein	Temps partiel	Total
Alberta	2 504	1 273	3 777
Colombie-Britannique	2 238	1 288	3 526
Manitoba	537	263	800
Nouveau-Brunswick	578	338	916
Terre-Neuve-et-Labrador	515	283	798
Nouvelle-Écosse	1 363	574	1 937
Territoires du Nord-Ouest	10	5	15
Ontario	18 822	5 022	23 844
Île-du-Prince-Édouard	113	55	168
Québec	1 650	487	2 137
Saskatchewan	460	299	759
Territoire du Yukon	13	10	23
Total	28 803	9 897	38 700
Total en équivalent temps plein			31 272

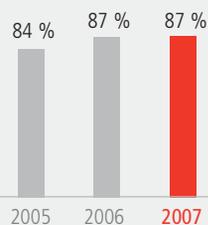
* Au 31 octobre 2007, on dénombrait 1 371 employés contractuels, soit 3,5 % du total de l'effectif canadien.

En raison des changements démographiques, notamment le vieillissement de la population active et l'évolution de la demande dans le cadre du nouveau contexte global, le besoin de favoriser le perfectionnement de nos dirigeants n'a jamais été aussi criant. C'est pourquoi la Banque Scotia cherche à se démarquer de la concurrence en favorisant le perfectionnement de dirigeants capables de privilégier la collaboration, l'autonomie et l'innovation.

L'encadrement et le mentorat constituent des moyens parmi d'autres de former les futurs dirigeants de la Banque. Anil Mohan, directeur principal, Systèmes d'information de gestion, Soutien stratégique, Services partagés (à gauche), accompagné de la personne qui l'encadre, Anca Vlad, vice-présidente, Soutien stratégique, Services partagés.

La Banque Scotia a été citée parmi les 50 meilleurs employeurs au Canada, pour la quatrième année consécutive, par le magazine *The Globe and Mail Report on Business*. La Banque s'est classée au 19^e rang, partant du 44^e rang où elle se trouvait en 2007, soit le plus haut rang atteint par une banque. Ce prix vient confirmer notre position d'employeur mondial de choix, et nous permet d'attirer et de conserver des employés hautement compétents.

Indice de satisfaction des employés (%)



Cet indice mesure le niveau de satisfaction de nos employés à l'égard de leur environnement de travail immédiat. Voir les détails en page 23.

Répartition géographique par pays

Pays/région	Employés (équivalents temps plein)
Asie-Pacifique	715
Bahamas	578
Barbade	209
Chili	1 567
Costa Rica	1 204
République dominicaine	995
El Salvador	2 123
Angleterre et Irlande	205
Jamaïque	1 762
Mexique	8 291
Panama	106
Pérou	5 387
Porto Rico	514
Trinité-et-Tobago	769
États-Unis	423
Autres*	1 211
Total	26 059

* Comprend les bureaux de représentants et les pays des Antilles et d'Amérique latine non énumérés.

Développement des compétences en leadership

Pour conserver leur atout concurrentiel au niveau des postes de direction, les grands employeurs tels que la Banque Scotia doivent être prêts à faire face au problème du déclin de la population active au Canada et à gérer diverses questions touchant la diversité de la main-d'œuvre, dans l'ensemble de leurs activités internationales. Afin d'aider la Banque Scotia à relever ces défis et à construire la Banque de demain, nous avons

fait du leadership un de nos grands objectifs stratégiques. Nos programmes de perfectionnement du leadership ciblent les compétences nécessaires aux dirigeants internationaux d'aujourd'hui et de demain.

- La Banque Scotia privilégie le perfectionnement ciblé en milieu de travail, de façon à préparer les dirigeants à assumer des fonctions existantes et éventuelles au sein de l'organisation.
- Le comité de l'investissement humain, qui regroupe des membres de la haute direction, est responsable de cette priorité de premier plan, dans le cadre de notre stratégie de recrutement international visant à tirer profit de notre bassin d'employés compétents et diversifiés.

La diversité à la Banque Scotia

Le Groupe Banque Scotia, qui est principalement établi au Canada – une des sociétés les plus multiculturelles au monde – et exerçant ses activités dans le monde entier, est conscient que la diversité et le plus grand éventail possible de compétences et de talents favoriseront davantage d'idées innovatrices, de prises de décisions éclairées et de solides résultats financiers.

À ce titre, améliorer la diversité de notre effectif demeure un objectif stratégique de la Banque. Nous tentons, à l'échelle de l'organisation, de veiller à ce que la composition de notre effectif soit le reflet des collectivités où nous exerçons nos activités, à savoir des personnes de nationalités, de races, de couleurs, de sexe, de valeurs, de compétences, d'état matrimonial, d'âge, d'orientation sexuelle et de croyances religieuses variés.

La diversité à la Banque Scotia

	2005	2006	2007	Point de référence du gouvernement
Minorités visibles (Canada)	20 %	20,2 %	21,1 %	16,3 %
Minorités visibles à la haute direction (Canada)	10,6 %	11,6 %	10,2 %	8,2 %
Femmes	72,5 %	72,2 %	71,3 %	65,3 %
Femmes à la haute direction (Canada)	28,4 %	31 %	31,5 %	25,1 %
Femmes à la haute direction (monde)	S. O.	21,2 %	22 %	S. O.
Personnes handicapées (Canada)	4,2 %	4,1 %	4 %	3,6 %
Personnel autochtone (Canada)	1,2 %	1,2 %	1,1 %*	1,5 %

* Nous travaillons présentement à élaborer une stratégie de recrutement d'employés autochtones afin d'augmenter l'embauche externe. À l'heure actuelle, les succursales et les régions se fixent des objectifs afin d'améliorer la représentation autochtone grâce à des activités de recrutement. Les directeurs régionaux reçoivent des rapports semestriels sur les progrès réalisés.

En collaboration avec nos employés, nous valorisons la diversité en adoptant et en améliorant des politiques et des programmes propres à promouvoir l'équité et le respect dans un milieu de travail accueillant et positif.

- Le Groupe Banque Scotia a mis sur pied un Conseil des relations de travail qui veille à ce que nos politiques et nos pratiques soient conformes à notre engagement en matière de diversité. Ce comité, qui regroupe des bénévoles représentant les employés et les dirigeants de diverses régions du Canada et de différents niveaux de postes et secteurs d'activité, se réunit chaque trimestre pour examiner les questions liées au milieu de travail, notamment les progrès réalisés et les obstacles à un environnement de travail favorisant l'intégration.
- Nous intégrons les initiatives relatives à la diversité et à l'équité en matière d'emploi aux processus de gestion établis, y compris les plans et les budgets annuels. Un rapport trimestriel et un sondage sur la satisfaction des employés font état des progrès à l'égard de la diversité, notamment en ce qui a trait à la composition, à l'engagement et à la satisfaction des employés.
- La politique de la Banque au sujet des mesures d'adaptation visant à appuyer les employés handicapés, des exigences religieuses ou toute préoccupation liée aux droits de la personne, aide la Banque à déterminer et à mettre en place des mesures afin que tous les employés disposent des outils et des processus nécessaires pour accomplir leur travail efficacement.

L'AVANCEMENT DES FEMMES

La stratégie pour l'avancement des femmes de la Banque Scotia lui a valu une importante distinction.

Elle recevait en janvier 2007 le prix Catalyst, prix international qui reconnaît les démarches novatrices des entreprises visant à relever les défis de recrutement, de perfectionnement et d'avancement des femmes. La Banque Scotia est la première entreprise canadienne à recevoir ce prix depuis 1999 pour les progrès réalisés au cours des dernières années.

Voici les sept éléments clés de la stratégie pour l'avancement des femmes :

- L'engagement de la haute direction à l'égard du programme;
- La responsabilité de la haute direction à l'égard de l'embauche et de l'avancement des femmes à tous les niveaux;
- Des occasions officielles de réseautage offertes aux femmes;
- Le parrainage d'initiatives externes qui favorisent l'avancement des femmes;
- L'élargissement du bassin de talents pour identifier et préparer les leaders de demain;
- La clarification du processus de cheminement de carrière grâce à des politiques et procédures plus transparentes;
- Le soutien des relations de mentorat afin de favoriser le perfectionnement professionnel des femmes.

Depuis 2007, notre initiative pour l'avancement des femmes a une portée mondiale. L'automne dernier, l'initiative était officiellement lancée auprès de la haute direction de plusieurs pays, après qu'un comité interfonctionnel eut planifié de transposer les sept éléments stratégiques sur le plan international. Quelques pays, dont la Guyane, le Belize, Haïti, les Îles Cayman et El Salvador, en sont aux premières étapes d'élaboration de stratégies d'avancement des femmes qui répondront et respecteront les besoins particuliers de leur pays. Des guides d'auto-évaluation ont été conçus pour amorcer le processus et aider chaque pays à déterminer les paramètres de base, mener des recherches sur l'environnement interne et externe et créer un plan de mise en œuvre.

- La Banque Scotia a également mis de l'avant des politiques et des programmes novateurs en matière d'égalité entre les sexes dans d'autres régions. À titre d'exemple, le Groupe Banque Scotia du Mexique a lancé récemment sa première politique d'égalité entre les sexes et de non-discrimination, qui vise à créer un environnement offrant des chances égales à tous. La politique vise également à s'assurer que le rendement professionnel est récompensé en fonction du mérite et qu'aucune forme de discrimination et de harcèlement n'est tolérée. Dans le but d'accroître la sensibilisation et la compréhension à l'égard de ce sujet, plus de 131 agents et directeurs de succursales ont suivi une formation sur l'égalité entre les sexes et la diversité en 2007. Au Pérou, Scotiabank Peru étudie la réalité actuelle du milieu de travail et les besoins des 1 800 femmes à l'emploi de la Banque, et prévoit mettre en place un plan en 2008. On y a également établi un partenariat avec une organisation internationale de femmes, l'OWIT, afin de recueillir des informations sur les pratiques exemplaires en matière de développement des réseaux de femmes et de formation.
- Des employés de la Banque Scotia dans d'autres pays ont aussi organisé des événements locaux inspirés de l'initiative pour l'avancement des femmes, souvent avec le soutien de comités de Women in International (WIN). Les championnes de WIN créent des liens entre elles afin de partager leurs idées et leurs histoires de réussite lors d'appels conférences trimestriels. Par exemple :
 - À Trinité-et-Tobago, WIN a organisé trois séminaires à l'intention des employées où il était question de carrière, de santé et de sécurité, en plus des événements de réseautage externe à l'intention des professionnelles;
 - Au Chili, un comité local a organisé des séminaires et des ateliers, à l'intention des employées, qui traitaient de sujets divers tels que la gestion de carrière, la capacité de leadership et les compétences en matière de communications. La présence des femmes au sein de la direction est passée de 19 % en 2006 à 23 % en 2007.



Dans le but de favoriser l'avancement des femmes en République dominicaine, un groupe interfonctionnel d'employées de la Banque Scotia a mis sur pied un comité chargé de mettre en place des projets pilotes locaux. Debout, à l'avant du groupe, des employées de la Banque Scotia : à partir de la gauche, Mary Jo Garrido, Marjorie Benoit et Sarah Heyaime.

Rencontres entre la Banque Scotia et les personnes handicapées

Dans le cadre de son rôle qui consiste à recruter des personnes handicapées pour la Banque Scotia, M^{me} Kaye Leslie, directrice, Diversité en milieu de travail sert d'ambassadrice afin de promouvoir les efforts de la Banque pour créer un milieu de travail favorable à l'intégration. M^{me} Leslie, qui est atteinte d'une déficience visuelle, est accompagnée au travail de son chien guide, Kirk (photo ci-contre). M^{me} Leslie est en mesure de répondre aux questions des employés éventuels, en se basant sur sa propre expérience au sein de la Banque Scotia depuis cinq ans.

En plus de planifier les activités de recrutement avec des partenaires tels que les universités, les collègues et les associations, M^{me} Leslie travaille avec M^{me} Karen Yepson, directrice adjointe, Initiatives diversité, afin d'accueillir des activités de réseautage qui réunissent des personnes à la recherche d'un emploi et des directeurs de dotation. « Ces rencontres sont inestimables, car elles contribuent à briser les barrières et permettent aux directeurs de la Banque Scotia de se faire connaître auprès de candidats très instruits, talentueux et intéressés » indique M^{me} Leslie.

Ces rencontres ont des effets positifs. À titre d'exemple, le groupe des Services de soutien intégrés de la Banque Scotia a embauché huit personnes handicapées au cours des dernières années à la suite des séances de réseautage au sein des services. De plus, le programme *Avantage Sans Limites* a permis d'embaucher des diplômés pour des stages d'une durée de six à douze mois. De ce nombre, neuf candidats ont été embauchés au sein des services bancaires de détail, des finances et de la technologie de l'information au cours de 2007.

M^{me} Leslie croit fermement à l'importance des efforts de la Banque Scotia pour embaucher et retenir des employés handicapés et leur offrir des modalités de travail souples. Malgré le nombre élevé de personnes actives ayant un handicap – plus de 386 millions de personnes actives ont un handicap à travers le monde, dont un Canadien sur sept – les niveaux de chômage demeurent élevés au sein de ce segment de la main-d'œuvre.

M^{me} Leslie ajoute : « Lorsque je rencontre une personne à la recherche d'un emploi, je suis fière de pouvoir parler de ma propre expérience, des différentes modalités de travail que nous offrons et du soutien incroyable offert par les employés de la Banque Scotia, ce qui a joué un rôle déterminant dans mon cas. »



Objectifs et programmes en matière de diversité

Nos objectifs en matière de diversité ciblent, entre autres, les groupes désignés suivants :

- Minorités visibles;
- Femmes;
- Personnes handicapées;
- Autochtones.

Pour connaître les détails des objectifs et des réalisations de la Banque en matière de diversité, veuillez consulter notre Rapport circonstancié sur l'équité en matière d'emploi (pour le consulter, allez sur le site www.banquescotia.com et cliquez sur La diversité à la Banque Scotia, sous la rubrique Carrières). La liste qui suit donne un aperçu des pratiques et des politiques de recrutement ainsi que des pratiques et des activités de parrainage en matière de diversité :

Programmes de recrutement et de sensibilisation

- Les gestionnaires responsables de l'embauche reçoivent une formation à l'égard des processus de recrutement, d'entrevue et de sélection sans préjugés.
- En 2007, nous avons lancé un nouvel outil de référence en ligne, *Guide pour la création d'un milieu de travail inclusif – sensibilisation à la situation des*

personnes handicapées, afin d'aider les employés à améliorer leurs relations et leurs interactions entre eux et avec les clients.

- Nous travaillons présentement à l'élaboration d'une stratégie de recrutement auprès des peuples autochtones afin d'augmenter l'embauche externe.
- Les employés de la Banque Scotia participent à plusieurs activités, notamment les programmes *Avantage Sans Limites*, *Avantage Carrière* ainsi que *Blueprint for the Future*, série de salons des carrières à l'échelle nationale destinés aux étudiants métis, inuits et des Premières Nations du niveau secondaire.

Modalités de travail souples et soutien

- Le Réseau Femmes Scotia, qui comprend un site intranet et des activités de réseautage, fournit des renseignements et des ressources en matière de perfectionnement professionnel et de mentorat.
- Le Fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées de la Banque Scotia a été créé afin de soutenir les demandeurs d'emploi et les employés handicapés et de s'assurer que ces derniers disposent des ressources

voulues pour exécuter leur travail, notamment des technologies d'aide, des interprètes ou autres services.

- Notre politique de modalités de travail souples permet de répondre aux besoins particuliers des employés, qu'ils soient liés à leur handicap, à leur religion ou qu'ils soient d'ordre personnel.
- La Banque Scotia a commandité et fondé le programme *Réseaux de changement du Conseil de développement des ressources humaines autochtones*, qui vise à élaborer des outils d'apprentissage pour améliorer l'inclusion des Autochtones dans le marché du travail.

Partenariats et parrainage

- La Banque Scotia soutient la Fondation canadienne des femmes, organisme qui s'occupe de trouver des fonds et d'octroyer des subventions afin de prévenir la violence faite aux femmes et d'aider les femmes et leurs enfants à atteindre l'autonomie financière.
- Nous nous associons avec plusieurs organismes sans but lucratif qui soulignent les contributions des minorités visibles au sein de la population active et de la collectivité, notamment le Community MicroSkills Development Centre et Tropicana Community Services.



M^{me} Marilyn Matsuoka avait un objectif professionnel, soit de mener une carrière en ressources humaines. Elle était donc très excitée d'apprendre qu'un emploi était offert près de chez elle l'an dernier. Aujourd'hui, en tant que directrice, Recrutement, dotation et planification, Services partagés des RH, elle offre un soutien aux succursales d'Edmonton, du nord de l'Alberta et des districts du nord de la Saskatchewan, à partir de son bureau à domicile situé à Wetaskiwin, en Alberta.

« Ma succursale locale ne disposait pas d'espace libre. J'aurais pu travailler à partir d'un bureau situé à Edmonton (environ 70 km), mais cela entraînait un long déplacement chaque jour », a-t-elle indiqué.

« J'apprécie énormément de pouvoir faire un travail que j'adore sans avoir à me déplacer dans un grand centre, a-t-elle ajouté. Je peux ainsi maintenir un équilibre beaucoup plus raisonnable entre le travail et la vie privée. »

Marilyn Matsuoka travaille de son bureau à domicile à Wetaskiwin, en Alberta.

- La Banque Scotia était un commanditaire Platine de la conférence de 2007 sur les handicaps et l'emploi, organisée par Strategic Employment Solutions/March of Dimes; il y était question de santé mentale en milieu de travail.
- Le *Master of Business Administration Bridging Program* de la Banque Scotia permet, chaque année, à 15 futurs chefs d'entreprise autochtones de s'inscrire aux programmes de MBA, offerts par le College of Commerce de la University of Saskatchewan. On a également créé une bourse d'études de 10 000 \$ pour un étudiant autochtone diplômé qui est inscrit au programme de MBA.

Programmes d'apprentissage et de perfectionnement

La Banque Scotia encourage et soutient l'apprentissage et le perfectionnement des employés en offrant un éventail de cours traditionnels, d'apprentissage en ligne, d'encadrement, de jumelage et de mini-sessions de formation en succursale. La Banque recherche constamment de nouveaux moyens de mettre la technologie au service de l'apprentissage.

- Au cours de 2007, nous avons élargi et poursuivi l'amélioration de Mon centre de formation, notre système de gestion de l'apprentissage en ligne qui donne accès aux employés, en tout temps et partout au Canada, à des renseignements sur la formation et à des cours. Nous avons élargi l'accès au système pour inclure plusieurs bureaux administratifs, les services bancaires internationaux ainsi que le Grupo Scotiabank au Mexique qui est en voie de se convertir au Centre.
- La Banque Scotia a été reconnue à nouveau comme un chef de file en matière de formation. Elle a été citée parmi les 125 meilleures entreprises sur

le plan de la formation en 2007 par le magazine *Training*, la plaçant au premier rang des banques canadiennes. Le magazine, qui souligne la qualité exceptionnelle des programmes d'apprentissage et de perfectionnement offerts par des entreprises partout dans le monde, a cité la Banque Scotia pour une quatrième année consécutive. Chaque année, la Banque améliore sa position et, pour la première fois, elle est en tête des institutions financières canadiennes.

- La Société canadienne pour la formation et le perfectionnement a décerné un prix à la Banque en 2007 pour son *Programme d'apprentissage Principes fondamentaux d'excellence en matière d'encadrement*, conçu pour aider à améliorer les compétences en leadership des directeurs et superviseurs des Opérations internationales.

