

Bilan des contributions  
communautaires 2003



# Bilan des contributions communautaires 2003 de la Banque Scotia

## 1 Introduction

- 2 Un message à nos partenaires
- 4 Le Groupe Banque Scotia
- 5 Secteurs d'activité
- 6 Nos actionnaires
- 7 Régie d'entreprise
- 10 Codes de conduite et politiques connexes

## 13 Les collectivités

- 14 Éducation, Santé, Services sociaux, Arts et Culture
- 22 Programmes d'engagement social
- 26 Le développement des collectivités à l'échelle régionale
  - 27 Colombie-Britannique et Yukon
  - 28 Prairies et Territoires du Nord-Ouest
  - 29 Ontario
  - 30 Québec
  - 31 Provinces atlantiques
- 32 Le développement des collectivités à l'échelle mondiale
- 35 Le respect de l'environnement

## 39 Nos clients

- 39 Au service de nos diverses collectivités
- 40 Accessibilité et aménagement en milieu de travail
- 40 Accès par voie électronique
- 42 Opérations bancaires de base
- 42 Répondre aux besoins uniques des clients
- 44 Procédure de règlement des plaintes

## 46 La petite entreprise

- 46 Des services et des solutions pratiques
- 46 Des partenariats pour soutenir les objectifs des petites entreprises
- 46 Des programmes de micro-crédit
- 47 Des relations équitables avec les petites entreprises
- 47 Informer pour mieux servir
- 48 Des solutions innovatrices pour la petite entreprise

## 50 La satisfaction des employés

- 50 Des modalités de travail flexibles
- 50 Un milieu de travail sain et sécuritaire
- 51 Un effectif diversifié
- 53 Des communication ouvertes et bilatérales
- 54 Une rémunération concurrentielle
- 55 Reconnaissance du mérite

## 56 Annexes

- 56 Succursales, bureaux et GAB – Ouvertures, fermetures et regroupements
- 59 Filiales
- 60 Directives concernant les demandes de dons

*Le Bilan des contributions communautaires 2003 de la Banque Scotia est publié en conformité avec les règlements de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Il contient toute l'information exigée à l'article 3 du Règlement sur la déclaration annuelle (banques, sociétés d'assurances et sociétés de fiducie et de prêt).*

*Le Canada est membre de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), et adhère aux 40 Recommandations du Groupe d'action financière sur le blanchiment de capitaux (GAFI). Les 40 recommandations initiales, formulées en 1990, établissent un plan d'action détaillé pour lutter contre le blanchiment d'argent. Après les événements du 11 septembre 2001, le GAFI a adopté huit recommandations spéciales visant à combattre le financement du terrorisme. La Banque Scotia se conforme aux recommandations.*

*Le Groupe Banque Scotia a comme politique de respecter les lois et règlements des pays où il exerce des activités.*

*La Banque Scotia est membre des organisations suivantes :*

- le **Conseil canadien des employeurs**, qui est représenté au sein de l'Organisation internationale du Travail des Nations Unies, laquelle a adopté la Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail. Cette déclaration traite des normes fondamentales du travail, telles que la liberté d'association, et de l'abolition du travail des enfants.
- la division ontarienne du **Canadian Business for Social Responsibility**, un réseau à but non lucratif d'entreprises innovatrices qui s'appliquent à améliorer leur rendement social, environnemental et financier.
- Le **Conseil des consommateurs du Canada**.



## Notre engagement envers nos partenaires

À la Banque Scotia, nous sommes résolus à jouer un rôle d'avant-garde au chapitre de la responsabilité sociale des entreprises, que nous définissons comme la façon dont nous interagissons avec tous nos partenaires dans le cadre de nos responsabilités sociales, économiques, environnementales et éthiques. À cette fin, nous établissons des objectifs et mesurons notre rendement en retenant comme critères non seulement la valeur pour l'actionnaire, mais aussi la satisfaction des clients et des employés ainsi que le bien-être des collectivités qui nous accueillent.

Nous consultons l'ensemble des parties prenantes afin de déterminer si nous répondons bien à leurs besoins et à leurs attentes. Leurs commentaires et suggestions nous ont été d'une aide précieuse dans l'élaboration du bilan des contributions communautaires de cette année. Nous avons le plaisir de vous présenter ici de l'information faisant état de notre progrès et mettant en relief nos engagements sociaux et communautaires, nos relations avec nos clients et nos employés, l'efficacité de notre régie d'entreprise ainsi que nos efforts pour améliorer notre rendement au chapitre de la protection de l'environnement. Distribué par notre réseau de succursales et de bureaux, le Bilan des contributions communautaires peut également être consulté à [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com).



Todd Flick travaille pour Scotia Cassels, à Halifax, et fait partie de l'équipe de pompiers bénévoles de Windsor, en Nouvelle-Écosse. L'apprenti pompier est Caleb Matheson, son neveu.

Couverture : Jeunes clients du programme d'épargne *Horizon Jeunesse*® : Daisy, Sally et Will Wright.

## Un message à nos partenaires

À la Banque Scotia, nous gérons nos activités de sorte à ce qu'elles profitent à tous nos partenaires, soit nos clients, nos employés, nos actionnaires et les collectivités où nous vivons et travaillons. Nous nous attachons à créer une valeur à long terme pour nos actionnaires, à fournir un service de premier ordre à nos clients, à offrir une carrière gratifiante, enrichissante à nos employés et à exercer une influence positive dans les collectivités que nous desservons.

En 2003, nous avons fait très bonne figure dans tous ces champs d'action. Encore une fois, nous avons dégagé un rendement record pour nos actionnaires : ces dix dernières années, les gains totaux des actionnaires, dividendes et plus-value des actions compris, ont dépassé 20 %. Nous nous sommes démarqués par l'excellence de notre service à la clientèle, pas seulement au Canada, mais dans plusieurs marchés internationaux où nous exerçons nos activités. Selon les résultats d'un sondage confidentiel mené au sein de l'entreprise, la grande majorité de nos employés, soit 83 %, considère que la Banque Scotia est un endroit où il fait bon travailler. Et les sommes que nous avons versées aux collectivités sous forme de dons, de parrainage ou autre ont totalisé 30 millions de dollars. Au cours de la dernière décennie, la Banque Scotia a plus que quintuplé ses contributions aux collectivités, ce qui la place dans le peloton de tête des entreprises donatrices au Canada. Une fois encore, Corporate Knights a classé la Banque Scotia parmi les dix meilleures entreprises citoyennes au Canada.

La responsabilité sociale des entreprises (RSE) – la façon dont nous interagissons avec tous les intéressés dans le cadre de nos responsabilités sociales, économiques, environnementales et éthiques – fait partie intégrante de notre engagement envers nos partenaires. Assumer ses responsabilités sociales, c'est à l'évidence la bonne conduite à adopter, mais c'est aussi une attitude sensée sur le plan des affaires. Les employés actuels et potentiels aiment l'idée de travailler pour une entreprise qui est socialement responsable et qui prête son appui aux collectivités locales. De plus en plus, tant les clients que les actionnaires choisissent ces entreprises.

Nous sommes déterminés à occuper le premier rang des

entreprises en matière de responsabilité sociale, à tel point que nous en avons fait un objectif stratégique. Pour que nos efforts portent fruit, nous avons pris les mesures suivantes :

- Nous avons formé l'an dernier des comités de direction et de travail dont le mandat est d'élaborer une stratégie RSE à long terme et d'être à l'affût des occasions d'intensifier notre contribution.
- Nous avons affecté un haut dirigeant à la tâche de consolider et d'élargir les relations de la Banque avec les communautés RSE au Canada et ailleurs dans le monde.
- Nous avons créé un comité sur le risque de réputation dont les fonctions consistent, d'une part, à participer aux autres processus de gestion du risque de la Banque et, d'autre part, à guider et à conseiller les différentes unités d'affaires dans l'évaluation des produits et des opérations complexes qui pourraient nuire à l'image publique de la Banque.
- Nous avons adhéré à la *Canadian Business for Social Responsibility*, un organisme à but non lucratif qui encourage et aide ses membres à adopter des pratiques d'affaires responsables et rentables.

Notre Bilan des contributions communautaires représente un élément clé de notre engagement en matière de responsabilité sociale des entreprises. Nous l'utilisons non seulement pour faire part à nos partenaires des bonnes choses que nous accomplissons dans leurs collectivités, mais aussi pour gérer et parfaire nos stratégies à long terme au chapitre de la responsabilité sociale. Déjà, le Bilan des contributions communautaires nous a aidés à améliorer nos relations avec toutes les parties prenantes : nous savons ce que nous faisons de bien, et de moins bien, et nous savons com-



« Nous sommes déterminés à occuper le premier rang des entreprises en matière de responsabilité sociale, à tel point que nous en avons fait un objectif stratégique. »

Richard E. Waugh

ment mieux aborder les problèmes qui touchent nos activités, notre réputation, nos collectivités et notre monde.

Par le truchement de notre rapport annuel, de notre site Web et du Code d'éthique de la Banque Scotia, nous avons mieux fait connaître nos stratégies et notre rendement en ce qui concerne la responsabilité sociale. Nos employés manifestent un grand intérêt pour cette question. Nous les encourageons à participer aux causes communautaires et les tenons au courant des efforts de leurs pairs et de la Banque au moyen de publications internes, de sites Web et d'autres médias. Nous avons exposé les progrès accomplis à notre conseil d'administration, et nous avons prêté une oreille attentive à nos clients et à nos actionnaires en participant à différentes tribunes. À plusieurs reprises, par exemple, nous avons rencontré Le Conseil des consommateurs du Canada afin d'obtenir une rétroaction sur nos efforts passés et des suggestions sur la préparation du présent bilan.

Bien que nous ayons déjà à notre disposition et ayons déjà publié l'information de base que renferme le Bilan des contributions communautaires, il n'en demeure pas moins qu'il faut in-

vestir beaucoup d'efforts pour l'assembler en un tout cohérent. Chaque année, nous tentons d'inclure dans ce document des données plus détaillées permettant d'évaluer notre rendement par rapport à différents indicateurs économiques, sociaux et environnementaux. Toutefois, ce genre de compte rendu complexe et spécialisé est encore relativement nouveau, et continuera d'évoluer à mesure que les questions relatives à la RSE éveillent l'intérêt. Nous entendons suivre de près la progression des normes internationales sur la transmission d'information, et nous sommes convaincus qu'à terme, nous saurons broser un tableau encore plus précis de nos efforts et progrès en matière de responsabilité sociale des entreprises.

Nous sommes fiers de nos réalisations dans les nombreuses collectivités qui nous accueillent, et c'est avec plaisir que nous vous présentons ici les faits saillants de l'année 2003.

Richard E. Waugh  
Président et chef de la direction



## Le Groupe Banque Scotia

Notre objectif est d'être le meilleur et le plus prospère des groupes de services financiers au Canada en assurant une gestion raisonnable propre à profiter à toutes les parties prenantes, soit nos clients, nos actionnaires, nos employés et la collectivité. Pour atteindre cet objectif, nous avons établi les objectifs suivants :

<p><b>Objectifs pour les parties prenantes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Clients</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Occuper la première place pour le service à la clientèle</li> <li>• Se focaliser sur les besoins de nos clients dans tous nos secteurs d'activité</li> </ul> </li> <li>• <b>Fiduciaires/organismes de réglementation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir un niveau élevé de sécurité et de fiabilité en tout temps</li> <li>• Appliquer les meilleures pratiques dans la régie d'entreprise et les processus de conformité</li> </ul> </li> <li>• <b>Employés</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Être un « employeur de choix »</li> <li>• Toujours agir en conformité avec nos valeurs, notre culture et nos objectifs d'entreprise que partage le personnel de tous les secteurs d'activité du Groupe Banque Scotia</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Actionnaires</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dégager un excédent sur le coût du capital</li> <li>• Maintenir un ratio de productivité inférieur à 58 %</li> <li>• Maximiser la valeur pour l'actionnaire au moyen d'une croissance continue des dividendes et d'une plus-value sur les actions.</li> </ul> </li> <li>• <b>Collectivité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire figure de chef de file au chapitre de la responsabilité sociale des entreprises</li> <li>• Être perçue comme une entreprise exerçant une influence positive dans les collectivités que nous desservons</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Objectif principal</b></p>	<p>Être les meilleurs lorsqu'il s'agit d'aider nos clients à améliorer leur situation financière en trouvant des solutions adaptées à leur besoins.</p>	
<p><b>Valeurs de base</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Intégrité</b> Agir avec les autres de manière éthique et honorable</li> <li>• <b>Respect</b> Faire preuve d'empathie et tenir compte des différents besoins des autres</li> <li>• <b>Détermination</b> Viser le succès pour les clients, pour l'équipe et pour soi-même</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Perspécacité</b> Recourir à toutes ses connaissances pour réagir de façon proactive au moyen de solutions adéquates</li> <li>• <b>Dynamisme</b> Apporter esprit d'équipe, enthousiasme contagieux et débrouillardise à son milieu de travail</li> </ul>
<p><b>Stratégies d'entreprise</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construire des relations plus rentables et approfondies grâce à une culture et à une entreprise vraiment axées sur la vente et le service</li> <li>• Optimiser l'utilisation de nos ressources : les capitaux propres, le capital humain et la technologie</li> <li>• Miser sur les principaux atouts de la Banque : satisfaction de la clientèle, personnel, diversification, gestion des frais, gestion du risque et exécution</li> </ul>	

## Secteurs d'activité

Fondée à Halifax (Nouvelle-Écosse) en 1832, la Banque Scotia est l'un des principaux établissements financiers d'Amérique du Nord. La Banque offre une vaste gamme de services aux particuliers, aux petites entreprises, aux moyennes et aux grandes entreprises, de même que des services de placement et des services bancaires internationaux, à quelque 10 millions de clients dans près de 50 pays dans les Amériques et les Antilles, en Europe et en Asie.

### QUELQUES FAITS

Présence internationale : 1 850 succursales et bureaux dans quelque 50 pays, dont 964 au Canada

Guichets automatiques bancaires (GAB) : près de 4 000 dans le monde entier, dont près de 2 400 au Canada

Clients en ligne : 1,1 million, en hausse de 29 % par rapport à 2002

Employés : près de 48 000\* à l'échelle mondiale

\* y compris les employés des sociétés affiliées. Le nombre d'employés indiqué ailleurs dans ce rapport correspond au nombre d'individus faisant partie de l'effectif, lequel est différent du nombre exprimé selon l'équivalent temps plein utilisé dans d'autres documents, tels que le rapport annuel.

