

# 09

## Déclaration sur la responsabilité sociale



Bilan des contributions communautaires



## Message de Rick Waugh, **président et chef de la direction**

Nous avons poursuivi nos efforts pour intégrer les principes de responsabilité sociale des entreprises (RSE) à tous les aspects de nos activités, et pour favoriser l'équilibre et la durabilité dans l'intérêt de tous nos partenaires.



La Banque Scotia a continué d'accorder la plus haute importance à la responsabilité sociale des entreprises (RSE) en 2009. Malgré les retombées de la crise financière mondiale, nous avons poursuivi nos efforts pour intégrer les principes RSE à tous les aspects de nos activités, et pour favoriser l'équilibre et la durabilité dans l'intérêt de tous nos partenaires : actionnaires, clients, employés et collectivité.

Nos efforts portent sur cinq domaines clés dans lesquels nous croyons pouvoir faire une différence : gouvernance d'entreprise, employés, clients, environnement et collectivité. Ce document souligne les progrès que nous avons accomplis l'an dernier dans chacune de ces catégories.

Étant la Banque la plus internationale du Canada, nous nous devons d'englober le plus possible nos activités mondiales dans notre déclaration sur la RSE. À cette fin, nous avons adopté un plan sur cinq ans visant à accroître le contenu international de la déclaration, et noté et mesuré les réalisations de nos établissements étrangers. À l'heure actuelle, nous nous concentrons sur le Mexique, le Pérou et le Chili, où nous avons d'importantes filiales. Ces trois pays et le Canada emploient environ 79,5 % de l'effectif. L'an dernier, nous avons cherché à mesurer et à réduire la consommation de papier au Mexique et au Pérou, et la consommation d'énergie au Chili, et espérons bien vous communiquer les résultats de ces initiatives dans nos prochaines déclarations.

En devenant l'une des 11 sociétés canadiennes de premier ordre inscrites au Dow Jones Sustainability Index (DJSI World) l'an dernier, nous avons franchi une étape importante au chapitre de la RSE. Par ailleurs, nous sommes fiers de figurer au palmarès 2009 des 50 entreprises les plus socialement responsables établi par Jantzi Research et la revue Maclean's. Cette reconnaissance est encourageante et me confirme que nous sommes dans la bonne voie. Mais aussi, elle nous fait prendre conscience que nous pouvons nous améliorer, ce que nous ferons.

Pour la première fois, l'organisme Canadian Business for Social Responsibility (CBSR) a certifié le tableau des indicateurs Global Reporting Initiative (GRI) de la présente déclaration. Auparavant, il avait passé en revue l'information pour s'assurer qu'elle répondait aux exigences de la GRI. La certification n'était pas prête au moment de l'impression, mais les résultats peuvent être consultés sur notre site Web, à [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com), qui fournit plus de détails sur les initiatives de la Banque Scotia en matière de RSE au Canada et dans le monde entier.

Nous espérons que vous visiterez le site et que vous nous donnerez votre opinion sur son contenu et sur la présente déclaration. L'un de nos objectifs en matière de RSE est de continuer d'alléger le document papier, conformément à nos efforts de conservation, tout en fournissant sur notre site Web une information plus complète et plus approfondie.

Comme toujours, nous apprécions vos commentaires et comptons bien vous faire part de nos progrès dans la déclaration de l'an prochain.

A handwritten signature in black ink that reads "Rick Waugh". The signature is written in a cursive, slightly slanted style.

Rick Waugh  
Président et chef de la direction

# Les bons résultats enregistrés en 2009 par la Banque Scotia sont la preuve de notre force.

**31 701** employés  
au Canada

**1 019** succursales  
au Canada

**2 964** GAB au  
Canada

## Bénéfice net global (2009)

**3 547** millions de dollars

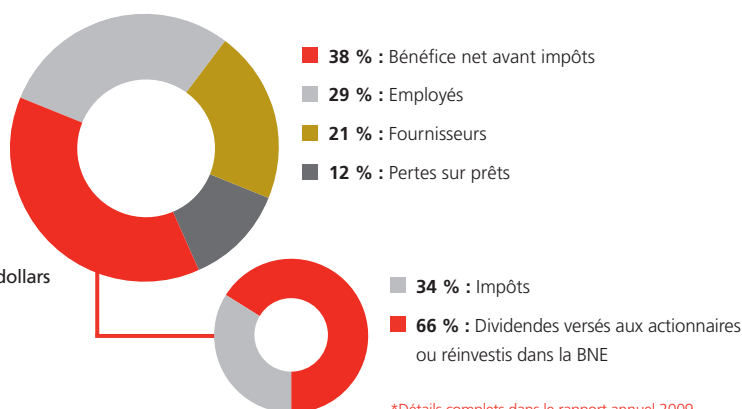
Bénéfice net total par secteur d'activité :

Réseau canadien – 1 851 millions de dollars

Opérations internationales – 1 315 millions de dollars

Scotia Capitaux – 1 451 millions de dollars

Bénéfice net par secteur d'activité en 2009



\*Détails complets dans le rapport annuel 2009.

## Où vont nos revenus?

Chaque année, les revenus générés par la Banque Scotia sont répartis entre de nombreux groupes concernés de diverses sphères de la société. Par exemple, nos revenus mondiaux sont distribués sous forme de salaires aux employés, d'achats aux fournisseurs, d'impôts aux divers paliers de gouvernement et de dividendes aux actionnaires. Nous réinvestissons aussi nos revenus dans l'entreprise pour renforcer et développer nos activités, accroître notre personnel et élargir nos services à la clientèle.

## Trois secteurs d'activité solides

- Le **Réseau canadien** offre une gamme diversifiée de produits et de services financiers aux particuliers, aux petites entreprises, aux entreprises ainsi qu'à la clientèle de la division de gestion de patrimoine par l'intermédiaire d'un réseau de distribution multicanaux à l'échelle du pays.
- La division **Opérations internationales** offre un éventail de services financiers aux clients des services bancaires aux particuliers et aux entreprises de la Banque Scotia dans plus de 40 pays des Antilles, d'Amérique centrale, d'Amérique latine et d'Asie, et au Mexique.
- Scotia Capitaux** est le secteur du Groupe Banque Scotia qui fournit des services bancaires de gros. Elle offre une vaste gamme de produits aux grandes sociétés, aux administrations publiques et aux institutions. Elle fournit des services de plein exercice dans tous les pays de l'ALENA et répond aux besoins de certains marchés à créneaux à l'échelle mondiale, par l'intermédiaire de deux divisions, Marchés des capitaux mondiaux et Services bancaires aux sociétés et services de banque d'investissement mondiaux.



Veillez faire parvenir vos commentaires au sujet de la déclaration sur la responsabilité sociale 2009 à l'adresse [corpaff@scotiabank.com](mailto:corpaff@scotiabank.com).

- Sauf indication contraire, tous les chiffres sont en dollars canadiens.
- La Banque Scotia appuie la Global Reporting Initiative (GRI), et la présente déclaration répond au niveau d'application C des lignes directrices G3. Vous trouverez un tableau des indicateurs GRI dans notre site Web.

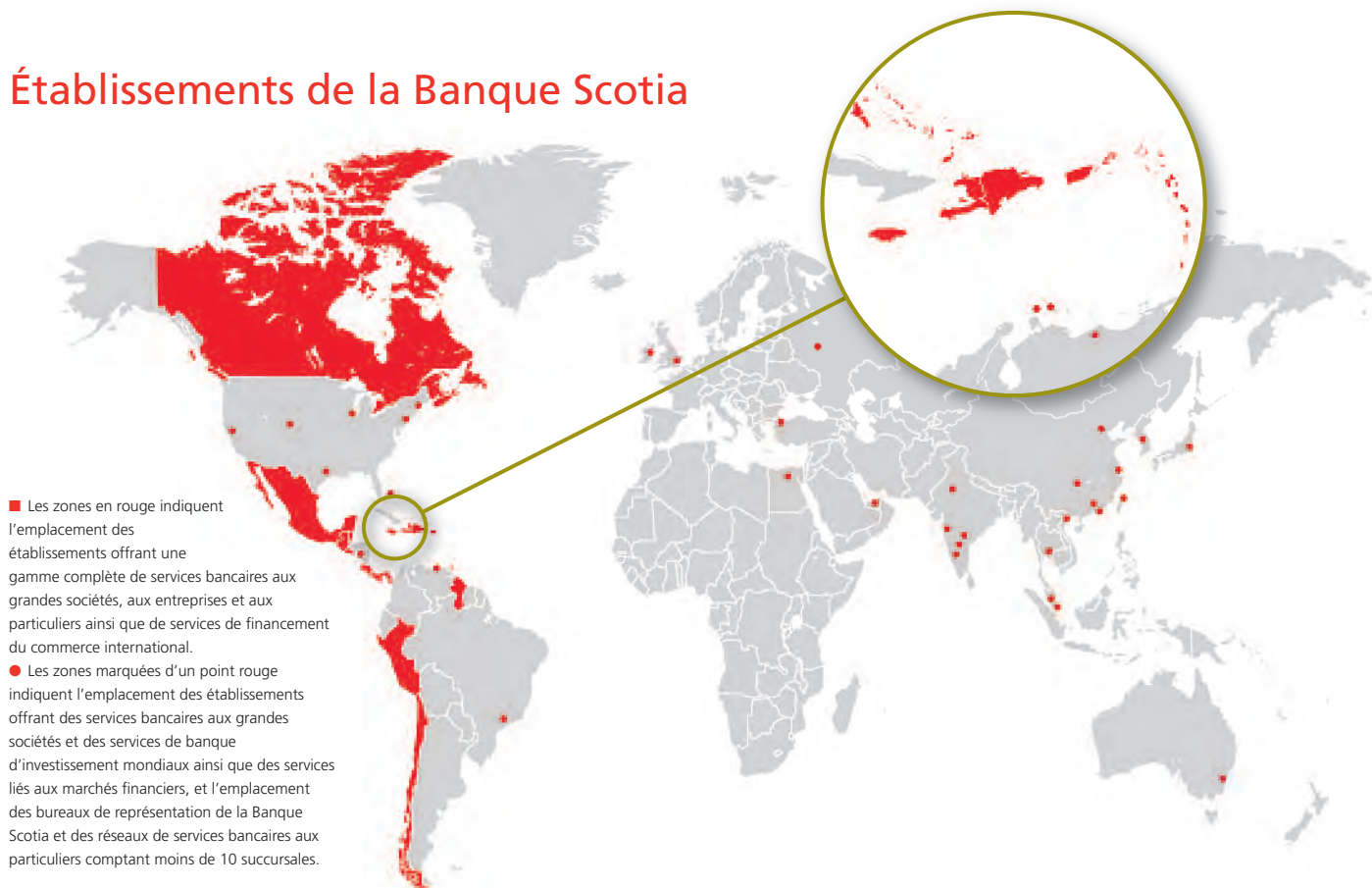
**PAGE COUVERTURE** : Nous concentrons nos efforts là où nous croyons pouvoir changer les choses. À partir de la gauche : (photo du haut) Des employés de la Banque Scotia au Costa Rica ont recueilli des livres neufs et usagés afin de les remettre à l'école El Carmelo à Barrio Cuba, San Jose; à Mexico, des employés de la Banque Scotia et des membres de leur famille apportent un réconfort aux parents d'enfants gravement malades qui reçoivent des soins dans des hôpitaux du voisinage, en peignant une dizaine de chambres d'une maison Ronald McDonald; la famille Garcia Aguadelo, originaire de la Colombie, a adhéré au programme BonDébut à la succursale de la Tour Scotia à Montréal, peu après son arrivée au Canada; en République dominicaine, Alba Almonte et Luis Mena participent au reboisement de Rivera Rio Yaque del Norte; à l'instar du personnel Scotia dans le monde entier, Peggy Chiu et Roger Wong, rattachés à l'équipe de la succursale 1st & Renfrew à Vancouver, s'appliquent à offrir à leur clientèle un service exceptionnel et des conseils judicieux.



La Banque Scotia est l'une des principales institutions financières d'Amérique du Nord et la plus internationale des banques canadiennes.

Comptant près de 68 000 employés, le **Groupe Banque Scotia** et ses sociétés affiliées **offrent une vaste gamme de produits et de services** notamment des services aux particuliers, aux entreprises et aux grandes sociétés ainsi que des services de banque d'investissement à **près de 14,6 millions de clients**, dans une cinquantaine de pays.

## Établissements de la Banque Scotia



### **Amérique du Nord :**

Canada, États-Unis, Mexique

### **Amérique centrale et Amérique du Sud :**

Belize, Brésil, Chili, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Guyana, Nicaragua, Panama, Pérou, Venezuela

### **Antilles :**

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

### **Europe et Moyen-Orient :**

Égypte, Émirats arabes unis, Irlande, Royaume-Uni, Russie, Turquie

### **Asie-Pacifique :**

Australie, Chine, Corée (République de), Inde, Japon, Malaisie, RAS de Hong Kong, République populaire de Chine, Singapour, Taiwan, Thaïlande, Vietnam

**Notre objectif :** être la meilleure société canadienne de services financiers internationaux.

**67 802** employés dans le monde entier

**2 686** succursales dans le monde entier

**14,6** millions de clients dans le monde entier



# La RSE à la Banque Scotia

Pour la Banque Scotia, la responsabilité sociale des entreprises (RSE) s'entend de la façon dont nous interagissons avec nos partenaires dans l'exercice de nos responsabilités sociales, économiques, environnementales et déontologiques. C'est un aspect fondamental de la manière dont nous menons nos activités, et un élément essentiel de notre succès.



«L'année 2009 a été très importante en raison du nombre élevé de projets RSE mis en oeuvre à l'échelle multinationale et du souci de partager outils et pratiques exemplaires afin d'alimenter cette croissance. En 2010, nous créerons une meilleure harmonisation au sein de la Banque et étendrons notre stratégie RSE et nos indicateurs de performance à d'autres succursales internationales.»