Rémunération concurrentielle

La Banque Scotia est résolue à offrir un programme de rémunération globale concurrentiel, qui comporte un salaire de base, des primes d'intéressement à court et à long terme, un régime de retraite et des avantages sociaux, dont un programme

de soins médicaux, un programme d'actionnariat, une assurance vie collective, une assurance invalidité, un programme de protection du revenu, des services bancaires, des congés payés et un programme d'aide aux employés. En 2007, la Banque Scotia a versé environ 1,42 milliard de dollars en salaire de base à son personnel non dirigeant au Canada.

Primes d'intéressement

La Banque Scotia récompense le bon rendement par un éventail de programmes de primes d'intéressement qui permettent à tous les employés de prendre part à la réussite du Groupe Banque Scotia lorsqu'ils atteignent leurs objectifs de rendement individuel et lorsque l'entreprise atteint des objectifs précis.

Programme d'actionnariat des employés

Les employés peuvent également prendre part à la réussite de la Banque par le truchement de l'un des sept programmes d'actionnariat concurrentiels que nous offrons à l'échelle internationale. En 2007, 87,9 % des employés canadiens participaient au programme, tandis qu'ailleurs dans le monde la participation atteignait 54,5 % des employés admissibles.

Investissement en formation au sein du Groupe Banque Scotia

	2007 (international)	2007 (Canada seulement)
Investissement total en formation (en millions de dollars)	92 \$	64 \$
Investissement en formation par employé (approx.)	1 582 \$	2 060 \$
Nombre de jours de formation par employé (approx.)	2,9	2,2

Utilisation de la formation par les employés de la Banque Scotia

	2007 (international)	2007 (Canada seulement)*
Formation en ligne dans Mon Centre de formation (nombre de cours réussis)	599 628	473 124
Cours externes (nombre de cours réussis)	10 205	5 537

* À l'exclusion du personnel international de la Banque.

Modalités de travail souples à la Banque Scotia en 2007*

Type de modalité de travail souple	Nombre de participants
Horaire variable non officiel	1 236
Horaire variable officiel	800
Semaine de travail comprimée non officielle	216
Semaine de travail comprimée officielle	360
Partage de poste non officiel	204
Partage de poste officiel	224
Télétravail non officiel	431
Télétravail officiel	282
Total	3 753

La politique sur les modalités de travail souples du Groupe Banque Scotia permet de répondre aux besoins particuliers des employés, notamment pour des raisons de handicap, de religion ou tout autre besoin d'ordre personnel. Ces modalités peuvent prendre la forme d'horaire de travail variable, de semaine de travail comprimée, de partage de poste, de télétravail ou de travail à domicile. Dans certains cas, les gestionnaires et les employés peuvent convenir de modalités de travail souples qui répondent à la fois aux besoins de la Banque et à la situation particulière de l'employé.

* Les chiffres indiqués dans le rapport ont augmenté en 2007 en raison de la participation accrue au sondage annuel auprès des employés et à une meilleure documentation des modalités de travail souples officielles et non officielles parmi les employés actifs et les employés en congé.

Régimes de retraite

Nous offrons divers régimes de retraite concurrentiels à nos employés du monde entier. Le plus important est le Régime de retraite de la Banque Scotia. Il s'agit d'un régime à prestations déterminées entièrement provisionné, dont l'actif excédait 4 milliards de dollars au 1^{er} novembre 2007. À la fin de l'exercice 2007, plus de 29 000 personnes au Canada – et 15 000 autres à travers le monde – étaient membres actifs d'un régime de retraite du Groupe Banque Scotia.

Avantages sociaux

La Banque Scotia offre de nombreux avantages sociaux pour répondre aux besoins de notre effectif, dont un programme de protection du revenu à court et à long terme, des prestations supplémentaires de maternité et un excellent programme d'aide aux employés.

- En guise d'appui aux initiatives de santé, la Banque Scotia instaurait en 2007 une nouvelle structure de tarifs visant à refléter davantage la différence de coûts des services médicaux entre fumeurs et

non-fumeurs. Le prix des différentes protections médicales devenait ainsi moins élevé pour les non-fumeurs. Cette nouvelle approche, combinée aux différents services offerts pour aider à cesser de fumer, favorise un style de vie plus sain.

Souligner le mérite de nos employés

En ce qui concerne les programmes de reconnaissance et de primes d'intéressement offerts, la Banque souligne le mérite des employés grâce à Scotia Bravo, programme de reconnaissance multidimensionnel en ligne qui en était à sa sixième année en 2007. Le programme vise à rappeler aux employés l'importance des valeurs fondamentales de la Banque et d'un service à la clientèle de premier ordre. Au cours de l'exercice 2007, plus de 514 000 certificats Bravo de reconnaissance des pairs ont été envoyés en ligne. Plus de 87 % des employés ont participé au programme. Scotia Bravo a remporté deux prix internationaux en 2007, un prix de *Recognition Professionals International* et un prix des *Employer of Choice Marketing Awards*, commandité par working.com. Pour souligner le mérite de nos employés des divisions internationales, nous offrons le programme *Scotia Excellence Awards* (SEA) dans plus de 27 pays.

Programme de primes d'intéressement

	2005	2006	2007
Canadien*			
Nombre d'employés participants	27 200	27 600	28 200
Total des primes (en millions de dollars)	105,4	112,3	128,0
International*			
Nombre d'employés participants	6 600	6 650	8 120
Nombre de pays	32	32	32
Total des primes (en millions de dollars)	11	10,9	12,5

* Estimation

Rémunération au rendement à la Banque Scotia*

(au 31 octobre 2007)

Rémunération au rendement (en millions de dollars)	1 020	1 099	1 150
Rémunération au rendement en % de la rémunération globale**	29 %	29 %	29 %

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

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

Participation au programme d'actionnariat des employés de la Banque Scotia

(au 31 octobre 2007)

Canada (Programme de la Banque Scotia)	24 506	24 665	25 477
É.-U./USVI	611	525	534
Porto Rico	405	390	446
Jamaïque	1 570	1 608	1 624
Royaume-Uni	147	135	133
Irlande	26	28	25
Pacte international	2 985*	5 540**	5 930***
Total	30 250	32 891	34 169

* 19 établissements ** 20 établissements *** 21 établissements



Scotia Bravo encourage les employés de la Banque Scotia à souligner le travail de leurs collègues qui offrent un service exceptionnel et qui mettent en pratique les valeurs fondamentales de la Banque.



Le programme primé de reconnaissance du mérite de la Banque Scotia souligne l'excellence des employés à l'échelle internationale. À partir de la gauche : Hisham Radwan de la succursale du Caire, en Égypte, Lincoln Freeman de la Banque Scotia des Îles Vierges américaines et Migdalia Negrón de la Banque Scotia de Porto Rico, étaient parmi les 43 employés de partout dans le monde qui ont assisté à la cérémonie annuelle des Scotia Excellence Awards à Toronto, l'automne dernier.

Respect des droits de la personne

Le Groupe Banque Scotia s'est engagé à respecter l'esprit et les principes de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* dans ses opérations au-delà des frontières du Canada. Ces principes reflètent les normes internationales sur les droits de la personne tant à l'égard des employés que des clients, dont celles de la *Déclaration universelle des droits de l'homme*, la *Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail* et les conventions sur les droits de la personne de l'Organisation internationale du travail (OIT). Les politiques et les programmes de formation et de sensibilisation du Groupe Banque Scotia visent à assurer que les employés comprennent parfaitement leurs droits et leurs obligations en ce qui a trait aux droits de la personne et à la discrimination. En outre, nous tenons compte du rendement en matière de droits de la personne de nos fournisseurs.

- Les employés sont invités à parler de leurs préoccupations en matière de droits de la personne à leur supérieur au moyen de la chaîne de communication. Les plaintes des employés sont suivies grâce à un système central de gestion des cas, à partir duquel des rapports de tendance sont produits.
- Toutes les nouvelles politiques sur les droits de la personne, de même que les changements apportés à ces politiques, font l'objet d'un examen approfondi par les différents intervenants et sont examinées par les services du Droit du travail des Affaires juridiques.
- Notre *Code d'éthique* décrit les normes de comportement que doivent observer tous les employés relativement au traitement équitable de tous les membres de notre effectif.
- Dans ses activités, la Banque Scotia appuie l'exclusion du travail des enfants, selon la définition donnée dans la convention n° 138 de l'OIT, ainsi que

la prévention du travail forcé ou obligatoire, conformément aux principes énoncés dans l'article 2 de la convention n° 29 de l'OIT. Dans les pays où le travail des enfants et le travail forcé sont évidents, les normes d'exploitation élevées de la Banque Scotia y servent de modèle pour l'industrie.

- L'ensemble du personnel de la Banque a été sensibilisé aux programmes et aux pratiques concernant tous les aspects des droits de la personne, grâce à une formation continue.
- Notre personnel de sécurité connaît et respecte la politique de la Banque en matière de droits de la personne, de discrimination et de harcèlement. Pendant la formation annuelle et les conférences opérationnelles tenues par notre personnel de sécurité et pour lui, divers aspects des droits des employés sont habituellement abordés de manière officielle, en collaboration avec les spécialistes en droits de la personne de la Banque.
- Au cours des deux dernières années, la Banque Scotia a reçu 16 plaintes officielles relativement à la discrimination (dont neuf en 2007); toutes ont fait l'objet d'une enquête et toutes ont été rejetées. La Banque prend très au sérieux toutes les questions de discrimination et elle a établi une relation de travail avec la Commission canadienne des droits de la personne afin de régler les problèmes dès le début. En outre, la Banque compte parmi son effectif des experts en discrimination et en résolution de conflits; les employés et les clients peuvent communiquer avec ces experts s'ils ont des questions. Depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur les droits de la personne*, en 1978, la Banque n'a fait l'objet d'aucune poursuite devant les tribunaux.

Donner suite aux préoccupations de nos employés

La Banque Scotia prend très au sérieux toutes les plaintes des employés et offre plusieurs façons de les signaler.

- Grâce à la chaîne de communication, la Banque Scotia encourage le règlement des litiges par un contact direct entre l'employé et son supérieur ou directeur. Lorsqu'un litige ne peut être réglé, l'employé est invité à s'adresser au niveau hiérarchique suivant afin de discuter et éventuellement régler le problème.
- Si cette voie ne convient pas à l'employé, il peut s'adresser au service Relations avec les employés, qui fournit des conseils et de l'aide en matière de gestion du rendement et du comportement, de résolution de conflits, de questions de droit du travail et de droits de la personne, de règlement et de cessation d'emploi.
- Conformément au *Code canadien du travail*, la Banque ne tolère aucune forme de représailles à l'égard des employés qui adressent une plainte à la Banque. Le *Code d'éthique* interdit formellement aux employés de prendre des mesures de représailles à l'égard d'un collègue qui a fait part de ses préoccupations ou formulé une plainte de bonne foi.

Le Bureau de l'ombudsman des employés

Le Bureau de l'ombudsman des employés soutient l'engagement de la Banque Scotia à traiter tous les employés de façon équitable et à maintenir un environnement de travail inclusif qui favorise le rendement, l'atteinte des objectifs personnels, la dignité et le respect de tous les employés.



Bureau de l'ombudsman des employés

En plus du processus officiel de la chaîne de communication, le Bureau de l'ombudsman des employés fournit aux employés une aide confidentielle lorsque ceux-ci hésitent à formuler une plainte officielle, ont besoin d'aide pour régler un problème ou ont besoin d'une opinion impartiale. Le Bureau de l'ombudsman les aide à identifier les solutions possibles pour résoudre leur problème.

- Le Bureau, qui relève du président et chef de la direction, est indépendant; il n'est associé à aucun cadre hiérarchique, ni aux Ressources humaines.
- Tous les membres de l'équipe font partie de l'International Ombudsman Association et respectent le code de déontologie et les normes de pratique de l'Association.
- Au cours de l'année 2007, le Bureau de l'ombudsman des employés a répondu aux demandes téléphoniques et en personne d'environ 1 000 employés, en plus d'offrir des présentations et des séances d'information.

Gestion des relations syndicales

La Banque Scotia a des employés syndiqués dans un certain nombre d'établissements dans le monde. Notre philosophie de gestion des relations syndicales s'appuie sur la négociation collective et sur une administration des conventions collectives fondée sur le respect et la communication ouverte.

- La Banque respecte le droit de ses employés à adhérer à un syndicat à des fins de négociation collective.
- En tant qu'employeur, nous veillons par ailleurs à ce que les employés exercent leurs droits sans intimidation, désinformation ou abus d'influence de la part de l'employeur ou d'un syndicat. Nous pratiquons cette philosophie partout où nous exerçons nos activités.

Employés syndiqués

Pays	Nombre approx. d'employés syndiqués*
Antigua	60
Barbade	240
Canada**	9
Chili	2 500***
Jamaïque	1 700
Corée	9
Mexique	2 727
Pérou	43
Singapour	10
Trinité	13
Total	7 311

* Comprend les employés à temps plein et à temps partiel

** Deep River, en Ontario

*** La croissance du nombre, de 650 en 2006, reflète l'acquisition de Banco del Desarrollo.

Changements organisationnels

La communication bilatérale avec nos employés fait partie intégrante de notre façon de faire des affaires et d'effectuer les changements qui les touchent, y compris les restructurations, l'impartition de services, l'établissement d'alliances stratégiques et de sociétés en participation, les acquisitions et les désinvestissements

- Lorsque notre stratégie de croissance nous amène à négocier des acquisitions, à conclure d'autres transactions ou à procéder à une restructuration interne, l'une de nos principales priorités est de répondre aux besoins des employés. Tous les changements qui touchent les modalités et les conditions d'emploi font l'objet de discussions avec les syndicats, s'il y a lieu.
- La Banque respecte les délais de préavis prévus par la loi ou la convention collective. Ces délais peuvent varier selon le pays ou le territoire. Lorsqu'un préavis est nécessaire et qu'aucun délai n'est précisé, la Banque prévoit un avis raisonnable en fonction des circonstances.

- Au Canada, si un employé n'est pas en mesure de se trouver un poste ailleurs à la Banque à la suite d'une restructuration, il a droit à une indemnité de départ, conformément au *Code canadien du travail* et aux principes de la common law.

Taux de roulement volontaire* des employés à haut rendement** (Canada)

	2005	2006	2007
	2,8 %	3,6 %	2,8 %

* Les départs volontaires comprennent les départs dus aux démissions, aux règlements volontaires ou aux contrats échus.

** Les employés à haut rendement sont ceux qui ont eu un rendement « exceptionnel » ou « supérieur » – les deux catégories supérieures – lors de leur évaluation.

Taux de roulement des employés à l'étranger (%)*

Pays sondé	Total
Chili	11
Jamaïque	5,8
Trinité	11,4

* Nombre de départs/population totale en 2007.

Les données internationales sont indiquées pour la première année.



Comme tous les employés de la Banque Scotia au monde, ceux de la succursale de Cusco, au Pérou, croient à la valeur des relations solides.

La Banque Scotia au Pérou veut se classer parmi les meilleurs employeurs

Réussir l'intégration de deux organisations distinctes est un exercice complexe, mais essentiel au développement du plein potentiel de la nouvelle entité. Ce fut le cas de l'acquisition, par la Banque Scotia, de Banco Wiese Sudameris au Pérou et de Banco Sudamericano au Pérou également, et de leur fusion pour former Scotiabank Peru.

Des progrès importants ont été réalisés au cours de la dernière année afin de soutenir l'effectif combiné de ce qui est devenu la troisième plus grande banque du Pérou. Nous avons notamment lancé un nouveau programme local de rémunération, un programme de planification des ressources en leadership et un programme de formation intitulé *Principes fondamentaux d'excellence en matière d'apprentissage* à l'intention des directeurs. Nous avons également mis sur pied un comité de santé et sécurité afin d'améliorer l'environnement de travail et nous avons organisé des campagnes de promotion du bien-être à l'intention des employés, dans le but de promouvoir leur santé et celle de leur famille. En outre, la Banque a mis sur pied un programme de transformation culturelle afin d'améliorer les méthodes de gestion et de communication locales.

Un sondage récent indiquait un indice de satisfaction des employés de 75 %. Cette référence nous aidera à poursuivre les améliorations et à mesurer les progrès réalisés dans le futur.

Santé, sécurité et bien-être

Pour la Banque Scotia, la santé et la sécurité des employés est une priorité, comme en font foi ses politiques et ses programmes ainsi que son adhésion à des règles qui visent à façonner les comportements au travail, notamment les mesures de prévention qui sensibilisent les employés et un milieu favorable au rétablissement.

- La Banque Scotia a lancé en juin 2007 un programme de santé et de sécurité au travail révisé, fondé sur les principes de la norme ISO OHSAS-18001. En outre, un programme amélioré de formation en santé et sécurité au travail a été lancé en septembre.
- Des comités de santé et de sécurité au travail existent dans les établissements qui comptent plus de 300 employés. Cela comprend 11 276 employés répartis dans 13 établissements à travers le Canada (environ 35 % de notre effectif canadien). Les employés des autres établissements sont représentés par un agent de santé et sécurité. De plus, dans dix de nos établissements à l'étranger, les conventions collectives renferment des dispositions se rapportant à la santé et à la sécurité, lesquelles sont rédigées en collaboration avec les représentants syndicaux et conformément aux politiques exhaustives de la Banque en la matière.
- Grâce à nos comités de santé et de sécurité au travail, aux représentants en santé et sécurité, à notre comité interne de politique en matière de santé et de sécurité (les comités sont formés de représentants de la direction et du personnel) ainsi qu'à quelques services de soutien pour l'ensemble de la Banque

(notamment Sécurité, Santé Scotia, Exploitation et Relations avec les employés), nous invitons les employés à se prononcer sur toutes les questions de santé et de sécurité, de la prévention à la résolution des problèmes. Les employés peuvent ainsi s'adresser à leur comité ou à leur représentant, ou encore suivre les voies habituelles.

Fidèle à son engagement de promouvoir le bien-être de ses employés, la Banque Scotia offre deux programmes :

- Les employés ont accès, dans le cadre du Programme d'aide aux employés (PAE) de la Banque Scotia, à des conseils professionnels et des services spécialisés pour les aider à gérer leur bien-être. Les employés ont notamment accès à des conseils en nutrition, des services de naturopathie, de l'aide pour cesser de fumer, des solutions de conciliation travail-vie personnelle, ainsi qu'une aide pour la gestion de la santé mentale.
- Toujours dans le cadre du PAE de la Banque Scotia, le programme de counselling *RéIntégration* offre, sur une base volontaire, des services de consultation qui sont axés principalement sur la santé mentale et émotionnelle. Le programme est conçu pour aider les employés bénéficiant d'un congé visé par un programme de protection du revenu à court ou à long terme à retrouver la santé et à réintégrer la vie productive. Le programme *RéIntégration* peut aider les employés déjà au travail, mais qui éprouvent des problèmes de stress, d'anxiété ou de dépression à un point tel qu'ils nuisent à leur équilibre travail-vie personnelle.

Le sida : un problème mondial

La Banque Scotia répond aux besoins de ses employés sans préjugés. Les soins médicaux sont fournis aux employés atteints du VIH/sida, conformément aux lois et aux pratiques locales. Ces employés ont également accès à d'autres avantages, comme un programme de protection du revenu à court et à long terme, des services de soutien et les ressources du *Programme d'aide aux employés*, là où ils sont offerts.

À titre d'exemple, le Grupo Scotiabank au Mexique fournit un soutien médical à tous les employés atteints du VIH qui déclarent leur état volontairement. La Banque offre un traitement médical complet, tout en respectant la confidentialité afin d'éviter les impacts négatifs sur le travail ou la vie privée de l'individu. Les services offerts comprennent un suivi médical spécialisé, l'hospitalisation, les soins dentaires, le counselling ainsi que d'autres formes de soutien.

De plus, les employés du groupe Opérations internationales de la région des Caraïbes ont poursuivi leurs initiatives de sensibilisation et de collecte de fonds annuelles. Les fonds recueillis sont versés à des organismes locaux qui luttent contre cette maladie mortelle. Consultez la page 36 pour connaître les détails.