### RÉSEAU CANADIEN –

#### SERVICES AUX PARTICULIERS/GESTION DE PATRIMOINE/ SERVICES AUX PETITES ENTREPRISES/SERVICES AUX ENTREPRISES

Le Réseau canadien fournit une gamme complète de produits financiers à plus de six millions de clients, soit des particuliers, des petites et des moyennes entreprises. Gestion de patrimoine fournit à ses clients des services de placement et de conseil, lesquels englobent le courtage de détail, les fonds communs de placement et la gestion privée.

Voici quelques-uns des produits et services offerts :

- opérations bancaires courantes : comptes-chèques et d'épargne (dont des comptes à frais peu élevés), chèques de voyage et opérations de change;
- crédit : prêts hypothécaires, cartes de crédit, prêts personnels et lignes de crédit;
- Plan bancaire Scotia 1<sup>MC</sup> pour les petites entreprises et un large éventail de services bancaires pour entreprise;
- placements : certificats de placement garantis, fonds communs de placement (y compris des services de répartition de l'actif);
- protection : assurance créances, assurance voyage, etc.;
- planification financière; services de courtage de détail (plein exercice et autogérés);
- banque privée; gestion de l'argent discrétionnaire; services fiduciaires aux particuliers.

### OPÉRATIONS INTERNATIONALES

Ce groupe fournit des services pour particuliers, petites, moyennes et grandes entreprises, de même que des services de financement des opérations commerciales à près de trois millions de clients au Canada et à l'étranger, par l'entremise de succursales, d'agences et de bureaux de représentation répartis dans plus de 40 pays. Desservant les Antilles depuis 1889, la Banque Scotia s'est hissée au premier rang des prestataires de services financiers de la région. La Banque Scotia dispose également du plus vaste réseau d'employés en Amérique latine et en Asie de toutes les banques canadiennes.

Voici quelques-uns de nos produits et services :

- services aux particuliers, opérations bancaires courantes, crédit, fonds communs de placement et assurance;
- services pour entreprise, y compris services électroniques de gestion de la trésorerie;
- financement des opérations commerciales, relations avec les correspondants, opérations de change, crédit aux entreprises, y compris financement de projets.

### SCOTIA CAPITAUX

Scotia Capitaux gère les relations que la Banque entretient, à l'échelle mondiale, avec les grandes entreprises, les investisseurs institutionnels et les pouvoirs publics, en mettant à leur disposition l'expertise du Groupe Banque Scotia. Au Canada, Scotia Capitaux fournit à ses clients une gamme complète de produits, allant du financement aux stratégies de couverture de risques en passant par des services de consultation financière. Aux États-Unis et en Europe, les prestations spécialisées de Scotia Capitaux varient selon des industries choisies dans chaque marché.

Voici quelques-uns de nos produits et services :

- prêts aux entreprises, titres à revenu fixe et produits dérivés;
- fusions et acquisitions;
- émission de titres et analyse boursière;
- vente de titres institutionnels et opérations sur titres institutionnels;
- financement structuré et titrisation;
- opérations de change, marchés monétaires et métaux précieux.

Liste des sociétés affiliées et filiales > Voir annexe p. 59

## Nos actionnaires

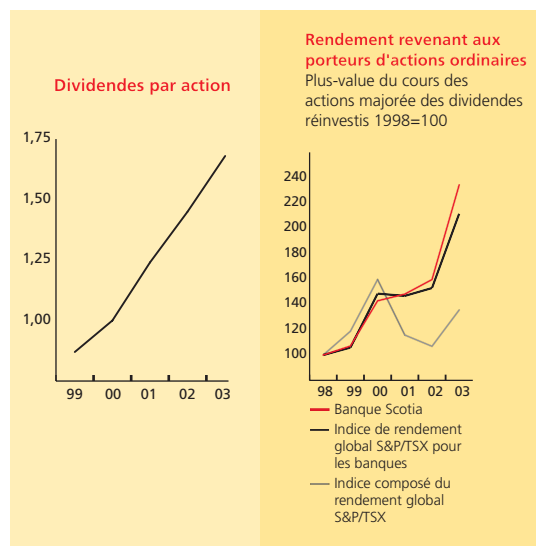
La Banque Scotia est une société qui compte un grand nombre d'actionnaires. Sous réserve d'autorisation, un investisseur peut détenir jusqu'à 20 % d'actions avec droit de vote et jusqu'à 30 % d'actions sans droit de vote toutes catégories confondues. Les actions ordinaires de la Banque sont inscrites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

À la fin de 2003, la Banque comptait environ 182 000 porteurs d'actions ordinaires inscrits et non inscrits. Parmi eux se trouvent des employés, des particuliers et des investisseurs institutionnels tels que des fonds communs de placement et des fonds de retraite. La plupart des actionnaires sont non inscrits, leurs actions étant détenues au nom d'un tiers tel qu'un courtier en valeurs mobilières ou un fiduciaire.

### Gains des actionnaires

La croissance ininterrompue de ses dividendes place la Banque Scotia dans le peloton de tête des grandes banques canadiennes. En 2003, pour la 12<sup>e</sup> année d'affilée, la Banque Scotia a affiché une hausse des dividendes versés, qui a atteint 16 % par rapport à l'exercice précédent. En outre, une augmentation du dividende de 6 cents, portant à 50 cents le dividende par action ordinaire, a pris effet en janvier 2004. Avec cette augmentation, le dividende a plus que doublé depuis 1999 et a progressé selon un taux annuel composé de 11,6 % au cours des dix dernières années. L'excellente situation de notre capital et la croissance solide de nos bénéfices nous ont permis d'accroître notre ratio cible de distribution des dividendes de 35 % à 45 % des bénéfices par action. Notre ratio de distribution s'est élevé à 35 % en 2003.

Pour l'exercice 2003, le rendement total (qui comprend à la fois les dividendes et la plus-value sur les actions ordinaires de la Banque) s'est établi à 47 %. Au cours des cinq derniers exercices, le rendement composé annualisé revenant aux actionnaires de la Banque a atteint 18,6 %, un taux de loin supérieur à la moyenne des autres grandes banques canadiennes. Le rendement sur 10 ans s'est révélé encore supérieur, s'établissant à 20,1 %. La Banque continue de faire mieux que l'indice composé S&P/TSX.



## Information financière

### Données financières

(pour l'année qui s'est terminée le 31 octobre)	2003	2002	À l'exclusion des charges relatives à l'Argentine*
Revenu net (millions de dollars)	2 477	1 797	2 337
Rendement des capitaux propres (%)	17,6	13,0	16,6
Ratio de productivité (%)	54,9	54,9	52,2
Actif sous gestion (milliards de dollars)	20,0	21,5	
Actif total (milliards de dollars)	285,9	296,4	
Coefficient du capital de catégorie 1 (%)	10,8	9,9	

### Dépenses

Salaires et avantages du personnel (millions de dollars)	3 361	3 344	
Taxes directes et indirectes (milliards de dollars)	1,5	1,3	

\* Les charges relatives à l'Argentine sont présentées à la note (1) de la page 2, au tableau 26 de la page 70 et à la note 23 de la page 108 du Rapport annuel 2003 de la Banque Scotia.

### Principaux objectifs financiers 2004

- Croissance des bénéfices par action : de 10 à 15 %
- Rendement des capitaux propres : de 16 à 19 %
- Ratio de productivité : moins de 58 %
- Maintien d'un coefficient du capital et d'une cote de solvabilité élevés

POUR UNE INFORMATION FINANCIÈRE PLUS DÉTAILLÉE

> Rapport annuel



## Régie d'entreprise

Une régie d'entreprise à la fois saine et efficace est une priorité pour la Banque Scotia, car nous jugeons cela essentiel à notre succès à long terme. Nos principes directeurs en matière de régie d'entreprise sont élaborés de sorte à assurer l'indépendance du conseil d'administration et sa capacité à superviser efficacement la gestion des affaires de la Banque.

L'indépendance du conseil est le gage que la Banque est administrée dans l'intérêt à long terme des principaux intéressés, c'est-à-dire ses employés, ses clients, les collectivités où elle exerce ses activités et ses actionnaires.

## Comités du conseil d'administration

Les comités du conseil d'administration aident ce dernier à s'acquitter de son mandat et s'assurent que le Groupe Banque Scotia est dirigé de façon efficace.

### Le comité de vérification

s'acquitte de responsabilités de surveillance à l'égard de l'intégrité des états financiers consolidés annuels de la Banque, du respect par la Banque des exigences légales et réglementaires, de l'engagement, de l'évaluation et de la rémunération des vérificateurs externes, de la performance du service de vérification interne de la Banque et du système de contrôle interne en ce qui a trait à la production de rapports financiers.

### Le comité de révision et du régime de retraite

examine soigneusement les procédures et pratiques de la Banque régissant les opérations avec des parties liées à la Banque et s'assure qu'elles respectent les dispositions de la Loi sur les banques. En outre, le comité surveille et supervise l'administration du Régime de retraite de la Banque Scotia ainsi que l'administration et le placement des fonds en dépôt dans ce régime.

### Le comité de régie interne

s'assure que la Banque respecte des normes élevées de régie d'entreprise au moyen d'un processus permanent d'évaluation et d'ajustement. Parmi les responsabilités du comité figure l'évaluation annuelle du conseil d'administration, des comités du conseil et des administrateurs.

### Le comité de direction

conseille la haute direction sur des questions prioritaires ou ayant une importance stratégique, ainsi que sur les dossiers à haut risque, en partie en révisant, surveillant et entérinant les politiques, les procédures et normes afférentes aux risques.

### Le comité des ressources humaines

détermine la rémunération des dirigeants et des cadres supérieurs, établit le mode de fonctionnement du Programme d'intéressement et du Programme d'options d'achat et le mode de distribution des primes d'incitation au titre de ces programmes. Le comité révisé et entérine les objectifs d'entreprise concernant le poste de chef de la direction et évalue la performance de ce dernier. Le comité définit également la structure organisationnelle, ce qui comprend le processus de dotation et la planification de la relève.

Pour de plus amples renseignements sur les questions de régie d'entreprise, consulter le Rapport annuel 2003 de la Banque Scotia à [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com) de même que :

- le conseil d'administration de la Banque;
- les Lignes directrices de la Bourse de Toronto pour l'amélioration de la politique sur la régie d'entreprise;
- les règles de régie d'entreprise du NYSE;
- la Loi Sarbanes-Oxley et les exigences connexes du gouvernement américain.

### Un conseil solide et efficace

Nous croyons qu'un conseil d'administration solide, efficace et indépendant contribue grandement à protéger les intérêts des actionnaires et à maximiser la valeur que ces derniers retirent de leurs placements dans la Banque.

Le mandat du conseil est de superviser la gestion des activités de la Banque et de préserver leur solidité et leur intégrité. Il surveille l'orientation stratégique, sa structure organisationnelle et la planification de la relève au niveau de la haute direction. Parmi ses autres fonctions importantes, le conseil doit nommer les membres de la haute direction, notamment le chef de la direction, en se fondant sur des renseignements de nature qualitative et quantitative. De plus, le conseil revoit périodiquement la performance de la Banque ainsi que le rendement des secteurs d'activité.

### Composition du conseil d'administration

À la fin de l'exercice, le conseil d'administration de la Banque comptait 18 membres, dont plus de 80 % sont indépendants. Les administrateurs sont des gens d'affaires chevronnés, reconnus pour leur engagement social, qui jouent un rôle actif à l'échelle régionale, nationale et internationale. Collectivement, ils apportent à la Banque une somme considérable de connaissances et d'expérience.

Comme Peter Godsoe et Sir Graham Day se sont démis de leurs fonctions comme président du conseil d'administration et administrateur en chef, respectivement, le conseil d'administration, conformément aux meilleures pratiques, nommera Arthur Scace au poste de président du conseil non dirigeant, moyennant sa réélection comme administrateur à l'assemblée annuelle des actionnaires en mars 2004.

### Conformité avec les règlements et les normes internes

Nos pratiques liées à la régie d'entreprise sont soumises à une réglementation diverse, notamment celle de la Bourse de Toronto, du *New York Stock Exchange* (NYSE) et des gouvernements.

D'une importance particulière sont les nouvelles règles de régie du NYSE et de la Loi Sarbanes-Oxley de 2002. Toute entreprise qui effectue des opérations au NYSE, ce qui inclut la Banque Scotia, doit se conformer rigoureusement à ces nouvelles règles qui régissent, entre autres choses, l'interdépendance du conseil d'administration et des comités, les mesures de contrôle internes et la divulgation d'information dans les documents publics.

La responsabilité du conseil d'administration de la Banque Scotia est assurée d'une part par l'observation stricte des règles et des lignes directrices des instances dirigeantes et, d'autres part,

par les règles et normes internes de la Banque.

Tous les administrateurs, dirigeants et employés de la Banque doivent observer le Code d'éthique de la Banque Scotia, un document écrit qui date de nombreuses années (voir page 11).

De rigoureuses procédures internes relatives à la conformité sont intégrées à la structure et aux opérations quotidiennes de la Banque. Le service Conformité du Groupe Banque Scotia s'assure que les initiatives et programmes internes touchant la conformité sont conformes aux meilleures pratiques de l'industrie et tiennent compte des conditions du marché en évolution constante.

### Mesures d'amélioration à la régie d'entreprise

Le conseil d'administration et son comité de régie d'entreprise s'appliquent, de façon proactive et diligente, à établir, réviser et renforcer la structure de régie d'entreprise et les principes directeurs qui y sont liés.

Durant l'exercice 2003, le conseil a approuvé un certain nombre d'initiatives visant à accroître et à protéger l'intégrité de la Banque ainsi qu'à faire connaître son engagement en matière de responsabilité sociale des entreprises, y compris sa politique de lutte contre le blanchiment d'argent, de même qu'une nouvelle procédure permettant aux employés d'exprimer leurs inquiétudes concernant les mesures de contrôle comptables et internes.

Des mesures ont également été prises, au cours de l'année, pour intensifier la divulgation d'information au sujet du conseil et de sa façon de fonctionner. Ces renseignements peuvent être consultés dans le Rapport annuel 2003 et dans la section sur la régie d'entreprise du site Web de la Banque ([www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com)). S'y trouvent également des profils plus détaillés des administrateurs et hauts dirigeants de la Banque de même que la reproduction de la charte et de la structure de chaque comité.