**Kaz Flinn**

Vice-présidente, Responsabilité sociale des entreprises  
Présidente, Comité consultatif sur la RSE

## Table des matières

- 4 Gouvernance d'entreprise**
  - 4 Nos principes de gouvernance
  - 5 Gestion prudente du risque
- 6 Clients**
  - 7 Accès aux services bancaires
  - 8 Répondre aux besoins des clients
  - 9 Petites entreprises
- 11 Employés**
  - 12 Ce que nous sommes
  - 13 Reconnaissance des réalisations
  - 14 Cadre de travail
- 15 Environnement**
  - 16 Politique sur l'environnement
  - 16 Réduction de notre impact
  - 18 Prêts et placements
- 20 Collectivité**
  - 21 Dons aux collectivités au Canada
  - 22 Dons aux collectivités à l'étranger
  - 22 Programmes philanthropiques des employés

### INDICES DE RESPONSABILITÉ SOCIALE

La Banque Scotia fait partie de plusieurs indices compte tenu de sa performance dans les domaines social, environnemental ainsi qu'en gouvernance d'entreprise.



## Principaux indicateurs de la performance sociale\*

Indicateurs	Performance		
	2007	2008	2009
Valeur globale des dons et parrainages (à l'échelle mondiale)	43 millions de dollars	43 millions de dollars	39 millions de dollars
Nombre d'heures totales de bénévolat des employés sous forme de participation à des programmes communautaires officiels	360 000 heures	240 000 heures	299 000 heures
Investissements dans la formation des employés (à l'échelle mondiale)	92 millions de dollars	84 millions de dollars	56 millions de dollars**
Satisfaction des employés (à l'échelle mondiale)	87 %	86 %	86 %
Femmes membres de la haute direction (à l'échelle mondiale)	22 %	22 %	22,1 %
Femmes membres de la haute direction (au Canada)	31,5 %	31,5 %	32 %
Minorités visibles membres de la haute direction (au Canada)	10,2 %	11,9 %	11,6 %
Employés autochtones (au Canada)	1,1 %	1,1 %	1,1 %
Employés handicapés (au Canada)	4,0 %	4,0 %	4,2 %
Centres de services aux autochtones (au Canada)	26	26	26

\* Les chiffres se rapportent aux activités canadiennes, sauf indication contraire.

\*\*La réduction est liée à notre investissement soutenu dans une technologie de classe virtuelle efficace entraînant une diminution de nos coûts généraux.

# La RSE fait partie intégrante de nos activités quotidiennes.



Autres renseignements sur les progrès de la Banque Scotia en matière de responsabilité sociale au [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com)

Nos efforts en matière de responsabilité sociale sont concentrés sur cinq domaines dans lesquels nous pouvons faire une différence :

**Gouvernance d'entreprise**

**Clients**

**Employés**

**Environnement**

**Collectivité**



## Gouvernance d'entreprise PAGE 4

Nous veillons à une représentation équilibrée des intérêts de nos divers partenaires dans le monde entier.

## Environnement PAGE 15

Nous nous engageons à tenir compte de la durabilité dans l'exercice de nos activités. En 2009, nous avons lancé notre nouveau site interne, ScotiaÉcolo, qui fournit des conseils pour réduire la consommation de papier.

**Ci-dessus :** Succursale Rockley aux Barbades. En notre qualité de banque canadienne la plus internationale, nous veillons à ce que nos comptes rendus RSE couvrent, dans la mesure du possible, toutes nos activités.

### Principaux indicateurs de la performance environnementale\*

Indicateurs	Performance		
	2007	2008	2009
Consommation énergétique	–	1 012 680 GJ	953 292 GJ
Émissions de gaz à effet de serre	–	63 331 tonnes	59 617 tonnes
Voyages d'affaires (avion et train)	74 381 681 km	65 352 253 km	32 746 696 km**
Consommation de papier	5 408 tonnes	5 090 tonnes	4 760 tonnes
Déchetage et recyclage de papier (au Canada)	–	5 099 972 kg***	5 056 187 kg
Élimination écologique du matériel informatique	8 047 articles	24 808 articles	18 769 articles

\* Les chiffres se rapportent aux activités canadiennes, sauf indication contraire.

\*\* Kilométrage estimatif, basé sur les totaux pour l'année civile. La Banque Scotia a changé de fournisseurs au quatrième trimestre; nous ne disposons donc pas d'un total pour l'exercice.

\*\*\* Chiffres de 2008 reformulés en fonction des montants révisés communiqués par le fournisseur.



## Déclaration de la Banque Scotia sur la responsabilité sociale

La déclaration traite des répercussions économiques, sociales et environnementales de nos activités et de notre performance à cet égard en 2009. Elle est publiée conformément à l'article 3 du Règlement sur la déclaration annuelle (banques, sociétés d'assurances et sociétés de fiducie et de prêt) du Canada et comprend des statistiques mondiales témoignant de l'envergure de plus en plus internationale de nos activités. Vous trouverez de plus amples renseignements sur la déclaration à l'Annexe de la page 23 et d'autres détails sur notre site Web, au [www.banquescotia.com/rse](http://www.banquescotia.com/rse).

LA BANQUE SCOTIA  
EST MEMBRE DE :



### Clients

PAGE 6

Nous fournissons des services financiers à plus de 14,6 millions de clients dans le monde entier.



### Employés

PAGE 11

Nous comptons, dans le monde entier, plus de 67 000 employés qui contribuent à notre succès par leurs antécédents, leur expérience et leurs perspectives uniques.



### Les collectivités

PAGE 20

Notre engagement envers le mieux-être de tous nos partenaires montre à quel point nous nous soucions des collectivités où nous sommes présents.



## Principaux indicateurs de la performance économique\*

Indicateurs	Performance		
	2007	2008	2009
Salaires et avantages sociaux des employés (à l'échelle mondiale)	3,9 milliards de dollars	4,0 milliards de dollars	4,3 milliards de dollars
Prêts aux entreprises (au Canada)	plus de 92 milliards de dollars	plus de 99 milliards de dollars	environ 86 milliards de dollars
Impôts et taxes versés (à l'échelle mondiale)	2,0 milliards de dollars	1,5 milliard de dollars	1,9 milliard de dollars
Montant versé aux fournisseurs pour l'acquisition de biens et services (à l'échelle mondiale)	2,6 milliards de dollars	2,8 milliards de dollars	3,1 milliards de dollars
Rendement des capitaux propres	22,0 %	16,7 %	16,7 %

\* Les chiffres se rapportent aux activités canadiennes, sauf indication contraire.



# Gouvernance d'entreprise

La **gouvernance d'entreprise s'entend de la façon dont une entreprise est dirigée**, de ses processus et politiques, et de la manière dont elle concilie les intérêts de ses nombreux partenaires. La Banque Scotia veille à ce que ses pratiques et ses politiques respectent et même dépassent les normes locales, canadiennes et internationales dans la cinquantaine de pays où elle exerce ses activités. Elle s'efforce aussi d'équilibrer les intérêts de ses divers partenaires dans le monde entier.

## Nos principes de gouvernance

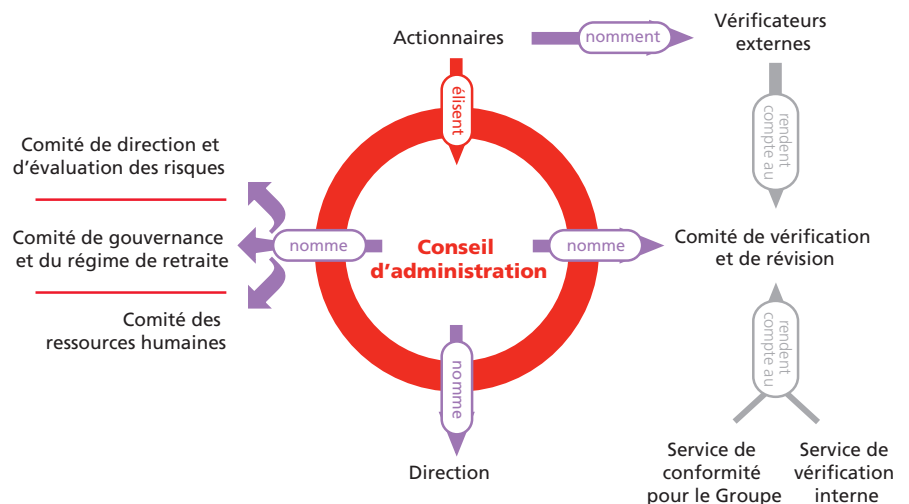
L'importance d'une structure et d'une culture de gouvernance d'entreprise efficaces a été clairement démontrée au cours des deux dernières années, pendant lesquelles les sociétés et les organismes de réglementation ont dû faire face aux répercussions des turbulences de l'économie mondiale.

La Banque Scotia a beaucoup mieux résisté que d'autres à la tempête grâce à de solides assises caractérisées par la transparence, l'intégrité et la reddition de comptes. Ces assises, qui englobent des procédés de conformité internes efficaces et un cadre complet et bien défini de gestion du risque, ont permis à la Banque d'établir et d'entretenir des relations étroites et durables avec ses clients et ses autres partenaires. Notre conseil d'administration supervise la gestion exercée par la direction.

Le conseil d'administration se compose de chefs de file du monde des affaires et de la collectivité à l'échelle locale, régionale, nationale et internationale, soigneusement choisis, notamment pour leurs connaissances en finance, leur intégrité ainsi que leur jugement éclairé et objectif en affaires.

Les pratiques et les politiques de la Banque en matière de gouvernance visent à préserver l'indépendance du conseil d'administration et sa capacité de supervision efficace.

La Banque cherche constamment à renforcer ses politiques et ses procédures en matière de gouvernance. Le comité de gouvernance et du régime de retraite du conseil d'administration, qui se compose entièrement d'administrateurs indépendants, examine les politiques de la Banque en matière de gouvernance au moins une fois par an. Les changements qu'il recommande sont étudiés et approuvés par l'ensemble du conseil. Par ailleurs, tous les administrateurs, dirigeants et employés de la Banque Scotia doivent attester tous les ans par écrit qu'ils ont respecté le Code d'éthique.



**LA BANQUE SCOTIA SE CLASSE AU PREMIER RANG DANS LA LISTE DES 50 MEILLEURS EMPLOYEURS DU CANADA ÉTABLIE EN 2009 PAR THE GLOBE AND MAIL.**





«Une bonne gouvernance d'entreprise soutient les activités quotidiennes de la Banque. Elle est inséparable de notre organisation.»

### Randy Lyons

Vice-président et chef de l'administration,  
Gestion du risque global et membre du comité consultatif sur la RSE

## Gestion prudente du risque

«Chef de file des institutions financières mondiales dans la gestion du risque, la Banque Scotia a veillé, en 2009, à intégrer les leçons tirées de la crise économique mondiale à son approche de gestion du risque. Nous avons procédé à des essais dans des conditions critiques et appris, comme tous les intervenants du secteur financier mondial, qu'il est toujours possible d'améliorer le risque de liquidité. Nous avons aussi renforcé notre équipe de gestion du risque», déclare Brian Porter, chef, Groupe Risques et Trésorerie.

La crise récente a fait ressortir l'importance, pour le secteur financier mondial, d'améliorer la gestion du risque de liquidité. Même si les pratiques existantes de la Banque Scotia en la matière se sont révélées efficaces, nous avons pris plusieurs initiatives en 2009 pour instaurer de nouvelles pratiques correspondant mieux à la situation. Le risque de liquidité est maintenant géré avec les autres risques importants pour la Banque.

- Nous avons créé un poste de chef du crédit pour souligner l'importance accrue que nous attachons à une gestion efficace du risque de crédit; et
- Pour renforcer le leadership de la division Gestion du risque global et lui donner davantage d'envergure, nous avons ajouté le poste de vice-président à la direction, dont le rôle est de superviser le risque de crédit des particuliers et la gestion des comptes spéciaux.
- La société internationale de gestion-conseil Oliver Wyman nous a classés parmi les 10 banques du monde ayant obtenu les meilleurs rendements pendant la récente crise du crédit, dans son rapport *State of the Financial Services Industry*, 2009.

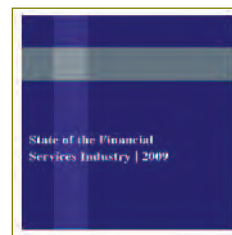
«La Banque Scotia a pris des mesures en 2009 pour intégrer à sa stratégie de gestion des risques les leçons tirées de la crise économique mondiale.»

– Brian Porter, chef, Groupe Risques et Trésorerie

Pour améliorer notre approche de gestion du risque, nous avons conçu un cadre de référence de la tolérance au risque énonçant nos principes du risque, nos principes stratégiques, nos principaux objectifs financiers et nos mesures de la tolérance au risque. Ce nouveau cadre de référence fait le lien entre nos activités comportant un risque, d'une part, et la stratégie de la Banque et les attentes de nos partenaires, d'autre part, en plus de renforcer la solide culture de gestion du risque de la Banque.

Pour renforcer la gestion du risque, nous avons remanié l'équipe de gestion du risque de la Banque en 2009 :

- Le chef, Risque de la Banque a été promu au nouveau poste élargi de chef, Groupe Risques et Trésorerie, responsable de la gestion du risque à l'échelle de la société – les risques de liquidité, de financement et de taux d'intérêt étant combinés aux risques de crédit, de marché et d'exploitation;



La Banque Scotia a été désignée l'une des banques les plus performantes au monde.



Vous trouverez de plus amples renseignements sur notre conseil d'administration, ses comités et ses activités dans la Circulaire de la direction sollicitant des procurations, au [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com).



## Clients

La **Banque Scotia** a un objectif fondamental : aider ses clients à améliorer leur situation financière en leur proposant des produits et des solutions adaptés à leurs besoins. En 2009, nous avons fourni des services financiers à plus de **14,6 millions de clients** dans le monde entier, notamment à de nombreux groupes ayant des besoins particuliers.