Exemples récents de pratiques de restructuration*

Année	Transaction/Partenaire	Incidence sur les employés
2007	Acquisition de Travelers Leasing Corporation, chef de file canadien du financement automobile	La Banque Scotia a réussi à intégrer 150 employés de Vancouver et des autres grands centres du Canada. La transaction n'a entraîné aucune perte d'emploi.
2007	Acquisition de Thanachart Bank, en Thaïlande	Cette convention d'achat de 24,9 % de la huitième plus grande banque de Thaïlande a nécessité la fermeture de la succursale existante de la Banque Scotia de Bangkok afin de satisfaire aux exigences réglementaires. Les 30 employés se sont tous vu offrir un poste permanent à temps plein équivalent.
2006	Acquisition de la Banque Nationale de Grèce (Canada) et intégration de ses dix succursales au Québec et en Ontario	Tous les employés des succursales ont été affectés à des postes à la Banque Scotia et 30 % du personnel hors succursales s'est vu offrir un poste au sein du Groupe Banque Scotia. Les autres ont reçu une indemnité de départ conforme aux normes de la Banque Scotia.
2006	Acquisition de Banco Wiese Sudameris au Pérou et intégration de Banco Sudamericano résultant en la création de la troisième plus grande banque du Pérou, qui compte 140 succursales	Nous avons intégré un effectif de 3 462 personnes ainsi qu'une équipe de vente de près de 1 400 employés. Toujours soucieuse de sauvegarder des emplois, la Banque Scotia a réussi à limiter à moins de 2 % de l'effectif total les pertes d'emplois directement imputables à l'acquisition et a consenti aux personnes touchées une indemnité de départ conforme à ses normes.

* Comprend des exemples de transactions effectuées ou approuvées qui ont donné lieu à la mise en œuvre d'activités de planification d'intégration.

Accidents du travail à la Banque Scotia*

	2004	2005	2006**
Accidents graves – Avec perte de temps productif après le jour de la blessure	99	123	138
Accidents mineurs – Nécessitant des soins médicaux, mais sans perte de temps productif après le jour de la blessure	61	58	64
Autres – Autres accidents au travail, comme il est défini dans la partie II du Code canadien du travail	181	166	227
Nombre total de jours perdus en raison d'une blessure	1 014,5	2 278,5	1 602

* Représente les accidents signalés au Canada pendant l'année civile.

** Représente les données jusqu'en 2006, les plus récentes données disponibles.

À l'écoute de nos employés

La Banque Scotia croit en une communication bilatérale ouverte et continue avec ses employés, tant par une rétroaction informelle que par la filière structurée et officielle.

Sondage Point de vue

Chaque année, tous les employés du Groupe Banque Scotia sont invités à participer au sondage Point de vue afin de nous aider à évaluer différents enjeux importants relatifs au milieu de travail. Les employés sont invités à exprimer leur degré de satisfaction à l'égard de différents aspects tels que la qualité du travail de leur directeur, la reconnaissance des réalisations et la communication. Les résultats du sondage ont une incidence sur les changements apportés aux pratiques et aux politiques, et ils permettent de traiter les problèmes liés au travail dans les succursales, les services et les équipes.

En 2007, 79 % de l'effectif du Groupe Banque Scotia a participé au sondage Point de vue. Parmi les principales conclusions du sondage, on constate que l'indice de satisfaction des employés, qui mesure le niveau de satisfaction de nos employés relativement à leur milieu de travail immédiat, est demeuré stable à 87 % (voir la page 15 pour obtenir plus de détails). En outre, notre indice de diversité, qui mesure les perceptions des employés à l'égard de l'équité, du respect et de la sensibilité de la direction pour l'équilibre travail-vie personnelle, est monté à 89 % en 2007. En analysant les résultats des sondages Point de vue réalisés dans chacun des pays où nous exerçons nos activités, nous avons un aperçu du niveau de satisfaction des employés locaux et nous pouvons nous assurer que chaque emplacement dispose de programmes en milieu de travail efficaces (les résultats de certains établissements internationaux sont indiqués ci-dessous).

Résultats du sondage Point de vue par pays (%)

	Indice de satisfaction des employés*	Indice de diversité*
Jamaïque	83	83
Mexique	89	90
Pérou	75	80
Trinité	86	87

* Voir les définitions ci-dessus.

Idéation

Nous encourageons les employés à nous proposer des moyens de soutenir la réussite de l'entreprise dans le cadre du programme *Idéation*. Ce programme, qui récompense les employés pour leur initiative et leur ingéniosité, a fêté son 40^e anniversaire en 2007, ce qui en fait le plus ancien programme de suggestions du Canada. Au cours de l'exercice 2006-2007, nous avons reçu 2 955 suggestions d'employés. Les suggestions retenues ont procuré à la Banque des économies de 125 225 \$. Depuis l'automatisation du processus en 1990, quelques 54 000 suggestions ont été soumises et on estime à 10 millions de dollars les économies réalisées.

Vers l'avenir...

La Banque Scotia a établi plusieurs objectifs visant à améliorer l'expérience professionnelle de son personnel et elle rendra compte de ses progrès dans sa *Déclaration sur la responsabilité sociale*. Entre autres mesures :

- Nous mettrons en évidence et en application des principes universels, des systèmes et des normes communes de façon à uniformiser l'expérience de travail partout où nous exerçons nos activités;
- Nous continuerons d'optimiser le rendement de notre personnel en améliorant les compétences de nos équipes existantes;
- Nous accentuerons la diversité de notre effectif et l'accessibilité de notre milieu de travail.

Principales réalisations en 2007

- Nous avons lancé un nouveau système de suivi de la consommation énergétique dans l'ensemble du Canada.
- Nous avons élaboré des lignes directrices relatives aux Principes de l'Équateur pour compléter notre politique existante.
- Nous avons inauguré six nouvelles succursales vertes en Ontario et au Québec.
- Nous avons doublé le nombre de comptes sans papier.

la responsabilité de tous

La Banque Scotia est une institution financière internationale de premier plan et ses activités quotidiennes ont un certain nombre de répercussions directes et indirectes sur l'environnement. Nous avons mis sur pied des projets internes de réduction de la consommation et, en plus de toujours tenir compte des effets environnementaux dans notre processus de prise de décisions stratégiques, nous consultons régulièrement nos partenaires.



Soutien au reboisement au Mexique Environ 300 employés de Grupo Scotiabank ont offert de travailler bénévolement à la restauration de zones sauvages extrêmement déboisées. Les employés et leurs familles ont passé une matinée à planter plus de 1 000 semis dans une aire de deux hectares du Parc écologique de 700 hectares près de la ville de Mexico. Le groupe était fier d'avoir participé au reboisement et contribué à la fois au maintien de la biodiversité locale et à la réduction des effets des changements climatiques. Au cours de la dernière décennie, le Mexique a subi des taux de déforestation presque inégalés sur le plan mondial; les zones telles que le Parc écologique sont parmi les dernières réserves naturelles qui subsistent dans le bassin fluvial de la Vallée de Mexico.

Parmi les répercussions directes des activités de la Banque figurent la consommation d'articles en papier et d'autres fournitures à des fins d'administration et de communication avec les clients, la consommation d'énergie pour le chauffage et l'éclairage de nos bureaux dans le monde entier et l'empreinte écologique de nos nombreuses propriétés immobilières, y compris la construction et l'exploitation durable de notre réseau de succursales et de bureaux.

Nous exerçons, indirectement, une influence sur l'environnement par le truchement de nos activités de prêt, de financement de projets et de placement dans les différents pays où nous œuvrons. Nous nous sommes également engagés à appuyer des causes écologiques et à collaborer avec nos partenaires sur des questions environnementales de grande importance.

Politique environnementale et structures de gestion

La Banque Scotia s'est dotée d'une politique concernant ses effets directs et indirects sur l'environnement (vous pouvez la consulter à l'adresse suivante : www.banquescotia.com). Plusieurs groupes au sein de la Banque possèdent des compétences diversifiées sur des questions d'écologie, de l'efficacité énergétique à l'élaboration de produits et de services qui favorisent les pratiques d'intendance environnementale parmi nos clients et nos employés.

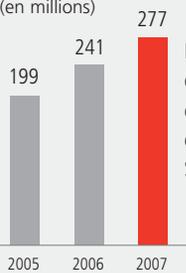
Effets directs sur l'environnement Papier

La consommation de papier est une composante importante de l'empreinte

En 2007, nous avons offert des conseils écologiques pratiques aux consommateurs par la voie de MonCoffre, notre bulletin financier. Au cours de l'année, les 1,5 million d'abonnés à MonCoffre ont reçu des articles utiles traitant notamment des moyens de rendre leur lieu de travail ou leur foyer plus écologique et de la planification en vue de rénovations écologiques.

Opérations de Scotia en direct

(en millions)



Les clients continuent de choisir les services électroniques commodes et sans papier, tels que Scotia en direct.

écologique de la Banque Scotia, en raison de l'ampleur de nos activités d'administration, de documentation et de communication avec les clients. Nous savons qu'en gérant soigneusement cette consommation et en la réduisant, nous pourrions compresser nos frais d'exploitation.

- En 2006, la Banque a créé un groupe de travail dont le mandat était d'élaborer une politique environnementale sur le papier. La politique orientera le travail de conservation et éclairera les choix de la Banque relatifs aux caractéristiques écologiques du papier, à savoir le contenu de matière recyclée et la certification en intendance forestière. La politique sera examinée par un groupe de partenaires externes, puis sera instaurée en 2008.

Services bancaires sans papier de 2007

Opérations bancaires en ligne

De nouvelles caractéristiques ainsi qu'une campagne promotionnelle ont contribué à une hausse de 109 % du nombre de comptes écologiques sans papier. Voici certaines nouveautés :

- Un historique des opérations bancaires en ligne des 18 derniers mois.

Consommation de papier de la Banque Scotia au Canada (en tonnes)

Types d'utilisation	2006	2007	FSC****	Contenu recyclé post-consommation
Formulaires administratifs*	3 175	3 056	2/5 des articles les plus utilisés	Variable
Papier bond à photocopie	1 897	1 979	0 %**	Variable
Marketing direct par la poste	214	270	100 %	Variable
Rapports annuels	81***	81	100 %	50 %
Papier à en-tête	13	14	100 %	0 %**
Cartes professionnelles	9	9	100 %	0 %**
Volume total	5 389	5 409		
Consommation par employé	0,18	0,17		

* La Banque Scotia utilise plus de 4 500 différents types de formulaires administratifs, mais les cinq types suivants en constituent la majeure partie : le format régulier, les rouleaux de papier GAB/imprimante haute vitesse, les jeux de formulaires (autocopiants), les enveloppes et les documents d'accompagnement. En 2007, deux de ces catégories, les enveloppes et les documents d'accompagnement, ont été regroupées sous la catégorie papier FSC. La Banque Scotia a lancé un projet pilote en collaboration avec notre fournisseur afin de tester du papier FSC pour les rouleaux de papier pour imprimante haute vitesse.

** Hausse planifiée pour 2008.

*** Volume révisé des Rapports annuels de 2006 de 61,4; rajustement pour inclure les rapports annuels envoyés avec les circulaires de sollicitation de procurations.

**** Voir la définition de FSC sur la présente page.

- La possibilité de consulter l'image électronique des chèques et d'effectuer la réception et le paiement de factures en ligne.

La Banque Scotia a également instauré la tenue de dossiers sans papier pour tous les membres du personnel canadien. Au cours de 2007, nos employés ont effectué le transfert de plus de 18 000 comptes bancaires à l'option écologique, et nous avons maintenant plus de 57 500 comptes d'employés sans papier.

Options sans papier pour les investisseurs

Actuellement, les clients de ScotiaMcLeod et de Placement direct ScotiaMcLeod peuvent accéder aux données et aux documents des opérations par l'intermédiaire du service Scotia en direct. En 2007, les clients ont pu accéder à leur historique des opérations pour les

30 derniers mois; antérieurement, il était de 45 jours. Pour l'année 2008, la société prévoit, d'une part, la livraison par voie électronique des confirmations des opérations d'achats et de vente et, d'autre part, un nouveau Centre de documentation, soit un classeur électronique sécuritaire qui comprendra une puissante fonction de recherche permettant le repérage rapide des documents pour la visualisation, la déclaration électronique ou l'impression.

Processus internes

- En vue d'améliorer le processus décisionnel en matière de prêts, qui représente une consommation importante de papier, 50 succursales de l'Alberta participent à un projet pilote sans papier. Les demandes de prêts des clients des services bancaires de détail et des petites entreprises sont

De nombreuses publications importantes de la Banque, y compris notre Rapport annuel, notre calendrier mural et nos bulletins d'entreprise, sont imprimées sur du papier conforme aux exigences du **Forest Stewardship Council (FSC)**; nous réduisons ainsi notre consommation de ressources forestières, d'eau et d'énergie. Nous nous consacrons à la recherche de solutions écologiques à appliquer aux documents de plus grande consommation, tout en respectant les critères de production, de qualité et de coût de la Banque.



LA BANQUE SCOTIA AU COSTA RICA LANCE UN PROJET NOVATEUR DE RECYCLAGE

En 2007, la Banque Scotia au Costa Rica a lancé un programme de recyclage, malgré les défis inhérents au fait d'être l'une des seules organisations importantes du pays qui recycle. Les programmes de recyclage ne sont, en effet, pas encore répandus dans ce pays d'Amérique centrale, en raison du manque d'installations de tri des déchets et de transporteurs pour les matériaux recyclables, et du faible nombre de partenaires industriels qui pourraient transformer le matériel en vue de sa réutilisation.

maintenant présentées au moyen de la technologie de télécopie par IP, ce qui réduit de 95 % la consommation de papier.

- La Banque Scotia poursuit l'implantation de son Système de récupération d'images et d'information (IRIS) dans ses succursales canadiennes; les employés ont ainsi accès à de nombreux rapports et documents par voie électronique. Par suite de l'exécution de la phase 1, au début de 2007, qui a permis d'éliminer plus de 80 rapports sur papier, nous pilotons actuellement la phase suivante du nouveau système à notre Service de comptabilité centralisée de Toronto. Nous procédons actuellement au réglage de précision des processus, avant la mise en œuvre dans l'ensemble du pays. L'exécution de la phase 1 a déjà permis d'éviter l'impression de millions de pages par année.

Initiatives internationales en matière de technologies sans papier

Au niveau international, la Banque Scotia met en œuvre de nouvelles technologies qui sont efficaces sur le plan administratif, et qui sont également avantageuses au

point de vue écologique. Voici quelques exemples :

- En collaboration avec l'équipe de projet canadienne qui met en œuvre le Système de récupération d'images et d'information IRIS décrit ci-dessus, les services bancaires internationaux s'apprentent à effectuer la conversion des documents d'utilisation courante à des formats numériques sans papier. Non seulement cette initiative contribue-t-elle à la réduction du volume de papier utilisé, elle réduit également la photocopie, la télécopie, l'entreposage et le transport de matériel imprimé. À l'heure actuelle, des projets pilotes ont été mis en œuvre dans les 60 succursales de la République dominicaine et à la Jamaica Life Insurance Co. de la Banque Scotia. Nous prévoyons implanter la technologie de récupération d'images à Trinité-et-Tobago en 2008 et ultérieurement dans l'ensemble du réseau des Caraïbes.
- En ce qui concerne nos opérations bancaires internationales, nous avons réduit de 50 % le volume de rapports imprimés, depuis 2003, en assurant l'accès en ligne à plus de 260 rapports importants sur les ventes et l'exploitation, à tous les emplacements hors du Canada.

Recyclage

À l'échelle de l'organisation, nous participons, dans la mesure du possible, aux programmes de réduction de la consommation, de réutilisation et de recyclage.

- En 2007, dans le cadre de notre programme national de recyclage des cartouches de toner, nous avons utilisé et recyclé 10 616 cartouches reconditionnées.
- Nos succursales et nos bureaux canadiens participent aux programmes de recyclage locaux. Ainsi, à notre siège social de Toronto, nous disposons de stations de recyclage destinées au papier, au verre et aux déchets, aidant ainsi l'ensemble de la Scotia Plaza à atteindre un taux annuel de réacheminement des déchets de 82 % pour 2007, dont environ 149 tonnes métriques de carton et 606 tonnes métriques de déchets organiques. Sur les seuls étages occupés par la Banque, nous avons recyclé environ 759 tonnes métriques en 2007.
- La Banque Scotia est membre d'Intendance environnementale Ontario et d'Éco Entreprises Québec, organismes sans but lucratif par l'intermédiaire desquels les grandes sociétés financent 50 % des coûts des programmes provin-

Émissions de gaz à effet de serre

Source	Émissions de CO ₂ * (tonnes métriques)
Production d'émissions directes de CO ₂ provenant de la combustion de combustibles	32 699
Production indirecte d'émissions de CO ₂ provenant de l'achat d'énergie électrique	42 776
Production indirecte d'émissions de CO ₂ provenant du transport aérien des employés	20 290
Bilan total de CO₂	95 765

* Calculées conformément au protocole de gaz à effet de serre du World Resources Institute et du World Business Council for Sustainable Development (www.ghgprotocol.org); elles comprennent les facteurs d'émission d'achat d'énergie électrique, de gaz naturel et de combustibles fossiles (Canada).

2007 : Consommation d'énergie

Type d'énergie	Unité de mesure	Consommation totale	Consommation par mètre carré	Succursales / Immeubles de bureaux propriétés
Énergie électrique	Megawattheure	204 700	0,25	895 / 23
Gaz naturel	Mètre cube	16 458 300	29,0	608 / 21
Mazout/Propane	Litre	340 000	5,4	46 / -

Remarques :

1. Les données ci-dessus ont été recueillies à partir des meilleures données et méthodes disponibles; elles comprennent les données saisies des factures de divers fournisseurs de services d'utilité publique dont nous avons traité les paiements. Étant donné l'étendue du système mis en œuvre, nous prévoyons l'amélioration continue des systèmes et des processus. Les données n'ont pas fait l'objet de vérification par une tierce partie.
2. Le rapport est fondé sur les données de 895 succursales qui sont des propriétés ou des locations et de 23 immeubles de bureaux dont nous sommes propriétaires dans l'ensemble du Canada, qui représentent une totalité de 818 665 mètres carrés. Cette superficie varie selon le type de service d'utilité.



Grâce à la persistance de M^{me} Xinia Valverde, responsable locale en matière de responsabilité sociale de la Banque Scotia, la Banque a trouvé un fournisseur pour faire la cueillette des matériaux recyclés et a entrepris le recyclage du papier blanc et de couleur, du papier journal, du carton, des bouteilles de plastique et des boîtes de fer blanc, l'été dernier, pour marquer la Journée mondiale de l'environnement, le 5 juin.

Le personnel de sept succursales et du bureau de San José a répondu à la campagne interne de recyclage de papier, de plastique, de canettes en aluminium ainsi qu'à la demande d'imprimer sur les deux côtés des feuilles de papier. De nombreux employés apportent désormais des matières de leur maison pour les faire recycler dans le cadre du programme en milieu de travail.

Le programme a pris de l'ampleur en septembre, et maintenant, toutes les succursales nationales, au nombre de 42, y participent. Dès le 1^{er} novembre, en seulement cinq mois, donc, les employés avaient déjà recueilli plus de 28 tonnes métriques de matières, y compris 24 784 kilos de papier, qui correspondaient à la préservation d'environ 425 arbres. Les montants provenant de fabricants qui utilisent des biens faits à partir des matières recyclées seront remis à un refuge pour enfants. La Banque a également financé un projet d'aide au reboisement d'un parc urbain de 60 hectares à San José. Ces programmes permettront à la Banque Scotia d'acquiescer la réputation de première banque verte au Costa Rica.

ciaux de réacheminement du contenu des bacs à recyclage.