Le Rapport annuel 2003 renferme une liste de contrôle actualisée établissant le niveau de conformité du conseil avec les lignes directrices de la Bourse de Toronto.

On trouvera également de l'information sur les mesures d'harmonisation avec les règles de régie d'entreprise du NYSE et la Loi Sarbanes-Oxley dans le Rapport annuel 2003 de la Banque Scotia et à la rubrique Régie interne de son site Web.

### Vers l'avenir

L'un des objectifs précis de la Banque consiste à respecter, en tout temps, les meilleures pratiques en matière de régie d'entreprise et de conformité. La réglementation étant de plus en plus complexe – non seulement au Canada mais aussi aux États-Unis –, une régie d'entreprise solide et efficace demeure une priorité.

## Codes de conduite et politiques connexes

Depuis sa fondation voilà plus de 170 ans, la Banque Scotia a toujours cherché à assurer un service intègre et fiable. Notre réputation est essentielle à notre réussite, et nos politiques et principes directeurs reflètent le haut niveau de probité professionnelle que nous visons dans toutes nos relations d'affaires. Les règles de conduite minimales imposées à tous les employés de la Banque Scotia pour l'exercice de leurs activités professionnelles sont édictées dans le Code d'éthique de la Banque Scotia. Le Code d'éthique, de même que les directives, politiques et principes directeurs connexes, reposent sur les principes suivants :

- respecter les lois en vigueur dans les pays où la Banque est implantée;
- éviter de se placer ou de placer la Banque dans une situation de conflit d'intérêts;
- adopter une conduite de probité et d'honnêteté;
- assurer l'exactitude, la confidentialité et la protection des communications, des opérations et des informations bancaires ainsi que la protection des actifs de la Banque;
- traiter correctement et équitablement toutes les personnes qui ont des rapports avec la Banque, y compris les clients, les fournisseurs et les employés.



Chaque année, tous les employés, les directeurs et les administrateurs de la Banque Scotia doivent attester avoir reçu et lu, et s'engager à respecter, le Code d'éthique de la Banque Scotia. De gauche à droite : Linda Krisman, succursale Scotia Plaza, Toronto; John McDonald, succursale Scotia Plaza, Natalie Araujo, succursale College et Bathurst, Toronto.



### Code d'éthique de la Banque Scotia

Tous les employés, les dirigeants et les administrateurs du Groupe Banque Scotia reçoivent un exemplaire du Code d'éthique de la Banque Scotia; une fois l'an, ils doivent en accuser réception, attester en avoir pris connaissance et s'engager à suivre les règles qui y sont énoncées. Ils sont également tenus de signaler toute infraction qu'ils auraient pu constater au cours de l'année précédente.

Ce code indique les règles de conduite minimales à observer pour que le public soit convaincu de la compétence, de l'honnêteté et de l'intégrité de tout le personnel de la Banque Scotia. L'adhésion à ces directives est une condition d'embauche à la Banque Scotia, et toute dérogation est considérée comme un manquement grave susceptible d'entraîner l'adoption de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement. Tous les nouveaux employés reçoivent une copie du Code d'éthique et des autres codes pertinents au moment de leur entrée en fonction. Le Code d'éthique de la Banque Scotia peut également être consulté dans le site Web de la Banque.

Outre le Code d'éthique, les employés de la Banque Scotia doivent s'engager à respecter tous les autres codes pertinents. Mentionnons notamment le Code d'éthique du Groupe Banque Scotia pour Internet et le courrier électronique et la Politique de la Banque sur le signalement d'irrégularités relatives à la comptabilité, au contrôle comptable interne ou à la vérification. Certains secteurs de la Banque ont adopté des directives supplémentaires, qui régissent les aspects spécialisés de leurs activités. Tous les administrateurs de la Banque sont tenus de respecter le *Director's Addendum to the Guidelines*.

### Code d'éthique pour Internet et le courrier électronique

Les directives pour l'utilisation appropriée d'Internet et du courrier électronique viennent compléter le Code d'éthique de la Banque Scotia. Le Code stipule qu'Internet et le courrier électronique doivent servir uniquement à des fins légales et morales et ne doivent pas être utilisés pour harceler ou importuner des gens ou pour consulter, visualiser, afficher, transmettre, télécharger ou distribuer tout contenu qui entraînerait ou risquerait d'entraîner un manquement au Code d'éthique de la Banque Scotia ou à toute autre politique du Groupe Banque Scotia.

### Politique en matière de harcèlement

Le Groupe Banque Scotia croit fermement que tout membre du personnel a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement et

que tout client a droit à des services financiers exempts de harcèlement. La Banque fait tout ce qui est en son pouvoir pour protéger ses clients et ses employés contre le harcèlement, et elle fait observer une politique en matière de harcèlement. Par harcèlement, on entend tout comportement, commentaire, geste ou contact qui peut choquer ou humilier un employé ou un client ou être perçu comme une condition d'emploi, de formation, d'avancement ou d'obtention d'un service financier.

### Politique relative aux irrégularités comptables

Les fautes professionnelles se rapportant aux pratiques comptables ou au manque de contrôle ou de vérification internes peuvent être très préjudiciables à toute entreprise. Le Code d'éthique de la Banque Scotia renferme une provision qui stipule que tout employé ou dirigeant qui a constaté un manquement possible à toute politique, procédure ou pratique, et qui hésite à passer par les canaux habituels, peut s'adresser sous le sceau de la confidentialité et de l'anonymat au Bureau de l'ombudsman des employés.

La Politique relative aux irrégularités comptables procure aux employés, aux dirigeants et aux administrateurs un moyen additionnel – sous le couvert de l'anonymat si désiré – d'émettre des doutes ou de signaler des problèmes ou des irrégularités se rapportant spécifiquement aux questions de comptabilité, de contrôle comptable interne ou de vérification, en s'adressant au vérificateur général qui, au besoin, soumettra la question au comité de vérification du conseil d'administration.

La Banque protège contre les avertissements, les actes disciplinaires et les représailles de toutes sortes, l'employé, le dirigeant ou l'administrateur qui, de bonne foi, signale tout problème potentiel, de nature comptable ou autre.

### Comité sur le risque de réputation

La Banque Scotia s'est dotée d'un comité sur le risque de réputation dont le mandat est de protéger la réputation du Groupe Banque Scotia. Pour ce faire, le comité examine les opérations structurées, les prêts, les opérations de banque d'investissement et les émissions de titres, ou toute autre opération ou tout nouveau produit qui peuvent comporter un risque pour la réputation de la Banque, et recommande d'y donner suite ou non, après avoir évalué les risques pour la réputation. Le comité examine les opérations du point de vue du public et du point de vue des actionnaires pour s'assurer que la Banque Scotia agit, et est perçue comme agissant, d'une façon à la fois légale et conforme à des normes élevées de probité professionnelle.

### Politique relative aux relations avec les fournisseurs

Cette politique intéresse les employés du Groupe Banque Scotia qui entretiennent des relations continues avec les fournisseurs (prestataires de services) ou qui participent à des offres et soumissions. Y sont décrits les problèmes qui peuvent surgir en matière de règle de conduite et les exigences du Groupe Banque Scotia en



ce qui concerne la façon de les régler. Toutes les relations avec des fournisseurs doivent être menées en conformité avec le Code d'éthique de la Banque Scotia et la politique relative aux relations avec les fournisseurs.

### Code de conduite envers les petites et moyennes entreprises

La Banque Scotia, de concert avec l'Association des banquiers canadiens, a établi un code de conduite régissant les relations avec les petites et moyennes entreprises (PME). Ce code englobe les éléments suivants :

- Ouverture : Ce code est mis à la disposition des PME clientes, actuelles ou potentielles, et peut aussi être consulté sur le site Web de la Banque;
- Responsabilisation : Les employés ont à cœur de bien servir les clients et s'assurent que les problèmes sont résolus à la satisfaction de ces derniers;
- Processus d'évaluation du crédit : La marche à suivre pour présenter une demande d'emprunt à la Banque Scotia est bien expliquée, et les PME reçoivent l'assurance d'être traitées avec justice et respect. Dans le cas où nous ne pouvons approuver une demande de crédit, nous fournissons les motifs du refus au demandeur et, s'il y a lieu, lui suggérons d'autres sources possibles de financement;
- Traitement des plaintes : Le processus de règlement des plaintes est décrit en détail.

### Code de confidentialité

La Banque Scotia s'est toujours fait un devoir d'assurer l'exactitude, la confidentialité et la protection des renseignements personnels concernant les clients, et notre code de confidentialité en fait foi. Il traite de tous les aspects de la confidentialité, entre autres : la nécessité d'obtenir le consentement du client; les restrictions concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels; l'accès du client aux renseignements le concernant.

La confidentialité est la pierre angulaire d'une relation de confiance avec le client, et la Banque Scotia est déterminée à assurer la sécurité des renseignements personnels.

### Énoncé sur la vente liée sous pression

On ne peut exercer de pressions indues pour qu'une personne achète un produit ou un service offert par une banque, ou une entité de son groupe, et dont elle n'a pas besoin, afin qu'elle puisse obtenir un autre produit ou service bancaire. La Loi sur les banques impose l'obligation aux banques d'informer la clientèle, en langage clair, que la vente liée sous pression est interdite. Pour se conformer à la loi, la Banque Scotia a affiché dans son site Web l'Énoncé sur la vente liée sous pression, lequel explique clairement en quoi consiste la vente liée sous pression, ce que n'est pas la vente liée sous pression, et comment communiquer avec la Banque Scotia pour transmettre ses questions, commentaires ou préoccupations. De plus, on peut se procurer la brochure intitulée « Ce qu'il faut savoir sur la vente liée sous pression » dans toutes nos succursales.

### Politique de lutte contre le blanchiment d'argent

La Banque Scotia a adopté des politiques et des procédures détaillées afin de gérer efficacement les risques de blanchiment d'argent et de financement d'actes terroristes dans le cadre de ses activités canadiennes et internationales. Il incombe au chef de la sécurité, comptable devant la haute direction et le conseil d'administration, de s'assurer que ces règles sont respectées dans l'ensemble de l'institution. Au niveau des succursales, c'est le directeur ou un autre cadre supérieur qui doit veiller à l'application des règles et procédures visant la prévention et la détection des activités de blanchiment d'argent.

Conformément à la réglementation, nos bureaux canadiens signalent régulièrement les opérations suspectes et autres opérations requises au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada. Notre division des Opérations internationales communique toutes les opérations suspectes à l'organisme désigné par la loi et la réglementation pertinentes.

### Autres procédures de conformité

De rigoureuses procédures internes relatives à la conformité font partie intégrante de la structure et des opérations quotidiennes de la Banque. Le service Conformité du Groupe Banque Scotia veille à aligner divers programmes et initiatives en matière de conformité sur les meilleures pratiques du secteur bancaire et à ce qu'ils tiennent compte de l'évolution du marché et des nouvelles initiatives d'affaires. Ces programmes et initiatives en matière de conformité comprennent le Code d'éthique de la Banque Scotia, le Programme de conformité du Groupe Banque Scotia et son infrastructure (notamment le réseau d'observation de la réglementation du groupe Banque Scotia, un réseau composé de responsables chargés de vérifier la conformité dans les filiales, secteurs d'activité et services), le système de gestion de conformité à la Loi sur les banques et d'autres programmes spécialisés de conformité.

### Adhésion

Pour l'exercice terminé le 31 octobre 2003, tous les employés, dirigeants et administrateurs de la Banque et de ses filiales actives ont confirmé leur adhésion aux codes de conduite de la Banque, à l'exception d'un employé.

### Vers l'avenir

Les codes de conduite de la Banque Scotia ne sont pas des promesses vides. Nous nous employons à promouvoir une culture de probité professionnelle, demeurant à l'affût de façons d'améliorer nos codes et nos politiques, et nous veillons à ce que tous les employés observent les directives établies. Nous voulons que toutes les parties prenantes sachent que l'ensemble du Groupe Banque Scotia les traitera en tout temps avec le plus grand respect et les principes déontologiques les plus rigoureux.

## Les collectivités

LA BANQUE SCOTIA DANS VOTRE COLLECTIVITÉ

> [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com)

En tant qu'entreprise d'envergure internationale – dont les diverses activités sont réparties sur les cinq continents – nous savons que nous pouvons jouer un rôle majeur au sein des collectivités. En accordant notre soutien à des œuvres de bienfaisance, des groupes communautaires et des organismes à but non lucratif, nous créons un lien avec nos clients, nos employés, nos actionnaires et les collectivités.

Nous visons comme objectif d'être le chef de file des entreprises en matière de responsabilité sociale et, à cette fin, il nous apparaît important de faire valoir l'influence positive que nous exerçons dans les collectivités.

La Banque Scotia observe cette philosophie depuis plus de 170 ans et, aujourd'hui, son engagement social se chiffre à 30 millions de dollars, dont 17 millions sous forme de dons de charité et 13 millions sous forme de parrainage. Au Canada seulement, nous avons versé 25 millions de dollars à des programmes d'aide sociale, ce qui nous place parmi les plus généreux donateurs au pays. Environ 15 % de nos dons de charité sont faits à l'étranger.

Notre aide aux collectivités revêt trois formes principales : dons et parrainage, programmes de participation communautaire et collectes de fonds des employés. Bien que les causes que nous soutenons soient variées – les besoins des collectivités étant déterminants – nous mettons l'accent sur les activités, les projets et les organisations qui, d'après nous, produiront des résultats tangibles et positifs, particulièrement dans les domaines de l'éducation, de la santé, des services sociaux, des arts et de la culture.



La Banque Scotia a à cœur le bien-être des collectivités où vivent et travaillent ses actionnaires, ses employés et ses clients – tels que Jeannine Amber et sa fille.

En plus du soutien financier que nous accordons à titre d'entreprise, nos employés jouent un rôle de premier plan en donnant temps et argent et en mettant à profit leurs talents et leur énergie. Au cours des ans, des milliers d'employés travaillent bénévolement pour des causes qui leur tiennent à cœur, ou qui sont soutenues par leurs amis, voisins ou clients, et recueillent des millions de dollars grâce à leur enthousiasme, leur dynamisme et leur esprit d'équipe.