CI-DESSUS : Wei Hua Chen et Juya Yu, nouveaux clients du programme BonDébut à la succursale principale de Richmond, Richmond, Colombie-Britannique, Canada.

TOUS LES ANS, NOUS EFFECTUONS UN SONDAGE AUPRÈS DE NOTRE CLIENTÈLE, NOTAMMENT AUPRÈS DE PLUS DE 20 000 CLIENTS À L'ÉTRANGER.





«Pour aider les gens à améliorer leur situation financière, il faut leur donner accès à des services bancaires. Ce principe s'applique à l'ensemble de notre réseau mondial, notamment au Canada où nous offrons des guichets automatiques multilingues et des produits et services adaptés aux besoins des nouveaux arrivants.»

**Rania Llewellyn**

Vice-présidente, Services multiculturels  
Membre du comité consultatif sur la RSE

**Accès aux services financiers**

L'accès à des services bancaires de base est important pour tous, notamment pour les groupes ayant des besoins spéciaux comme les jeunes, les personnes âgées, les personnes économiquement désavantagées et les néo-Canadiens. La Banque Scotia a mis au point des produits, des services et des programmes d'initiation à la gestion financière, sur mesure, dans un certain nombre de marchés, pour améliorer l'accès à ses services. Le tableau Accès aux services financiers de la page 10 indique comment la Banque rend les services bancaires plus accessibles.

**Services multiculturels**

Nous avons lancé plusieurs initiatives en 2009 pour soutenir les immigrants avant et après leur arrivée au Canada. Nous collaborons notamment avec des agences d'établissement des immigrants comme Skills for Change et The Cross-cultural Community Services Association (TCCSA). L'équipe des Services multiculturels de la Banque aide les néo-Canadiens à s'établir au pays en leur offrant des produits personnalisés et des services en plusieurs langues.

Également destiné aux immigrants, le Programme BonDébut de la Banque Scotia leur permet d'organiser leurs affaires financières et facilite leur adaptation.

**Microfinancement**

La Banque Scotia participe, dans le monde entier, à des initiatives innovatrices de microfinancement\* pour aider les entrepreneurs et les collectivités désavantagées en matière de services, particulièrement les propriétaires exploitants de microentreprises (voir tableau à la page 8).

La Banque Scotia s'était fixé les objectifs suivants dans sa déclaration sur la responsabilité sociale 2008. Voici les résultats que nous avons obtenus en 2009 :

Objectifs	Résultats
<p><b>Satisfaction de la clientèle :</b> Accroître les niveaux de satisfaction et de fidélité de la clientèle et continuer à viser un pourcentage élevé de satisfaction à l'égard du traitement des plaintes.</p>	<p>53 % de nos clients nous sont extrêmement fidèles. (Ce pourcentage est le même qu'en 2008.)</p> <p>Nous disposons maintenant de chiffres sur la satisfaction de la clientèle des particuliers pour les Opérations internationales, pour 2008 et 2009.</p>
<p><b>Services aux petites entreprises canadiennes :</b> Les conseillers du secteur Petites entreprises de la Banque Scotia feront des visites à la clientèle afin d'offrir aux propriétaires de petites entreprises les outils et les ressources nécessaires pour réussir dans une conjoncture économique difficile.</p>	<p>Le Groupe consultatif pour la petite entreprise canadienne a mené à bien les programmes de visite et fourni aux propriétaires de petites entreprises de nouveaux outils et ressources pour favoriser leur réussite, notamment des feuilles de travail et des ressources en ligne comme le site Dépassez-vous pour entreprise. Ce dernier contient des renseignements, des conseils et des feuilles de travail qui aident les propriétaires de petites entreprises à élaborer des stratégies.</p>
<p><b>Protection contre la fraude :</b> Distribuer des cartes de débit et de crédit à puce, qui contribueront à accroître le nombre des opérations sécurisées au Canada.</p>	<p>Plus de 50 % des cartes de crédit et de débit au Canada ont été converties en cartes à puce.</p>
<p><b>Services multiculturels :</b> Continuer à développer des produits et des services destinés à aider les nouveaux immigrants, les étudiants étrangers et les immigrants investisseurs, en veillant tout particulièrement à offrir davantage de services en plusieurs langues.</p>	<p>Nous avons ajouté l'espagnol et le chinois au choix de langues dans les GAB. Par ailleurs, les centres de contact Clientèle privée et Placement direct ScotiaMcLeod peuvent maintenant servir les clients en panjabi et en espagnol.</p>



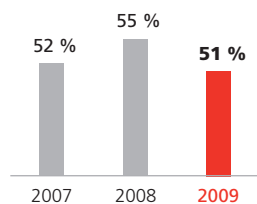
Pour plus de renseignements sur les Services multiculturels, visitez notre site Web au [www.banquescotia.com/rse/clients/multiculturel](http://www.banquescotia.com/rse/clients/multiculturel).



Pour plus de renseignements sur le microfinancement, visitez notre site Web au [www.banquescotia.com/rse/clients/microfinancement](http://www.banquescotia.com/rse/clients/microfinancement).



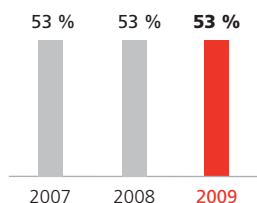
**Indice de fidélité des petites entreprises clientes (Canada) – Tranche supérieure des réponses favorables**



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

«Tranche supérieure» s'entend de la proportion de clients qui nous ont accordé la plus haute note sur une échelle de 1 à 5.

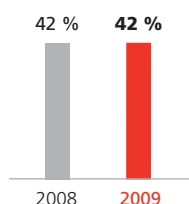
**Indice de fidélité de la clientèle des particuliers (Canada) – Tranche supérieure des réponses favorables**



«Tranche supérieure» s'entend de la proportion de clients qui nous ont accordé la plus haute note sur une échelle de 1 à 5.

**Opérations internationales – Satisfaction de la clientèle des particuliers**

La Banque aux yeux des clients – Opérations internationales (BAYC-OI)



Nous ne disposons de données que pour les exercices 2008 et 2009. C'est en effet en 2008 que la division Opérations internationales de la Banque Scotia a lancé dans ses 21 plus grands marchés des Antilles et de l'Amérique latine son programme intégré et uniforme BAYC-OI (La Banque aux yeux des clients – Opérations internationales). Nous avons interrogé plus de 20 000 clients de la Banque Scotia en 2009 et comparé leurs réponses aux résultats du sondage 2008.

**Petites entreprises au Canada**

Au Canada, nous avons continué de mesurer la satisfaction des petites entreprises clientes pour voir comment nous pourrions améliorer nos services (voir tableau à gauche).

«L'année écoulée a été difficile pour bien des entreprises, particulièrement pour les petites entreprises qui, selon leur secteur, peuvent être durement touchées par un ralentissement économique. Ces entreprises devront relever bien des défis, surtout sur le plan financier», explique Kyle McNamara, directeur général et chef des Services aux petites entreprises. «Dans l'ensemble, la satisfaction de la clientèle est en baisse cette année, même si le taux de satisfaction a augmenté sur certains points comme l'efficacité et la résolution des problèmes et notre compréhension des difficultés auxquelles se trouvent confrontés nos clients. Nos conseillers du secteur petites entreprises sont à l'écoute des clients et collaborent avec eux, tout en élaborant des stratégies pour les aider à profiter des possibilités qui commenceront à se présenter en 2010.»

Au 31 octobre 2009, la Banque Scotia avait autorisé 9,2 milliards de dollars sous forme de financement par emprunt à des petites et moyennes entreprises du Canada. On trouvera à l'Annexe, à la page 25, un tableau indiquant, par province et territoire, le montant du financement par emprunt autorisé et impayé en 2009, ainsi que le nombre de clients visés.

**Petites entreprises à l'étranger**

Désireuse de «travailler avec ses clients pour les aider à développer leurs affaires», la Banque Scotia a mis sur pied des services aux petites entreprises dans les Antilles et en Amérique latine. Nous proposons maintenant toute une gamme de solutions pour petites entreprises à nos clients dans vingt pays, notamment des comptes d'opérations bancaires courantes, des options d'emprunt, des cartes de crédit ainsi que des services de placement et de gestion de trésorerie.



**CI-DESSUS** : Les projets de microfinancement de la Banque Scotia soutiennent des microentrepreneures comme Teresa Olmedo qui fabrique et vend des figurines.

**Services de microfinancement de la Banque Scotia**

	Total des prêts	Prêt moyen	Nombre de clients
Chili (Banco del Desarrollo)	142 million \$ US	3 000 \$ US	47 300
Pérou	239 million \$ US	2 390 \$ US	100 000
Guatemala	22.5 million \$ US	2 000 \$ US	11 250
République dominicaine	26 million \$ US	3 000 \$ US	8 600
Jamaïque	2.5 million \$ US	713 \$ US	2 500
<b>Total</b>	<b>432 million \$ US</b>		<b>169 650</b>

\* Les clients de la microfinance sont des travailleurs autonomes ou des propriétaires de microentreprises avec des revenus annuels inférieurs à 100 000 \$ US.



Pour plus de renseignements sur les Petites entreprises au Canada et à l'étranger, consultez notre site Web [www.banquescotia.com/rse/clients/petitesentreprises](http://www.banquescotia.com/rse/clients/petitesentreprises)

## Répondre aux besoins des clients

Répondre aux besoins de nos clients, c'est notamment contribuer à améliorer leur situation financière, protéger leurs renseignements personnels, les aider à surmonter les difficultés, les écouter, et aussi leur demander ce qu'ils pensent de nous.

Notre indice de fidélité de la clientèle nous renseigne sur la façon dont nous répondons aux besoins de nos clients, au Canada et à l'étranger.

### Accessibilité

La Banque Scotia a fait de grands efforts pour s'assurer que ses services étaient accessibles à tous. Les nouvelles succursales et installations ont été complètement réaménagées pour satisfaire aux normes d'accessibilité de l'Association canadienne de normalisation (CSA). Nous continuons par ailleurs de remplacer nos GAB par des unités qui donnent aux personnes en fauteuil roulant un meilleur accès au lecteur de carte, au clavier, à l'écran et à la fente des relevés d'opération.

### Protection des renseignements personnels

La Banque Scotia a pris plusieurs initiatives en 2009 pour mieux protéger les renseignements personnels :

- Nous avons récemment adopté les Politiques et directives du Groupe Banque Scotia relativement à la protection de la confidentialité des renseignements personnels pour faire face à l'évolution très rapide des méthodes d'accès, d'utilisation, d'enregistrement, de transmission et d'élimination de l'information sur les

- clients et les employés, et aussi à l'emploi de plus en plus courant d'appareils électroniques et mobiles.
- Nous avons lancé des cartes de débit et de crédit à puce au Canada. Ces cartes améliorent la sécurité en offrant une meilleure protection contre la perte, le vol ou la fraude. Scotiabank Mexico a également commencé à adopter la technologie des cartes à puce pour les opérations par carte de débit et de crédit. Enfin, le Pérou a mis en route un projet pilote de cartes de crédit à puce à Trujillo et à Arequipa.

- La brochure *Avec le Groupe Banque Scotia, vos renseignements personnels sont bien protégés* donne aux clients un rapide aperçu de la question. Cette brochure peut être consultée dans la section Service à la clientèle du site [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com). On peut aussi se la procurer dans nos succursales.

Vous trouverez en ligne des renseignements à ce sujet et sur d'autres aspects de la protection des renseignements personnels. Dans l'Annexe, à la page 24, figurent par ailleurs les codes de conduite que nous avons adoptés volontairement.

Nous nous sommes donné plusieurs priorités en 2010; et envisageons dans ce rapport les moyens que nous prendrons pour évaluer nos progrès. Nous reviendrons là-dessus dans notre prochaine déclaration annuelle sur la RSE.

Priorités	Moyens
<p><b>Satisfaction de la clientèle :</b> Continuer à évaluer la satisfaction et la fidélité de notre clientèle au Canada et à l'étranger, ainsi que la satisfaction à l'égard du traitement des plaintes.</p>	<p>Nous nous fonderons sur les sondages La Banque aux yeux des clients et La Banque aux yeux des clients – <i>Opérations internationales</i> et pour connaître la satisfaction et la fidélité de la clientèle, les plaintes des clients d'une année à l'autre.</p>
<p><b>Services aux petites entreprises canadiennes :</b> Les conseillers du secteur petites entreprises de la Banque Scotia doivent concentrer leurs efforts sur les propriétaires de petites entreprises qui prévoient prendre de l'expansion et les soutenir par des conseils pratiques, de l'information et des services bancaires.</p>	<p>Dans le cadre des Services aux petites entreprises canadiennes, nous continuerons d'offrir aux petites entreprises de nouvelles ressources et de leur ouvrir de nouvelles possibilités afin qu'elles disposent des outils nécessaires pour prospérer.</p>
<p><b>Services multiculturels :</b> Continuer à développer des produits et des services destinés à aider les nouveaux arrivants au Canada, dans le cadre du programme BonDébut de la Banque, en veillant tout particulièrement à élargir nos services dans l'ensemble de nos canaux de distribution.</p>	<p>Nous fournirons aux nouveaux immigrants, aux étudiants étrangers et aux immigrants investisseurs des produits et des services propres à faciliter leur adaptation au Canada.</p>

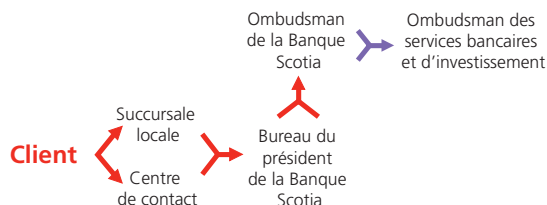
## Résolution des plaintes des clients

Pour réussir financièrement et être une organisation responsable, nous devons avoir un processus clair et efficace de résolution des plaintes. Nos statistiques à ce chapitre et notre processus de résolution des plaintes sont décrits ci-dessous. À l'échelle internationale, la Banque Scotia suit un processus semblable, qui peut varier selon les exigences réglementaires des différents pays ou les besoins locaux.