- En 2007, notre Service de gestion de l'actif a réacheminé plus de 8 047 appareils vers la récupération écologique ou la réutilisation, dont 1 960 postes de travail ou portables, 1 773 moniteurs et 4 314 imprimantes. Il a également donné des ordinateurs et des imprimantes à des organismes sans but lucratif, tels que la Légion royale canadienne, la Fondation pour les collectivités sécuritaires et le Zareinu Educational Centre.
- En 2007, nous avons poursuivi la tradition qui consiste à donner des fournitures de bureau excédentaires à des groupes communautaires. Nous avons fait don de plus de 50 boîtes de chemises et d'enveloppes de disques compacts et de bandes vidéo aux commissions scolaires et aux garderies de la région de Toronto.
- Dans le but de réduire le nombre d'appareils sans fil qui se retrouvent souvent dans les sites d'enfouissement, la Banque Scotia participe au projet alimENCRE/Échange cellubouffe. Il s'agit d'un programme de financement au moyen du recyclage de téléphones cellulaires usagés et de cartouches d'encre d'imprimante au profit des banques alimentaires. Au cours de l'année 2007, la Banque Scotia a donné 112 téléphones mobiles et 367 dispositifs BlackBerry.

Évaluation de la consommation énergétique

La Banque Scotia se fait un devoir de mener ses activités avec la plus grande efficacité énergétique possible, afin de conserver les ressources épuisables de notre planète.

- En 2006, nous avons mené à bien un projet pilote d'évaluation de la consommation dans un certain nombre de succursales dans le sud-ouest de l'Ontario. Forte de l'expérience du projet pilote de 2007, la Banque a mis sur pied un système de suivi de notre consommation énergétique partout au

Canada, améliorant ainsi nos systèmes de paiement de factures, tant dans les succursales qu'aux autres emplacements. Ces données sur la consommation nous permettront de mieux déterminer et d'évaluer les occasions d'améliorer notre rendement énergétique et nos projets de conservation. (Voir le schéma à la page 26.)

Pratiques immobilières

Le Service des immeubles de la Banque Scotia élabore des solutions immobilières pour la Banque et ses clients, en tenant compte des questions environnementales. Le groupe souscrit à une politique de conformité environnementale qui respecte les principes du développement durable. Plusieurs des activités du Service des immeubles consistent à vérifier que nos établissements réduisent le plus possible leur consommation d'énergie. Nos innovations en matière d'économie d'énergie sont les suivantes :

Les ballasts et les ampoules électriques

- Nous avons modernisé l'éclairage dans plus de 275 succursales dans l'ensemble du Canada. Les ballasts et les ampoules électriques ont été remplacés; l'ancienne technologie « T-12 » a été remplacée par l'éclairage incandescent « T-8 », dont le rendement énergétique est supérieur.
- La mise à niveau supplémentaire des ballasts et des ampoules électriques d'éclairage incandescent de technologie « T-8 » sera achevée en 2008 dans les principaux immeubles à bureaux de la Banque.

Ces deux projets réduiront de 4 367 tonnes par année les émissions de gaz à effet de serre et la consommation d'énergie de 2 434 kilowatts; ces réductions représentent l'énergie consommée annuellement par 800 foyers canadiens moyens.

Affichage extérieur

Pour l'affichage extérieur, nous avons adopté l'éclairage aux diodes électroluminescentes (DEL), beaucoup plus efficace, pour les lettres d'affichage. Nous installons également des minuteriers et des capteurs

photoélectriques sur les enseignes extérieures.

Toitures

Nous avons ajouté des toits de couleur blanche à la plupart des devis de nos nouvelles succursales, au pays comme à l'étranger. Ces toits réfléchissent la chaleur pendant les mois les plus chauds de l'année, ce qui réduit la consommation d'énergie des systèmes de climatisation.

Chauffage, ventilation et climatisation

Nous continuons d'assurer l'entretien de nos systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation grâce à un contrat d'entrevue nationale avec un fournisseur de l'extérieur, afin d'assurer le fonctionnement optimal de tous ces systèmes dans l'ensemble de notre réseau de succursales.

Conscientisation des employés

Les manuels administratifs de nos succursales renferment des instructions et des renseignements pour aider les employés à réduire les pratiques qui ont un impact négatif sur l'environnement dans les lieux de travail.

Aménagement immobilier durable

En 2007, nous avons inauguré six nouvelles succursales vertes, soit quatre en Ontario et deux au Québec.

- Trois des quatre nouvelles succursales vertes en Ontario ont participé au programme d'évaluation et de certification Green Globe. Dans le cadre de ce programme reconnu internationalement, les succursales ont fait l'objet d'une vérification par un évaluateur indépendant et recevront la certification Green Globe, qui signale la réalisation d'excellents progrès en matière d'efficacité écologique, grâce à des pratiques exemplaires d'ingénierie énergétique et environnementale. Dans la quatrième nouvelle succursale verte ontarienne, les fonctions et les innovations des succursales vertes antérieures ont été intégrées.
- Les deux nouvelles succursales vertes au Québec ont également intégré les

OBJECTIFS ENVIRONNEMENTAUX ÉTABLIS AU MEXIQUE

L'année 2007 a marqué un renforcement de l'engagement à l'égard de l'environnement de Grupo Scotiabank, qui a établi des objectifs et pris de nouvelles initiatives en ce qui a trait aux opérations.

Par exemple, la Banque vise une réduction de 10 % de la demande de papier au bureau ainsi que l'utilisation de papier à 100 % recyclé pour l'impression des communications institutionnelles. Au cours des six premiers mois de 2007, les affiches des campagnes publicitaires, les bulletins, les prospectus et les brochures ont été imprimés sur du papier recyclé, dont le volume représente 3,8 tonnes de papier écologique et la préservation de 91 arbres. La Banque a également fait le transfert du format papier au format électronique pour de nombreuses communications (voir le bulletin électronique 5MinutosScotia, à gauche) et a entrepris des programmes de recyclage visant à réduire de 5 % sa consommation de matériaux.

La Banque a également appuyé des activités bénévoles entreprises par le personnel, telles que la plantation d'arbres (voir page 24), et commandité un cyclothon qui a motivé 200 de ses employés à faire la navette à bicyclette. En 2008, la Banque fera l'objet d'une vérification par un évaluateur indépendant, ce qui nous permettra d'évaluer nos progrès et d'établir d'autres projets écologiques.

fonctions et les innovations qui ont porté fruit dans les succursales vertes antérieures.

- Au cours de l'année, nous analyserons l'efficacité et les avantages de nos six nouvelles succursales vertes et offrirons les mêmes avantages réalisés dans les nouvelles succursales ou dans les succursales que nous réaménagerons.
- Nous poursuivons l'installation de supports à vélos à l'entrée de la plupart de nos nouvelles succursales et, lorsque cela est possible, de nos succursales nouvellement rénovées, de façon à encourager les moyens de transport autres que la voiture.

La chaîne d'approvisionnement

En tant qu'acheteur de produits et de services (allant des formulaires et des documents de marketing aux ordinateurs, photocopieurs, matériaux de construction, meubles et tapis, etc.), nous tenons compte des facteurs environnementaux dans nos processus d'acquisition.

Voici quelques exemples des réalisations de 2007 :

Services d'entretien

Les contrats de services d'entretien stipulent que nos fournisseurs doivent utiliser des produits et du matériel de nettoyage sans danger pour l'environnement (y compris des aspirateurs munis de filtres à haute efficacité pour les particules de l'air et des chiffons de microfibrés) dans notre réseau de succursales nationales.

Moquette

- En 2007, nous avons acheté et installé 46 546 mètres carrés de moquette écologique dans divers bureaux de la Banque Scotia. Par conséquent, l'équivalent de 593 tonnes américaines de crédits de réduction d'émissions certifiés de dioxyde de carbone a été définitivement retiré (représentant l'impact total sur toute la durée de vie de cet achat), ce qui élimine par le fait même les émissions de gaz à effet de serre qui auraient autrement été

produites par l'ancienne moquette.

Nous utilisons maintenant de la moquette écologique dans tous nos bureaux et succursales du monde entier.

Chaises

Les nouvelles chaises achetées pour nos installations nationales et internationales comportent jusqu'à 44 % de matières recyclées, et chaque chaise est recyclable à 99 % (en poids).

Sélection des fournisseurs

En 2007, nous avons révisé les critères de RSE qui figurent dans nos documents standards de demande de proposition (DP). Nous avisons les fournisseurs que le respect des principes de RSE fait partie intégrante du processus d'approvisionnement de la Banque. La DP de la Banque Scotia peut exiger que les candidats décrivent leur propre RSE et leurs politiques et pratiques relatives à leur système de gestion environnementale, leurs certifications pertinentes en matière d'environnement ou de RSE, leurs programmes de livraison de produits et de prestation de services éconergétiques, leurs méthodes de recyclage et d'élimination et leurs pratiques d'embauche qui appuient la diversité en milieu de travail.

Effets indirects sur l'environnement

Évaluation du risque environnemental lié à nos prêts

La Banque Scotia applique une politique de crédit qui permet de déterminer et d'atténuer les risques environnementaux dans ses activités liées aux prêts accordés aux moyennes et aux grandes entreprises.

- Dans le cadre du processus global d'évaluation du crédit et de vérification préalable requise, la Banque Scotia exige que les agents de crédit s'assurent que les emprunteurs respectent la réglementation environnementale applicable et qu'ils prennent en considération, examinent et consignent les risques environnementaux liés aux activités commerciales des emprunteurs.

- Étant donné que d'éventuels changements aux lois environnementales ou que la détérioration des pratiques de gestion environnementale de l'emprunteur peuvent poser problème, les agents de crédit ont reçu comme directive de déployer tous les efforts possibles pour se tenir au courant de tout risque en ce domaine.

Financement des énergies renouvelables et des technologies propres

Scotia Capitaux veille sur les activités mondiales des services bancaires aux sociétés et des services bancaires d'investissement et des marchés des capitaux du Groupe Banque Scotia. Elle offre des services conseils et des services de financement de projets et de sociétés, qui contribuent à réduire l'impact sur l'environnement.

Cette année, Scotia Capitaux a intensifié son engagement à financer des projets d'énergie renouvelable. Elle a notamment investi des montants considérables dans plusieurs projets d'énergie éolienne, d'énergie hydroélectrique ainsi que dans d'autres projets environnementaux. Au cours de l'année 2007, elle a financé le secteur des énergies renouvelables et réuni des fonds totalisant 2 milliards de dollars à cet égard. À titre d'exemple, voici quelques-unes des activités qu'a menées Scotia Capitaux dans le domaine de l'énergie renouvelable et de la technologie propre :

- Agent principal conjoint en placement pour un placement privé dans les actifs du projet White Pine Hydro de FPL Energy, fournisseur de pointe en énergie propre qui possède des exploitations de gaz naturel ainsi que d'énergie éolienne, solaire, hydroélectrique et nucléaire partout aux États-Unis.
- Agent gestionnaire et engagement de 25,5 millions de dollars US pour le financement de Lone Star Wind, de FPL Energy au Texas.
- Arrangeur de premier niveau dans le financement du captage des gaz d'enfouissement, de Fortistar, pour un montant de 97,5 millions de dollars US.



La Banque Scotia a versé 12,5 millions de dollars au projet hydroélectrique Doña Julia, au Costa Rica, afin d'accroître l'utilisation de technologies renouvelables et ainsi de diminuer la dépendance du pays à l'égard des combustibles fossiles. Cette centrale novatrice de 16 mégawatts produit, selon les estimations, de 83 à 88 gigawattheures d'énergie électrique par an et compense pour environ 210 000 tonnes d'émissions de CO₂ dans les 15 années de son cycle de vie (1999-2014). Le projet a été certifié « Projet de mise en œuvre conjointe » dans le cadre du Protocole de Kyoto.

Changements climatiques

Sphères d'activités et de responsabilité

Le réchauffement climatique est un problème planétaire capital. En 2007, la préoccupation en ce qui concerne le changement climatique a atteint des niveaux inégalés dans de nombreux pays. La Banque Scotia s'est engagée à jouer son rôle dans la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES), dans nos exploitations et toutes nos sphères d'influence. Nous sommes particulièrement engagés à affronter plus efficacement les risques posés par les changements climatiques dans nos processus de gestion des risques et à adopter un comportement proactif face à nos perspectives d'affaires liées au climat.

Le schéma suivant énumère les sphères d'activités et de responsabilités potentielles pour le secteur financier, et permet à la Banque Scotia de déterminer les secteurs où nous pourrions jouer un rôle positif. Les données sur des politiques et des pratiques spécifiques de la Banque Scotia dans ces secteurs se trouvent dans l'ensemble de la section L'environnement du présent rapport.



1. **Les employés et les activités internes** : Les institutions financières mondiales comptent d'importants réseaux d'employés et de succursales; elles peuvent promouvoir l'efficacité énergétique dans toutes leurs activités et ainsi réduire leurs émissions de GES et jouer un rôle positif, par exemple en motivant les employés à adopter un comportement qui favorisera la réduction de leur bilan carbone personnel, tant au travail qu'à la maison, et en évaluant la consommation d'énergie et les émissions de GES afin de mieux déceler les possibilités d'améliorer l'efficacité.
2. **Les fournisseurs** : Lorsqu'elles achètent des produits dans le cadre de leurs activités, les banques peuvent, autant que possible, choisir ceux dont le bilan carbone est le moins élevé, par exemple en achetant des ordinateurs ou des télécopieurs efficaces ou encore des moquettes dont le bilan carbone est peu élevé.
3. **Les clients** : Pour les clients des banques, le changement climatique offre à la fois des risques et des possibilités. En ce qui a trait au risque, les banques peuvent évaluer le changement matériel du climat dans les activités relatives au prêt. En ce qui a trait aux possibilités, elles peuvent venir en aide aux entreprises qui ont un effet positif sur l'environnement. Il y a notamment la volonté de consentir des prêts aux secteurs de l'énergie renouvelable et des technologies propres, d'offrir des services associés au carbone et à l'énergie, tels que l'échange de droits d'émission, les dérivés climatiques et les produits de détail, tels les fonds communs de placement responsables.
4. **Les collectivités** : Établir un dialogue avec les partenaires externes permet aux institutions financières d'obtenir une rétroaction précieuse concernant les politiques et les programmes relatifs au changement climatique et de partager leurs connaissances – notamment sur la gestion du risque, la production de rapports et la gestion de la chaîne d'approvisionnement – dans l'industrie et parmi les nombreux groupes de partenaires qui se préoccupent du changement climatique. Les banques peuvent également offrir un appui financier au nombre croissant d'organismes de bienfaisance et de centres d'études et de recherches importants qui s'attaquent au changement climatique.



En partageant leurs compétences spécialisées dans le domaine des marchés financiers, Travis Chernichen, du service Solutions énergétiques mondiales (à gauche), Sharon Telem, de Montage de produits à revenu fixe et Jeremy Lucas, du service Solutions énergétiques mondiales, contribuent à servir une importante gamme de clients.

- Premier palier et engagement de 73,25 millions de dollars US pour le financement du parc éolien de Noble Environmental Power ainsi qu'une participation de 15 millions de dollars US au financement de l'équipement des turbines éoliennes de la société Noble.
- Engagement de 50 millions de dollars US dans le projet hydroélectrique Changuinola de la société AES Corporation, à Panama.
- Co-arrangeur de premier niveau et agent de syndication pour le financement de 55 millions de dollars CA pour l'acquisition, par EnGlobe Corp., de Biogénie, entreprise spécialiste en évaluation et en dépollution de sites contaminés. Leader en matière de services environnementaux intégrés, EnGlobe est une entreprise spécialisée en gestion des matières résiduelles d'origine organique et de sols contaminés qui favorise la réutilisation à des fins utiles.
- Co-arrangeur de premier niveau et agent de syndication pour le financement de GreenField Ethanol Inc. d'un montant de 405 millions de dollars CA. Le montage financier a été structuré de manière à offrir à l'entreprise le financement de projets pour deux nouvelles usines d'éthanol en Ontario ainsi que les fonds pour l'expansion de l'usine que l'entreprise a récemment achevé de construire au Québec, et également pour refinancer une dette prioritaire. La société GreenField est le plus important producteur et distributeur d'éthanol au Canada. Il s'agit d'un carburant de véhicule qui réduit les gaz à effet de serre; il est composé de maïs, de blé ou d'autres céréales.

Compétences spécialisées en gestion des risques énergétiques

Scotia Capitaux est un chef de file sur le marché depuis de nombreuses années; nous avons récemment noté un intérêt accru chez les clients pour les fonds de couverture d'énergie à cause de la hausse des prix du pétrole, des réserves limitées de combustibles fossiles, des politiques et des mesures incitatives gouvernementales et des préoccupations de la population à

l'égard du changement climatique. Scotia Capitaux a donc élargi son équipe de gestion des risques pour y intégrer un groupe qui traitera de dérivés énergétiques.

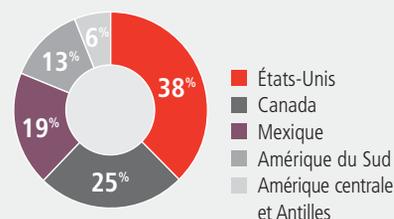
- Le service Solutions énergétiques mondiales est installé à Toronto; il travaille sur le plan international et offre toutes les capacités de gestion des risques aux clients de Scotia Capitaux dans le domaine de l'énergie, des infrastructures, du pétrole et du gaz ainsi qu'aux importants consommateurs d'énergie.
- Étant donné l'intérêt accru pour les projets verts, les entreprises nord-américaines ont commencé à mettre en œuvre des programmes de réduction de la pollution. Ces programmes comprennent souvent l'utilisation de produits comme les crédits d'émissions de carbone ou des crédits d'énergie verte. Le service Solutions énergétiques mondiales est en mesure d'aider à échanger de droits d'émissions de carbone ou de crédits d'énergie verte et de travailler avec les clients afin de structurer un programme qui leur permettra d'atteindre leurs objectifs de réduction de carbone.

Des compétences spécialisées en recherche d'énergie renouvelable

En ce qui a trait au changement climatique, les sources d'énergie renouvelable ainsi que les produits et les services financiers qui contribuent à la croissance du secteur constituent des volets importants de la stratégie pour s'attaquer au problème. Scotia Capitaux aide à promouvoir le secteur de l'énergie renouvelable et à susciter l'intérêt des investisseurs en offrant des compétences spécialisées aux clients institutionnels dans le domaine de l'énergie renouvelable, notamment des tendances de l'industrie, des politiques gouvernementales et des analyses économiques du secteur.

Le groupe Études et recherches sur titres institutionnels, qui compte maintenant un analyste spécialisé en énergie de remplacement et en énergie renouvelable, prépare des rapports spéciaux sur des questions relatives à l'industrie et offre des analyses

Évaluations de 2007 selon les Principes de l'Équateur



Évaluations de 2007 selon les Principes de l'Équateur

Catégorie de projet	Nombre d'évaluations
A	2
B	6
C	8
Total	16

d'entreprises publiques canadiennes du secteur. Au moyen de visites des lieux et de rencontres avec l'administration et les experts en énergie de l'entreprise, l'équipe de recherche vise à désigner les possibilités prometteuses d'investissements dans ces entreprises.

Suivre les normes mondiales pour le financement des projets internationaux

En septembre 2006, la Banque Scotia a adopté les Principes de l'Équateur révisés, un ensemble de lignes directrices non contraignantes et internationalement reconnues concernant le financement de projets. Ces lignes directrices définissent les normes environnementales et sociales pour le secteur bancaire. Les principes révisés ont une portée plus grande que ceux que la Banque avait adoptés en 2005; ils s'appliquent au financement de projets dont le coût en capital dépasse 10 millions de dollars US, plutôt que 50 millions. Ils témoignent aussi des modifications récemment apportées aux normes de rendement de la Société financière

internationale (SFI), sur lesquelles sont basés en partie les Principes de l'Équateur.