Pour souligner le dévouement et les réalisations de notre personnel, la Banque a établi deux programmes : le Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia et Équipe Scotia au service de la collectivité. (Ces deux programmes très appréciés sont décrits en détail aux pages 22 à 25.)

Dans les pages qui suivent, nous mettons en évidence certaines des causes et des activités communautaires qui ont reçu l'appui de nos employés au cours de 2003. Puisque nous sommes toujours intéressés à prêter notre soutien aux collectivités, nous vous invitons à consulter à la page 60 la marche à suivre pour soumettre une demande de don ou de parrainage au nom d'un organisme de charité en particulier.



## Éducation

LA BANQUE SCOTIA DANS VOTRE COLLECTIVITÉ > [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com)



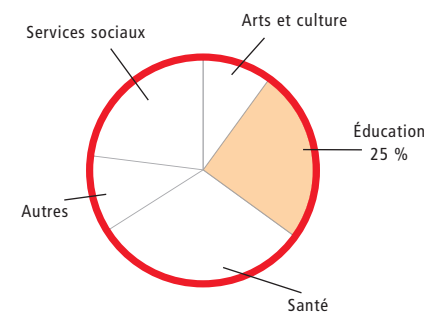
En prêtant son soutien à une gamme variée de programmes éducatifs, la Banque Scotia espère donner aux jeunes les compétences, les outils et l'expérience propres à développer leur potentiel et, en bout de ligne, à s'enrichir et enrichir la société dans laquelle ils évoluent. Les initiatives que nous soutenons englobent toutes les étapes de l'apprentissage – de l'éducation préscolaire aux études post-secondaires – et facilitent l'accès à un enseignement de meilleure qualité pour de nombreux Canadiens. En 2003, la Banque Scotia a versé plus de 4,5 millions de dollars à des programmes d'éducation, des institutions collégiales et des universités partout au Canada.

- Le prestigieux *Robarts Research Institute* à London, en Ontario, a reçu un don de 150 000 \$ pour lui permettre d'approfondir ses recherches sur les maladies graves. Cette somme sera affectée à l'achat d'un matériel de microscopie de pointe qui permet d'obtenir, en temps réel, des images informatiques tridimensionnelles de cellules vivantes. Depuis que l'institut a ouvert ses portes en 1986, la Banque Scotia lui a versé au total 340 000 \$. Ce dernier don constitue le premier versement d'un engagement réparti sur plusieurs années.
- Comme la Banque Scotia a son origine en Nouvelle-Écosse, elle n'était pas peu fière d'annoncer une contribution de 500 000 \$ à la campagne *Gestion sans frontières* de l'Université Dalhousie. Cette somme servira à la construction d'un édifice dont a grandement besoin la faculté de gestion. La Banque Scotia a donné plus de 2,1 millions de dollars à l'Université Dalhousie ces 30 dernières années.
- Le *Southern Alberta Institute of Technology (SAIT)* est l'une des plus grandes écoles de technologie avancée au Canada. Pas moins de 97 % de ses étudiants trouvent un emploi dans les neuf mois suivant la réception de leur diplôme. Le don de 150 000 \$ de la Banque Scotia, réparti sur cinq ans, permettra au SAIT de rénover ses installations et d'en construire d'autres, de moderniser son équipement et de créer une nouvelle infrastructure électronique.
- Pour donner aux élèves du secondaire la possibilité de faire montre de leur esprit d'équipe et de leurs aptitudes en ingénierie, la Banque Scotia a parrainé la compétition régionale canadienne de robotique *FIRST (For Inspiration and Recognition of Science and Technology)*. Dans le cadre de ce concours, l'application des notions de science et de technologie prend un aspect ludique puisque les équipes doivent tester les robots qu'ils conçoivent. La Banque a aussi financé le transport des participants de quatre écoles canadiennes. Plusieurs dirigeants de Scotia Capitaux et de Scotia *intek*, la division systèmes et exploitation de la Banque Scotia, ont agi à titre de juges.
- La Banque Scotia contribue depuis de nombreuses années à la *Canadian Merit Scholarship Foundation*, dont le mandat est d'aider les étudiants talentueux qui montrent des aptitudes de leader et entendent se dévouer aux intérêts des collectivités. Depuis plus de dix ans, la Banque Scotia finance les prix remis aux finalistes nationaux et provinciaux.
- Pour la deuxième année d'affilée, Scotia Capitaux a organisé la journée « Investir dans l'enfance » au cours de laquelle les négociateurs d'actions et leurs clients institutionnels ont recueilli plus de 671 000 \$ en commissions. Cette somme a été versée à la Fondation Investir dans l'enfance afin de financer des programmes de recherche et éducatifs qui donnent aux jeunes enfants un bon départ dans la vie.
- Grâce à une contribution sur cinq ans de la Banque Scotia, la ville de Langley (C.-B.) pourra doubler la superficie de sa bibliothèque publique, attenante à l'hôtel de ville, et ainsi offrir aux usagers un endroit agréable où lire.
- Le personnel de la succursale de Sussex (N.-B.), en partenariat avec les membres de la *Sussex Elementary Home and School Association*, a contribué à l'organisation d'une course de canards de bois et a recueilli 10 000 \$, somme qui servira à rénover le terrain d'athlétisme de l'école.

(Photo du haut) Notre personnel de la succursale de Sussex (N.-B.) a organisé une course de canards avec l'aide des gens de l'endroit afin de recueillir des fonds pour l'école élémentaire de Sussex.

(En bas à droite) Durant la 171<sup>e</sup> assemblée générale de la Banque tenue à Halifax, 70 employés de la Banque, qui sont aussi diplômés de l'Université Dalhousie, ont annoncé une contribution de 500 000 \$ à la campagne *Gestion sans frontières* de l'université.

(En bas à gauche) Jim Mountain (assis) de Scotia Capitaux et Mark Vader en compagnie de jeunes assistants lors de la journée Investir dans l'enfance.

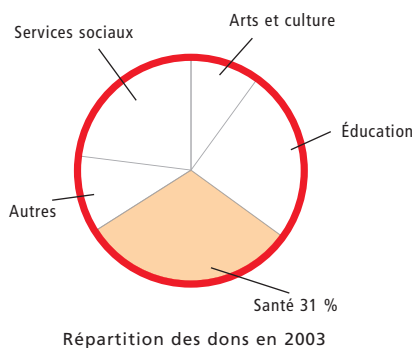


Répartition des dons en 2003



Le domaine de la santé occupe une place importante dans la politique de dons de charité du Groupe Banque Scotia et, chaque année, nos employés y consacrent beaucoup de temps à titre de bénévoles. Étant donné que les questions de santé touchent un si grand nombre de gens, y compris nos clients et notre personnel, nous croyons que notre soutien est essentiel au mieux-être des collectivités, qu'il soit sous la forme de contributions pour moderniser des installations de soins de santé ou soutenir la recherche médicale, ou encore de campagnes de financement organisées par des employés pour recueillir des fonds et sensibiliser le public.

- Chaque année, en septembre, des employés de la Banque Scotia partout au Canada et à l'étranger participent à la course Terry Fox au profit de la recherche sur le cancer. En 2003, plus de 680 employés y ont pris part. Notre personnel de la Nouvelle-Écosse, par exemple, soutient cette cause depuis maintenant 23 ans en organisant un tournoi de balle lente. Tenu cette année à Amherst, le tournoi a attiré plus de 200 employés et permis de recueillir 108 000 \$.
- L'équipe de la Banque Scotia a remporté le *Golden Wheel Award* pour avoir recueilli la somme la plus élevée à la course de vélos et patins à roues alignées *Becel Ride for Heart*. Tenue à Toronto, cette course est la plus importante du genre au Canada. Plus de 130 employés s'y sont inscrits et ont amassé près de 60 000 \$ au profit de la recherche sur les maladies du cœur.
- La Banque Scotia contribue à accroître l'expertise canadienne en orthopédie pédiatrique en finançant la bourse de recherche annuelle en chirurgie Walter C. Mackenzie-Banque Scotia. Offerte par l'intermédiaire du Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada, la bourse a été remise en 2003 au Dr Paul Moroz du *Children's Hospital of Eastern Ontario*, qui a ainsi pu effectuer une année de recherche clinique à la *Harvard Medical School* et à l'hôpital pour enfants de Boston. Il partage maintenant ses connaissances en tant que professeur à l'école de médecine de l'Université d'Ottawa.
- La Banque Scotia a parrainé la première course annuelle Rick Hansen « Rouler vers demain » au profit de la Fondation *Man in Motion*, qui accorde son appui aux athlètes d'élite en fauteuil roulant. Des centaines d'employés de 161 localités canadiennes ont fait du vélo, du patin à roues alignées, de la marche ou du jogging pour contribuer au financement de programmes de recherche sur la moelle épinière et de programmes d'amélioration de la qualité de vie. Ils ont recueilli 180 000 \$ en promesses de dons.
- Sachant qu'un homme sur huit souffrira au cours de sa vie du cancer de la prostate – la forme de cancer la plus répandue chez les hommes –, la Banque Scotia a fait un don de 50 000 \$ à la Fondation canadienne de recherche sur le cancer de la prostate, qui affectera cette somme à l'élaboration de plans de traitement plus efficaces et à des programmes visant à sensibiliser le public sur l'importance de subir des tests de détection.
- Le 22 juin dernier, près de 2 000 personnes ont participé à la première marche/course de l'hôpital Mount Sinai (*Mount Sinai Hospital Run/Walk for the Best Medicine*), présentée par la Banque Scotia. On a recueilli au total la somme de 165 000 \$, laquelle servira à financer des programmes de santé à cet important centre hospitalier de Toronto et au *Marvella Koffler Breast Centre*. En plus des activités familiales, des divertissements ont été offerts à la tente de la Banque Scotia.
- Plus de 250 000 personnes se sont rassemblées dans le quartier historique du marché St. Lawrence à Toronto pour le Buskerfest 2003, un festival de quatre jours mettant en vedette des acrobates, des jongleurs, des humoristes et des musiciens des quatre coins du globe. L'admission était gratuite, mais les festivaliers pouvaient faire un don à *Epilepsy Toronto*, un organisme à but non lucratif qui aide les personnes épileptiques et leur famille. La Banque Scotia, parrain de l'événement, a pour sa part versé la somme de 100 000 \$.
- Don Kirkpatrick, du groupe Développement des systèmes pour le Réseau canadien et Gestion de patrimoine, Scotia *intek*, a organisé la première traversée canadienne longue distance en canot dragon. Les concurrents ont parcouru au total 202 kilomètres, de Kingston à Ottawa, et ont recueilli 120 000 \$ au profit de la recherche sur le cancer du sein.



(Photo de gauche) L'équipe de la Banque Scotia a recueilli la somme la plus élevée au *Becel Ride for Heart* à Toronto.

(En haut à droite) Le personnel de McBride (C.-B.) a recueilli des fonds pour la Fondation *Man in Motion* Rick Hansen et a organisé un barbecue pour remercier les jeunes qui ont participé à la collecte.

(En bas à droite) La Banque Scotia a parrainé le Buskerfest 2003 de Toronto au profit des personnes épileptiques et de leur famille.





## Santé

LA BANQUE SCOTIA DANS VOTRE COLLECTIVITÉ > [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com)



## Services sociaux

LA BANQUE SCOTIA DANS VOTRE COLLECTIVITÉ > [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com)





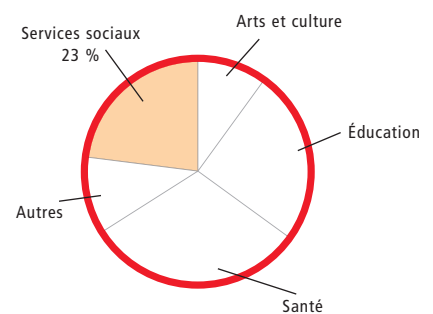
D'un bout à l'autre du Canada, un très grand nombre d'organismes offrent des services sociaux essentiels à la population. La Banque Scotia est très fière d'accorder son appui financier, auquel s'ajoute le bénévolat de ses employés, à ces groupes dont les efforts soutenus apportent, jour après jour, espoir, soutien et encouragement aux personnes âgées, aux enfants, aux familles et aux collectivités.

- La Banque Scotia s'est jointe à des bénévoles de *Second Harvest*, le plus important programme de récupération de denrées périssables à Toronto, dans l'espoir de se faire citer dans Le Livre Guinness des records. En effet, une vingtaine d'employés de la Banque ont participé à la confection du « plus gros sandwich du monde » dans le but d'encourager les Torontois à contribuer généreusement à la collecte de fonds, et ce, pour que *Second Harvest* puisse continuer à nourrir 11 000 personnes par jour. L'énorme sandwich a été tranché et distribué aux refuges desservis par *Second Harvest*. Il a permis de nourrir 2 000 personnes. De plus, la Banque Scotia a fait un don de 100 000 \$ à l'occasion du *Lunch Money Day* tenu le 24 février dernier.
- En versant 25 000 \$ à la maison Ronald McDonald, nous soutenons les efforts de McDonald's qui s'est donné comme tâche de fournir un chez-soi temporaire aux familles d'enfants gravement malades devant subir des traitements médicaux. Des employés de la Banque, dont bon nombre étaient déguisés, ont donné de leur temps à la fête d'Halloween Ronald McDonald, à Toronto, aidant les enfants à décorer citrouilles et biscuits et à fabriquer des maisons hantées.
- Todd Flick, directeur de portefeuille chez Scotia Cassels, à Halifax, est pompier bénévole à Windsor. En plus de se rendre sur les lieux des urgences médicales, des accidents de voiture et des incendies, il participe aux programmes de prévention des incendies mis sur pied à l'intention des enfants. L'été dernier, à Ottawa, il a pris part au défi annuel *FireFit*, qui vise à faire valoir l'excellente forme physique des pompiers.
- Grâce à la contribution de 50 000 \$ de la Banque Scotia, répartie sur deux ans, le camp Oochigeas pourra acquérir un nouveau terrain dans le district de Muskoka en Ontario. Ce camp d'été, qui accueille des enfants atteints de cancer, pourra maintenant construire des installations permanentes et ainsi permettre à de nombreuses générations de vivre des expériences inoubliables.
- Pour aider à rétablir la réputation et la santé financière de la ville de Toronto après la crise du SRAS, la Banque Scotia et les autres grandes banques canadiennes ont fait un don conjoint de 1 million de dollars; cette somme a été affectée à la campagne de marketing mise sur pied pour encourager les gens à visiter Toronto et à y mener des affaires.
- Durant les feux de forêt qui faisaient rage l'été dernier en Alberta et en Colombie-Britannique, le Groupe Banque Scotia a versé 55 000 \$ à trois différents fonds de secours et s'est occupé de recevoir les dons de la population par l'entremise de ses succursales canadiennes. Les employés aussi ont donné généreusement. Mentionnons entre autres la collecte de fonds organisée spontanément lors d'une soirée de remise de prix ScotiaMcLeod, à Toronto, qui a permis d'amasser 75 000 \$.
- Lorsque l'ouragan Juan a frappé la côte est, le personnel de la Banque n'a pas hésité à prêter main-forte aux gens des localités touchées. La Banque a aussi accordé son appui financier. Nous avons fait, entre autres, une promesse de don de 100 000 \$ lors du radiothon tenu le 12 octobre afin de recueillir des fonds pour reconstruire les jardins publics de Halifax, un site historique national gravement endommagé.