	2007	2008	2009
Nombre de plaintes de clients reçues au Bureau du président	8 172	7 692	10 470*
Pourcentage de clients interrogés qui étaient entièrement satisfaits du traitement de leur plainte	88 %	88 %	89 %**

\* Nombre total de plaintes reçues au Bureau du président sur plus de 14 millions de clients. Nous classons ces plaintes en plusieurs catégories – service, crédit, politique, tarification, conformité, documentation, autres – afin de pouvoir examiner les tendances et recommander les changements nécessaires. L'accroissement des plaintes en 2009 peut être attribué en partie à la conjoncture économique difficile qui a fait naître davantage de préoccupations concernant le service à la clientèle et les politiques.  
\*\* D'après les sondages menés auprès de 996 clients.

### Processus de résolution des plaintes



Pour de plus amples renseignements sur la façon dont la Banque Scotia facilite l'accès à ses services, visitez notre site Web au [www.banquescotia.com/rse/clients/accessibilite](http://www.banquescotia.com/rse/clients/accessibilite).



Pour de plus amples renseignements sur la protection des renseignements personnels à la Banque Scotia, veuillez visiter notre site Web au [www.banquescotia.com/rse/confidentialite](http://www.banquescotia.com/rse/confidentialite).

## Accès aux services financiers

Les institutions financières jouent un rôle crucial dans l'accès aux services financiers, surtout pour les groupes qui ont des besoins spéciaux, dont les jeunes, les personnes âgées, les personnes économiquement désavantagées et les nouveaux Canadiens. La Banque Scotia a mis au point des produits, des services et des programmes d'apprentissage en gestion des finances sur mesure dans un certain nombre de marchés, pour améliorer l'accès à ces services.

Segment de clientèle	Services bancaires de base	Épargne, placement et crédit	Connaissances en matière de gestion des finances
<b>Ensemble de la clientèle</b>	<p>Compte bancaire de base de la Banque Scotia (Canada).</p> <p>Quick Pay service (Jamaïque) offre aux travailleurs à faible revenu des comptes bancaires électroniques leur permettant d'encaisser en toute sécurité leur salaire.</p>	<p>Le Programme d'épargne Déposez la monnaie (Canada) aide les clients à prendre de bonnes habitudes d'épargne tout en faisant des achats quotidiens par débit.</p> <p>Le compte Accélération Plus Scotia est une solution d'épargne en ligne, à intérêt élevé.</p> <p>Le Fonds Scotia mondial des changements climatiques permet aux clients d'investir dans des sociétés qui prennent des mesures pour limiter l'impact des changements climatiques.</p>	<p>Des employés de la Banque Scotia offrent des séminaires éducatifs sur la gestion des finances dans divers endroits, dont certaines communautés du Canada, du El Salvador, de la Guyane, des Bahamas et de Saint-Christophe et Nevis.</p> <p>Des outils éducatifs en gestion des finances se trouvent à l'adresse suivante : <a href="http://www.banquescotia.com">www.banquescotia.com</a> (ex., Vocabulaire bancaire, Comprendre le crédit)</p>
<b>Jeunes</b>	<p>Le plan Privilèges bancaires Étudiants<sup>MC</sup> (Canada) offre des frais bancaires réduits aux étudiants inscrits à plein temps dans un programme universitaire.</p> <p>Programme d'épargne Horizon Jeunesse (Canada) – plan sans frais qui permet un maximum de 20 opérations de débit gratuites par mois.</p>	<p>La carte VISA Savoir Scotia offre des avantages aux étudiants, dont aucuns frais annuels, programme accéléré de remises en espèces et période de grâce de 21 jours sans intérêt sur les achats.</p> <p>Régime d'épargne-études de la Banque Scotia (17 pays des Antilles et d'Amérique centrale).</p> <p>Le Scotiabank Be Money (Trinité-et-Tobago) offre aux étudiants à plein temps un compte d'épargne à intérêt élevé, sans frais bancaires.</p>	<p>Nous offrons aux étudiants l'accès à un site Web consacré aux solutions d'épargne-études et aux options de financement des études de la Banque Scotia.</p> <p>Nos employés de Porto Rico bénévolement des séminaires à l'occasion de la journée Teach Children to Save organisée par l'American Bankers Association.</p>
<b>Personnes âgées</b>	<p>Programme Horizon doré (Canada) offre des comptes sans frais avec un nombre illimité d'opérations de débit aux personnes admissibles de 59 ans et plus.</p>	<p>Outil d'illustration, documents et conseils utiles pour personnes âgées concernant les FERR, FRV et FRRl, offerts en ligne.</p>	<p>Nous avons lancé au Canada un centre d'information complet sur le CELI. Certains renseignements s'adressent particulièrement aux retraités à l'adresse <a href="http://www.banquescotia.com">www.banquescotia.com</a>.</p>
<b>Nouveaux Canadiens</b>	<p>Programme <i>BonDébut</i> de la Banque Scotia (Canada) : accès au crédit facilité pour les nouveaux arrivants, services bancaires courants gratuits pendant un an et site Web multilingue contenant des liens vers de l'information sur l'aide à l'établissement et les questions financières qui touchent les nouveaux arrivants.</p> <p>La Banque Scotia et Western Union offrent des transferts d'argent pratiques à partir des succursales, de nos centres de contact et de Scotia en direct, vers 350 000 endroits dans le monde.</p>	<p>Services téléphoniques multilingues TéléScotia et ScotiaMcLeod.</p>	<p>Nous offrons des documents multilingues destinés aux clients dans de nombreuses communautés.</p>
<b>Autochtones</b>	<p>Nous avons quatre succursales implantées dans des réserves et un réseau de 22 centres de services bancaires aux autochtones (Canada).</p>	<p>Offre spéciale sur les CPG et compte-chèques gratuit pendant un an pour les personnes participant au programme d'entente sur le pensionnat (Canada).</p> <p>Nous offrons des programmes de prêt aux personnes habitant dans les réserves et aux conseils de bande partout au Canada.</p>	<p>La Banque Scotia parraine les ateliers financiers de la SACO pour plus de 1 000 participants au programme d'entente sur le pensionnat (Canada).</p>
<b>Petites entreprises</b>	<p>Les conseillers secteur des petites entreprises en succursale offrent des outils et des ressources utiles pour aider les petites entreprises à réussir.</p> <p>Plan Démarrage Scotia pour entreprise pour les entreprises en démarrage.</p>	<p>La Banque Scotia a autorisé plus de 9,2 milliards de dollars de financement aux petites entreprises canadiennes.</p> <p>Prêts FlexValeur et Plan bancaire Scotia (Canada) pour les clients agriculteurs.</p> <p>Plan Démarrage Scotia et Scotia Business Builder (Jamaïque) – 3,5 millions de dollars canadiens pour aider les petites et moyennes entreprises à réaliser leur potentiel, ainsi que des conseils pour permettre aux entrepreneurs de gérer leur entreprise.</p>	<p>La campagne Dépassez-vous – Visez le million (Canada) offre des conseils d'expert, des ressources et un réseau virtuel.</p>
<b>Microentreprises</b>	<p>Les services responsables des activités de microfinancement au Chili, au Pérou, en Jamaïque, en République dominicaine et au Guatemala gèrent des filiales de microfinancement dont le solde de crédit s'élève à plus de 432 millions de dollars américains, et offrent des ressources de planification commerciale et d'éducation financière dans certains pays.</p>		

LE CONSEILLER AMBULANT DE SCOTIABANK PERU S'OCCUPE D'INITIER LA POPULATION DE LIMA ET LES COLLECTIVITÉS DES PROVINCES AU DOMAINE FINANCIER.





Autres détails en ligne

[www.banquescotia.com/rse/employes](http://www.banquescotia.com/rse/employes)

## Employés

Une entreprise socialement responsable attache la plus haute importance à la satisfaction de son personnel. Des sondages permettent d'évaluer cette satisfaction. Mais il est important aussi de connaître ses employés et d'être conscient des possibilités, options et récompenses qui leur sont offertes.



**CI-DESSUS :** À la Banque Scotia, nos valeurs de base guident nos interactions avec les clients, le public et entre nous, partout dans le monde. Sur la photo, Angélica Cáceres entourée de son équipe au Centre de contact, à Santiago, au Chili, manifeste son enthousiasme.

**SCOTIABANK BELIZE A ÉTÉ NOMMÉE MEILLEUR EMPLOYEUR TOUTES CATÉGORIES PAR LA CHAMBRE DE COMMERCE ET DE L'INDUSTRIE AINSI QUE PAR LE CLUB ROTARY DE BELIZE.**



«Nous voulons être une société qui attire le talent et qui offre des possibilités de carrière enrichissantes. Nous savons que si nos employés sont engagés et satisfaits, nos clients seront satisfaits et fidèles, ce qui contribuera à notre réussite à long terme. Nous nous efforçons d'attirer et de retenir les personnes du plus haut calibre en reconnaissant et en récompensant le rendement exceptionnel et en attachant une grande importance à des relations étroites.»

### Cory Garlough

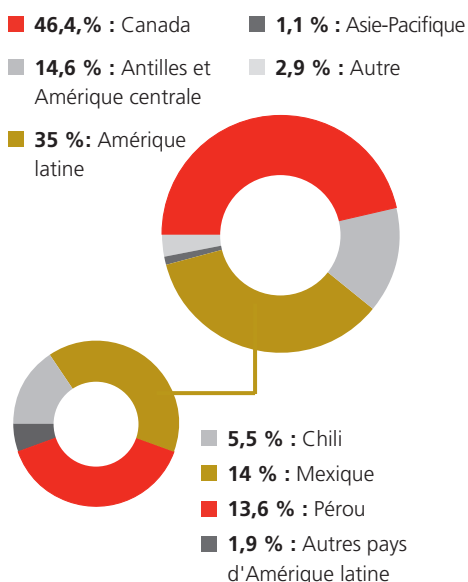
Vice-président, Stratégies d'emploi mondiales  
Membre du comité consultatif sur la RSE

## Ce que nous sommes

La Banque Scotia tire sa force d'un effectif extrêmement diversifié, composé de milliers d'employés dans le monde entier qui nous apportent leurs nombreux talents et compétences ainsi que des perspectives, des antécédents et une expérience absolument uniques.

Étant la plus internationale des banques canadiennes, dans l'un des pays les plus multiculturels du monde, nous favorisons un milieu de travail ouvert et continuons de faire acquérir à notre personnel des compétences étendues. Nos objectifs en matière de diversité restent axés sur quatre groupes désignés : les femmes, les minorités visibles, les personnes handicapées et les autochtones (voir tableau de la section Faits saillants sur la diversité, à la page 13).

### Répartition des employés par région



La Banque Scotia s'était fixé les objectifs suivants dans sa déclaration sur la responsabilité sociale 2008. Voici les résultats que nous avons obtenus en 2009 :

Objectifs	Résultats
<p><b>Leadership</b> : Continuer à développer les compétences en leadership pour acquérir un avantage concurrentiel, par le recours à un programme technologique de gestion mondiale des talents et par la mise en œuvre d'une stratégie mondiale visant à repérer les talents et à les placer là où l'entreprise en a le plus besoin.</p>	<p>La Banque Scotia est la seule société canadienne à figurer sur la liste des entreprises prometteuses en matière de leadership (Leadership Company to Watch).</p> <p>Nous avons adopté une technologie axée sur le profil talent pour avoir une image plus précise de l'expérience, des compétences et des aspirations de notre réserve mondiale de talents.</p>
<p><b>Capacité de l'effectif</b> : Continuer à renforcer les talents et les capacités de l'effectif, et mettre à niveau la plate-forme technique du Système de gestion de la formation de la Banque Scotia afin d'améliorer l'expérience des employés en matière de formation et de perfectionnement.</p>	<p>Nous avons lancé en 2009 un projet d'amélioration du Système de gestion de la formation de la Banque. La mise en place est prévue pour 2010.</p>
<p><b>Employeur mondial de choix</b> : Continuer à renforcer les talents et les capacités de l'effectif, et mettre à niveau la plate-forme technique du Système de gestion de la formation de la Banque Scotia afin d'améliorer l'expérience des employés en matière de formation et de perfectionnement.</p>	<p>Nous avons élaboré et appliqué des principes mondiaux visant les employés atteints du VIH-SIDA et d'autres maladies qui mettent la vie en danger.</p>
<p><b>Avancement des femmes</b> : Continuer à développer le programme Avancement des femmes de la Banque à l'échelle internationale par des initiatives locales.</p>	<p>Scotiabank Mexico s'est classée parmi les meilleurs employeurs pour les femmes en 2009.</p>



Pour de plus amples renseignements sur les objectifs et les réalisations de la Banque en matière de diversité, visitez notre site Web au [www.banquescotia.com/diversite-integration](http://www.banquescotia.com/diversite-integration).

LA BANQUE SCOTIA EST MEMBRE DE :



SCOTIABANK MEXICO A ÉTÉ NOMMÉE L'UN DES MEILLEURS EMPLOYEURS POUR LES FEMMES AU MEXIQUE EN 2009.



## Formation et perfectionnement

La Banque Scotia offre une formation en classe ou en ligne, des séances d'encadrement, des jumelages de poste et des mini-séances de formation au travail. En 2009, nous avons élargi le recours à iShare, notre technologie d'enseignement en classe virtuelle.

Les employés du Mexique ont maintenant accès au Système de gestion de la formation de la Banque Scotia, Mon centre de formation. Il est prévu de lancer ce système dans d'autres pays après sa mise à niveau au début de 2010.

## Leadership

Le leadership est l'une des cinq priorités stratégiques de la Banque. En 2009, nous avons mis l'accent sur deux éléments : l'identification des talents et le perfectionnement du leadership.