- La Banque Scotia s'est ainsi engagée à n'accorder de prêt qu'aux projets dont les emprunteurs affirment être en mesure et désireux d'appliquer des processus exhaustifs de développement responsable et de saines pratiques de gestion environnementale.
- En 2007, la Banque s'est assurée de respecter ses engagements en retenant les services de spécialistes des Principes de l'Équateur pour produire un ensemble complet de lignes directrices qui offrent aux agents de services bancaires et de crédit les outils nécessaires pour répondre aux exigences des Principes de l'Équateur.

Adhésions et engagement des parties intéressées

Soucieuse de favoriser la coopération sur les questions environnementales, la Banque Scotia a participé, tout au long de l'année, à plusieurs projets environnementaux d'envergure nationale et internationale :

- Depuis longtemps, nous sommes membres de l'Initiative finance, du Programme des Nations Unies pour l'environnement (IF PNUE), et nous participons à son groupe de travail nord-américain (NATF), dont les signataires s'engagent à adopter des pratiques écologiquement rationnelles dans leurs activités, dans l'évaluation des risques et dans leurs pratiques de gestion, de même qu'à développer des produits et services écologiques. En 2007, le groupe de travail nord-américain a effectué une étude et offert une journée de formation sur le développement de produits financiers verts pour le secteur financier dans le contexte nord-américain. L'étude est disponible à l'adresse suivante : www.unepfi.org.
- Nous faisons partie du réseau créé par Environnement Canada dans le but d'assurer le lien entre la gestion environnementale et la valeur financière; ce réseau est constitué d'institutions financières, d'administrations publiques, d'établissements de haut savoir et d'autres intervenants. En 2007, le réseau a commandé un rapport sur la pertinence des activités des institutions financières canadiennes visant le développement durable des régions boréales du Canada.
- Nous faisons partie du Groupe de spécialistes des questions environnementales de l'Association des banquiers canadiens, afin de mettre au point une approche sectorielle à l'égard des questions environnementales.

- La Banque Scotia a signé le Carbon Disclosure Project (CDP) – auquel elle a d'ailleurs contribué – résultat d'une initiative d'investisseurs institutionnels internationaux dont la mission est de recueillir des renseignements sur les changements climatiques et leurs répercussions sur les plus grandes entreprises du monde. Veuillez consulter le document présenté par la Banque Scotia à l'adresse suivante : www.cdproject.net.
- En 2007, nous avons organisé des rencontres avec des organismes non gouvernementaux pour connaître leur position et maintenir le cap sur la transparence de nos activités, sur le plan environnemental.

Appui à la cause de l'environnement

La Banque Scotia soutient des projets environnementaux lancés par des organismes sans but lucratif. Voici quelques exemples pour l'année 2007 :

- Nous avons entrepris un parrainage de niveau Platine de l'Institut Pembina. Ce parrainage de cinq ans permettra à l'Institut de concevoir et de présenter le site Greenlearning.ca, centre d'apprentissage et de recherche en ligne sur les changements climatiques, créé à l'intention des enseignants et des élèves de niveau primaire et secondaire.
- Nous nous sommes engagés à faire un don sur cinq ans à la Tides Canada Foundation, fondation publique nationale unique en son genre qui appuie les projets novateurs dans le domaine de la durabilité environnementale et du changement social progressif. Notre contribution de 100 000 \$ permettra la création d'un fonds de dotation permanent pour la conservation qui contribuera à préserver la forêt pluviale de Great Bear, en Colombie-Britannique, et qui sera également bénéfique pour les collectivités des Premières Nations.
- Nous avons continué à soutenir le Fonds mondial pour la nature; notre don de 15 000 \$ est consacré au Fonds de rétablissement des espèces en péril. Ce projet soutient le travail de recherche et d'éducation des scientifiques et des spécialistes en conservation qui œuvrent au rétablissement de plus de 500 espèces canadiennes qui figurent actuellement sur la liste des espèces à risque.
- Au Pérou, la Banque Scotia soutient l'organisation novatrice Children's Lands (Tierra de Niños) depuis 2005. Cette organisation sans but lucratif favorise l'intendance environnementale en enseignant aux enfants à prendre soin de petits lots de terre d'un mètre carré ou plus. À l'heure actuelle,

4 000 enfants péruviens veillent sur plus de 300 hectares de terres dans 10 États. En 2007, la Banque Scotia a versé 20 000 \$ US et a promis 50 000 \$ US pour permettre à 20 000 enfants de restaurer 4 000 hectares de terre d'ici 2010.

Vers l'avenir...

La Banque Scotia s'est fixée plusieurs objectifs environnementaux et elle s'est engagée à faire part de ses progrès dans ses prochaines déclarations annuelles sur la responsabilité sociale. Nous nous engageons à prendre les mesures suivantes :

- L'adoption d'une politique environnementale sur le papier qui établira une structure de conservation et de choix de papier contenant des matières recyclées et provenant d'aménagements forestiers durables.
- Le lancement d'un produit de fonds communs de placement avec une toile de fond environnementale.
- L'amélioration de l'évaluation des risques climatiques dans les procédures d'attribution de prêts de la Banque et la production d'un rapport public sur le processus.
- Le renforcement de nos politiques de diligence requise afin de favoriser les pratiques forestières durables dans nos activités relatives aux prêts dans ce secteur.
- Le suivi de la consommation nationale d'eau.

Greenlearning.ca

Cartes électroniques

Le parrainage de Greenlearning.ca par la Banque Scotia permet aux jeunes de créer et d'échanger des cartes en ligne sur la protection de l'environnement. Voici une de ces cartes, créée par Amy Z., de l'école publique Henry Kelsey.



Principales réalisations en 2007

- L'Équipe Scotia au service de la collectivité a versé plus de 5,8 millions de dollars dans le cadre de plus de 1 900 campagnes de financement.
- Les employés ont consacré plus de 360 000 heures au bénévolat et à la collecte de fonds dans le cadre des programmes d'aide aux collectivités de la Banque.
- La Banque Scotia a lancé le programme Bright Future pour venir en aide aux enfants des Antilles et d'Amérique latine.
- La Banque Scotia a reçu le Corporate Support Spirit Award, récompense couronnant son soutien à titre d'entreprise pour avoir recueilli 6,6 millions de dollars à l'intention de l'organisme de bienfaisance Centraide du Grand Toronto.

la responsabilité de changer les choses

En 2007, la Banque Scotia a versé plus de 43 millions de dollars à des causes communautaires dans le monde entier, afin de soutenir des organismes ou des projets qui visent à changer les choses localement pour un grand nombre de personnes.



Au Canada, nous sommes parmi les plus grandes organisations philanthropiques. Nous sommes fiers de faire partie du Programme des entreprises généreuses d'Imagine Canada, initiative du Centre canadien de philanthropie. À ce titre, la Banque verse au moins 1 % du bénéfice avant impôt qu'elle réalise au Canada à des organismes canadiens de bienfaisance et à des organismes sans but lucratif au pays.

Nos employés partagent notre engagement et l'expriment en consacrant des efforts considérables au soutien de causes locales. Nous sommes très fiers de leur dévouement et de leur contribution inestimable au bien-être des communautés où nous exerçons nos activités.

Répartition de nos contributions

La majeure partie des dons versés à la collectivité (environ 28 millions de dollars) sont administrés par le groupe responsable de nos dons et commandites; les fonds sont affectés aux secteurs cibles dans lesquels nous estimons pouvoir jouer un rôle communautaire direct et significatif, à savoir l'éducation, la santé, les services sociaux et les arts et la culture. Parallèlement à cette action, nos succursales et nos services ont dépensé environ 7 millions de dollars pour appuyer de multiples projets communautaires.

Vous trouverez ci-après quelques exemples illustrant les principaux dons affectés à nos quatre secteurs d'intervention

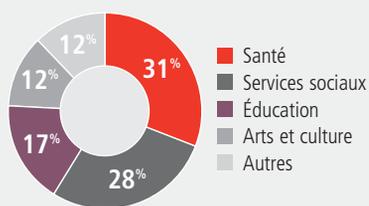
En réaction aux taux élevés de sida et d'infection au VIH dans les Caraïbes, la Banque Scotia en République dominicaine agit à titre de partenaire stratégique de l'IDEV (Institut de virologie de la République dominicaine), dirigé par les D^{rs} Ellen Koenig et Carlos Adon. La Banque contribue au financement de leurs travaux de recherche et de leurs services médicaux, et les employés de la Banque font du bénévolat auprès des patients et versent des dons mensuels.

Dons et commandites de la Banque Scotia

(en millions de dollars)



Dons aux collectivités administrés par l'entreprise en 2007 (%)



cibles. Notre déclaration sur la responsabilité sociale en ligne, à l'adresse www.banquescotia.com, contient une liste plus complète des dons dont l'administration est centralisée.

Éducation

Chaque fois que c'est possible, la Banque s'applique, dans le secteur de l'éducation, à apporter un soutien direct aux étudiants en accordant des bourses d'études et en finançant des programmes et des mécanismes qui facilitent l'accès à une formation de grande qualité. Voici quelques exemples :

- Pour aider les étudiants à acquérir des compétences et à profiter des outils et de l'information dont ils ont besoin pour devenir des meneurs de l'économie mondiale, nous avons créé les Scotiabank Leadership Awards à la Richard Ivey School of Business de la University of Western Ontario. La contribution de la Banque permettra d'offrir chaque année une bourse à deux étudiants du premier ou deuxième cycle en administration des affaires.
- Au Québec, la Banque Scotia appuie l'Université Laval, qui axe ses efforts sur les études internationales et l'apprentissage entrepreneurial, en créant les Scotiabank Scholarships for International Mobility. Le Fonds aidera les étudiants qui décident de parfaire leurs études en Amérique du Sud, en Amérique centrale et dans les Antilles.
- Les étudiants des provinces de l'Atlantique au Canada pourront profiter d'un certain nombre de bourses offertes par la Banque Scotia, notamment dans le cadre des programmes d'études à temps plein et d'éducation permanente du College of Art and Design de la Nouvelle-Écosse et des programmes d'administration des affaires du Collège communautaire du Nouveau-Brunswick.
- Grâce au soutien de la Banque Scotia, l'organisme JUMP Math a pu proposer ses

programmes à 2 500 nouveaux étudiants à l'échelle du Canada, grâce au National Book Fund. Fondé en 1998, JUMP Math améliore les aptitudes des enfants en mathématique en favorisant la compréhension de cette discipline et son intérêt auprès des étudiants, des formateurs et des enseignants.

- Pour aider les communautés autochtones du Canada à former la prochaine génération de meneurs dans le domaine des affaires et au sein de leur communauté, nous offrons la Scotiabank Master of Business Administration (MBA) Bridging Initiative afin de faire connaître le programme de MBA aux étudiants des Premières nations de l'Université de la Saskatchewan. En plus de verser un don de 250 000 \$ pour constituer le programme, qui a accueilli ses douze premiers étudiants en mai, la Banque a également créé un prix de 10 000 \$ à l'intention des Autochtones, le Scotiabank Aboriginal Business Education Award, qui sera décerné chaque année à un étudiant inscrit au programme de MBA.

Santé

Nous concentrons nos dons, dans le secteur de la santé, sur des projets qui influent directement et positivement sur les soins que reçoivent les patients, l'accès de la communauté aux services médicaux et les programmes de recherche ou de sensibilisation dont les bienfaits seront durables. Voici quelques exemples :

- L'édition 2007 du demi-marathon de Vancouver, parrainée par la Banque Scotia, a permis à six organismes de bienfaisance axés sur les soins de santé de profiter d'un nouveau moyen de recueillir des fonds pour leurs causes. L'événement a attiré plus de 4 600 participants et permis de recueillir plus de 200 000 \$ pour des causes liées à la santé, qu'il s'agisse de la Fondation Rick Hansen, de l'hôpital pour

enfants de la Colombie-Britannique ou de la Société d'arthrite.

- Plus de 6 000 Ontariens subissent un arrêt cardiaque chaque année. C'est pourquoi la Banque Scotia a soutenu les efforts de la Fondation des maladies du cœur de l'Ontario afin de mettre en place 1 000 défibrillateurs externes automatisés dans toute la province. En collaborant avec les services paramédicaux de diverses régions pour installer le matériel à des endroits où un grand nombre de personnes se rassemblent, nous espérons accroître sensiblement les taux de survie.
- Dans le cadre d'un partenariat avec la Hospitals of Regina Foundation, nous avons offert un tout nouveau véhicule d'intervention d'urgence entièrement équipé, aux services médicaux d'urgence de la région du sud de la Saskatchewan. Cet ajout au parc de véhicules de la région permettra aux ambulanciers paramédicaux d'offrir leur aide en temps voulu en cas d'urgence médicale grave.

Services sociaux

Les dons que nous faisons dans le secteur des services sociaux ciblent une gamme d'organismes, à l'échelle communautaire et nationale, offrant des services essentiels sur les plans de la santé, des services-conseils, du logement et de l'acquisition de compétences à divers groupes de personnes âgées, de jeunes, d'immigrants ou de sans-abri. Voici quelques exemples :

- Pour venir en aide aux familles qui vivent dans des quartiers de Vancouver qui disposent de peu de ressources en matière de soins aux enfants, la Banque Scotia s'est engagée à soutenir le projet Nanook House du YMCA. Grâce au nouveau Nanook Early Childhood and Family Centre, les familles de ces quartiers auront accès à des soins pour les bébés et les enfants d'âge préscolaire, ainsi qu'à des programmes alimentaires, à des services de halte-garderie, à



DOSSIER

BÂTIR UN AVENIR PROMETTEUR POUR LES ENFANTS

Pour ajouter du poids à nos programmes de bienfaisance internationaux et les renforcer, nous avons lancé en 2007 le programme Bright Future de la Banque Scotia dans tous nos établissements des Antilles et de l'Amérique latine. Grâce à ce nouveau programme de dons, la majeure partie de l'engagement social de la Banque Scotia ciblera des organismes de bienfaisance et des projets communautaires qui visent l'amélioration du bien-être des enfants, plus particulièrement dans les domaines de l'éducation, de la santé et de l'élimination de la pauvreté chez les jeunes.

Nos équipes de gestion locales, qui connaissent bien les besoins de la collectivité, sélectionnent les projets communautaires qui sont appuyés par Bright Future. Les budgets de dons représentent 1 % du bénéfice avant impôt de chaque pays, directive que la Banque applique déjà au Canada dans le cadre

Sarah Hobbs, Cecil Arnold et Filomena Castillo (à l'arrière, de gauche à droite), de la Banque Scotia, ont lancé le nouveau programme pour les jeunes du Bélize en compagnie de 64 jeunes ayant reçu des bourses. Le don de 100 000 \$ CA de la Banque a pour objectif d'aider à relever le pourcentage d'élèves terminant leurs études primaires dans ce pays.

des groupes de soutien et à des ateliers sur l'art d'être parent, offerts par des spécialistes formés.

- Dans le nouveau Abilities Centre de Whitby, en Ontario, à vocation artistique et récréative pour les personnes ayant différentes capacités, la Banque Scotia parraine un programme récréatif et social

visant à offrir aux adultes de 18 à 30 ans des cours d'apprentissage de l'autonomie fonctionnelle qui compléteront les programmes de formation actuellement offerts aux enfants et aux adolescents.

- La Banque Scotia appuie depuis longtemps la compétition Rolling Rampage de la Canadian Foundation for Physically

Disabled Persons, une course sur route de 10 km en fauteuil roulant qui vise à faire connaître les athlètes handicapés et à obtenir des fonds pour les organismes locaux qui leur viennent en aide.

- On sait que les membres de la famille d'une personne toxicomane sont souvent laissés de côté pendant la durée du traitement. C'est pourquoi la Banque Scotia appuie la campagne de financement axée sur la famille de la Renascent Foundation afin que les membres de la famille puissent disposer d'un accès facile au programme thérapeutique et recevoir eux-mêmes un traitement ou du soutien.

Pratiques de placement exemplaires pour les fondations privées

Le Groupe Gestion privée Scotia est reconnu comme un chef de file de l'industrie en matière de conseils auprès des organismes de bienfaisance privés dans les domaines de la gestion des placements, des services successoraux et fiduciaires et de la planification financière. En 2007, le Groupe a partagé sa vaste expertise de la planification philanthropique en publiant une étude détaillée des pratiques de gouvernance et de placement prudentes pour le secteur des fondations privées, qui est en pleine croissance au Canada.

De nos jours, les fondations privées jouent un rôle primordial dans le tissu social du Canada, car elles versent des dons annuels de plus de 1 milliard de dollars aux organismes de bienfaisance. De plus, leur contribution à la société continuera de croître en raison du transfert de patrimoine à la prochaine génération : on prévoit que quelque 4 200 fondations privées octroieront des subventions à des milliers d'organismes sans but lucratif, notamment pour des activités communautaires en démarrage ou plus modestes.

« Nous avons entrepris cette étude parce que nous savons qu'il faut établir des pratiques exemplaires et des directives qui favoriseront la croissance et l'expansion de fondations privées efficaces au Canada, a souligné Malcolm Burrows, chef, Services-conseils en matière de bienfaisance, Groupe Gestion privée Scotia. Par exemple, nous avons découvert que ces fondations concentrent souvent leurs efforts sur leurs activités d'octroi de subventions, tout en étant trop peu orientées sur la préservation et la constitution du capital au moyen de solides pratiques de gouvernance et de placement. »

En sondant un échantillon représentatif des fondations privées canadiennes à la fin de 2006, l'étude menée par le Groupe Gestion privée Scotia a permis de souligner de nombreuses pratiques exemplaires s'appliquant aux fondations en matière de politique de placement, de répartition de l'actif, de structure du comité de placement, de gestion des risques et de fonctionnement. L'étude a également porté sur les problèmes posés par les placements éthiques afin d'aider les fiduciaires et les gestionnaires de fondations à améliorer leur aptitude à intégrer, à leurs stratégies de répartition de l'actif, des placements socialement responsables et axés sur la mission.

« Grâce à notre vaste expérience, nous pouvons partager ce que nous savons sur la gouvernance et les pratiques de placement afin d'aider les philanthropes à atteindre leur objectifs en matière de succession et à produire un effet durable sur la société canadienne », a ajouté M. Burrows.

Arts et culture

Nous voulons que tous les segments de la société, y compris les habitants des petites collectivités et les jeunes, puissent profiter du rayonnement des groupes artistiques et culturels que nous appuyons par nos dons, tout en encourageant le développement de nouveaux talents artistiques dès leur éclosion. Voici quelques exemples :

- Pour souligner le 175^e anniversaire de la Banque Scotia et rendre hommage au rôle de l'immigration dans l'histoire du Canada, la Banque a inauguré le centre de recherche de la Banque Scotia installé dans le musée récemment rénové du Quai 21, à Halifax, en Nouvelle-Écosse. Notre don de 500 000 \$ permettra au musée de l'immigration du Canada de regrouper, d'archiver et de faire connaître l'histoire des milliers de personnes qui ont immigré au Canada et qui font maintenant partie de l'histoire et de l'héritage de notre pays.

du Programme des entreprises généreuses d'Imagine Canada.

En 2007, les organismes sans but lucratif bénéficiant de notre programme Bright Future ont répondu à une vaste gamme de besoins communautaires, comme l'orphelinat Rosa Duarte en République dominicaine qui héberge à temps plein et éduque les orphelines et les filles victimes d'abus. De plus, afin de remédier aux faibles taux d'obtention du diplôme d'études primaires au Belize, le nouveau programme pour les jeunes du Belize de la Banque Scotia a accordé des bourses à 64 élèves du primaire pour qu'ils puissent payer leurs droits de scolarité et leurs livres pendant un an. La contribution de 100 000 \$ CA de la Banque s'est ajoutée aux fonds recueillis par les employés de la région.