(Photo du haut) Quelque 6 000 concurrents ont pris part au *Waterfront Half-Marathon* organisé par la Banque Scotia, à Toronto, amassant des fonds pour 32 organismes de bienfaisance.

(En bas à gauche) Todd Flick, de Scotia Cassels, donne de son temps au service des pompiers bénévoles de Windsor, en Nouvelle-Écosse.

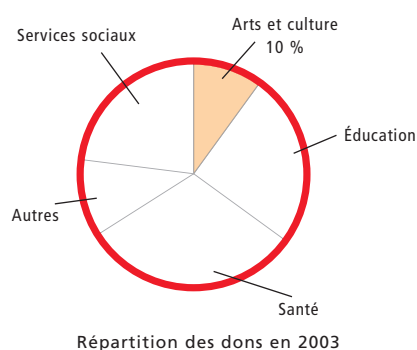
(En bas à droite) Une collecte de fonds locale a été organisée, à la suite des feux de forêt de 2003, et un don a été remis au maire de Kelowna, Walter Gray. De gauche à droite : John Guidolin, Banque Scotia; Walter Gray; Grant Steven, ScotiaMcLeod; Gerry Zimmerman, chef des pompiers de Kelowna; Alex Fong, artiste local, qui a peint une toile pour rendre hommage aux pompiers de la région.



Répartition des dons en 2003

La Banque Scotia appuie les programmes artistiques et culturels en parrainant des troupes de théâtre, en finançant des festivals et en aidant des établissements nationaux, régionaux et locaux du secteur des arts à améliorer leurs installations publiques. Notre soutien non seulement permet aux artistes d'exprimer leurs talents créateurs, animant notre société d'un souffle nouveau, mais encore inspire, divertit et enrichit un public de tous les âges et de tous les antécédents.

- C'est avec grande fierté que la Banque Scotia a parrainé, l'automne dernier, une production d'*Amadeus* par CanStage, la plus importante troupe de théâtre contemporain au Canada, basée à Toronto. En plus de notre contribution de 50 000 \$, nous avons donné 50 billets à la commission scolaire locale pour que des enfants moins fortunés aient la chance d'assister à cette pièce captivante qui raconte la vie de ce grand compositeur du 18<sup>e</sup> siècle, Wolfgang Amadeus Mozart.
  - Il y a quatre ans, les *Canadian Aboriginal Music Awards* ont été créés pour faire valoir les nombreux talents de la collectivité autochtone canadienne. Chaque année, des artistes sont récompensés pour leurs réalisations en musique traditionnelle ou populaire, allant du genre pow-wow au hip-hop. La Banque Scotia contribue chaque année à cet événement et, en 2003, a versé un don de 45 000 \$.
  - Avec le soutien de la Banque Scotia, la *Regent Park School of Music* aide les jeunes des quartiers déshérités de Toronto à découvrir la musique au moyen de cours de chant et d'instruments de musique. Chaque semaine, plus de 200 élèves reçoivent des leçons de musique gratuites, et un instrument moyennant de légers frais, afin qu'ils puissent acquérir l'amour des arts et même peut-être se découvrir une vocation.
  - Les grands festivals contribuent grandement à intensifier la solidarité locale à Toronto, et c'est la raison pour laquelle la Banque Scotia parraine de nombreuses fêtes annuelles, dont un festival de trois jours en juillet (le *Celebrate Toronto Street Festival*) au cours duquel nous présentons le populaire *Scotiabank Jazz Café*, ainsi que les célébrations du Jour de
- l'indépendance du Mexique au square Nathan Phillips, parrainées en partie par Grupo Financiero Scotiabank Inverlat.
  - La Banque Scotia rend possible la mise sur pied de programmes culturels dans des collectivités rurales telles que Fort Saskatchewan, en Alberta. En 2004, pour célébrer son 100<sup>e</sup> anniversaire, la ville construira le nouveau *Centennial Centre*, qui abritera une salle de 550 places, une galerie d'art et un studio de poterie. Notre contribution de 15 000 \$ sera affectée au Studio de peinture de la Banque Scotia, qui permettra aux artistes locaux de rencontrer la population et des groupes scolaires afin d'explorer ensemble le vaste héritage culturel de la région.
  - Le personnel de Crédit immobilier a organisé une soirée-bénéfice en cravate noire qui a permis de verser 100 000 \$ à *Opera Atelier*, une compagnie d'opéra baroque. Après le souper, les clients du service ont assisté à une représentation du *Mariage de Figaro* de Mozart au *Elgin Theatre* de Toronto. Par le truchement de son programme de mentorat *Artistic Youth Mentorship*, la Banque Scotia parraine aussi depuis longtemps la *School of Atelier Ballet* de l'*Opera Atelier*. Ce programme offre une bourse d'études complète à 25 % des élèves de l'école.
  - Les amateurs de danse en Colombie-Britannique peuvent assister aux spectacles des grandes troupes de danse de la province, telles que *Ballet British Columbia* et *DanceArts Vancouver*, au spectaculaire Centre de la danse de la Banque Scotia. En 2003, le Centre a reçu 25 000 \$, une tranche de la contribution de 375 000 \$ de la Banque répartie sur plusieurs années.

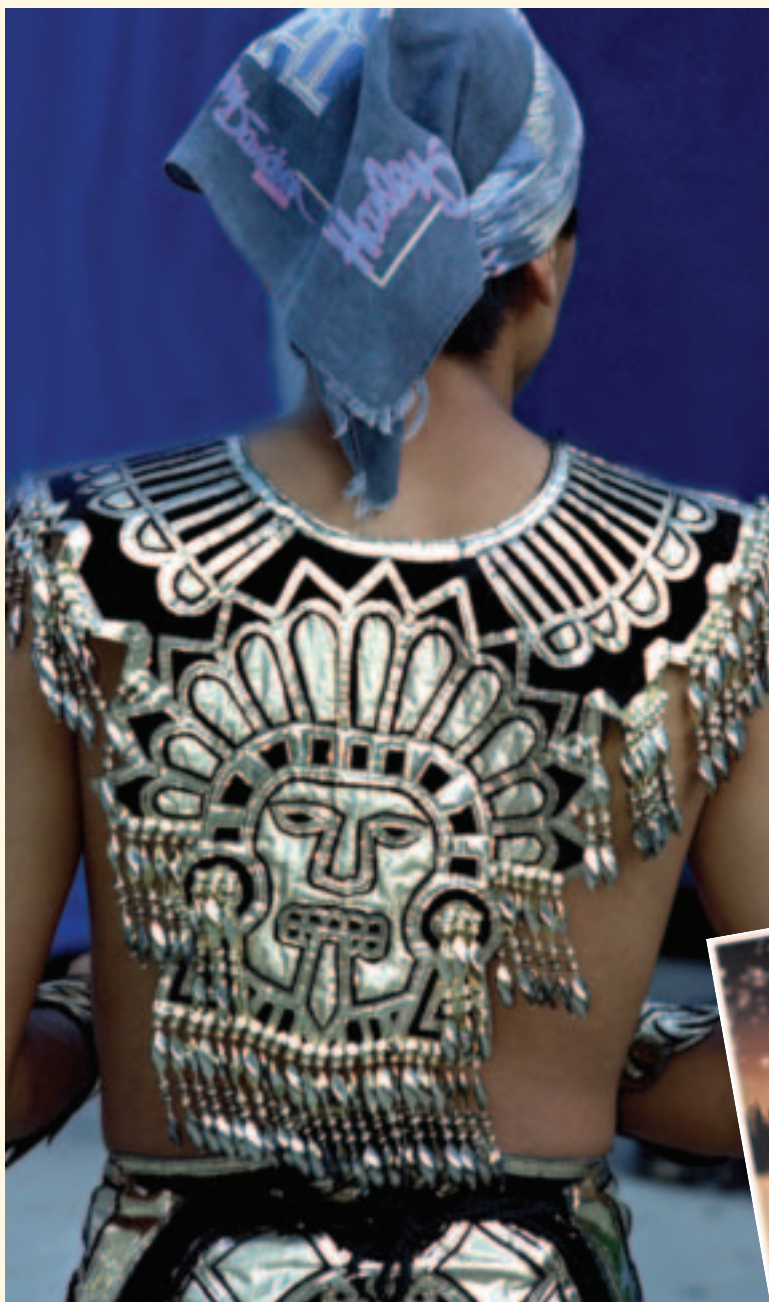


(Photo de gauche) La Banque Scotia et Grupo Financiero Scotiabank Inverlat ont parrainé les célébrations du 191<sup>e</sup> anniversaire de l'indépendance du Mexique au Nathan Phillips Square, à Toronto.

(En haut à droite) La Banque Scotia a animé le populaire *Scotiabank Jazz Café* durant le *Celebrate Toronto Street Festival*, d'une durée de trois jours, auquel la Banque accorde un important soutien.

(Au centre) Nous voyons ici, présentant la contribution de la Banque au studio de peinture Banque Scotia, Warren Sandbeck, directeur de la succursale de Fort Saskatchewan (Alberta); Ken Hodgins, maire de Fort Saskatchewan; Chris Bruce, vice-président de district, Edmonton et région (de gauche à droite).

(En bas à droite) Depuis quatre ans, la Banque Scotia accorde un important soutien financier aux *Canadian Aboriginal Music Awards*.



## Arts et Culture

LA BANQUE SCOTIA DANS VOTRE COLLECTIVITÉ > [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com)



Partout dans le monde, individuellement ou en équipe, des employés du Groupe Banque Scotia donnent généreusement temps et argent au profit des collectivités qui les accueillent. Nous récompensons et soutenons le travail de ces bénévoles au moyen de deux programmes d'aide à la collectivité.

En vertu du Programme de bénévolat des employés (PBE) de la Banque Scotia, la Banque donne jusqu'à 1 000 \$ à des organismes communautaires admissibles auxquels des employés ou des retraités de la Banque Scotia ont consacré un minimum de 50 heures durant l'année. En 2003, plus de 450 œuvres de bienfaisance ont reçu au-delà de 440 000 \$.

- Richard Walker, directeur de comptes, Petites entreprises, succursale de Yellowknife (T.-N.-O.) fait partie, depuis maintenant cinq ans, de l'association *Northwest Territories and Nunavut Crime Stoppers* et, depuis 2 000, en assure la présidence. Pour l'encourager dans son travail de bénévole, la Banque Scotia, par le truchement du PBE, a fourni un appui financier au programme *Crime Stoppers Student of the Month*.
- Le dévouement social d'Amalia Dokos, représentante, Soutien à la clientèle, succursale Place Montréal Trust, s'exprime dans le travail de bénévolat qu'elle accomplit pour l'École orale de Montréal pour les sourds. Dans le but d'améliorer l'expérience scolaire des enfants, M<sup>me</sup> Dokos a organisé à plusieurs occasions des campagnes de financement. À la suggestion de son patron, elle a demandé une aide financière pour la fondation de l'école, qui lui a été accordée en reconnaissance de ses efforts soutenus.
- Jennifer Crawford, spécialiste, Conception et développement de programmes d'apprentissage, Direction générale, Toronto, croit fermement que l'art du conte mérite qu'on le préserve. Auparavant conteuse professionnelle pour la *Storytellers School of Toronto* (SST), M<sup>me</sup> Crawford agit comme présidente sortante et animatrice invitée des soirées « 1001 Friday Nights of Storytelling ». Pour souligner la valeur de son travail, la Banque Scotia, par le PBE, a accordé une aide financière à la SST.
- Anne Tucker, directrice de comptes à Kelowna (C.-B.), adore travailler avec les jeunes, comme en témoigne son engagement auprès de Scouts Canada. En sa qualité de responsable de district et de représentante de l'équipe de formation provinciale, elle participe activement à la formation, à l'administration et à l'élaboration de programmes pour la région centrale de l'Okanagan. La somme versée à Scouts Canada par le truchement du PBE servira à acheter des fournitures et à payer les frais d'inscription pour les jeunes de familles à faible revenu.
- Angie Watson, directrice de succursale à Avonlea (Sask.), contribue à préserver l'héritage autochtone de sa ville en œuvrant à titre de bénévole pour le *Heritage House Museum*. Pour récompenser ses efforts de longue date, la Banque Scotia a contribué financièrement à la construction d'un centre d'interprétation, qui comprend un diorama illustrant la culture aborigène.
- Depuis maintenant trois ans, Matthew Hawkins, de la succursale du Shoppers Mall à Brandon (Manitoba), est l'entraîneur bénévole des Comets de Brandon, une équipe de balle lente composée d'athlètes spéciaux. Pour l'encourager dans son travail, la Banque a versé 1 000 \$ à *Special Olympics Westman*; cet argent servira à payer les frais de transport de l'équipe, son équipement et ses uniformes.

(Photo du haut) Le scoutisme c'est une affaire de famille pour Anne Tucker de Kelowna (C.-B.), que nous voyons ici avec ses fils Aaron, Jason et Gregory (de g. à d.)

(En bas à gauche) Richard Walker de Yellowknife (T.-N.-O.), bénévole pour l'organisation Northwest Territories and Nunavut Crime Stoppers.

(En bas au milieu) Jennifer Crawford, Direction générale, a embrassé la cause de la Storytellers School of Toronto.

(En bas à droite) Amalia Dokos, succursale Place Montréal Trust, fait la lecture à un élève de l'École orale de Montréal pour les sourds, où elle travaille comme bénévole.