- **Identification des talents** : La Banque Scotia a adopté une technologie de gestion des talents, qui inclut le profil talent. Source centralisée de renseignements approfondis sur l'employé, le profil talent fournit aux leaders un outil plus complet de perfectionnement professionnel.
- **Perfectionnement du leadership** : La Banque Scotia offre des ateliers sur l'encadrement, l'influence stratégique,

### Faits saillants sur la diversité à la Banque Scotia

La Banque Scotia suit la représentation des femmes à l'échelon vice-présidence ou l'équivalent depuis maintenant plusieurs années. En 2008, elle a redéfini ses critères pour inclure des objectifs relatifs au groupe de relève des employés qui occupent des postes de cadre supérieur et d'administrateur, et rendu les dirigeants responsables du perfectionnement et de l'avancement des employés de ce groupe.

	2007	2008	2009	Indice de référence du gouvernement**
Minorités visibles (au Canada)	21,1 %	21,8 %	22,0 %	20,4 %
Minorités visibles à la haute direction (au Canada)	10,2 %	11,9 %	11,6 %	8,7 %
Femmes	71,3 %	70,8 %	70,1 %	62,2 %
Femmes à la haute direction (au Canada)*	31,5 %	31,5 %	32,0 %	24,2 %
Femmes occupant un poste de vice-présidente ou un poste plus élevé (à l'échelle mondiale)	22,0 %	22,0 %	22,1 %	S. O.
Personnes handicapées (au Canada)	4,0 %	4,0 %	4,2 %	4,2 %
Autochtones (au Canada)	1,1 %	1,1 %	1,1 %	1,7 %

\* Les données de 2009 excluent les employés de ScotiaMcLeod et de Roynat Capital, qui sont soumis à la réglementation provinciale.

\*\* Taux de disponibilité tiré du recensement 2006, adapté au secteur bancaire et calculé en fonction des types d'emplois occupés par les employés de la Banque Scotia. Les taux généraux peuvent être inférieurs.

le réseautage entre divisions et la collaboration.

## Rémunération concurrentielle

La Banque Scotia s'est engagée à offrir à ses employés un programme de rémunération globale concurrentiel qui comprend un salaire de base, un régime d'intéressement (à court et à long terme), un régime de retraite et des avantages sociaux (assurance soins médicaux, programme d'actionnariat, assurance vie collective, protection en cas d'invalidité, services bancaires, congés payés et programmes de mieux-être).

## Santé et sécurité des employés

En 2009, nous avons lancé un programme visant à offrir davantage de soutien et une meilleure formation aux représentants en hygiène et sécurité dans 19 établissements de taille moyenne (100 à 299 employés) du Canada.

La Banque Scotia a adopté des principes mondiaux visant les employés atteints du VIH-SIDA et d'autres maladies qui mettent la vie en danger. Les employés atteints du VIH ou du SIDA sont couverts pour leurs soins médicaux conformément à la loi et aux pratiques locales. Ils ont aussi accès à d'autres avantages, comme la protection en cas d'invalidité de longue durée, à des services de soutien et au programme d'aide aux employés, s'il y a lieu, selon les dispositions du régime.

## Formation des employés

	2009 (à l'échelle mondiale)	2009 (Canada) <sup>1</sup>
Montant total investi dans la formation (en M \$) <sup>2</sup>	56 \$	33 \$
Montant investi dans la formation par employé (approx.) <sup>3</sup>	831 \$	1 062 \$
Nombre de jours de formation par employé (approx.) <sup>4</sup>	4,7	4,3

1. Ne comprend pas les employés des Opérations internationales en poste au Canada.
2. Comprend les frais directs et indirects.
3. Moyenne par employé à temps plein.
4. Les chiffres de 2009 tiennent compte de données qui n'étaient pas connues en 2008.

## Salaires et avantages sociaux offerts par la Banque Scotia à l'échelle mondiale

	2009 (en M \$)
Salaires	2 676 \$
Rémunération fondée sur le rendement	1 035 \$
Rémunération à base d'actions	79 \$
Régime de retraite et autres avantages sociaux	554 \$
<b>Total</b>	<b>4 344 \$</b>

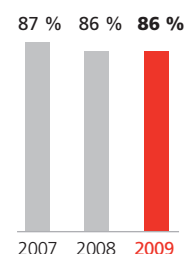
## Accidents en milieu de travail à la Banque Scotia\*

	2006	2007	2008**
Accidents graves entraînant une perte d'heures de travail	138	139	84
Accidents mineurs à signaler, qui nécessitent des soins médicaux mais qui n'entraînent aucune perte d'heures de travail au-delà du jour de l'accident	64	88	64
Autres accidents à signaler, selon le Code canadien du travail, partie II	227	220	173
Nombre total de journées de travail perdues en raison d'un accident	1 602	1 943	1 210

\* Accidents signalés au Canada pendant l'année civile.

\*\* Les chiffres de 2008 sont les plus récents dont nous disposons.

## Indice de satisfaction des employés



Cet indice mesure la satisfaction de nos employés vis-à-vis de leur milieu de travail immédiat.



Pour de plus amples renseignements sur la rémunération des employés, y compris les avantages sociaux, le régime de retraite et le programme d'actionnariat, veuillez visiter notre site Web au [www.banquescotia.com/rse/employes/remuneration](http://www.banquescotia.com/rse/employes/remuneration).

LA BANQUE SCOTIA S'EST DISTINGUÉE AU CHAPITRE DE LA FORMATION POUR LA SIXIÈME ANNÉE CONSÉCUTIVE EN OCCUPANT LE 18<sup>e</sup> RANG AU PALMARÈS DES 125 ENTREPRISES DE TRAINING MAGAZINE EN 2009.



## Droits de la personne au travail

Le Groupe Banque Scotia respecte l'esprit et les principes de la Loi canadienne sur les droits de la personne, dans ses activités au Canada comme à l'étranger. Ces principes sont conformes aux normes internationales des droits de la personne, pour les employés et les clients, notamment à la Déclaration universelle des droits de l'homme et à la Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail. L'adoption de nouvelles politiques ou la modification des politiques font l'objet d'un examen rigoureux par les groupes concernés et les spécialistes des droits de la personne.

Notre Code d'éthique décrit les normes de comportement que doivent suivre les employés en ce qui concerne le traitement équitable de tous les membres du personnel.

## Engagement des employés

Depuis plus de dix ans, les membres du personnel du Groupe Banque Scotia sont invités à évaluer leur expérience d'emploi en répondant au sondage annuel Point de Vue.

En 2009, près de 57 000 employés ont participé au sondage, soit 91 % des effectifs comparativement à 82 % l'année précédente.

## Faits saillants du sondage Point de vue

### Questions du sondage ayant obtenu le plus haut taux de réponses positives en 2009\*

Total de réponses favorables	
Il est important, pour le succès de ma succursale/de mon service, que je m'acquitte bien de mes responsabilités.	98 %
Je vois comment mes objectifs se rattachent à la stratégie globale de ma succursale/de mon service.	93 %
Ma succursale/mon service donne un service de haute qualité à ses clients.	92 %
Ma succursale/mon service a des plans précis pour atteindre ses objectifs.	90 %
Je suis traité avec respect comme employé.	90 %

\* Fondé sur le total des réponses favorables en pourcentage

### Questions du sondage ayant obtenu le plus faible taux de réponses positives en 2009\*

Total de réponses favorables	
On me témoigne de la reconnaissance quand je travaille bien.	81 %
Il existe une saine communication (ouverte, franche et bidirectionnelle) dans ma succursale/mon service.	80 %
Ma succursale/mon service m'offre la formation qui m'aide à exécuter mes tâches de façon plus efficace.	78 %
Je crois que de bonnes mesures ont été prises à la suite du sondage de l'an dernier.	67 %

\* Fondé sur le total des réponses favorables en pourcentage

### Résultats du sondage Point de vue en fonction des pays ou régions

Pays/région	Indice de satisfaction des employés	
	2008	2009
Asie-Pacifique et Moyen-Orient	78	79
Chili	77	78
Costa Rica	79	82
République dominicaine	90	91
El Salvador	86	87
Jamaïque	79	82
Mexique	89	89
Pérou	82	81

Nous nous sommes donné plusieurs priorités en 2010 et ferons part de nos progrès dans notre prochaine déclaration annuelle sur la RSE.

Priorités	Moyens
<b>Leadership</b> : Continuer à faire du leadership un avantage concurrentiel.	Maintien de l'accent sur l'identification et le perfectionnement des futurs leaders.
<b>Capacité de l'effectif</b> : Continuer à renforcer les talents et les capacités de l'effectif en rendant la formation davantage accessible aux employés du monde entier par la mise à niveau de la plate-forme de formation.	Mise en place de la version améliorée du Système de gestion de la formation au Canada, au Mexique et à l'étranger, pour Scotia Capitaux.
<b>Employeur mondial de choix</b> : Continuer à mettre en pratique les normes communes et les principes mondiaux en matière de ressources humaines afin de créer une expérience d'emploi cohérente. Rester un employeur de choix.	Élaboration de principes globaux touchant des questions clés comme les droits de la personne, et mise en oeuvre de notre stratégie mondiale de diversité et d'inclusion.
<b>Avancement des femmes</b> : Continuer à développer le programme Avancement des femmes de la Banque à l'échelle internationale par des initiatives locales.	Réalisation d'un sondage afin de connaître la perception du personnel à l'égard du développement de carrière et d'évaluer les progrès au cours des quatre dernières années par rapport aux objectifs de l'AdF. Nous prendrons des mesures en 2010 en ce qui a trait à certaines conclusions.



Pour de plus amples renseignements sur les programmes de santé et de sécurité des employés, veuillez visiter notre site Web au [www.banquescotia.com/rse/employes/sante-securite](http://www.banquescotia.com/rse/employes/sante-securite)



Pour de plus amples renseignements sur notre Code d'éthique et sur la mobilisation des employés, veuillez visiter notre site Web au [www.banquescotia.com/rse/employes/engagement](http://www.banquescotia.com/rse/employes/engagement).



## Environnement

Notre politique sur l'environnement nous permet de garder toujours en tête les questions touchant l'environnement, à l'échelle de la Banque. Pierre angulaire de toutes nos initiatives en la matière, cette politique nous aide à évaluer notre impact sur l'environnement et sert de fondement à toutes les mesures que nous prenons et devons prendre pour réduire cet impact. Le conseil d'administration a mis à jour et revu la politique en 2009.



CI-DESSUS : La Banque Scotia soutient l'Asociación para la Niñez y el Ambiente (ANIA), ONG située à Lima au Pérou, qui sensibilise les enfants aux questions environnementales au moyen de projets tels que le programme Children's Gardens Environmental.





«La volonté de mener nos activités dans le souci de l'environnement est de plus en plus manifeste au sein de la Banque. Qu'il s'agisse d'initiatives écologiques internes qui suscitent l'enthousiasme des employés, ou du développement de produits et services financiers qui facilitent la transition vers une économie plus verte, l'environnement devient de plus en plus un instrument de changement positif à la Banque Scotia.»

**Kim Brand**

Directrice, Affaires environnementales

Membre du comité consultatif sur la RSE

## Politique sur l'environnement

Divers groupes au sein de la Banque apportent leur expertise sur des questions environnementales comme l'efficacité énergétique, l'intendance environnementale et la gestion du risque environnemental.

Nous avons créé un nouveau poste, celui de premier directeur, Affaires environnementales, pour que les questions touchant l'environnement soient prises en main à tous les paliers. Le titulaire de ce poste travaillera en étroite collaboration avec les quatre secteurs clés de la Banque et les aidera à intégrer à leurs stratégies les politiques environnementales, la gestion du risque et les possibilités qui pourront se présenter.

## Réduction de notre impact sur l'environnement

Nos activités quotidiennes ont un impact sur l'environnement, que nous essayons de réduire. Nous avons axé nos efforts, et obtenu des résultats, sur les points suivants :

### Papier

Pour réduire la consommation de papier et promouvoir les aménagements forestiers durables, la Banque Scotia a adopté une Politique environnementale sur le papier en 2008. Cette politique précise la volonté de la Banque de tenir compte de l'environnement dans ses décisions d'achat de papier.

La Banque Scotia s'était fixé les objectifs suivants dans sa déclaration sur la responsabilité sociale 2008. Voici les résultats que nous avons obtenus en 2009 :

Objectifs	Résultats
<p><b>Réduction de la consommation de papier :</b> Lancer une campagne de sensibilisation des employés et réduire de 5 % la consommation de papier.</p>	<p>Les employés de la Banque Scotia ont réussi à dépasser l'objectif de 5 %. Ce résultat est attribuable à diverses campagnes auprès du personnel, y compris au lancement de notre site Web interne, ScotiaÉcolo, qui fournit des conseils sur la réduction de la consommation de papier au travail et à la maison.</p>
<p><b>Recyclage du papier :</b> Augmenter le recyclage du papier dans trois établissements à l'étranger, conformément aux dispositions de la Politique environnementale sur le papier.</p>	<p>Des programmes de recyclage ont été mis en place au Pérou et au Costa Rica. Un programme pilote est en cours en République dominicaine.</p>
<p><b>Mesure de l'énergie et des GES :</b> Accroître la portée des systèmes de suivi de la consommation d'énergie dans les établissements à l'étranger.</p>	<p>Le suivi de la consommation d'énergie se fait maintenant au Pérou et au Chili. Nous prévoyons étendre ce suivi à d'autres établissements à l'étranger au cours des cinq prochaines années.</p>
<p><b>Efficacité énergétique :</b> Réaliser une étude sur les habitudes de consommation d'énergie de nos succursales et des immeubles à bureaux qui nous appartiennent, afin d'améliorer l'efficacité énergétique et de réduire les émissions de gaz à effet de serre.</p>	<p>En 2009, la Banque a chargé des ingénieurs extérieurs de repérer, dans le Réseau canadien, les succursales ayant une consommation d'énergie particulièrement élevée. En 2010, elle déterminera les stratégies à adopter pour réduire cette consommation.</p>
<p><b>Changements climatiques et crédits :</b> Mettre en oeuvre des lignes directrices et une formation sur l'évaluation des risques liés aux changements climatiques.</p>	<p>Des procédures sur l'évaluation des risques liés aux changements climatiques ont été intégrées aux procédures de crédit de la Banque. Par ailleurs, plusieurs séances de formation ont été offertes à des groupes des Services aux grandes sociétés, particulièrement dans les secteurs de l'extraction.</p>



Pour de plus amples renseignements au sujet de notre Politique sur l'environnement, veuillez visiter notre site Web au [www.banquescotia.com/rse/environnement/politique](http://www.banquescotia.com/rse/environnement/politique).