L'engagement concret des employés de la Banque Scotia représente une part importante du

programme Bright Future; c'est pourquoi la Banque fournit son appui aux employés qui font des collectes de fonds ou du bénévolat auprès des organismes de bienfaisance qui offrent leurs services aux enfants de la région. Dans le cadre du Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia et des programmes Équipe Scotia au service de la collectivité, les employés internationaux peuvent obtenir des fonds pour l'organisme de bienfaisance de leur choix.

En 2008, nous lancerons également le prix philanthropique Bright Future de la Banque Scotia pour récompenser les employés internationaux qui auront fait le plus d'heures de bénévolat, recueilli le plus de dons et favorisé l'engagement communautaire de la Banque. Jusqu'à quatre employés ou équipes recevront un don de 6 000 \$ pour l'organisme de leur choix et un soutien additionnel pour célébrer leurs réalisations.



- Également dans le cadre de son 175^e anniversaire, la Banque Scotia a commandé une importante œuvre d'art du peintre canadien John Hartman pour l'Art Gallery of Nova Scotia (AGNS). Le triptyque, une huile sur toile de lin de 5 mètres intitulée « Halifax », constitue un hommage historique à la ville d'origine de la Banque Scotia et un ajout exceptionnel à la collection permanente de la galerie. En plus du don de cette œuvre d'art, la Banque Scotia a commandité l'exposition itinérante internationale « Cities : John Hartman » composée de 18 nouvelles œuvres de l'un des plus grands peintres contemporains du Canada.
- L'artiste québécois Michel de Broin a reçu le prix artistique Sobeys 2007, présenté par la Banque Scotia. Reconnu comme le plus prestigieux prix canadien décerné à un artiste contemporain, le prix est assorti d'une bourse de 50 000 \$ et remis à un artiste de moins de 40 ans dont les œuvres ont été exposées au cours des 18 derniers mois.
- La Banque Scotia a participé à la création d'un nouveau complexe artistique de pointe dans le centre-ville de Saskatoon en apportant son soutien au Persephone Theatre. En plus de présenter des pièces de théâtre et des performances artistiques s'adressant à tous les groupes d'âge, le centre sera l'hôte d'une tournée s'adressant à des milliers d'étudiants de la province.

Nos employés dans la collectivité

Les employés de la Banque Scotia contribuent à diffuser notre esprit communautaire en ajoutant à nos dons le don de leur temps, de

leurs compétences et de leur argent, recueilli aussi bien à titre individuel que dans le cadre d'activités en équipe. Ils travaillent comme bénévoles au service de causes communautaires qui comptent pour eux. Nous encourageons ce bénévolat par le truchement de deux programmes formels encadrant l'engagement communautaire de nos employés :

- Le Programme Équipe Scotia au service de la collectivité (ESSC) : La Banque Scotia verse une somme équivalente à la somme recueillie par toute équipe d'au moins deux employés dans le cadre de ses activités locales de financement à des fins philanthropiques, jusqu'à concurrence de 5 000 \$. En 2007, plus de 5,8 millions de dollars ont ainsi été versés par l'ESSC à la suite de plus de 1 900 campagnes de financement.
- Le Programme de bénévolat des employés (PBE) de la Banque Scotia : La Banque Scotia donne jusqu'à 1 000 \$ à des organismes communautaires admissibles auxquels des employés ou des retraités de la Banque Scotia ont bénévolement consacré au moins 50 heures durant l'année. Ces deux programmes combinés, les employés ont consacré en 2007 plus de 360 000 heures au bénévolat et au financement, au profit d'organismes communautaires.

Voici quelques exemples des activités entreprises par les employés dans la collectivité :

- À Quesnel, en Colombie-Britannique, les employés de la succursale ont marché, couru et roulé autour d'une piste pendant 12 heures pour amasser des fonds pour le Relais pour la vie de la Société canadienne du cancer. En guise de remerciement à

son équipe pour avoir amassé 2 500 \$ pour les programmes de recherche, d'information et de sensibilisation, le directeur de la succursale Brian Harrison a accepté de se faire raser le crâne pour la cause.

- À Calgary, de courageux employés de la Banque ont supporté la douleur d'une épilation à la cire faite en public lors du First Annual Scotiabank Challenge Male Leg Wax-Off afin de recueillir des fonds pour la sclérose en plaques. Quinze participants ont obtenu des promesses d'au moins 150 \$ la jambe pour avoir le privilège de recevoir les soins d'une esthéticienne devant des spectateurs. Leurs souffrances se sont traduites par un don de 10 276 \$ à la Société canadienne de la sclérose en plaques; la Banque a versé une somme équivalente.
- Afin d'améliorer la qualité de vie des femmes et des enfants qui risquent d'être victimes de violence dans leur collectivité, les employés de la Banque Scotia de Huntsville, en Ontario, ont tenu des activités de financement, des encans silencieux et des tirages qui ont permis de recueillir 20 000 \$ pour le centre d'hébergement pour femmes Chrysalis, centre d'urgence et de transition qui permet aux femmes de fuir la violence et d'atteindre leurs objectifs personnels.
- Les employés des services de prêts hypothécaires commerciaux et de crédit immobilier de Montréal se sont regroupés pour soutenir l'East Foundation, organisme de bienfaisance qui vient en aide aux enfants de l'est de Montréal. Les employés ont recueilli 20 000 \$ grâce à la vente de billets pour le tirage et le gala de



Unis contre le VIH/sida dans les Caraïbes

Selon l'Organisation mondiale de la Santé, environ 39,5 millions de personnes sont atteintes du VIH/sida dans le monde; c'est pourquoi la Banque Scotia et ses employés des Caraïbes se sont engagés à réagir à cette menace grandissante. La campagne régionale menée par les employés a commencé en 2005 en réponse à un défi lancé par le président et chef de la direction de la Banque Scotia, M. Rick Waugh, visant à en contrer les effets socio-économiques de plus en plus importants, en organisant des activités de prévention et d'éducation.

Depuis, les équipes de la Banque Scotia d'au moins huit pays des Caraïbes ont mis en place des activités de sensibilisation, de financement des organismes qui soutiennent tout au long de l'année les personnes atteintes du VIH/sida et de réduction de la stigmatisation et de la discrimination dont sont victimes les membres de la collectivité et du personnel. La Banque Scotia a formé des partenariats avec des gouvernements, des syndicats, des organisations commerciales et des établissements d'enseignement afin de bien cibler les aspects problématiques, en organisant notamment divers événements visant à souligner la Journée mondiale du sida, le 1^{er} décembre.

William Clarke, président et chef de la direction de Scotiabank Jamaica (le deuxième à partir de la gauche), a présenté des prix à des étudiants des écoles primaires du pays, lors d'une joute oratoire sur le VIH/sida parrainée par la Banque Scotia.

la fondation; ce montant permettra à l'organisme sans but lucratif d'offrir des activités thérapeutiques et récréatives à des enfants atteints d'un handicap physique ou mental.

- Dix succursales de la Banque Scotia de St. John's, à Terre-Neuve-et-Labrador, se sont jointes à la Community Food Sharing Association pour organiser une campagne de collecte d'aliments annuelle. Sur une période de deux semaines, ils ont obtenu 7 000 kg de nourriture auprès des employés et des clients, en plus d'un don de 5 000 \$ de la Banque Scotia à des banques alimentaires réparties dans la province.
- À Grand-Sault, au Nouveau-Brunswick, le programme de bénévolat des employés a rendu hommage à M^{me} Kim Pelletier, responsable principale des services aux particuliers, pour l'aide qu'elle a apportée tout au long de l'année au club Richelieu international, qui vient en aide aux familles et aux enfants dans le besoin. M^{me} Pelletier a consacré en moyenne deux heures par semaine à faire de la sollicitation de porte à porte et pour ensuite distribuer des boîtes de denrées à 264 familles de la région pendant le temps des Fêtes.
- Les employés de la Banque Scotia au El Salvador ont passé la Journée internationale des bénévoles à recueillir des dons dans les centres commerciaux de la région au profit de la Croix-Rouge salvadorienne. Les fonds ont été recueillis dans le cadre d'une campagne visant à soutenir les « héroïques » bénévoles de la Banque.

- Les membres du personnel de la succursale de la Banque Scotia à Shanghai ont mis leurs efforts en commun pour aider un petit garçon de sept ans de la Mongolie atteint de leucémie qui ne recevait qu'irrégulièrement ses traitements, faute de fonds. Comme ils ont recueilli plus de 700 \$ CA et sollicité d'autres dons de la collectivité, le garçon est maintenant traité régulièrement.
- Aux Îles Caïmans, 50 employés de la Banque Scotia ont chaussé leurs espadrilles pour participer à la marche qui a eu lieu le 14 janvier, au profit de la Société du cancer. L'équipe de la Banque, qui portait des t-shirts rouges, formait le plus important groupe parmi les 1 400 participants.

Au service d'une grande variété de causes internationales

L'esprit communautaire de la Banque Scotia ne s'arrête pas aux frontières du Canada, mais s'étend également à la cinquantaine d'autres pays où elle exerce aussi ses activités. En 2007, nous avons versé plus de 8 millions de dollars au profit de causes qui sont le pendant de notre stratégie canadienne axée sur la collectivité, qui prévoit le versement de dons, notamment dans le secteur de la santé, de l'éducation et des services sociaux.

Voici quelques exemples concrets de notre esprit communautaire international :

- À la suite d'un tremblement de terre dévastateur qui a isolé des collectivités de la côte du Pérou de leur source d'approvisionnement en nourriture et en eau et les a laissées sans abri, la Banque Scotia a annoncé, en août dernier, qu'elle ferait un don de 150 000 \$ US à la Croix-Rouge canadienne pour faire parvenir, à des milliers de familles ayant tout perdu, des vivres et du matériel dont elles avaient un urgent besoin.
- Quand l'ouragan Dean a aussi dévasté les Antilles et l'Amérique centrale en août dernier, la Banque Scotia a versé un don de 530 000 \$ CA à des organismes de secours de chaque pays touché afin que les résidents aient accès à des fournitures d'urgence et qu'ils rétablissent les services essentiels.
- Après que la région de Tabasco, dans le sud du Mexique, a été frappée par de graves inondations qui ont recouvert au moins 70 % de cet état de faible élévation, la Banque Scotia a versé 50 000 \$ CA à la Croix-Rouge internationale pour les secours d'urgence. Les employés ont également constitué un fonds spécial pour venir en aide à leurs collègues touchés par cette inondation. De plus, les succursales de la Banque Scotia au Canada ont recueilli les dons des clients et du public, qui ont été versés à un fonds de secours de la Croix-Rouge pour le Mexique.
- En 2007, au Costa Rica, la Banque Scotia est devenue l'un des principaux commanditaires d'un programme qui consiste à

Voici quelques exemples :

- En Jamaïque, une joute oratoire sur le VIH/sida organisée dans les écoles primaires accroît la sensibilisation des jeunes enfants, favorise l'adoption de saines habitudes de vie et réduit la discrimination liée à la maladie. Grâce au soutien de la Banque, les membres de l'équipe qui a remporté la joute ont reçu des bourses d'études valant environ 70 000 \$ CA, et les gagnants du deuxième prix ont obtenu des fonds pour payer les droits de scolarité, les livres et les fournitures scolaires.
- À la Barbade, la Banque Scotia a lancé le programme national Fo' Life en collaboration avec le ministère de l'Éducation, de la Jeunesse et des Sports afin de sensibiliser les élèves du primaire et du secondaire au moyen de pièces de théâtre, de spectacles de danse et de présentations par des personnes vivant avec le VIH/sida.
- À Georgetown, en Guyane, avec le concours de l'UNICEF et de divers organismes sans but lucratif, la Banque Scotia a donné un gala-bénéfice qui a permis de recueillir plus de 5 000 \$ US pour aider les enfants de la collectivité atteints de la maladie.

- À Saint-Martin, la Banque Scotia a tenu la campagne du ruban rouge Stronger Together, sollicitant les dons des employés et des clients et recueillant des signatures d'appui sur des bannières installées dans les succursales. En soulevant l'intérêt des entreprises, du gouvernement et des écoles de la région, la Banque a recueilli 45 000 \$ US pour la St. Maarten AIDS Foundation. La Banque Scotia et la fondation ont obtenu le prix d'excellence pour les services rendus à la collectivité, décerné par la St. Maarten Hospitality and Trade Association.

Au Canada et dans plusieurs pays des Caraïbes, la Banque Scotia est membre du Conseil mondial des entreprises sur le VIH et le sida, la tuberculose et la malaria. Grâce à notre partenariat avec cet organisme, nous espérons accroître la collaboration avec d'autres chefs d'entreprises, partager des pratiques exemplaires et élaborer de nouvelles activités visant à soutenir les programmes de prévention, de soins et de traitement un peu partout dans le monde.

livrer des exemplaires des journaux à des écoles secondaires publiques, ciblées par le ministère de l'Éducation publique, pour y favoriser l'apprentissage de l'anglais. Ainsi, la Banque Scotia expédie 280 journaux chaque semaine à l'école secondaire Moravia de San José et envoie des employés bénévoles y donner des cours et discuter avec les étudiants.

Appui au microfinancement

La Banque Scotia et ses employés participent à des formules novatrices de microfinancement qui mettent à profit les connaissances spécialisées de la Banque dans nos principaux secteurs d'activité et dans le domaine du crédit afin de créer de nouveaux débouchés économiques pour des entrepreneurs locaux, notamment des femmes et des agriculteurs ou des entrepreneurs défavorisés. Ces programmes autonomes procurent un accès au crédit à des personnes qui ont des idées ainsi que l'énergie et l'initiative nécessaires pour transformer un petit prêt en indépendance économique pour elles et leur famille.

- À Kingston, en Jamaïque, la Banque Scotia exploite la société Micro-Entreprise Financing Limited (MEFL) en collaboration avec l'Agence canadienne de développement international et la Kingston Restoration Company. Fondée en 2002 à l'aide d'un capital d'emprunt de 2 millions de dollars canadiens consenti par la Banque Scotia, MEFL offre à des micro-entrepreneurs à faible revenu des prêts moyennant peu ou pas de garanties, ainsi que des comptes d'épargne et de la formation sur la création d'entreprise, la gestion

Un important partisan de Centraide

Chaque année, les employés de la Banque Scotia se regroupent pour participer aux campagnes de Centraide dans tout le Canada. La longue tradition de Centraide inspire les employés de la Banque qui planifient une grande variété d'activités et d'événements novateurs sur le lieu de travail et y participent, comme les ventes de pâtisseries, les courses en équipe et les spectacles amateurs.

En 2007, la Banque Scotia a versé à Centraide du Grand Toronto un don provenant des employés et de la Banque, totalisant 6,6 millions de dollars, ce qui a valu à la Banque le Corporate Support Spirit Award.

Afin de soutenir une grande variété de programmes de Centraide, de la sensibilisation des jeunes à la formation à l'emploi des immigrants, nous avons parrainé la septième Rat Race annuelle de Centraide, une course de 5 km à l'heure de pointe dans le centre-ville de Toronto. L'événement a attiré plus de 1 200 participants et permis de recueillir 264 000 \$, y compris des promesses de don de 63 000 \$ provenant de 350 employés de la Banque Scotia.



Grâce à ses coureurs enthousiastes, la Banque a gagné le prix de la plus grosse équipe et du plus important montant recueilli.



Parmi les nombreux employés de la Banque Scotia qui partagent leur expertise avec les collectivités locales, Alban Lo, directeur principal, Financement du commerce international, a récemment été reconnu par *The Vancouver Sun* comme l'un des 100 Sino-canadiens les plus influents en Colombie-Britannique. Choisi pour son imposante contribution au secteur du commerce mondial et son travail visant à enrichir la vie des citoyens de la région, M. Lo est membre du conseil d'administration de la United Chinese Canadian Enrichment Services Society, un des plus importants organismes voués à l'immigration et aux services sociaux en Colombie-Britannique.

financière et d'autres compétences de base. Poursuivant à l'origine l'objectif d'aider les milieux les plus pauvres de Kingston, MEFL a étendu la portée de ses interventions pour inclure la clientèle des régions rurales et les fermiers en difficulté. En 2007, MEFL a agrandi son équipe, qui compte maintenant 15 responsables des prêts qui ont consenti plus de 2 013 prêts à des entrepreneurs et à des agriculteurs. MEFL propose aussi un mécanisme de prêt à l'éducation qui aide les étudiants adultes à payer leurs livres, à financer l'achat d'un ordinateur ou à acquitter leurs frais de scolarité. MEFL accorde des prêts d'une valeur moyenne de 853 \$ CA; le taux de remboursement de ces prêts a été de 93 % pour l'année. Les dirigeants de MEFL soulignent également que 69 % de ces prêts ont été consentis à des femmes et que cet argent sert à soutenir indirectement les 3 145 enfants à charge de leurs clientes.

Réalisations du microfinancement de la Banque Scotia en Jamaïque*

- 2 013 clients actifs
- Prêts versés à des femmes dans une proportion de 69 %
- Valeur totale des prêts octroyés de 2,94 millions de dollars CA
- Moyenne des prêts de 853 \$ CA
- Taux de remboursement de 93 %

* Au 30 septembre 2007

- En faisant l'acquisition de Banco del Desarrollo au Chili en 2007, la Banque Scotia a également obtenu sa filiale de microfinancement novatrice qui offre ses services depuis 19 ans à des gens de métier travaillant à leur compte et à des micro-entreprises, groupes qui n'ont souvent pas accès à des services bancaires traditionnels. Parmi les services offerts par la filiale de Banco del Desarrollo, on trouve la gestion du programme de solidarité qui accorde un

financement à des groupes de mères seules des quartiers marginalisés, afin d'appuyer des initiatives de production de revenu de base et d'acquisition d'habitation. Actuellement, environ 4 000 de ces opérations sont en cours pour des prêts habituellement inférieurs à 500 \$.

De plus, la division de microfinancement de Banco del Desarrollo a entrepris avec succès divers programmes de prêts communautaires axés sur les projets de développement comme les coopératives rurales d'eau potable et le soutien aux familles à faible revenu ayant une entreprise dans le secteur de l'agriculture, de la pêche, du commerce et du transport. À l'heure actuelle, la filiale de microfinancement de Banco del Desarrollo compte plus de 100 000 clients au sein des petites entreprises de production.

- La Banque Scotia cherche à étendre ses programmes de microfinancement et à établir des partenariats locaux à d'autres endroits aux Antilles ou en Amérique latine.

L'engagement de Scotia Capitaux en Afrique : éducation, eau et espoir

Scotia Capitaux et ses employés ont fait une différence considérable dans la vie de villageois de la campagne tanzanienne en versant plus de 700 000 \$ au cours des sept dernières années, par l'intermédiaire de Plan Canada.

Tout a commencé quand des membres du groupe Négociation internationale ont amassé de la petite monnaie pour parrainer 72 enfants du village de Lipangalala, dans la région d'Ifakara en Tanzanie. Leur soutien s'est accru quand Scotia Capitaux a fait une promesse de don de 270 000 \$ sur trois ans au projet Éducation pour Tous en juillet 2000. Ce projet a permis la rénovation de quatre écoles, l'achat de livres et de fournitures scolaires et la formation de 100 enseignants à l'école primaire, ce qui a aidé à 7 000 enfants.

Pour poursuivre sur cette lancée, en 2005, Scotia Capitaux a fait un autre don de 270 000 \$ sur trois ans au projet Water for Life de Plan Canada. Inspiré par le fait que 80 % de toutes les maladies affectant les pays en développement sont causées par la contamination de l'eau potable et les problèmes d'hygiène, le projet visait à offrir des solutions simples et durables aux enfants et aux familles qui devaient se débrouiller chaque jour pour trouver de l'eau propre.