## Programmes d'engagement social

LA BANQUE SCOTIA DANS VOTRE COLLECTIVITÉ > [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com)





## Programmes d'engagement social

LA BANQUE SCOTIA DANS VOTRE COLLECTIVITÉ > [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com)





Dans le cadre du programme Équipe Scotia au service de la collectivité (ESSC), la Banque Scotia verse une somme équivalente à la somme recueillie par une équipe d'au moins deux employés de la Banque Scotia, jusqu'à concurrence de 5 000 \$. Si plus d'une équipe collecte des fonds pour la même activité, la Banque Scotia verse un montant équivalent à la somme recueillie jusqu'à concurrence de 15 000 \$. En 2003, plus de 600 organisations ont reçu au-delà de deux millions de dollars par le truchement de ce programme.

- Les employés de Barrie, Wasaga Beach et Angus, en Ontario, n'ont pas ménagé leurs efforts pour que le centre de cancer régional de l'hôpital Victoria voie le jour. Les huit succursales de la région ont décidé de vendre des « briques » de papier et, en moins de huit semaines, elles avaient amassé 107 000 \$, somme qui comprend la contribution de 15 000 \$ du programme ESSC.
- Depuis que Philippa Brysiuk de notre succursale de Stettler (Alberta) a appris qu'elle était atteinte de sclérose en plaques, en février 2002, le personnel participe à la *Super Cities Walk for MS*. En 2003, les employés ont recueilli 2 941 \$, ce qui comprend les fonds équivalents d'ESSC; cette somme sera consacrée à la recherche et au soutien des patients dans la région du centre de l'Alberta.
- Les employés de notre succursale de Pugwash (N.-É.) n'ont pas hésité à apporter leur aide lorsqu'un vieux pont ferroviaire a été la proie des flammes. Le pont, élément indissociable du paysage local, comporte des garde-fous et le tablier, ce qui permet aux habitants de pratiquer le ski de fond, la bicyclette et la marche. Le personnel a mis sur pied différentes activités de collecte de fonds. La somme totale recueillie s'élève à 1 224 \$, somme qui comprend les fonds équivalents d'ESSC.
- Depuis huit ans, les employés de Montréal-Nord accordent leur soutien à la Maison de la Famille Pierre Bienvenu Noailles, un refuge pour les familles désunies qui sont dans le besoin. Pour célébrer le 10<sup>e</sup> anniversaire de la maison, plusieurs succursales de l'endroit ont organisé une importante campagne de financement, qui a permis de recueillir un total de 4 040 \$, ce qui comprend les fonds équivalents d'ESSC.
- Le personnel de la succursale Huron et Highbury de London (Ontario) ont pris part à une marche et à une promenade à cheval organisées chaque année au profit de *SARI Therapeutic Riding*, un organisme local qui offre des programmes d'équitation aux enfants ayant des besoins spéciaux. Le groupe a organisé un barbecue pour tous les participants et a obtenu 4 004 \$ en promesses de dons, total qui inclut les fonds équivalents d'ESSC.
- Quelque 63 employés du district de l'Ouest-de-l'Île de Montréal ont organisé récemment leur troisième événement annuel « camping sur béton » au profit du *West Island's Women's Shelter*. Ils ont vendu des billets de tirage et des prix, gracieuseté du poste de radio local, pour un grand total de 41 600 \$, ce qui comprend la somme de 15 000 \$ versée par ESSC. L'argent servira à envoyer des enfants qui sont victimes d'abus à un camp d'été.
- Les employés de Burin (T.-N.) estiment qu'il est important de se dévouer pour leur hôpital local. Les différentes activités organisées – de la vente de billets de tirage à un lave-autos – ont rapporté un total de 2 320 \$, ce qui comprend les fonds équivalents versés par ESSC. L'argent sera affecté au fonds de radiographie numérique et de dialyse du *Burin Peninsula Health Care Centre*.
- Depuis maintenant huit ans, les succursales de la région de Victoria, en Colombie-Britannique, participent au relais de 24 heures pour enfants handicapés. Jusqu'à présent, l'équipe Scotia a recueilli plus de 65 000 \$ pour cette cause, dont 7 742 \$ cette année. Grâce à ce don, qui inclut les fonds du programme ESSC, sept enfants aux besoins spéciaux pourront aller au camp Shawnigan cet été.

(Photo du haut) Pam Schindler et Harry Clout en compagnie de Chris Durand, assis sur Penny. Leur succursale de London (Ont.) a collecté des fonds pour *SARI Therapeutic Riding*.

(En bas à gauche) Jill Mundle, Jacqueline Keiver, Rebecca Latta et Janet Tuttle de notre succursale de Pugwash (N.-É.), qui a recueilli de l'argent pour restaurer un pont ferroviaire local.

(En bas à droite) Le personnel de notre succursale de Stettler (Alberta), dont Philippa Brysiuk et Susan Ginther, accorde son soutien à la marche pour la sclérose en plaques *Super Cities Walk for MS*.



## Le développement des collectivités à l'échelle régionale

LA BANQUE SCOTIA DANS VOTRE COLLECTIVITÉ > [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com)

### Notre soutien à l'échelle régionale

D'un bout à l'autre du Canada, la Banque Scotia exploite plus de 960 succursales, emploie près de 35 000 Canadiens et a versé près de 700 millions de dollars en taxes et impôts en 2003 (voir tableau ci-contre). Nos opérations bancaires canadiennes se répartissent en six régions, dont les limites correspondent d'assez près aux frontières géographiques ou politiques. Elles exercent une influence considérable sur les collectivités de chacune de ces régions.

Dans chaque région, nos succursales de détail, le groupe Gestion de patrimoine et Scotia Capitaux jouent ensemble un rôle économique considérable en tant que prestataires de services financiers, dont l'accès au crédit pour les particuliers, les petites et moyennes entreprises, et les grandes entreprises. Nous sommes également un employeur important, et nous contribuons de façon notable aux économies provinciales et municipales en payant taxes et impôts.

Notre influence positive sur les régions se mesure également par nos dons de charité et l'engagement social de nos employés, qui participent avec enthousiasme aux campagnes de financement et aux programmes d'aide, lesquels revêtent une importance de premier plan pour les membres des collectivités locales, nos clients compris. D'un océan à l'autre, des groupes d'employés participent, par exemple, à des activités de bienfaisance annuelles telles que le Relais pour la vie, Rouler vers demain de Rick Hansen et la course Terry Fox.

En 2003, les taxes et impôts à la charge de la Banque Scotia se sont élevés à 1,5 milliard de dollars (base de mise en équivalence fiscale). Le montant total représente environ 33 % du revenu avant impôts de la Banque pour l'exercice 2003.

Sont compris dans ce montant les impôts directs sur les revenus exigés par les administrations fédérale et provinciales du Canada, de même que par les administrations publiques de territoires étrangers où la Banque exerce ses activités. (Pour de l'information détaillée sur les taxes et impôts payés par la Banque Scotia en 2003, se référer au Rapport annuel 2003.)

### Taxes et impôts payés au Canada en 2003

(au 31 octobre 2003)

(milliers de dollars)	Impôts sur le revenu	Impôts sur le capital	Autres taxes et impôts <sup>(1)</sup>
<b>Fédéral</b>	<b>240 372</b>	<b>–</b>	<b>138 963</b>
<b>Provincial</b>			
Terre-Neuve	1 688	1 291	2 725
Île-du-Prince-Édouard	492	267	216
Nouvelle-Écosse	4 815	2 314	3 699
Nouveau-Brunswick	2 379	1 219	1 666
Québec	27 709	8 018	9 350
Ontario	89 683	32 832	96 738
Manitoba	2 485	1 550	2 676
Saskatchewan	2 079	2 126	1 104
Alberta	9 078	–	3 528
Colombie-Britannique	9 279	4 598	7 539
Territoires	113	–	9
<b>Total des provinces</b>	<b>149 800</b>	<b>54 215</b>	<b>129 250</b>
<b>Total</b>	<b>390 172</b>	<b>54 215</b>	<b>268 213</b>

(1) Cette catégorie englobe les charges sociales, la TPS et les taxes de vente, les taxes municipales et les primes d'assurance-dépôts



## Soutien régional

# Colombie-Britannique et Yukon

### Répercussions économiques dans la région

La Banque Scotia contribue grandement à l'économie de la région : elle emploie plus de 3 100\* personnes, à temps plein et à temps partiel, et a autorisé plus de 5,4 milliards\* de dollars de crédit à près de 14 400 clients d'affaires (dont environ 13 000 petites entreprises avec une limite de crédit inférieure à 250 000 \$). En 2003, la Banque a aussi versé dans la région plus de 21 millions de dollars sous forme de taxes directes et indirectes.

\* nombre d'individus en date du 31 octobre 2003

### Engagement envers la collectivité

En 2003, la Banque Scotia a versé plus de 1,8 million de dollars à de nombreux organismes de charité de la région. Voici quelques faits saillants :

- Un don de 250 000 \$ à l'Université Simon Fraser, à Vancouver, a permis de créer le *Scotiabank Student Scholars Program*, un fonds de dotation constitué à l'intention des étudiants de chacune des cinq facultés de l'université.
- La population de l'île de Vancouver devrait connaître une hausse constante au cours des 15 prochaines années, y compris celle des personnes âgées ayant besoin de soins de santé. Le don de 75 000 \$ réparti sur cinq ans que la Banque Scotia a versé au *Greater Victoria Hospital Foundation* contribuera au remplacement du matériel diagnostique et de traitement, maintenant désuet, et à l'élargissement des services aux personnes âgées et des services de courte durée.
- À Vernon (C.-B.), la *Kindale Development Association* peut enfin offrir des programmes de jour et des séjours aux adultes et aux enfants présentant des handicaps mentaux et physiques, grâce en partie à la promesse de don de 50 000 \$ répartis sur 10 ans de la Banque Scotia.

### Engagement des employés

Nos employés de la région se dévouent également pour de nombreuses causes louables. Voici quelques faits saillants :

- Winnie Shiu, directrice de comptes, Banque privée, prend l'engagement social au sérieux. Dans le cadre du programme de gendarme auxiliaire de la GRC, elle agit à titre d'aide-policrière; de plus, elle dirige bénévolement la circulation pour le service de police de Vancouver.
- Quelque 29 employés de 11 succursales de Surrey et Delta consacrent régulièrement une partie de leur journée de travail à la *Fraser Valley Clinic* de la *B.C. Cancer Agency*.
- Le personnel de ScotiaMcLeod à North Vancouver et quelques clients ont fait équipe avec une boutique de vélos de l'endroit pour remporter la course de vélo de montagne, catégorie entreprises, tenue à Whistler (C.-B.). Cet événement rassemble chaque année des équipes de cyclistes qui se livrent une chaude lutte pendant 24 heures sans interruption. L'équipe de ScotiaMcLeod a ainsi recueilli 7 500 \$ au profit de l'Association canadienne du diabète.
- À Campbell River (C.-B.), la Banque Scotia était heureuse de s'associer à la première course Relais pour la vie organisée par les gens de l'endroit. L'équipe Scotia a recueilli plus de 11 000 \$ (dont 5 000 \$ du programme Équipe Scotia au service de la collectivité), remportant ainsi la première place des entreprises donatrices. Et c'est Nicole Henri, capitaine de l'équipe, qui a ramassé individuellement le plus d'argent.

Les employés de ScotiaMcLeod, à North Vancouver, ont fait équipe pour participer à la course de vélo de montagne « 24 Hours of Adrenalin » organisée au profit de l'Association canadienne du diabète.



## Soutien régional

# Prairies et Territoires du Nord-Ouest

### Répercussions économiques dans la région

La Banque Scotia compte pour beaucoup dans la santé économique de la région, car elle y emploie plus de 4 600\* employés, à temps partiel et à temps plein, et a autorisé plus de 13,5 milliards\* de dollars de crédit à au-delà de 54 700 clients d'affaires (dont quelque 52 300 petites entreprises avec une limite de crédit inférieure à 250 000 \$). En 2003, la Banque a payé plus de 24 millions de dollars en taxes directes et indirectes dans la région.

\* nombre d'individus en date du 31 octobre 2003

### Engagement envers la collectivité

La Banque Scotia a versé, en 2003, plus de 1,4 million de dollars à des groupes communautaires de la région. Voici quelques faits saillants :

- Un engagement à hauteur de 750 000 \$ par la Banque Scotia envers la *I.H. Asper School of Business* aidera l'Université du Manitoba à préparer les leaders de demain. Une portion du don sera affectée à un programme de bourses d'études destiné aux étudiants aux prises avec des difficultés financières.
- En Saskatchewan, les personnes souffrant de troubles rénaux sont nombreuses. C'est pourquoi la Banque Scotia a décidé de contribuer à la construction du *Centre of Excellence for Nephrology Diseases*, rattaché à l'Hôpital St. Paul. Notre don de 100 000 \$ permettra à l'hôpital d'être à l'avant-garde dans les domaines de la recherche, de l'éducation et de la thérapeutique, et d'établir une centre de transplantation rénale à Saskatoon.
- Près de 30 000 Albertains ont eu l'occasion d'apprécier les arts mexicains à l'exposition *Viva Mexico!*, qui a eu lieu au musée Glenbow de Calgary, grâce en partie au don de 15 000 \$ fait par la Banque Scotia et Scotia Capitaux. Le musée a exposé des œuvres du légendaire peintre Diego Rivera, en plus d'un large éventail d'icônes religieuses, d'artefacts, de tissus et de costumes.