LA BANQUE SCOTIA FAIT PARTIE DU RÉSEAU «ÉTABLIR UN LIEN ENTRE LA DURABILITÉ ÉCOLOGIQUE ET LA VALEUR DES ENTREPRISES» D'ENVIRONNEMENT CANADA.



En 2009, nous avons orienté nos efforts sur trois points : nous avons encouragé nos clients à utiliser les services bancaires par Internet; nous avons lancé le site interne ScotiaÉcolo qui fournit des conseils sur la réduction de la consommation de papier; et nous avons commencé à mesurer la consommation de papier au Mexique et au Pérou.

### Services bancaires par Internet :

Le recours aux services bancaires par Internet ne cesse d'augmenter tous les ans non seulement au Canada, mais dans la plupart des pays où nous sommes implantés. L'usage d'Internet n'est toutefois pas aussi généralisé à l'étranger qu'en Amérique du Nord.

**ScotiaÉcolo :** En 2009, la Banque Scotia a lancé son site interne ScotiaÉcolo pour inciter les employés à réduire leur consommation quotidienne de papier, dans le sens de ses objectifs de réduction à long terme. ScotiaÉcolo a été établi en collaboration avec le World Wildlife Fund (WWF-Canada) qui conseille des entreprises comme la Banque Scotia sur la façon de réduire l'impact de leurs activités sur l'environnement.

Des initiatives comme celles-là ont permis à la Banque Scotia d'atteindre son objectif de réduction de 5 % de la consommation de papier. Notre but est maintenant de dépasser cet objectif d'encore 5 %.

### Consommation de papier au Canada (en tonnes)

Classification du papier	2007	2008	2009	% de changement 2008-2009 (réduction)	FSC**
Formules administratives*	3,056	2,799	2,824	0,9	2/5 des articles les plus utilisés
Cartes professionnelles	8	8	7	(12,5)	100 %
Papier à en-tête	14	20	10	(50,0)	100 %
Papier bond	1 979	1 904	1 651	(13,3)	100 %
Rapports annuels	81	83	85	2,4	100 %
Marketing direct par la poste	270	276	183	(33,7)	100 %
Poids total (en tonnes)	5 408	5 090	4 760	(6,5)	
Consommation par employé	0,17	0,16	0,15		

\* La Banque Scotia utilise plus de 4 500 différents types de formules administratives, la plupart entrant dans cinq catégories : format régulier, rouleaux de papier GAB/imprimante haute vitesse, jeux de formules (autocopiants), enveloppes et documents d'accompagnement. À l'heure actuelle, deux de ces catégories, les enveloppes et les documents d'accompagnement, utilisent du papier FSC.

\*\* Papier certifié conforme aux exigences du Forest Stewardship Council (FSC), système d'attestation rigoureux qui guide la gestion responsable des forêts, garantit que le papier a été produit selon des méthodes qui préservent la diversité biologique et les écosystèmes fragiles, assure la responsabilité sociale, et respecte les droits des membres des Premières Nations et des collectivités locales.



Pour de plus amples renseignements sur les mesures prises par la Banque pour réduire son impact sur l'environnement, veuillez visiter notre site Web au [www.banquescotia.com/rse/environnement/limiter-consequences](http://www.banquescotia.com/rse/environnement/limiter-consequences).

**Consommation de papier :** La Banque Scotia déclare la consommation de papier de ses établissements canadiens depuis 2006. Les chiffres sont répartis en plusieurs grandes catégories et l'on calcule le poids total ainsi que l'augmentation ou la diminution annuelle de la consommation (voir tableau ci-dessous). Pour la première fois, en 2009, nous fournissons aussi ces renseignements pour nos grands établissements à l'étranger disposant de chiffres (voir données ci-dessous pour le Mexique et le Pérou).

### Consommation de papier au Mexique (en tonnes)

	2009
Formules administratives	1 719,10
Cartes professionnelles	0,13
Papier à en-tête	1,83
Papier bond	607,72
Marketing direct par la poste	547,73
<b>Poids total (en tonnes)</b>	<b>2 876,51</b>

### Consommation de papier au Pérou (en tonnes)

	2009
Relevés	32,1
Papier bond	210,99
<b>Poids total (en tonnes)</b>	<b>243,09</b>

**Recyclage :** Pour nous, le recyclage n'est pas seulement une priorité au Canada. Nous avons lancé des programmes de recyclage, ou les avons étendus, dans tous les pays où nous exerçons nos activités. Au Canada, la Banque Scotia est membre de Stewardship Ontario et de Éco Entreprises Québec, organismes provinciaux financés par le secteur, par l'intermédiaire desquels la Banque et d'autres sociétés paient 50 % du coût des programmes de recyclage bac bleu.

En plus d'avoir atteint l'objectif fixé en 2008, soit d'instaurer des programmes de recyclage dans trois autres pays (Pérou, Costa Rica et République Dominicaine), nous avons mis en oeuvre un certain nombre de projets :

- Scotiabank de Puerto Rico a adopté le programme interne «Virage vert», qui prévoit le recyclage du papier par l'entreprise internationale Shred-it. Selon les estimations, le recyclage du papier dans les bureaux de la Banque à Porto Rico a permis d'épargner 819 arbres en 2009. La Banque a aussi programmé toutes ses photocopieuses pour l'impression recto verso, tandis que des affiches dans les bureaux fournissent aux employés des conseils pour réduire leur consommation de papier.
- À Trinité-et-Tobago, l'ameublement de bureau se compose essentiellement de matériaux recyclables et les photocopieuses sont entièrement faites de matières recyclées.
- Au Canada, nous faisons don à des groupes communautaires et à des commissions scolaires du matériel de bureau qui n'est plus utilisé. En 2009, nous avons remis plus de 87 boîtes de classeurs, de CD et de pochettes de bandes vidéo à des commissions scolaires et bibliothèques.

### LA BANQUE SCOTIA EST MEMBRE DE :

CARBON DISCLOSURE PROJECT

The Equator Principles

UNEP Finance Initiative  
Innovative financing for sustainability

## Énergie

L'efficacité énergétique et la sensibilisation à la consommation d'énergie font partie intégrante des activités quotidiennes de la Banque Scotia dans le monde entier. Un système de mesure et de suivi de la consommation d'énergie nous permet d'évaluer les émissions de gaz à effet de serre dans nos succursales et dans l'espace que nous occupons dans nos immeubles à bureaux de tout le Canada.

Notre but est de continuer à mieux suivre la consommation d'énergie dans nos grands établissements à l'étranger, au cours des cinq prochaines années. En 2009, le suivi a été élargi à Scotiabank Chile et Scotiabank Peru.

Voici quelques-unes des initiatives prises pour réduire la consommation d'énergie :

- Scotiabank Mexico a mené, avec l'Instituto Politécnico Nacional, une étude d'envergure nationale sur son empreinte carbone, qui portait sur la consommation d'électricité, d'eau et de papier. Cette étude a permis de recueillir des renseignements qui serviront de référence et a abouti à des recommandations pour l'amélioration, sur le plan environnemental, de nos installations et de nos activités quotidiennes.

- Les succursales et les bureaux de la Banque Scotia en Jamaïque réduisent leur consommation d'énergie en arrêtant tous les jours les climatiseurs à 17 h 30.
- En 2009, Scotiabank Trinidad and Tobago a installé des minuteries dans les succursales et les bureaux pour arrêter les climatiseurs après les heures ouvrables.

## Pratiques immobilières respectant les principes du développement durable

Le Service des immeubles de la Banque Scotia élabore des solutions immobilières pour la Banque et ses clients, dans le monde entier, en tenant compte de l'environnement. Nous nous efforçons de rendre nos succursales plus vertes par des innovations faisant économiser l'énergie, comme l'installation de systèmes CVCA à haute efficacité énergétique sur toit et de ventilateurs-récupérateurs de chaleur.

La Banque Scotia compte maintenant 15 succursales vertes dont la plupart ont reçu leur certification du programme de référencement «Green Globe» reconnu à l'échelle internationale.

## Chaîne d'approvisionnement

En tant qu'acheteur de nombreux produits et services dans le monde entier, nous cherchons à réduire notre impact sur l'environnement par le choix de produits écologiques. Nos demandes de proposition (DP) stipulent que les soumissionnaires doivent préciser leur RSE et leurs politiques et pratiques de gestion environnementale, leurs certifications en matière d'environnement ou de RSE, la façon dont ils entendent fournir des produits et des services écoénergétiques, leurs méthodes de recyclage et d'élimination, et leurs pratiques d'emploi qui favorisent la diversité et respectent les droits de la personne.

## Prêts et placements

### Risque environnemental

La Banque Scotia tient compte de l'environnement dans ses décisions de crédit et de placement. Ayant adopté les Principes de l'Équateur, nous suivons par ailleurs les normes environnementales et sociales mondiales pour le financement des projets internationaux.

La Banque Scotia maintient son engagement à exercer ses activités le plus efficacement possible sur le plan énergétique pour minimiser son bilan carbone.

### Mesure de la consommation d'énergie (au Canada)

#### 2009 : Émissions de gaz à effet de serre

Source	Émissions de CO <sub>2</sub> * (tonnes métriques)
Émissions indirectes de CO <sub>2</sub> provenant de l'achat d'énergie électrique et d'énergie-vapeur	38 938
Émissions directes de CO <sub>2</sub> provenant de la combustion de combustibles	15 870
Émissions indirectes de CO <sub>2</sub> provenant du transport aérien des employés	4 809
<b>Bilan total de CO<sub>2</sub></b>	<b>59 617</b>

#### 2009 : Consommation d'énergie

Type d'énergie	Unité de consommation	Consommation totale	Consommation par mètre carré	Succursales/Immeubles dont la Banque est propriétaire
Énergie électrique	Mégawattheure	190 723	0,29	914/22
Énergie-vapeur	Livre (en milliers)	18 757	0,46	0/1
Gaz naturel	Mètre cube	7 738 324	15,51	633/20
Mazout/Propane	Litre	344 440	14,27	55/0

### Mesure de la consommation d'énergie (Chili et Pérou)

#### 2009 : Émissions de gaz à effet de serre

Source	Émissions de CO <sub>2</sub> * (tonnes métriques)
Émissions indirectes de CO <sub>2</sub> provenant de l'achat d'énergie électrique et d'énergie-vapeur	6 031
Émissions directes de CO <sub>2</sub> provenant de la combustion de combustibles	14
<b>Bilan total de CO<sub>2</sub></b>	<b>6 045</b>

#### 2009 : Consommation d'énergie

Type d'énergie	Unité de consommation	Consommation totale	Consommation par mètre carré	Succursales/Immeubles dont la Banque est propriétaire
Énergie électrique	Mégawattheure	24 078	0,15	291
Gaz naturel	Mètre cube	7 399	3,32	4
Mazout/Propane	Litre	0	0	0

#### Remarques :

1. Les chiffres ci-dessus ont été recueillis à partir des meilleures données et méthodes disponibles. Ils comprennent les chiffres saisis des factures de divers fournisseurs de services d'utilité publique. Vu l'envergure des efforts déployés, nous prévoyons une amélioration continue des systèmes et des processus.
2. Les chiffres se rapportent à 914 établissements dont la Banque est propriétaire ou qu'elle loue et à l'espace qu'elle occupe dans 22 immeubles de bureaux dont elle est propriétaire au Canada, soit environ 659 000 mètres carrés. Cette superficie varie selon le type de service d'utilité publique.
3. Les chiffres se rapportent à 291 établissements dont la Banque est propriétaire ou qu'elle loue, au Chili et au Pérou, soit environ 158 236 mètres carrés.

**LE CONSEIL D'ADMINISTRATION A APPROUVÉ EN 2009 UNE RÉVISION MAJEURE DE LA POLITIQUE SUR L'ENVIRONNEMENT DE LA BANQUE SCOTIA.**

Les procédures d'évaluation du crédit de la Banque tiennent compte des risques environnementaux associés aux activités commerciales de chaque emprunteur et à chaque bien immobilier offert en garantie. Ces procédures incluent une évaluation environnementale, s'il y a lieu, et des commentaires dans les cas où le changement climatique peut avoir des répercussions importantes (notamment des répercussions sur la réglementation, sur les biens ou sur la réputation).

L'équipe Solutions énergétiques mondiales s'efforce, de concert avec les producteurs et les consommateurs d'énergie, de réduire leur exposition aux risques associés aux prix de l'énergie. Elle peut aider à échanger des droits d'émissions de carbone ou des crédits d'énergie verte, et structurer avec les clients des programmes qui leur permettront d'atteindre leurs objectifs de réduction de carbone. Pour aider nos clients dans tout le processus de développement des marchés d'échange de droits d'émissions de carbone, nous nous efforçons de conscientiser les chefs de file du secteur, et de les informer de ce nouveau marché et de l'évolution des politiques connexes.

### Financement de projets

La Banque Scotia a signé les Principes de l'Équateur, ensemble de lignes directrices non contraignantes et internationalement reconnues sur le financement de projets. Ces lignes directrices définissent les normes environnementales et sociales pour le secteur bancaire.