En juin 2007, le projet Water for Life avait permis la construction de 7 nouveaux puits munis de pompes manuelles et de 335 nouvelles latrines, la réparation de 16 points d'accès à l'eau et la formation de 14 comités sur l'eau. Le reste des fonds a été affecté à de nouvelles installations de lavage des mains dans les quatre écoles parrainées par la Banque.

Les employés de Scotia Capitaux sont fiers de leur réussite : environ 21 000 citoyens de Lipangalala et des collectivités avoisinantes profitent des nouvelles sources d'eau, et la région n'a pas connu une seule épidémie de choléra en 2007.

Vers l'avenir

La Banque Scotia a l'intention d'atteindre un certain nombre d'objectifs pour rehausser son engagement communautaire. Chaque année, elle continuera de communiquer ses progrès à ce chapitre dans sa Déclaration sur la responsabilité sociale. Voici ses principaux objectifs :

- Conserver son statut d'entreprise faisant partie du Programme des entreprises généreuses d'Imagine Canada en continuant à donner 1 % du bénéfice avant impôt réalisé au pays à des organismes de bienfaisance et à des organismes sans but lucratif;
- Fournir un soutien financier aux employés qui font du bénévolat par le truchement du Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia et du Programme Équipe Scotia au service de la collectivité;
- Lancer et mettre en œuvre le programme Bright Future.

glossaire

AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA (ACFC) : Organisme de réglementation canadien chargé d'informer le consommateur et de veiller à ce que les institutions financières se conforment aux lois fédérales de protection du consommateur.

BILAN CARBONE : Mesure de la quantité totale d'émissions de dioxyde de carbone produites directement et indirectement par une activité ou accumulées au cours du cycle de vie d'un produit. Cette mesure a pour but d'aider les particuliers et les entreprises à concevoir leur contribution au réchauffement de la planète.

CODE CANADIEN DU TRAVAIL : Loi du Parlement du Canada régissant les relations du travail au Canada, qui prévoit notamment des normes prescrivant des conditions de travail justes et équitables et les règles d'hygiène et de sécurité du travail applicables à plusieurs secteurs, dont les banques à charte.

DÉCLARATION SUR LA RESPONSABILITÉ SOCIALE : Document dont la publication est obligatoire en vertu de la loi canadienne, dans lequel les banques canadiennes et les autres institutions financières importantes font état de leur contribution à la société et à l'économie du Canada.

DÉVELOPPEMENT DURABLE : Le rapport de la Commission Brundtland aux Nations Unies définit le développement durable de la façon suivante : développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la possibilité pour les générations futures de satisfaire les leurs.

ÉNERGIE RENOUVELABLE : Énergie issue de procédés naturels qui sont constamment renouvelés, tels que l'énergie éolienne, l'énergie marémotrice, l'énergie solaire, l'énergie des vagues, l'énergie géothermique, la biomasse, l'hydroélectricité et celle au fil de l'eau, ainsi que les biocarburants, tels que l'éthanol ou le biodiésel, qui sont issus de produits de base ou agricoles transformés en sources d'énergie aux fins des transports. Les préoccupations concernant le changement climatique et la diminution des réserves de combustibles fossiles ont favorisé l'entrée en vigueur de lois fédérales, l'apparition de mesures incitatives et la commercialisation de sources d'énergie renouvelable.

INITIATIVE FINANCE DU PROGRAMME DES NATIONS UNIES POUR L'ENVIRONNEMENT (IF PNUE) : Partenariat à l'échelle mondiale entre le Programme des Nations Unies pour l'environnement et le secteur financier dans le cadre duquel plus de 160 institutions financières travaillent en collaboration afin de déterminer les meilleures pratiques sur le plan de l'environnement et du développement durable et de les appliquer à leurs activités. www.unepfi.org

GAZ À EFFET DE SERRE (GES) : Les gaz à effet de serre sont des gaz atmosphériques produits en partie par des activités humaines telles que l'utilisation de combustibles fossiles, qui contribuent à l'effet de serre et au réchauffement global, tendance qui a vu la température de l'atmosphère et des océans s'accroître depuis quelques décennies.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI) : Organisme indépendant sans but lucratif qui met au point des lignes directrices mondiales sur le développement durable à l'intention des entreprises qui décident volontairement de rendre compte des dimensions économiques, environnementales et sociales de leurs activités, produits et services.

INDICE DE FIDÉLITÉ DE LA CLIENTÈLE : Indicateur clé de la fidélité de la clientèle envers la Banque Scotia dérivé des résultats du sondage interne La Banque aux yeux des clients sur la satisfaction de la clientèle, réalisé chaque année auprès de plus de 105 000 répondants choisis au hasard parmi les clients des services aux particuliers.

INDICE DE SATISFACTION DES EMPLOYÉS : Indice qui mesure le degré de satisfaction des employés de la Banque Scotia au sujet de leur milieu de travail immédiat, dérivé des résultats du sondage Point de vue réalisé chaque année par la Banque auprès de son personnel du monde entier.

LOI CANADIENNE SUR LES DROITS DE LA PERSONNE : Loi visant à assurer l'égalité des chances à toutes les personnes et à prévenir les pratiques discriminatoires fondées notamment sur le sexe, le handicap et la religion.

LOI SARBANES-OXLEY : Loi des États-Unis adoptée en 2002 afin de renforcer la gouvernance d'entreprise par l'établissement de normes applicables aux entreprises cotées en bourse aux États-Unis et aux cabinets d'experts-comptables.

LOI SUR LES BANQUES : Loi fédérale régissant l'exploitation des banques au Canada.

MÉCANISME POUR UN DÉVELOPPEMENT PROPRE (MDP) : Mécanisme défini dans l'article 12 du Protocole de Kyoto et conçu pour favoriser le développement durable dans les pays en développement, en permettant aux pays industrialisés de financer des projets pour réduire les émissions de gaz à effet de serre liées au développement du pays et ainsi d'obtenir des crédits d'émission.

MISE EN ŒUVRE CONJOINTE (MOC) : Mécanisme défini dans l'article 6 du Protocole de Kyoto, selon lequel un pays visé à l'annexe I de la Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques (CCNUCC) et du Protocole de Kyoto peut acquérir des unités de réduction des émissions lorsqu'il aide à financer des projets qui réduisent les émissions nettes dans un autre pays industrialisé, y compris les pays où l'économie est en transition.

PRINCIPES DE L'ÉQUATEUR : Ensemble de lignes directrices non contraignantes et internationalement reconnues concernant le financement de projets, qui définissent les normes sociales et environnementales dans le secteur financier. Plus de 40 institutions financières ont adhéré à ces principes, fondés sur les normes de la Banque mondiale et de la Société financière internationale.

PROGRAMME DE RELATIONS AVEC LES EMPLOYÉS : Programme de la Banque Scotia visant à intégrer les initiatives sur la diversité et l'équité en matière d'emploi aux processus de gestion établis, y compris les plans et les budgets annuels ainsi qu'un rapport trimestriel faisant état des progrès dans chacun des secteurs d'activité de la Banque.

PROJET DE DIVULGATION DES ÉMISSIONS DE CO₂ : Initiative faisant appel à la collaboration des investisseurs institutionnels au sujet des changements climatiques et visant à informer les investisseurs des risques et possibilités importants qui confrontent les entreprises du FT500 en matière de changements climatiques et à faire connaître aux dirigeants les préoccupations des actionnaires quant aux répercussions des changements climatiques sur la valeur des entreprises.

PROTOCOLE DE KYOTO : Accord international signé en 1997 à Kyoto, au Japon, et ratifié par 160 pays dont le Canada. Cet accord précise les obligations de réduction des émissions des pays visés à l'annexe B et définit les trois « mécanismes » de Kyoto : MOC, MDP et les échanges de droits d'émissions. Il est entré en vigueur le 16 février 2005.

SOCIÉTÉ FINANCIÈRE INTERNATIONALE (SFI) : Branche de la Banque mondiale chargée des opérations avec le secteur privé et dont le mandat est de promouvoir les investissements privés dans les pays en développement. Les normes environnementales et sociales énoncées dans les Principes de l'Équateur sont en grande partie fondées sur les politiques de la SFI.

TABLEAU DE BORD ÉQUILIBRÉ : Technique d'analyse conçue pour traduire en des objectifs spécifiques et quantifiables l'énoncé de mission et la stratégie commerciale d'une entreprise et évaluer le rendement de celle-ci en fonction du degré de réalisation des objectifs. Elle comprend des objectifs tant financiers que non financiers et tient compte des résultats financiers, de l'exploitation, du service à la clientèle et des ressources humaines. La Banque Scotia a intégré cette technique à ses méthodes de gestion du rendement du personnel.

USURPATION D'IDENTITÉ : Fait de se procurer des renseignements personnels ou des pièces d'identité d'une personne et d'utiliser l'information pour en usurper l'identité, souvent à des fins de falsification ou de fraude financière.

annexe

La publication des renseignements suivants est prescrite par le Règlement sur la déclaration annuelle pris en application de la *Loi sur les banques*. D'autres renseignements exigés par le Règlement sont donnés dans le corps de la présente déclaration.

Étendue de la divulgation de l'information

La présente déclaration comporte de l'information sur les filiales de la Banque exerçant leurs activités au Canada, soit : Scotia Capitaux Inc., la Compagnie d'assurance d'hypothèques du Canada, la Compagnie Trust National, la Société hypothécaire Scotia, Scotia Générale, Compagnie d'assurance, la Compagnie Maple Trust, la Banque Dundee du Canada, la Corporation MontroServices, la Compagnie Montréal Trust du Canada, ScotiaVie, Compagnie d'assurance, La Société de fiducie Banque de Nouvelle-Écosse, RoyNat Inc., RoyNat Capital Inc. et Investissement Scotia S.A.R.F.

Principales filiales⁽¹⁾

au 31 octobre 2007

Adresse du siège social

Au Canada

Fiducie de Capital Scotia	Toronto (Ontario)
Groupe BNSII	Toronto (Ontario)
Compagnie Montréal Trust du Canada	Montréal (Québec)
Corporation MontroServices	Montréal (Québec)
Investissement Scotia S.A.R.F.	Toronto (Ontario)
BNS Investments Inc.	Toronto (Ontario)
Banque Dundee du Canada	Toronto (Ontario)
Compagnie Maple Trust	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 Capitaux Inc.	Toronto (Ontario)
Gestion de placements Scotia Cassels Limitée	Toronto (Ontario)
ScotiaVie, Compagnie d'assurance	Toronto (Ontario)
Société hypothécaire Scotia	Toronto (Ontario)
Placements Scotia Inc.	Toronto (Ontario)
Fiducie de Capital Banque Scotia ⁽²⁾	Toronto (Ontario)
Fiducie de billets secondaires Banque Scotia ⁽²⁾	Toronto (Ontario)
Travelers Leasing Corporation	Burnaby (Colombie-Britannique)
TradeFreedom Securities Inc.	Montréal (Québec)

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
Grupo BNS de Costa Rica, S.A.	San José, Costa Rica
The Bank of Nova Scotia Asia Limited	Singapour
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, Îles Vierges britanniques
Scotiabank (Hong Kong) Limited	Hong Kong, Chine
Scotiabank (Ireland) Limited	Dublin, Irlande
Scotia Group Jamaica Limited (71,8 %)	Kingston, Jamaïque
The Bank of Nova Scotia Jamaica Limited	Kingston, Jamaïque
Dehring, Bunting & Golding Limited (55,3 %)	Kingston, Jamaïque
Grupo Financiero Scotiabank Inverlat, S.A. de C.V. (97,3 %)	Mexico, D.F., Mexique
Nova Scotia Inversiones Limitada	Santiago, Chili
Scotiabank Sud Americano, S.A. (98,8 %)	Santiago, Chili
Scotia Capital (USA) Inc.	New York, New York
Scotia Holdings (US) Inc.	Houston, Texas
The Bank of Nova Scotia Trust Company of New York	New York, New York
Scotiabanc Inc.	Houston, Texas
Scotia International Limited	Nassau, Bahamas
Scotiabank Anguilla Limited	The Valley, Anguilla
Scotiabank de Puerto Rico	Hato Rey, Porto Rico
Scotiabank El Salvador, S.A. (99,4 %)	San Salvador, El Salvador
Scotiabank Europe plc	Londres, Angleterre
Scotiabank Peru, S.A.A. (77,8 %)	Lima, Pérou
Scotiabank Trinidad & Tobago Limited (50,9 %)	Port of Spain, Trinité-et-Tobago

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

(2) Selon les normes comptables actuelles, cette entité n'est pas consolidée, puisque la Banque n'en est pas le principal bénéficiaire.

Engagements volontaires et codes de conduite*

La Banque Scotia a adopté plusieurs engagements volontaires et codes de conduite dont l'objectif est de protéger les intérêts des consommateurs. En voici quelques exemples :

- Code de pratique canadien pour les services des cartes de débit
- Directives pour le transfert de régimes enregistrés
- Code de conduite de l'ABC pour les activités autorisées d'assurance
- 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 – Engagement de l'ABC
- Engagement relatif aux services non demandés
- Protocole d'entente – Comptes de dépôts à frais modiques
- Politique Responsabilité zéro de Visa et Visa e-Promesse
- Réglementation sur la divulgation des intérêts applicables aux dépôts liés à des indices
- Paiements par voie électronique
- Réduction de la période maximale de retenue des chèques

* Pour obtenir un exemplaire du texte intégral des codes et engagements, veuillez consulter la page Service à la clientèle du site www.banquescotia.com. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la protection des consommateurs, veuillez consulter les sites de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (www.fcac-acfc.gc.ca) et de l'Association des banquiers canadiens (www.cba.ca).

Succursales, bureaux et GAB

Les efforts déployés en matière de service à la clientèle et l'engagement de la Banque Scotia à accroître les ventes et à améliorer le service comprennent le maintien d'un réseau solide de succursales qui font partie intégrante de sa stratégie générale. La Banque compte maintenant au Canada 1 005 succursales, 99 succursales de gestion de patrimoine et 2 852 GAB. En 2007, dans le cadre de nos plans d'expansion, nous avons ouvert 35 succursales. Toutes les succursales que nous avons fermées ou regroupées cette année ont été réimplantées dans la collectivité.

Lorsque nous jugeons nécessaire de fermer ou de regrouper des succursales, nous nous conformons aux législations fédérales en donnant :

- un préavis d'au moins quatre mois au personnel, aux clients et au public;
- dans les zones rurales où on ne 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.

Dans pareils cas, nous collaborons étroitement avec nos clients et la collectivité pour assurer une transition harmonieuse et continuer de trouver des façons de répondre à leurs besoins. Ce qui nous importe d'abord et avant tout, c'est de continuer à trouver des solutions qui répondent aux besoins de chaque collectivité et de nos clients.

Succursales ouvertes

Colombie-Britannique	2618 McMillan Rd., Abbotsford 8972 University High St., Burnaby 45800 Promontory Rd., Chilliwack 6189 200th St., Langley** 5710 Teredo St., Sechelt 5699 176th St., Surrey** 9838 Fourth St., Sidney†
Alberta	913 1st Ave. N.E., Calgary 873 85th St. S.W., Calgary 3804 17 St. N.W., Edmonton 2466 Guardian Rd. N.W., Edmonton 11110 Ellerslie Rd. S.W., Edmonton 14103 23rd Ave., Edmonton 10915 104A Ave., Grande Prairie 2950 22nd St., Red Deer 615 St. Albert Rd., St. Albert 665 Baseline Rd., Sherwood Park 800 Pine Rd., Strathmore 908 Hewlett Park Landing, Sylvan Lake
Saskatchewan	2410 22nd St. W., Saskatoon**
Manitoba	200 Portage Ave., Winnipeg†
Ontario	160 Yellow Avens Blvd., Brampton 340 Colborne St. W., Brantford 270 Dundas St. S., Cambridge** 76 Dundas St. E., Dundas 950 Paisley Rd., Guelph 700 March Rd., Kanata 5795 Malden Rd., LaSalle 880 Main St. E., Milton 3025 Woodroffe Ave., Nepean 250 Centennial Rd., Orangeville 1580 Elgin Mills Rd. E., Richmond Hill 2250 Rymal Rd. E., Stoney Creek 1 St. Clair Ave. E., Suite 800, Toronto† 3080 Highway 69 N., Val Caron 14 Fischer-Hallman Rd. N., Waterloo** 601 Victoria St. W., Whitby
Québec	2505, rue d'Annemasse, Boisbriand 7240, boul. Lepage, Brossard** 210, chemin d'Aylmer, Gatineau 258, montée Masson, Mascouche 352, rue Chabanel O., Montréal** 3070, boul. de la Gare, Vaudreuil-Dorion
Nouveau-Brunswick	600 Pinewood Rd., Riverview
Nouvelle-Écosse	3084 Highway 2, Fall River 255 Main St., Antigonish†
Terre-Neuve	49 Roe Ave., Gander**

* Nouvelle succursale ouverte à la suite d'un regroupement

** Succursale récemment démenagée

† Nouveau bureau de ScotiaMcLeod/gestion du patrimoine

Succursales fermées

Colombie-Britannique	8925 120th St., Delta† 19705 Fraser Hwy., Langley** 20555 56th Ave., Langley† 7378 120th St., Surrey† 3189 King George Hwy., Surrey† 13790 72nd Ave., Surrey† 13551 102nd Ave., Surrey† 2301 Guildford Town Centre, Surrey† 13401-108th Ave., Surrey† 16033-108th Ave., Surrey† 8888 152nd St., Surrey† 5782 175th St., Surrey† 5782 175th St., Surrey** 650 W. Georgia St., Vancouver† 15190 North Bluff Rd., White Rock†
Alberta	132 Main St., Airdrie† 2525 Woodview Dr. S.W., Calgary† 8706 Macleod Trail S., Calgary† 8120 Beddington Blvd. N.W., Calgary† 6449 Crowchild Trail S.W., Calgary† 1303 Centre St. N., Calgary† 2220 68 St. N.E., Calgary† 1401 17 Ave. S.W., Calgary† 5149 Country Hills Blvd., Calgary† 4110 Brentwood Rd. N.W., Calgary† 260 61 Ave. S.W., Calgary† 240 - 8th Ave. S.W., Calgary† 202 5th Ave., Cochrane† 702 3 Ave. S., Lethbridge† 83 Carry Dr. S.E., Medicine Hat† 5A Elisabeth St., Okotoks† 4824 53 St., Taber†
Saskatchewan	1980 11 Ave., Regina† 280 Central Ave. N., Swift Current† 2410 22nd St. W., Saskatoon** 277 Broadway St. E., Yorkton†
Ontario	115 Christopher Dr., Cambridge** 450 Erb St. W., Waterloo**
Québec	7800, boul. Taschereau, Brossard** 3064, boul. St-Charles, Kirkland† 555, rue Chabanel O., Montréal** 1170, place du Frère-André, Montréal† 7885, boul. Décarie, Montréal† 2305, chemin Rockland, Montréal† 437, rue St-Jacques O., Montréal† 1900, av. McGill College, Montréal† 5272, chemin Queen-Mary, Montréal† 6815, Transcanadienne, Pointe-Claire† 900, boul. René-Levesque E., Québec† 2380, chemin Lucerne, Ville Mont-Royal† 3828, boul. de la Côte-Vertu, Ville St-Laurent†
Terre-Neuve	68 Elizabeth Dr., Gander**

* Fermée à la suite d'un regroupement

** Fermée à la suite d'un déménagement

† En 2007, nous avons fermé certaines succursales annexes (qui partageaient les locaux de succursales de détail de la Banque Scotia) à la suite d'une réorganisation du personnel de soutien aux ventes de ScotiaMcLeod. Cette mesure n'a donné lieu à aucune fermeture de succursale.