### Engagement des employés

Les efforts déployés par les employés de la région aident de nombreuses causes. Voici quelques faits saillants :

- Il y a huit ans, des employés de la Banque à Calgary ont lancé le tournoi de golf *Charity Classic* au profit du *Calgary Women's Emergency Shelter*. Le tournoi de 2003 a remporté un vif succès. Un don de 70 000 \$ a pu être remis au refuge en vue de la mise sur pied d'un programme de thérapie pour enfants.
- Les succursales de ScotiaMcLeod à Calgary et à Edmonton, faisant preuve d'un esprit d'équipe sans pareil, ont participé à la marche pour les enfants *Bell Walk for Kids*, organisée au profit de l'organisme Jeunesse J'écoute, un service de consultation et d'aiguillage, par téléphone et Internet, offerts aux jeunes qui sont perturbés ou victimes d'abus. Le groupe a recueilli au total 200 000 \$.
- À l'occasion de la course Terry Fox 2003, les employés de Saskatoon (Sask.) ont recueilli 7 845,24 \$ au profit de la recherche sur le cancer, ce qui a fait passer leur contribution totale au fil des ans à 80 952 \$.
- Merv McCormack, directeur de la succursale de Selkirk, au Manitoba, et Chris Sellner, responsable, Services aux particuliers, succursale Main et Polson à Winnipeg, ont participé à la populaire partie de pêche annuelle de Crowduck Lake au profit de la Maison Ronald McDonald. Grâce à une vente de billets ainsi qu'à une vente aux enchères, la Banque Scotia a pu faire un don de plus de 5 000 \$, somme qui a couvert en partie les frais d'un traitement médical coûteux qu'a pu subir un jeune enfant de Winnipeg atteint d'une maladie neurologique rare.
- Des employés de la région du sud de l'Alberta ont participé pour la première fois au Relais pour la vie organisé partout au pays au profit de la Société canadienne du cancer. Les 144 participants ont recueilli au total 20 817 \$.



Stephen Carroll de Winnipeg donne généreusement de son temps pour s'assurer que le *Manitoba Theatre Centre* continue à offrir du théâtre aux collectivités de la province.

Une pause bien méritée durant le Relais pour la vie à Edmonton (de g. à d.) : Marie Kuliak et Karen Thind, de la Banque Scotia, en compagnie de Davis Clifford, fils de Julie et Brent Clifford, également de la Banque.

## Soutien régional

# Ontario

### Répercussions économiques dans la région

La Banque Scotia joue un rôle de premier plan sur la scène économique de l'Ontario. Elle emploie près de 21 500 employés\*, à temps plein et à temps partiel, et a autorisé plus de 41,3 milliards<sup>†</sup> de dollars de crédit à plus de 54 600 clients d'affaires (dont quelque 48 200 petites entreprises avec une limite de crédit inférieure à 250 000 \$). En 2003, la Banque a versé plus de 219 millions de dollars à la province sous forme de taxes directes et indirectes.

\* nombre d'individus en date du 31 octobre 2003

### Engagement envers la collectivité

L'année dernière, la Banque Scotia a versé plus de 15 millions de dollars à des groupes communautaires de la région. Voici quelques faits saillants :

- Comme l'économie de Windsor repose grandement sur l'industrie automobile, la Banque Scotia a fait une promesse de don de 120 000 \$ au *St. Clair College*. Cette somme, répartie sur 10 ans, contribuera à la création du *Ford Centre for Manufacturing Excellence* dont le mandat sera de former des élèves en vue d'occuper les emplois hautement techniques que comportera le secteur automobile de demain.
- Grâce à l'aide de la Banque Scotia, qui a fait un don de 50 000 \$ réparti sur cinq ans, les dirigeants de Belleville pourront convertir une ancienne école secondaire en un centre multiculturel (art, éducation et communication) appelé le *Quinte Cultural Centre*.
- Par ses programmes d'alphabétisation offerts dans les écoles des quartiers défavorisés, les prisons, les refuges pour sans-abri et les collectivités rurales, le *Frontier College* contribue à soulager la pauvreté et l'isolement. La Banque Scotia a versé un don de 150 000 \$, sur trois ans, à cet établissement unique en son genre afin qu'il puisse aider encore plus de gens.

### Engagement des employés

Partout dans la province, des employés contribuent au développement social. Voici quelques faits saillants :

- À London, le personnel du Centre clientèle commerciale de la Banque Scotia a fait équipe avec d'autres employés de la Banque au tournoi de golf *Scotiabank Charities Golf Classic*, organisé au profit de six organismes de charité de la région, et au tournoi de hockey *Easter Seals Power Play*, au cours duquel l'équipe Scotia a recueilli la somme la plus élevée, ce qui a permis de verser à l'organisme 20 000 \$ au total.
- La campagne du sourire de 2003 au profit du *McMaster's Children's Hospital* a connu un succès sans précédent. En effet, on a versé à l'établissement plus de 217 000 \$ – somme qui sera consacrée notamment à l'achat d'appareils médicaux – grâce en partie au millier d'employés de la Banque Scotia de la région du centre-sud de l'Ontario qui ont organisé de nombreuses collectes de fonds.
- Une équipe d'employées des succursales de Kitchener-Waterloo ont pris part avec leurs enfants à la *Mother-Daughter Walk for Heart and Stroke*, recueillant près de 4 000 \$ pour la recherche et le traitement.
- L'école publique Sunnyview, à Toronto, s'est dotée d'un nouvel environnement d'apprentissage pour les enfants malvoyants et malentendants. Nos succursales du district de North Toronto, avec l'aide des parents, des enseignants et des enfants, ont rassemblé en quelques mois la somme de 80 000 \$, dont 15 000 \$ du programme Équipe Scotia au service de la collectivité.

Des employés de six succursales de Markham, en Ontario, (dont Katy O'Brien, que l'on voit ici avec son fils Liam) ont participé à une marche/course de 5 km au profit de l'hôpital Markham-Stouffville.



## Soutien régional

# Québec

### Répercussions économiques dans la province

Au Québec, le Groupe Banque Scotia emploie près de 2 000 employés\*, à temps plein et à temps partiel, et a autorisé plus de 6,1 milliards<sup>†</sup> de dollars de crédit à plus de 7 100 clients d'affaires (dont quelque 5 700 petites entreprises avec une limite de crédit inférieure à 250 000 \$). En 2003, la Banque a payé plus de 45 millions de dollars à la province sous forme de taxes directes et indirectes.

\* nombre d'individus en date du 31 octobre 2003

### Engagement envers la collectivité

Au cours de l'année 2003, la Banque Scotia a versé plus de 1,3 million de dollars à des groupes communautaires. Voici quelques faits saillants :

- La Banque Scotia accorde depuis longtemps son aide à l'Université Concordia de Montréal. La Banque s'est engagée à lui verser la somme de 500 000 \$, répartie sur 10 ans, afin de l'aider à effectuer des rénovations importantes et à construire de nouvelles installations sur le campus.
- Plus de 90 000 jeunes patients pourront profiter chaque année du nouvel matériel d'imagerie médicale acquis par l'Hôpital de Montréal pour enfants grâce en partie à un don de 25 000 \$ de la Banque Scotia. L'imagerie électronique plutôt que sur pellicules permettra aux médecins de fournir aux enfants des soins diagnostiques plus précis, plus rapides et moins effrayants.

### Engagement des employés

En plus de notre soutien financier d'entreprise, les employés s'engagent personnellement dans de nombreuses causes. Voici quelques faits saillants :

- Le Centre de bénévolat de Laval distribue des repas aux familles pauvres et leur prodigue des soins. Le Centre fournit également des déjeuners dans les écoles. Cinq succursales de la région ont recueilli 8 000 \$ afin de contribuer à l'achat d'une nouvelle fourgonnette, qui permettra à l'organisme de transporter la nourriture obtenue gratuitement et d'amener à l'hôpital les gens ayant besoin de traitements médicaux.
- Quelque 90 bénévoles du Centre clientèle commerciale du Québec ont amassé plus de 100 000 \$ au profit de l'Hôpital Jacques-Viger de Montréal à l'occasion d'un souper annuel auquel ont assisté 325 membres du milieu des affaires. L'hôpital construira un « espace-vie », un endroit confortable où les patients pourront recevoir les visiteurs.
- Les employés de la Banque Scotia à Québec ont fait montre de leur profond engagement social en contribuant à la création d'une école d'agriculture au Pérou. Ils ont recueilli au total 12 300 \$, dont 2 300 \$ provenant des recettes de la vente de billets de tirage, en parrainant un souper-bénéfice et en organisant une course de chevaux.



Chaque année, une équipe d'employés sert des repas à la *Old Brewery Mission*, un refuge pour sans-abri à Montréal. Nous voyons ici (de g. à d.) Anna Covone, Amélia Stefani et Pierrette Barrie.

## Soutien régional

# Provinces atlantiques

### Répercussions économiques dans la région

La Banque Scotia constitue depuis longtemps un élément moteur de l'économie des provinces atlantiques du Canada. La Banque emploie dans la région près de 3 700 employés\*, à temps plein et à temps partiel, et a autorisé plus de 5,1 milliards\* de dollars de crédit à plus de 16 200 clients d'affaires (dont quelque 14 800 petites entreprises avec une limite de crédit inférieure à 250 000 \$). En 2003, la Banque a payé dans la région plus de 22 millions de dollars en taxes directes et indirectes.

\* nombre d'individus en date du 31 octobre 2003

### Engagement envers la collectivité

Au cours de l'année 2003, la Banque Scotia a versé plus de 1,3 million de dollars à des groupes communautaires de la région. Voici quelques faits saillants :

- La Banque Scotia s'est engagée à verser 100 000 \$ sur cinq ans à la *Innu Healing Foundation* afin de contribuer à la construction et à l'exploitation de deux centres récréatifs dans les localités éloignées de Sheshatshiu et de Natuashish, au Labrador. Les centres constitueront pour les enfants innus un lieu de rassemblement spirituel où seront offerts des programmes récréatifs et sociaux.
- Le service d'urgence du Centre de soins de santé Cobequid est l'un des plus achalandés de la Nouvelle-Écosse. Le Centre offre des services sociaux et des services de santé aux citoyens de Bedford, de Sackville et des localités environnantes. Notre don de 50 000 \$ réparti sur cinq ans contribuera à l'agrandissement des salles de traitement, de diagnostic et de physiothérapie ainsi qu'au développement des services de laboratoire.
- Notre don de 25 000 \$, réparti sur cinq ans, à l'Université St. Thomas (sur le campus de l'Université du Nouveau-Brunswick à Fredericton) a contribué à la construction d'un édifice de 36 000 pieds carrés visant à accueillir les 2 400 étudiants de premier cycle en arts.

### Engagement des employés

Les employés de la région manifestent leur soutien à de nombreuses causes. Voici quelques faits saillants :

- Durant les mois de mars et d'avril, des employés de Terre-Neuve ont concentré leurs efforts sur les collectes de fonds au profit de la recherche sur le cancer. Les succursales ont remis plus de 3 500 \$ à l'organisme *Real Time for Cancer*, et 20 membres du personnel ont participé au *Curl for Cancer Bonspiel*, ce qui leur a permis d'amasser 10 130 \$, somme qui comprend les fonds équivalents du programme Équipe Scotia au service de la collectivité.
- Nos succursales de Saint John (N.-B.) ont coordonné leurs efforts afin de venir en aide aux œuvres de bienfaisance locales, dont les banques alimentaires, un refuge pour femmes et un centre communautaire pour jeunes. En 2003, on a ainsi pu recueillir au-delà de 100 000 \$ grâce à de nombreuses collectes de fonds organisées dans tous les coins de la ville.
- Des employés d'O'Leary (Î.-P.-É.) ont remis un chèque de 2 021 \$ lors du téléthon régional au profit du centre de santé IWK de Halifax, qui offre des soins médicaux aux enfants des Maritimes.
- Des succursales de Fredericton et d'Oromocto (N.-B.) ont fait équipe afin de recueillir des dons au profit du programme *Little Kids, Big Needs* de la fondation de l'hôpital régional de Chalmers. Diverses activités et des tirages au sort ont rapporté plus de 5 000 \$.
- En février dernier, lorsqu'un embâcle a fait sortir trois rivières de leur lit, nécessitant l'évacuation de 1 100 résidents de Badger (T.-N.), les 42 succursales de la Banque Scotia à Terre-Neuve ont organisé des collectes de fonds afin de soutenir les victimes. En plus d'un don de 25 000 \$, les employés de tous les coins du pays ont amassé une somme additionnelle de 6 400 \$ pour contribuer aux efforts de reconstruction.

La succursale Broadway, à Corner Brook (T.-N.), a organisé plusieurs collectes de fonds au profit du *Western Memorial Regional Hospital*. Nous voyons ici (de g. à d.) Joan Knee et Joan Langer, employées de la Banque Scotia.





## Le développement des collectivités à l'échelle mondiale

### LA BANQUE SCOTIA DANS VOTRE COLLECTIVITÉ

> [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com)

En tant que la plus internationale des banques canadiennes, nous jouons un rôle actif au sein des collectivités et faisons des dons de charité destinés aux organismes locaux dans chacun des 50 pays où le Groupe Banque Scotia exerce ses activités.

Tout comme au Canada, nous privilégions les programmes de développement qui peuvent avoir des répercussions durables, à long terme, sur les collectivités locales. Nos dons sont également attribués en fonction des besoins du pays et de la région en cause. Allant d'initiatives dans le domaine de la santé et du bien-être en Amérique latine et en Asie à des programmes d'études primaires, secondaires et post-secondaires dans les Antilles, les projets que nous soutenons sont aussi variés que nombreux.

Ces quatre dernières années, le groupe Négociation internationale de Scotia Capitaux a parrainé 72 enfants de Lipangalala, en Tanzanie, par l'entremise de l'organisme Plan de parrainage. En plus des contributions individuelles des employés, qui s'élèvent à 26 000 \$, Scotia Capitaux et la Banque Scotia ont fait un don de 90 000 \$ pour la rénovation des installations scolaires, ce qui comprend l'achat de bureaux, de chaises, de manuels et d'équipement pour le terrain de jeux ainsi que l'amélioration des latrines. Il s'agit du troisième projet auquel participe le groupe et qui profitera à 4 700 enfants de la région.

L'automne dernier, après un terrible tremblement de terre qui a ravagé Puerto Plata et les localités environnantes, en République dominicaine, la Banque Scotia a versé 50 000 \$US à un fonds d'assistance afin de contribuer aux efforts de reconstruction. Depuis plus de 83 ans, la Banque manifeste son soutien de façon tangible aux collectivités de la République dominicaine.

Pour contribuer au succès du Junkaroo, le festival national des



Dans le monde entier, des directeurs de succursales de la Banque Scotia, tels que Phillip Haven de la succursale East St. et Solider Rd., à Nassau (Bahamas), que l'on voit ici en compagnie de sa fille, font montre d'un profond engagement social.

Bahamiens, la Banque Scotia accorde son soutien financier et des employés contribuent bénévolement à l'organisation des festivités, lesquelles comprennent, entre autres, une parade de costumes et des danses folkloriques à Nassau.