En adoptant ces principes, la Banque Scotia s'est engagée à n'accorder des prêts qu'aux emprunteurs pouvant prouver que leur projet est élaboré de manière socialement responsable et en conformité avec de saines pratiques de gestion environnementale. La Banque met à la disposition des agents de services bancaires et de crédit un ensemble complet d'outils et de lignes directrices de sorte qu'ils aient l'information nécessaire pour répondre aux exigences des Principes de l'Équateur.

### Financement des énergies renouvelables et de technologies propres

Scotia Capitaux continue d'appuyer activement le développement d'énergies renouvelables en finançant des projets

d'énergie éolienne, hydroélectrique, solaire et géothermique ainsi que d'autres projets d'énergie propre. En 2009, les crédits autorisés par Scotia Capitaux se montaient à 1,6 milliard de dollars, tandis que le financement accordé aux clients du secteur des énergies renouvelables totalisait 202 millions de dollars.

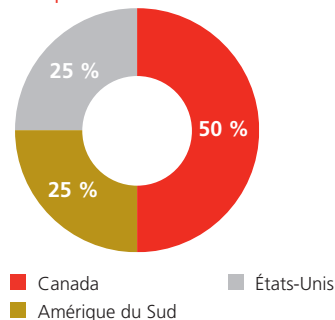
Pour faire face au problème des changements climatiques, il est important d'offrir au secteur des énergies renouvelables des produits et des services financiers qui l'aideront à prospérer. Scotia Capitaux contribue à faire la promotion de ce secteur et suscite l'intérêt des investisseurs en mettant son expertise à la disposition des clients institutionnels, dans le domaine des énergies renouvelables. Elle les renseigne notamment sur les possibilités d'investissement, les tendances au sein de l'industrie et les politiques gouvernementales, en plus de leur fournir des analyses économiques.

### Fonds Scotia mondial des changements climatiques

En partenariat avec F&C Investments, grand conseiller en gestion de portefeuilles spécialisé dans les investissements durables à l'échelle mondiale, Gestion d'Actifs Scotia offre le Fonds Scotia mondial des changements climatiques depuis 2008. Ce fonds donne aux Canadiens la possibilité

d'investir dans des sociétés respectueuses de l'environnement, sans compromettre le rendement. Il s'agit du premier fonds de ce genre au Canada.

Évaluations de 2009 selon les Principes de l'Équateur



Catégorie de projet	Nombre d'évaluations
A	0
B	1
C	3
<b>Total</b>	<b>4</b>



Pour de plus amples renseignements sur les Principes de l'Équateur, veuillez visiter le site Web [www.equator-principles.com](http://www.equator-principles.com).

Nous nous sommes donné plusieurs priorités en 2010 et ferons part de nos progrès dans notre prochaine déclaration annuelle sur la RSE.

Priorités	Moyens
<b>Mesure de la consommation d'énergie et des GES :</b> Mettre en oeuvre un plan sur cinq ans pour englober davantage de pays dans notre mesure de la consommation d'énergie et des GES.	Projet d'inclure deux autres établissements à l'étranger, en 2010.
<b>Réduction de la consommation de papier :</b> Sur les bases de la campagne 2009, réduire la consommation d'encre 5 %.	Rapport sur la réduction de la consommation de papier à l'échelle de l'entreprise.
<b>Élargissement de la portée de nos initiatives :</b> Chercher à étendre la portée de nos initiatives d'ordre environnemental en étudiant les partenariats possibles avec des organismes environnementaux.	Établissement d'un partenariat avec un organisme environnemental du Canada.
<b>Stratégie environnementale :</b> Élaborer et lancer une stratégie verte pour le Réseau canadien, avec la participation des clients, de l'exploitation et des employés.	Lancement d'une nouvelle stratégie verte pour le Réseau canadien.



Voir notre conférence sur la bioénergie à l'adresse : <http://webcast.streamlogics.com/audience/index.asp?eventid=96921937>.



Pour de plus amples renseignements sur la prise en compte des facteurs environnementaux dans nos activités de crédit et de placement, veuillez visiter notre site Web au [www.banquescotia.com/rse/financement-placements](http://www.banquescotia.com/rse/financement-placements).





Autres détails en ligne

[www.banquescotia.com/rse/collectivite](http://www.banquescotia.com/rse/collectivite)

## Collectivité

**Notre but est de faire une différence :** En 2009, la Banque Scotia a versé environ 39 millions de dollars sous forme de dons, commandites et autres formes d'aide à des organismes et à des projets uniques du monde entier. Nos employés se sont également montrés généreux pour ce qui est de leur temps et de leurs efforts. En 2009, ils ont consacré plus de 300 000 heures à recueillir des fonds au profit de causes locales.



**CI-DESSUS :** En 2009, plus de 400 équipes d'employés de la Banque Scotia au Canada ont participé au cyclothon de la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile et amassé plus de 600 000 \$ pour contribuer à trouver un traitement contre le diabète et ses complications. Sur la photo, des membres de l'équipe de Toronto : À partir de la gauche : Linh La, Chris Beckford, Sophie Pateras (conductrice), Vivien Tyers, Margaret Carey et Al Di Mauro (à l'arrière-plan).

À MIDDLETON, EN NOUVELLE-ÉCOSSE, LES EMPLOYÉS DE LA BANQUE SCOTIA ONT RECUEILLI PLUS DE 4 000 \$ POUR UN FONDS DESTINÉ À LA MIDDLETON REGIONAL HIGH SCHOOL.



«Le Groupe Banque Scotia et ses employés soutiennent des collectivités et des causes du monde entier. Le don de notre temps et de nos efforts s'inscrit dans la culture de la Banque Scotia.»

**Janet Slasor**

Directrice, Dons, commandites et projets de la direction  
Membre du comité consultatif sur la RSE

## Dons aux collectivités au Canada

Notre apport à la collectivité canadienne s'oriente sur quatre secteurs dans lesquels nous croyons pouvoir faire une différence importante : l'éducation, la santé, les services sociaux, et les arts et la culture.

Voici quelques exemples des initiatives importantes que nous avons prises au Canada, en 2009, dans ces secteurs :

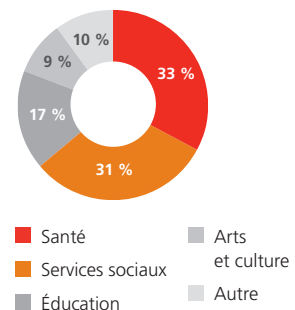
- **Éducation** : Quelque 400 employés de la Banque Scotia ont participé bénévolement aux programmes *Economics for Success* et *Dollars with Sense* de Jeunes Entreprises dans 208 écoles. Destinés aux enfants, ces programmes portent sur la planification de carrière et soulignent l'importance de la planification financière (préparation d'un budget, épargne, placements et établissement d'objectifs financiers).
- **Santé** : Le don de la Banque Scotia à l'Institut et hôpital neurologiques de Montréal lié à l'Université McGill (le Neuro) permettra d'agrandir la clinique de sclérose en plaques de l'institut, qui pourra ainsi améliorer la qualité de ses soins et de ses services à ses 2 000 patients.
- **Services sociaux** : Activité de financement, le marathon Bluenose de Halifax fait aussi la promotion d'un mode de vie sain et actif. En 2009, la Banque Scotia s'est engagée à être le commanditaire en titre du marathon pendant trois ans. Elle a aussi lancé le Défi caritatif Banque Scotia qui a permis de recueillir plus de 117 000 \$ au profit de 17 organismes locaux.

La Banque Scotia s'était fixé les objectifs suivants dans sa déclaration sur la responsabilité sociale 2008. Voici les résultats que nous avons obtenus en 2009 :

Objectifs	Résultats
<b>Appuyer les programmes d'éducation et de bourses d'études internationaux</b> pour promouvoir le leadership et l'éducation chez les jeunes dans les Antilles et en Amérique latine.	Au Costa Rica, nous avons soutenu des programmes visant l'apprentissage d'un métier et, au Chili, nous avons recueilli des fournitures scolaires pour 192 enfants. Par ailleurs, 150 étudiants de la Barbade et de Saint-Kitts (ainsi que de 14 autres pays des Antilles) ont participé au programme Emerging Leaders parrainé par la Banque Scotia et l'Université York.
<b>Continuer d'encourager et de soutenir</b> le bénévolat, la collecte de fonds et la participation active à la vie de la collectivité.	Les employés ont consacré plus de 300 000 heures au bénévolat et à la collecte de fonds dans le cadre de nos programmes officiels d'aide à la collectivité.
<b>Continuer de soutenir</b> le programme Avenir meilleur et d'appuyer les organismes de bienfaisance et les projets centrés sur l'enfance, à l'échelle internationale.	Nous avons publié notre deuxième rapport Avenir meilleur qui souligne les initiatives prises pour venir en aide aux enfants des Antilles et de l'Amérique latine.

- **Arts et culture** : L'Opéra de Vancouver a fêté son 50e anniversaire en 2009, et la Banque Scotia était fière d'être associée à cet événement historique. Deuxième en importance au Canada, l'Opéra de Vancouver est aussi l'un des organismes les plus avant-gardistes du pays dans le domaine des arts.

Dons aux collectivités administrés par l'entreprise au Canada en 2009 (%)



Pour de plus amples renseignements sur les dons à la collectivité, au Canada, veuillez visiter notre site Web au [www.banquescotia.com/rse/collectivite/dons](http://www.banquescotia.com/rse/collectivite/dons).

VINGT-DEUX EMPLOYÉS DE SCOTIABANK MEXICO SE SONT MOBILISÉS POUR PARTICIPER À LA CONSTRUCTION DE NEUF MAISONS À EL SIFON.



## Dons aux collectivités à l'étranger

Les dons de bienfaisance, à l'étranger, sont acheminés dans le cadre du programme Avenir meilleur de la Banque Scotia. Lancé en 2007, ce programme est destiné à venir en aide aux enfants, particulièrement dans des domaines comme l'éducation, la santé, la lutte contre la pauvreté et le bien-être de la collectivité.



Revue du programme Avenir meilleur 2009 de la Banque Scotia



En 2009, la Banque Scotia a reçu le prix «My Hero» décerné par Aid for Aids International.



## Lutte contre le VIH/SIDA

Depuis 2005, le Groupe Banque Scotia, sous la direction de notre président et chef de la direction, Rick Waugh, s'efforce d'atténuer les préjugés vis-à-vis des personnes atteintes du VIH ou du SIDA. Nous sommes fiers du travail accompli pour sensibiliser la population et recueillir des fonds dans la lutte contre cette maladie.

Nous comptons, parmi nos plus grandes réalisations l'an dernier, notre participation à la journée régionale de dépistage 2009. En collaboration avec la Caribbean Broadcast Media Partnership on HIV/AIDS (CBMP) et avec les ministères régionaux de la Santé, 40 succursales de la Banque Scotia, dans 14 pays des Antilles, ont offert leurs locaux pour des cliniques de dépistage. Des professionnels y dispensaient des tests et des conseils gratuits et confidentiels. Au total, plus de 4 000 personnes se sont rendues dans nos succursales pour profiter de ce service.

Le 1<sup>er</sup> décembre 2009, journée mondiale du SIDA, le groupe Aid for AIDS International a remis au Groupe Banque Scotia le prix *My Hero Award* pour ses efforts dans la lutte contre le VIH/SIDA dans son réseau mondial.

## Programmes philanthropiques des employés

Nous sommes fiers d'appuyer nos employés dans les efforts qu'ils déploient au service de la collectivité. Ils travaillent sans relâche pour aider les personnes dans le besoin et recueillir des dons pour des initiatives importantes. Ils n'hésitent pas non plus à «mettre la main à la pâte» pour faire une différence. Nos employés ont consacré plus de 299 000 heures au bénévolat en 2009 dans le cadre des programmes suivants :

- **Programme Équipe Scotia au service de la collectivité (ESSC).** La Banque Scotia verse une somme équivalente à celle recueillie par des équipes d'employés, jusqu'à concurrence de 5 000 \$ CA. En 2009, plus de 5,6 millions de dollars CA ont ainsi été versés par le programme ESSC à la suite de plus de 2 000 campagnes de financement.
- **Programme de bénévolat des employés (PBE) de la Banque Scotia.** Programme de bénévolat des employés (PBE) de la Banque Scotia. La Banque Scotia verse des dons de 1 000 \$ CA aux organismes communautaires dans lesquels travaillent bénévolement nos employés.

Nous nous sommes donné plusieurs priorités en 2010 et ferons part de nos progrès dans notre prochaine déclaration annuelle sur la RSE.

### Priorités

**Continuer d'apporter notre appui**, au sein des collectivités où nous vivons et travaillons, dans des domaines clés comme la santé, l'éducation et les services sociaux.

**Continuer d'encourager** et d'appuyer nos employés qui, dans le monde entier, font du bénévolat, recueillent des fonds et participent activement à la vie de la collectivité.

**Continuer de soutenir** le programme Avenir meilleur de la Banque Scotia ainsi que les organismes de bienfaisance et les projets axés sur l'enfance, à l'échelle internationale.

### Moyens

Adoption, en 2010, de nouveaux moyens de mesurer nos progrès dans la participation à la vie de la collectivité, ainsi que nos programmes.



Pour connaître les initiatives prises par certains pays en faveur de la collectivité et pour avoir plus de renseignements sur le programme Avenir meilleur de la Banque Scotia, veuillez visiter notre site Web au [www.scotiabankbrightfuture.com](http://www.scotiabankbrightfuture.com).



Pour plus de renseignements sur les programmes philanthropiques des employés de la Banque, veuillez visiter notre site Web au [www.banquescotia.com/rse/collectivite/employe](http://www.banquescotia.com/rse/collectivite/employe).

LES SUCCURSALES DE L'OUEST DE L'ÎLE DE MONTRÉAL ONT RECUEILLI 5 000 \$ AU PROFIT DU RÉSEAU ENFANTS RETOUR, PAR LA VENTE D'OURS EN PELUCHE.