Installations et retraits de GAB

GAB installés*

Colombie-Britannique

2618 McMillan Rd. (2), Abbotsford
3700 Willingdon Ave. (2), Burnaby
8972 University High St., Burnaby
45800 Promontory Rd. (3), Chilliwack
3051 Lougheed Hwy, Coquitlam
1950 K.L.O. Rd., Kelowna
19705 Fraser Hwy, Langley
5710 Teredo St. (2), Sechelt
9620 120th St., Surrey
1591 56th St., Tsawwassen
1503 West 41st Ave., Vancouver

Alberta

703 42nd Ave. S.E., Calgary
913 1st Ave. N.E. (2), Calgary
7000 873 85th St., S.W. (3), Calgary
6455 Macleod Trail S.W., Calgary
9650 Harvest Hills Blvd., Calgary
3518 118 Ave., Edmonton
9903 51st Ave., Edmonton
3804 17 St. N.W. (3), Edmonton
14103 23rd Ave. (2), Edmonton
11110 Eilerslie Rd S.W. (3), Edmonton
2466 Guardian Rd. N.W. (3), Edmonton
8900 114 St., Edmonton
8882 170 St., Edmonton
10915 104A Ave., (2), Grande Prairie
5205 Discovery Way, Leduc
2950 22nd St. (2), Red Deer
665 Baseline Rd. (3), Sherwood Park
200 King St., Spruce Grove
615 St Albert Rd. (3), St. Albert
800 Pine Rd. (3), Strathmore
90B Hewlett Park Landing, Sylvan Lake
3760 Kepler St., Whitecourt

Saskatchewan

1102 101st St., North Battleford
2410 22nd St. W., Saskatoon

Manitoba

235 Marion St., Winnipeg

Ontario

21C Essa Rd., Barrie
490 Great Lakes Dr., Brampton
340 Colborne St. W. (3), Brantford
115 Christopher Dr., Cambridge
76 Dundas St. E. (3), Dundas
950 Paisley Rd. (3), Guelph
700 March Rd. (2), Kanata
5795 Malden Rd. (3), La Salle
254 Erie St. S., Leamington
17 Lindsay St. S., Lindsay
1170 Oxford St. W., London
8510 Woodbine Ave., Markham
880 Main St. E. (3), Milton
1715 Bloor St. E., Mississauga
3025 Woodroffe Ave. (3), Nepean
16635 Yonge St., Newmarket
6777 Morrison St., Niagara
50 Terminal Rd., North Bay
3210 Weston Rd., North York
250 Centennial Rd. (2), Orangeville
1125 Colonel By Dr., Ottawa
5884 Rama Rd., Rama
8658 Yonge St., Richmond Hill
1580 Elgin Mills Rd. E. (3), Richmond Hill
888 Birchmount Ave., Scarborough
2250 Rymal Rd. E. (3), Stoney Creek
203 Front St., Sturgeon Falls
565 Algonquin Blvd. E., Timmins
33 Queen St. E., Toronto
2 Church St., Toronto
63 Gould St., Toronto
55 Gould St., Toronto
259 Richmond St. W. (2), Toronto
3080 Hwy 69 N. (2), Val Caron
2650 Rutherford Rd., Vaughan
450 Erb St. W., Waterloo
601 Victoria St W. (3), Whitby
3889 Dougall Ave., Windsor

Québec

2505, rue d'Annemasse (3), Boisbriand
7800, boul. Taschereau, Brossard
179, boul. Jean-Leman, Candiac
180, chemin Lépine, Gatineau
210, chemin d'Aylmer (2), Gatineau
650, 16^e Avenue, Lachine
2209, boul. Lapierre, Lasalle
480, boul. Labelle, Laval
444, boul. Curé-Labelle, Laval
258, montée Masson (3), Mascouche
7675, boul. St-Michel, Montréal
1255, montée Masson, Terrebonne
3070, boul. de la Gare (3), Vaudreuil-Dorion
3980, Côte-de-Liesse, Ville Mont-Royal
1855, av. O'Brien, Ville St-Laurent

Nouveau-Brunswick

1015 Regent St., Fredericton
600 Pinewood Rd. (2), Riverview

Nouvelle-Écosse

61 Water St., Digby
3084 Hwy 2 (2), Fall River
1505 Barrington St., Halifax
3480 Dutch Village Rd., Halifax

Terre-Neuve-et-Labrador

68 Elizabeth Dr., Gander
335 Main Rd., Goulds
176 Caribou Rd., Port aux Basques
70 West St., St. Anthony
4 Riverside Dr., St. Lawrence

GAB retirés*

Colombie-Britannique

2573 Runnel Dr., Coquitlam
1291 Cliveden Ave., Delta
1850 K.L.O. Rd., Kelowna
19705 Fraser Hwy., Langley
4869 Continental Way, Prince George
9620 120th St., Surrey
1157 Burrard St., Vancouver

Alberta

1260 Cassils Rd. E., Brooks
4216 72nd Ave. SE., Calgary
117 64th Ave. NE., Calgary
5205 Discovery Way, Leduc
170 Jerry Potts Blvd., Lethbridge
302 20 Ave., Nisku

Manitoba

609 Regent Ave. W., Winnipeg

Ontario

509 Bayfield St., Barrie
150 Sidney St., Belleville
654 Notre Dame St., Embrun
2950 Bank St., Gloucester
969 Upper Ottawa St., Hamilton
1400 Britannia Rd., Mississauga
3210 Weston Rd., North York
2480 Walkley Rd., Ottawa
754 Bank St., Ottawa
2 Bridge St., Point Edward
5884 Rama Rd., Rama
600 University Ave., Toronto
450 Erb St. W., Waterloo

Québec

1181, boul. Gilles-Villeneuve, Berthierville
473, boul. Greber, Gatineau
214, Cité-des-Jeunes, Hull
7576, Centrale, Lasalle
1315, boul. de la Concorde O., Laval-des-Rapides
2801, Jacques-Cartier E., Longueuil
7355, boul. St-Michel, Montréal
1, rang St-André, Napierville
22, boul. Sauvé, St-Eustache
569, rue Principale, Ste-Hélène-de-Bagot
19, Blainville O., Ste-Thérèse
4675, rue Jean-Talon E., St-Léonard
222G, chemin du Lac Millette, St-Sauveur-des-Monts

Nouvelle-Écosse

1919 Upper Water St., Halifax

Terre-Neuve-et-Labrador

68 Elizabeth Dr., Gander
St. Lawrence, St. Lawrence

Saskatchewan

2410 22nd St. W., Saskatoon

* La liste ci-dessus comprend les installations, les retraits et les regroupements de guichets automatiques bancaires.

Financement par emprunts

La Banque Scotia s'est engagée à répondre aux besoins des entreprises canadiennes, y compris les petites et les moyennes entreprises. Les tableaux suivants indiquent – par province et pour l'ensemble du Canada – le montant du financement par emprunt autorisé et impayé au 31 octobre 2007 ainsi que le nombre de clients visés.

Niveau d'autorisation :	0 \$ – 24 999 \$			25 000 \$ – 99 999 \$			100 000 \$ – 249 999 \$			250 000 \$ – 499 999 \$		
	Autorisé En milliers de dollars	Impayé En milliers de dollars	Clients	Autorisé En milliers de dollars	Impayé En milliers de dollars	Clients	Autorisé En milliers de dollars	Impayé En milliers de dollars	Clients	Autorisé En milliers de dollars	Impayé En milliers de dollars	Clients
Colombie-Britannique et Yukon*	56 691	18 570	10 604	196 849	90 248	4 077	261 126	155 752	1 738	226 399	148 212	667
Alberta et T.N.-O.**	60 543	20 876	10 665	210 937	103 352	4 381	302 542	178 308	1 998	280 666	167 889	844
Saskatchewan	23 368	11 787	2 777	96 631	57 193	1 934	104 535	70 037	715	45 795	33 163	143
Manitoba	165 293	29 956	16 685	902 316	274 513	17 987	267 984	138 193	2 148	120 129	63 320	374
Ontario	231 126	88 941	43 286	856 808	462 682	17 487	1 109 804	695 646	7 351	903 832	585 694	2 738
Québec	25 405	9 803	4 448	117 268	62 944	2 369	196 150	128 956	1 265	162 399	111 964	474
Nouveau-Brunswick	15 390	6 415	2 398	61 639	35 240	1 258	58 792	37 482	391	23 682	15 783	77
Nouvelle-Écosse	26 205	11 267	3 998	109 740	66 281	2 188	150 996	99 769	973	175 128	109 423	512
Î.-P.-É.	4 664	2 147	575	21 266	12 931	418	23 448	16 145	159	12 300	8 936	39
Terre-Neuve	17 484	6 892	2 631	69 287	37 060	1 437	63 902	40 882	437	24 131	15 694	79
Canada	626 169	206 654	98 067	2 642 741	1 202 444	53 536	2 539 279	1 561 170	17 175	1 974 461	1 260 078	5 947

Niveau d'autorisation	500 000 \$ – 999 999 \$			1 000 000 \$ – 4 999 999 \$		
	Autorisé En milliers de dollars	Impayé En milliers de dollars	Clients	Autorisé En milliers de dollars	Impayé En milliers de dollars	Clients
Colombie-Britannique et Yukon*	229 823	146 180	344	652 581	418 621	335
Alberta, Saskatchewan et T.N.-O.***	219 717	124 121	334	967 259	571 815	404
Manitoba	122 346	55 049	195	162 039	85 565	87
Ontario	895 173	559 535	1 328	4 247 762	2 651 613	1 962
Québec	193 138	136 137	282	817 921	498 501	384
Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Î.-P.-É. et Terre-Neuve****	244 109	153 842	353	768 913	490 199	377
Canada	1 904 306	1 174 864	2 836	7 616 475	4 716 314	3 549

Niveau d'autorisation	Plus de 5 000 000 \$		
	Autorisé En milliers de dollars	Impayé En milliers de dollars	Clients
Colombie-Britannique et Yukon*	3 968 203	2 124 004	160
Alberta, Saskatchewan et T.N.-O.***	12 788 179	6 287 752	310
Manitoba	1 305 238	549 598	44
Ontario	49 513 772	20 615 005	1 245
Québec	4 699 811	2 877 355	170
Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Î.-P.-É. et Terre-Neuve****	2 677 561	1 479 280	130
Canada	74 952 764	33 932 994	2 059

Nota : Pour des raisons de confidentialité, nous avons combiné :

* le Yukon et la Colombie-Britannique;

** les Territoires du Nord-Ouest et l'Alberta;

*** les Territoires du Nord-Ouest, la Saskatchewan et l'Alberta;

**** le Nouveau-Brunswick, l'Île-du-Prince-Édouard, Terre-Neuve et la Nouvelle-Écosse.

À propos de cette déclaration

La Déclaration sur la responsabilité sociale porte sur les impacts sociaux, économiques et environnementaux des activités de la Banque et sa performance à ces égards en 2007, et elle est subdivisée selon les différents partenaires – les clients, les employés et la collectivité. La Banque Scotia appuie la Global Reporting Initiative (GRI), et la présente déclaration répond au niveau d'application C des lignes directrices G3. Consultez la version interactive de la déclaration pour passer en revue notre tableau de référence aux indicateurs de la GRI.

De plus, nous avons rassemblé nos efforts afin de vous communiquer de l'information sur nos activités internationales, notamment sur le milieu de travail, les clients ainsi que les programmes environnementaux et communautaires, afin de mieux refléter la portée mondiale de notre entreprise. Nous souhaitons que les prochaines déclarations contiennent encore plus d'informations internationales et que leur qualité en soit d'autant rehaussée.

En 2007, nous avons aussi poursuivi le développement et la mise au point de la présente déclaration, de même que l'amélioration du contenu de notre site Web, qui complète la version imprimée de ce document. Grâce à la diffusion de renseignements plus complets en format électronique, nous pouvons informer davantage nos lecteurs, sans augmenter la consommation de papier, et améliorer l'accès à l'information pour nos partenaires.

* La Déclaration sur la responsabilité sociale 2007 – Bilan des contributions communautaires est publié en conformité avec les règlements de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada et porte sur l'exercice du 1^{er} novembre 2006 au 31 octobre 2007. 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).

Aperçu de nos secteurs d'activité

Réseau canadien

Offre une vaste gamme de services bancaires et de placement à plus de 7 millions de clients partout au Canada, qu'il s'agisse de clients de Gestion de patrimoine, de particuliers ou d'entreprises.

Opérations internationales

Comprend les services aux particuliers et aux entreprises de la Banque Scotia dans plus de 40 pays à l'extérieur du Canada – une présence internationale inégalée par nos concurrents canadiens.

Scotia Capitaux

En tant que secteur des opérations de gros du Groupe Banque Scotia, Scotia Capitaux offre des produits financiers aux grandes entreprises, aux pouvoirs publics et aux institutions.

Données financières 2007

Pour les exercices terminés les 31 octobre	2007	2006	2005
Revenu net revenant aux porteurs d'actions ordinaires (en millions de dollars)	3 994	3 549	3 184
Rendement des capitaux propres (en pourcentage)	22,0	22,1	20,9
Ratio de productivité (en pourcentage) (BMEF ⁽¹⁾)	53,7	55,3	56,3
Actifs sous gestion (en milliards de dollars)	31,4	27,8	26,6
Total de l'actif (en milliards de dollars)	411,5	379,0	314,0
Coefficient du capital de catégorie 1 (en pourcentage)	9,3	10,2	11,1

Données sur les actions ordinaires

Bénéfice dilué par action (en dollars)	4,01	3,55	3,15
Dividendes par action (en dollars)	1,74	1,50	1,32
Total du rendement annuel revenant aux actionnaires ² (en pourcentage)	12,2	18,4	12,1
Rendement annuel composé depuis 10 ans ² (en pourcentage)	16,5	20,0	23,1
Cours de l'action (en dollars)			
Haut	54,73	49,80	44,22
Bas	46,70	41,55	36,41
Clôture	53,48	49,30	42,99
Ratio cours-bénéfice (quatre derniers trimestres)	13,2	13,7	13,5
Valeur comptable par action ordinaire (en dollars)	17,45	17,13	15,64

Frais

Salaires et avantages sociaux (en millions de dollars)	3 983	3 768	3 488
Impôts et taxes (en milliards de dollars)	2,0	1,7	1,6

- Mesure non conforme aux PCGR (voir les mesures non conformes aux PCGR à la page 29 du Rapport annuel 2007).
- Compte tenu de la plus-value du cours des actions et du réinvestissement des dividendes trimestriels.

Rendement des capitaux propres

22,0 %

Objectif 2007 : De 20 à 23 %

Croissance du bénéfice par action

13 %

Objectif 2007 : De 7 à 12 %

Ratio de productivité

53,7 %

Objectif 2007 : Inférieur à 58 %

Capital de catégorie 1

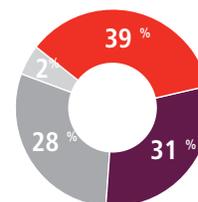
9,26 %

Objectif 2007 :
Coefficients de capital solides

Revenu net*

3 994 \$ millions de dollars

Part du revenu net de
chaque secteur d'activité*



- Réseau canadien : 1 550 millions de dollars
- Opérations internationales : 1 232 millions de dollars
- Scotia Capitaux : 1 114 millions de dollars
- Autres : 98 millions de dollars

* Revenant aux porteurs d'actions ordinaires

Impôts payés en 2007

La Banque Scotia doit payer divers impôts, y compris des impôts directs sur le revenu prélevés par les gouvernements du Canada et des provinces, ainsi que les gouvernements des pays étrangers où la Banque exerce ses activités, et des impôts indirects. En 2007, ces impôts ont totalisé 2,0 milliards de dollars (sur une base de mise en équivalence fiscale) et ont représenté 39 % du revenu avant impôts pour l'exercice.

Le tableau ci-dessous présente les charges fiscales totales envers tous les niveaux du gouvernement canadien. Le tableau 43 du *Rapport annuel* 2007 de la Banque Scotia donne plus de renseignements sur la charge fiscale de la Banque en 2007 et il est disponible en ligne, à l'adresse www.banquescotia.com.

IMPÔTS PAYÉS AU CANADA (au 31 octobre 2007) (en milliers de dollars)	Impôt sur le revenu	Impôt sur le capital	Autres ⁽¹⁾
Gouvernement fédéral	149 443	0	167 375
Gouvernement provincial			
Terre-Neuve	1 463	613	3 373
Île-du-Prince-Édouard	357	207	63
Nouvelle-Écosse	4 256	1 697	4 947
Nouveau-Brunswick	1 610	594	2 110
Québec	27 715	6 333	10 219
Ontario	118 150	21 477	81 034
Manitoba	2 015	1 662	1 921
Saskatchewan	1 765	1 511	565
Alberta	13 062	0	4 163
Colombie-Britannique	10 197	2 372	5 220
Territoires	109	0	20
Total des provinces	180 699	36 466	113 635
Total	330 142	36 466	281 010

(1) Ces chiffres comprennent les impôts sur les salaires, la TPS, ainsi que les taxes municipales et les primes d'assurance-dépôts.

IMPÔTS PAYÉS À L'ÉTRANGER (au 31 octobre 2007) (en milliers de dollars)	Impôt sur le revenu
Asie-Pacifique	32 317
Antilles et Amérique latine	342 383
Europe et Moyen-Orient	180 897
États-Unis	176 935
Total	732 532

Renseignements en ligne

Pour obtenir des renseignements sur les produits de l'entreprise, les services financiers et les actionnaires : www.banquescotia.com et www.scotiacapital.com

renseignements supplémentaires

Direction générale

Banque Scotia
Scotia Plaza
44 King Street West
Toronto (Ontario)
Canada M5H 1H1
Téléphone : 416-866-6161
Télécopieur : 416-866-3750
Courriel : email@scotiabank.com

Pour obtenir plus de renseignements

RELATIONS PUBLIQUES,
AFFAIRES DE LA SOCIÉTÉ ET
AFFAIRES GOUVERNEMENTALES

Banque Scotia
44 King Street West
Toronto (Ontario)
Canada M5H 1H1
Téléphone : 416-866-3925
Télécopieur : 416-866-4988
Courriel : corpaff@scotiabank.com



La couverture est imprimée sur du papier Chorus Art Silk Text 100 lb, blanc, FSC.

Le manufacturier de papier adopte les normes établies par le Forest Stewardship Council (FSC) qui constituent le guide le plus strict au monde en matière de gestion responsable des forêts. Les fibres contenues dans le papier Chorus Art Silk, utilisé pour l'impression de cette publication, ont été certifiées conformes aux 10 principes et aux 57 critères du FSC, qui assurent une foresterie viable sur le plan de l'environnement. La certification FSC garantit que ce papier a été produit selon des méthodes qui préservent la diversité biologique, les ressources hydriques, le sol et les écosystèmes et paysages uniques et fragiles, de manière à sauvegarder les fonctions écologiques et l'intégrité de la forêt.



Les pages intérieures sont imprimées sur du papier Rolland Enviro PC 100, 50 lb, Smooth Text, blanc, FSC.

Ce papier contient 100 % de fibres recyclées postconsommation et il est fabriqué à l'aide du biogaz, une énergie de remplacement qui aide à éliminer les émissions de gaz à effet de serre.

Économies :

- Arbres :** 100 arbres ont été préservés pour la postérité
- Déchets :** 2 874 kg de déchets solides n'ont pas été engendrés
- Eau :** 18,2 kg de déchets en suspension dans l'eau n'ont pas été déversés; 271 854 litres d'écoulement d'eau/eaux usées ont été épargnés
- Air :** diminution de 6 311 kg d'émissions dans l'atmosphère (dioxyde de carbone, dioxyde de soufre, oxydes d'azote)
- Énergie :** 411 m³ de gaz naturel ont été économisés grâce à l'utilisation du biogaz