## Annexe

### Étendue de la divulgation de l'information

La présente déclaration couvre la période du 1<sup>er</sup> novembre 2008 au 31 octobre 2009 pour 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 Compagnie Montréal Trust du Canada, ScotiaVie, Compagnie d'assurance, La Société de fiducie Banque de Nouvelle-Écosse, RoyNat Inc., RoyNat Capital Inc. et Scotia Merchant Capital Corporation.

### Nombre d'employés au Canada\*

	Temps plein	Temps partiel	Total
Alberta	2 461	1 111	3 572
Colombie-Britannique	2 251	1 174	3 425
Manitoba	510	224	734
Nouveau-Brunswick	558	322	880
Terre-Neuve-et-Labrador	516	270	786
Nouvelle-Écosse	1 356	585	1 941
Territoires du Nord-Ouest	12	1	13
Ontario	19 217	4 953	24 170
Île-du-Prince-Édouard	115	54	169
Québec	1 767	459	2 226
Saskatchewan	454	314	768
Territoire du Yukon	13	12	25
<b>Total</b>	<b>29 230</b>	<b>9 479</b>	<b>38 709</b>
<b>Total en équivalent temps plein</b>			<b>31 701</b>

\* Au 31 octobre 2009, on comptait 1 024 employés contractuels et 2 992 employés occasionnels, soit 2,6 % et 7,7 % respectivement du total de l'effectif canadien.

### Impôts payés en 2009

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 elle exerce ses activités, et des impôts indirects. En 2009, ces impôts ont totalisé 1,9 milliard de dollars (sur une base de mise en équivalence fiscale), soit 38 % du revenu avant impôts pour l'exercice.

Le tableau à droite indique les charges (recouvrements) fiscales totales envers tous les paliers de gouvernement au Canada. Le tableau 54 du rapport annuel 2009 de la Banque Scotia donne plus de renseignements sur la charge fiscale de la Banque en 2009. On peut consulter le rapport annuel en ligne, à l'adresse [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com).

#### Impôts payés à l'étranger

(Au 31 octobre 2009) (en milliers de dollars)	Impôt sur le revenu
Asie-Pacifique	84 190
Antilles et Amérique latine	406 441
Europe et Moyen-Orient	230 286
États-Unis	354 360
<b>Total</b>	<b>1 075 277</b>

#### Impôts payés au Canada

(Au 31 octobre 2009) (en milliers de dollars)	Impôt sur le revenu	Impôt sur le capital	Autres <sup>(1)</sup>
<b>Gouvernement fédéral</b>	(69 891)	0	159 207
<b>Gouvernement provincial</b>			
Terre-Neuve	1 091	3 724	3 250
Île-du-Prince-Édouard	253	390	115
Nouvelle-Écosse	4 853	2 588	4 638
Nouveau-Brunswick	1 362	1 035	2 015
Québec	10 021	2 766	14 680
Ontario	92 675	27 332	88 900
Manitoba	1 959	3 843	1 769
Saskatchewan	1 493	3 452	721
Alberta	7 009	0	4 237
Colombie-Britannique	6 838	2 614	5 457
Territoires	38	0	29
<b>Total des provinces</b>	<b>127 592</b>	<b>47 744</b>	<b>125 811</b>
<b>Total</b>	<b>57 701</b>	<b>47 744</b>	<b>285 018</b>

(1) Ces chiffres incluent les charges sociales, la TPS, la TVH ainsi que les taxes municipales et les primes d'assurance-dépôts.

## Succursales, bureaux et GAB

L'intérêt que porte la Banque Scotia à la clientèle et son engagement à accroître les ventes et à améliorer le service supposent, dans le cadre de sa stratégie générale, le maintien d'un réseau solide de succursales. À l'heure actuelle, la Banque compte 1 019 succursales et 2 964 GAB au Canada. Fidèles à nos plans d'expansion, nous avons ouvert cinq succursales en 2009. Toutes les succursales que nous avons fermées ou regroupées cette année ont été réimplantées dans la collectivité.

Lorsque nous fermons ou regroupons des succursales, nous collaborons étroitement avec nos clients et la collectivité pour assurer une transition harmonieuse et continuer à répondre à leurs besoins. L'important est de trouver des solutions qui conviennent à chaque collectivité et à nos clients.

### Succursales ouvertes

Alberta	180 - 100 Anderson Rd. S.E., Calgary** 7515 44th St., Lloydminster** 9829 116th St., Grande Prairie** 3403 17th Ave. S.W., Calgary**
Saskatchewan	523 Nelson Rd., Saskatoon
Ontario	9930 Dufferin St., Vaughan 300 - 606 Laurelwood Dr., Waterloo 1401 Michigan Ave., Sarnia 54 Peel Centre Dr., Brampton** 35 Alkenbrack St., Napanee** 1255 Barton St. E., Hamilton*
Québec	2055 rue University, Montréal

\* Ouverture à la suite d'un regroupement

\*\* Ouverture à la suite d'un déménagement

### Succursales fermées, déplacées ou regroupées

Colombie-Britannique	200 - 13401 108th Ave., Surrey
Alberta	4802 50th Ave., Lloydminster** 106 -10915 104A Ave, Grande Prairie** 24 - 100 Anderson Rd. S.E., Calgary** 3820 17th Ave. S.W., Calgary**
Ontario	1 Dundas St. W., Napanee** 25 Peel Centre Dr., Brampton** 1227 Barton St. E., Hamilton* 1396 Main St., Hamilton*

Remarque : Aucun déménagement ou regroupement en 2009 ne s'est traduit par un retrait d'un marché particulier.

\* Fermeture à la suite d'un regroupement

\*\* Fermeture à la suite d'un déménagement

### Installations et retraits de GAB \*

#### GAB installés

##### Alberta

3403 - 17th Ave. S.W., Calgary  
9829 - 116th St., Grand Prairie  
5401 - 51st St., Grimshaw  
7515 - 44th St., Lloydminster  
7401 - 100th Ave., Peace River

##### Saskatchewan

523 Nelson Rd. (3), Saskatoon

##### Ontario

10631 Chinguacousy Dr., Brampton  
54 Peel Centre Dr., Brampton  
16 Central Ave., Unit D, Brockville  
915 Watters St., Cumberland  
1255 Barton St. E., Hamilton  
800 Stonehaven Dr., Kanata  
16 Bath Rd., Kingston  
35 Alkenbrack St., Unit 1 (2), Napanee  
1600 Forest Valley Dr., Orleans  
2016 Ogilvie Rd., Ottawa  
1 Rideaucrest Dr., Ottawa  
435 Albert St., Ottawa  
3332 McCarthy Rd., Ottawa  
1034 Pleasant Park Dr., Ottawa  
1401 Michigan Ave. (3), Sarnia  
110 Beckwith St. N., Smiths Falls  
9930 Dufferin St. (3), Vaughan  
606 Laurelwood Dr. (2), Unit 300, Waterloo

##### Québec

2, boulevard des Grives, Gatineau  
207, boulevard Mont Bleu, Gatineau  
2335, boulevard St-Louis, Gatineau  
2055, rue University (2), Montréal  
505, rue Principale (4), Québec

#### Terre-Neuve-et-Labrador

272 Torbay Rd., St. Johns

#### Nouvelle-Écosse

91-93 Portland St., Dartmouth

#### GAB retirés

##### Colombie-Britannique

1250 Lonsdale Ave., North Vancouver  
205 - 13340 Smallwood Place, Richmond  
200 - 13401 108th Ave., Surrey  
1250 Lonsdale Ave., Vancouver  
1125 Denman St., Vancouver

##### Ontario

85 King St. E., Bowmanville  
100 City Centre Dr., Mississauga  
50 Terminal Rd., North Bay  
2839 Jane St., North York  
828 Bank St. (2), Ottawa  
6 Albert St., Parry Sound  
1380 London Rd., Sarnia

##### Québec

1255, rue Peel, bureau 100, Montréal  
34, rue Sainte-Anne, Québec  
1270, chemin Sainte-Foy, bureau 1124, Québec

##### Nouveau-Brunswick

4 Johnson, Suite 12, Miramichi

\* Cette liste comprend les installations, les retraits et les regroupements de GAB.

## Codes de conduite et engagements envers le public\*

La Banque Scotia a choisi volontairement de respecter un certain nombre de codes de conduite et d'engagements envers le public, dont ceux indiqués ci-dessous, visant à protéger les intérêts des consommateurs. Ils incluent :

- Code de pratique canadien des services de cartes de débit
- Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré
- Code de conduite de l'ABC pour les activités d'assurance autorisées
- Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique : Le cadre canadien
- Modèle de code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises

- Engagement de l'ABC – Des documents hypothécaires en langage courant
- Engagement relatif aux services non sollicités
- Protocole d'entente sur le compte de dépôt de détail à frais modiques
- Politique Responsabilité zéro de VISA et VISA e-Promesse
- Engagement – Règlement sur les billets à capital protégé
- Paiements en ligne
- Réduction des périodes de retenue de fonds

\* Pour obtenir un exemplaire du texte intégral des codes et engagements, veuillez consulter la page Service à la clientèle du site Web [www.banquescotia.com](http://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.fcacfc.gc.ca](http://www.fcacfc.gc.ca)) et de l'Association des banquiers canadiens ([www.cba.ca](http://www.cba.ca)).

## Financement par emprunt

La Banque Scotia s'applique à répondre aux besoins des entreprises canadiennes, y compris des petites et 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 2009 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 <i>En milliers de dollars</i>	Impayé <i>En milliers de dollars</i>	Clients	Autorisé <i>En milliers de dollars</i>	Impayé <i>En milliers de dollars</i>	Clients	Autorisé <i>En milliers de dollars</i>	Impayé <i>En milliers de dollars</i>	Clients	Autorisé <i>En milliers de dollars</i>	Impayé <i>En milliers de dollars</i>	Clients
Colombie-Britannique et Yukon*	90 017	47 331	14 560	259 705	134 341	5 593	287 954	171 719	1 934	269 150	177 010	803
Alberta et Territoires du Nord-Ouest**	87 528	41 010	14 051	274 298	153 230	5 902	324 744	197 057	2 156	312 703	191 710	937
Saskatchewan	27 960	14 400	3 382	118 916	68 242	2 485	115 273	74 086	775	78 956	56 434	240
Manitoba	131 625	26 720	14 609	950 562	234 686	18 490	679 701	317 793	5 406	163 597	86 345	500
Ontario	285 448	122 790	49 273	937 768	491 029	19 791	1 186 869	731 420	7 824	1 041 181	690 135	3 130
Québec	64 402	46 195	9 145	179 515	111 966	3 968	219 147	147 207	1 414	162 433	111 245	491
Nouveau-Brunswick	18 859	8 037	2 665	68 947	36 551	1 435	71 681	45 068	471	35 139	24 236	107
Nouvelle-Écosse	29 887	12 280	4 297	116 577	68 107	2 381	149 888	96 781	970	164 489	102 913	480
Île-du-Prince-Édouard	4 815	2 295	615	22 409	12 123	452	25 650	16 177	171	12 581	8 910	38
Terre-Neuve	20 116	8 077	2 863	77 866	40 101	1 663	67 722	40 848	453	34 513	23 500	108
<b>Canada</b>	<b>760 657</b>	<b>329 135</b>	<b>115 460</b>	<b>3 006 563</b>	<b>1 350 376</b>	<b>62 160</b>	<b>3 128 629</b>	<b>1 838 156</b>	<b>21 574</b>	<b>2 274 742</b>	<b>1 472 438</b>	<b>6 834</b>

Niveau d'autorisation :	500 000 \$ – 999 999 \$			1 000 000 \$ – 4 999 999 \$		
	Autorisé <i>En milliers de dollars</i>	Impayé <i>En milliers de dollars</i>	Clients	Autorisé <i>En milliers de dollars</i>	Impayé <i>En milliers de dollars</i>	Clients
Colombie-Britannique et Yukon*	267 229	172 573	401	665 164	411 334	335
Alberta, Saskatchewan et Territoires du Nord-Ouest***	281 752	165 134	440	856 006	491 957	390
Manitoba	129 746	61 108	211	190 676	95 963	105
Ontario	947 782	647 918	1 403	3 899 137	2 723 924	1 787
Québec	207 222	141 951	305	787 704	496 006	351
Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve****	228 180	133 595	331	799 046	499 247	378
<b>Canada</b>	<b>2 061 911</b>	<b>1 322 279</b>	<b>3 091</b>	<b>7 197 733</b>	<b>4 718 431</b>	<b>3 346</b>

Niveau d'autorisation :	Plus de 5 000 000 \$		
	Autorisé <i>En milliers de dollars</i>	Impayé <i>En milliers de dollars</i>	Clients
Colombie-Britannique et Yukon*	2 174 441	1 156 092	115
Alberta, Saskatchewan et Territoires du Nord-Ouest***	12 578 043	5 444 118	282
Manitoba	712 470	287 551	26
Ontario	46 346 902	21 130 286	1 139
Québec	4 108 323	2 323 779	160
Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve****	2 262 951	1 396 161	115
<b>Canada</b>	<b>68 183 130</b>	<b>31 737 987</b>	<b>1 837</b>

Remarque : Pour des raisons de confidentialité, nous avons regroupé :

\* 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.

## Autres renseignements

### Direction générale

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

### Pour obtenir plus de renseignements

#### Relations publiques, Affaires de la société et Affaires gouvernementales

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



## Renseignements en ligne

Pour obtenir des renseignements sur les produits de l'entreprise, les services financiers et les actionnaires :

[www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com) et [www.scotiacapitaux.com](http://www.scotiacapitaux.com)





Ensemble vers un même but.  
Un pas à la fois.



 **Banque Scotia**<sup>MD</sup>



**RSE à la Banque Scotia**  
[www.banquescotia.com/rse](http://www.banquescotia.com/rse)