Dans les Antilles, le Groupe Banque Scotia contribue à la dotation de programmes de bourses d'études pour des établissements de huit différents pays, dont le *College of the Bahamas*, l'*Instituto Tecnico Salisiano* de la République dominicaine et le *Colegio San Ignacio* à Puerto Rico.

Une cérémonie d'inauguration des travaux a eu lieu en janvier dernier sur le terrain du service des urgences et de traumatologie de l'hôpital universitaire des Antilles. La *Scotiabank Jamaica Foundation* a donné 20 millions de dollars jamaïcains pour le projet d'expansion et l'achat de matériel essentiel pour sauver des vies.

La Banque Scotia a renouvelé son appui au populaire programme de cricket pour enfants du *West Indies Cricket Board* pour une autre période de cinq ans. Ce programme, qui englobe 12 pays





La Banque Scotia parraine le programme de cricket pour enfants du *West Indies Cricket Board*.

des Antilles, contribue à développer la confiance en soi et l'autodiscipline des enfants tout en préservant la pratique d'un sport qui fait partie intégrante de l'héritage antillais.

Dans les Bahamas, la Banque Scotia verse des dons annuels au *All Saints AIDS Camp* depuis trois ans. Tout en se faisant traiter pour leur maladie dans une atmosphère agréable, les 55 résidents du camp travaillent et s'entraident.

Le centre de soins palliatifs pour enfants *Unidad de Cuidados Paliativos del Hospital de Niños*, l'un des meilleurs hôpitaux d'Amérique latine, a reçu un don de 15 800 \$US de Scotiabank de Costa Rica S.A. pour lui permettre de moderniser son équipement et d'améliorer ses services. La Banque et ses employés ont également fait un don au *World Transplant Foundation* pour permettre à une fillette de neuf ans de recevoir d'urgence une greffe de la moelle osseuse.

Six cents enfants habitant dans un lotissement de logement social au San Salvador peuvent maintenant fréquenter une école toute neuve, grâce à Scotiabank El Salvador et ses employés, qui ont fourni le financement et coordonné le projet. Après avoir visité les nouvelles installations l'été dernier, le président de la Banque Scotia, Rick Waugh, a annoncé un don supplémentaire, lequel a permis d'acquérir du mobilier de classe auprès d'un ordre religieux qui enseigne les métiers aux jeunes des milieux défavorisés.

Les employés du Hong Kong Scotiabank Group ont versé 90 000 \$HK au *We Care Educational Fund*. Ce fonds sert à assumer les frais d'éducation et de subsistance, immédiats et à long terme, de 68 enfants de tous âges dont les parents sont morts du SRAS.

Au Mexique, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat accorde un appui important aux collectivités, particulièrement dans les domaines de l'éducation, des soins de santé et des services sociaux. Notre filiale mexicaine soutient, par exemple, la *Asociación Mexicana para la Superación Integral de la Familia* (AMSIF) par l'entremise de Casa Scotiabank Inverlat-ASMIF, où différents cours sont offerts pour favoriser l'avancement des femmes et améliorer les conditions de vie des familles démunies.

Par le truchement de ses opérations internationales, la Banque Scotia joue un rôle actif dans la lutte contre le cancer du sein. À Trinidad et Tobago, nous avons remis 69 700 \$ au groupe *Scotiabank Women Against Breast Cancer*, qui s'occupe de collecter des fonds et de promouvoir les cliniques de dépistage du cancer du sein. Dans la ville de Belize, des employés de la Banque Scotia ont participé au marchathon annuel de la *Belize Cancer Society* et, en Égypte, nous avons organisé un souper afin de recueillir des fonds au profit de la communauté canadienne du Caire.

### Participation au financement de micro-entreprises

Un peu partout dans le monde, la Banque Scotia participe à des projets de financement de micro-entreprises innovatrices. Ces projets stimulent l'économie locale et permettent aux habitants, femmes et personnes démunies comprises, de mettre sur pied et de diriger des entreprises qui soutiennent le développement communautaire.

À Kingston, en Jamaïque, une entreprise de micro-finance lancée en novembre 2002 par la Banque Scotia, l'Agence canadienne de développement international et la *Kingston Restoration Company* affiche des résultats impressionnants. *Micro Enterprise Financing Limited* (MEFL) a été créée grâce à un prêt de capitaux de deux millions de dollars canadiens de la Banque Scotia.

Seule organisation du genre dans la région, MEFL offre notamment du crédit et des services de formation en matière de prospection de clientèle et de perfectionnement du personnel à des entrepreneurs à faibles revenus qui n'ont que peu ou pas de garanties. Les membres de MEFL sont tenus mutuellement responsables des prêts qu'ils consentent, et chacun siège au comité consultatif des entreprises qu'ils soutiennent, ce qui contribue ainsi à consolider les liens au sein de la collectivité.

Un an après son démarrage, MEFL a prêté plus de 10 millions de dollars jamaïcains à 900 micro-entrepreneurs et consenti des prêts de capitaux ou à durée fixe à 450 particuliers. Qui plus est, le taux de remboursement des prêts s'établit à 99 %, ce qui est tout à fait exceptionnel. Par ailleurs, 100 clients ont reçu une formation sur la tenue de livres, le marketing et la fixation des prix. La Banque Scotia soutient activement la direction de MEFL; deux cadres dirigeants de Scotiabank Jamaica siègent au conseil d'administration de l'organisation. D'autres membres de la Banque Scotia partagent leur expertise avec le comité consultatif, en particulier dans les domaines de la gestion des risques et des ressources humaines.

Depuis mai 1993, La Banque de Nouvelle-Écosse en Guyane assure la gestion d'un programme de micro-crédit à Georgetown. En suivant la méthode du crédit collectif, selon laquelle les emprunteurs co-garantissent les prêts du groupe, Scotia Enterprise consent des prêts sans garantie à de très petites entreprises, telles que des traiteurs, des menuisiers ou des couturières. Étant donné que plus de la moitié des quelque 500 prêts en cours en 2003 ont été consentis à des femmes entrepreneures, force est de constater que Scotia Enterprise représente une façon efficace d'améliorer les conditions des femmes dans ce pays en développement.



(Photo de gauche) Le père Glenroy Nottage se tient devant une des maisons du *All Saints AIDS Camp* des Bahamas. Il est propriétaire du camp et en assure le bon fonctionnement.



(Photo de droite) *Micro Enterprise Financing Limited*, entreprise de Jamaïque financée par la Banque Scotia, consent des prêts à des entrepreneurs à faibles revenus tels que ce commerçant, qui vend des ananas, des papayes, des melons et autres fruits dans un marché achalandé de la capitale.



## Le respect de l'environnement

LA BANQUE SCOTIA DANS VOTRE COLLECTIVITÉ > [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com)

De plus en plus, les gens du monde entier sont conscients de la nécessité de protéger notre fragile environnement, par le truchement de programmes de recyclage et de conservation de l'énergie et aussi par l'adoption de pratiques écologiquement durables au sein des gouvernements et des entreprises. La Banque Scotia est consciente des répercussions de nos actions collectives sur la santé et la qualité de vie de toutes les parties prenantes, y compris les générations futures, de même que des avantages économiques à long terme que représente l'utilisation raisonnable des ressources de la planète. Nous avons mis en place des politiques et pratiques de même que des initiatives d'employés afin que nos activités soient menées de façon à ne pas nuire à l'environnement.

Paul Martel fait partie du groupe de travail sur le parc écologique de Toronto et en est l'architecte. La Banque Scotia a versé un don pour l'aménagement de ce parc.

### Politique environnementale de la Banque Scotia

La Banque Scotia s'est dotée d'une politique environnementale en 1991 et, depuis, a adopté différentes politiques et pratiques régissant chacun de ses secteurs d'activité. Le conseil d'administration de la Banque examine et approuve ces politiques et principes, et des cadres dirigeants sont chargés de les mettre en place. Quotidiennement, des employés de la Banque ont à se pencher sur des questions de nature environnementale qui concernent les activités de nos succursales, nos immeubles et nos pratiques en matière de crédit.

Notre politique est la suivante :

- Tenir à jour des programmes de recyclage et de gestion des ressources qui respectent ou dépassent les exigences environnementales imposées par la loi.
- Mener nos activités internes en conformité avec les normes de protection environnementale et les principes du développement durable, compte dûment tenu des avantages et coûts connexes.

- Favoriser un lieu de travail respectueux de l'environnement en renseignant les employés sur la conservation des ressources et en les incitant à s'y intéresser davantage.
- Vérifier périodiquement l'efficacité de toutes nos activités visant la protection de l'environnement en s'assurant qu'elles sont conformes aux exigences de la Banque et en effectuant des évaluations environnementales.
- Incorporer des critères d'évaluation environnementale, et les tenir à jour, dans notre procédure de gestion des risques et dans la gestion continue de notre actif.
- Inclure des critères sur la protection de l'environnement dans l'évaluation de nos relations avec les entrepreneurs et les fournisseurs.
- Participer à un dialogue continu avec le gouvernement, l'industrie et les parties prenantes en vue de l'établissement d'objectifs économiques et environnementaux.

#### Politique de prêt environnementale de la Banque Scotia

La Banque Scotia respecte une politique de prêt selon laquelle la procédure d'évaluation de crédit doit tenir compte de considérations d'ordre environnemental. Cette politique et les procédures connexes, qui permettent de repérer les industries et les secteurs d'activité à risque environnemental élevé, visent à s'assurer que les risques environnementaux associés aux activités commerciales de chaque emprunteur sont dûment pris en compte tout au long du processus d'emprunt.

#### Pratiques immobilières environnementales de la Banque Scotia

Le Service des immeubles de la Banque Scotia se fait un devoir d'élaborer des solutions immobilières pour la Banque et ses clients en conformité avec les principes de préservation de l'environnement. Le groupe souscrit à une politique de conformité

environnementale afin d'assurer une gestion responsable des actifs de la Banque qui respecte les principes du développement durable, tout en accordant une large place aux bonnes pratiques commerciales

Le service des immeubles a mené un projet-pilote visant à concevoir une succursale efficace sur le plan de l'environnement. Située au coin du Queensway et de l'avenue Islington à Toronto, cette succursale a été construite avec des matériaux sans danger pour l'environnement et selon des techniques d'économie de l'énergie. Le gouvernement fédéral a remis à la Banque Scotia le prix *Energy Innovators* pour la récompenser de ses efforts. Cette conception novatrice a été évaluée et incorporée, le cas échéant, à nos spécifications sur la construction des succursales.

#### Efforts de conservation

La panne d'électricité qui a eu lieu le 14 août 2003 en Ontario et dans le nord-est des États-Unis – la plus importante de l'histoire des États-Unis – a fait nettement ressortir notre dépendance face aux ressources essentielles, telles que l'électricité. La Banque Scotia a assumé ses responsabilités, en prenant des mesures spéciales durant la crise et en intégrant à ses activités quotidiennes des mécanismes axés sur la conservation et l'efficacité.

- Durant la crise, nous avons répondu à l'appel du gouvernement provincial et avons réduit la consommation d'énergie pendant une semaine, c'est-à-dire jusqu'à ce que le courant soit complètement rétabli, en encourageant nos employés à travailler à la maison, en limitant nos activités non essentielles et en réduisant l'éclairage des lieux ainsi que l'utilisation des ordinateurs et de l'air climatisé. La province de l'Ontario a loué dans les médias les efforts exceptionnels de la Banque Scotia.
- Ressources naturelles Canada nous a aussi félicités pour les efforts que nous déployons tout au long de l'année au chapitre de l'efficacité énergétique et de la réduction des émissions de gaz à effet de serre.
- Pour réduire encore plus notre consommation d'énergie, il est précisé dans les guides des succursales que l'équipement doit être éteint et l'éclairage réduit après les heures normales de travail.
- Dans le cadre de notre programme de recyclage des cartouches de toner, implanté à l'échelle du pays, près de 100 % des



La succursale Queensway et Islington, à Toronto, a fait l'objet d'un projet-pilote sur l'efficacité environnementale.



cartouches de toner pour imprimante et photocopieuse sont réutilisées chaque année.

- Tous les services et succursales de la Banque sont dotés d'un centre de recyclage pour le papier, le verre et les déchets. À nos bureaux de Scotia Plaza à Toronto, par exemple, les employés ont recyclé plus de 600 tonnes de papier et 60 tonnes de carton; en outre, le taux de réacheminement des déchets a atteint 74 %, contre 72 % l'année précédente.
- Lorsque les résidents d'Annex, dans le centre de Toronto, ont décidé de redonner vie à un parc écologique avant-gardiste, mais négligé depuis longtemps, la Banque Scotia a versé un don afin de permettre l'aménagement de sentiers pédestres, de surfaces à planter où domineront les plantes indigènes, d'un pré pour attirer les papillons et les oiseaux et d'un jardin didactique.
- Les employés de notre succursale de Vankleek Hill, en Ontario, ont fait cause commune afin de protéger une importante partie de leur écosystème local. De concert avec des membres de la société écologique du district, ils ont organisé une vente de compost à base de champignons et de jardinières en plastique. Les recettes de la vente ont été affectées à l'achat et à la protection de 13 acres du marais Alfred Bog.

### Pratiques écologiques

Nous cherchons constamment des façons de préserver l'environnement dans l'exercice de nos diverses activités, y compris l'élaboration de produits et services et l'achat d'équipement et de fournitures.

- La grande majorité des formules de la Banque sont imprimées sur du papier recyclé, et nos fournisseurs assurent une utilisation optimale du papier et de l'encre.
- Nos services bancaires électroniques contribuent à réduire notre consommation de papier. Aux guichets automatiques, par exemple, les clients peuvent choisir de ne pas imprimer de relevés, et nous n'envoyons aucune enveloppe de paiement avec le relevé mensuel VISA aux clients qui ont l'habitude de régler leur compte par voie électronique.
- L'impression des bordereaux de paye a été graduellement supprimée à partir d'avril 2003. Ainsi, 90 % des quelque

35 000 employés de la Banque Scotia au Canada reçoivent à la place un avis de paye en ligne. Cette initiative devrait permettre d'économiser plus de 830 000 feuilles de papier et d'enveloppe chaque année.

- En 2003, la Banque Scotia est devenue l'une des cinq premières entreprises au Canada à imprimer son rapport annuel, son calendrier mural et son bilan des contributions communautaires sur du papier certifié par le FSC (*Forest Stewardship Council*). Cela signifie qu'au moins 17,5 % des fibres ligneuses contenues dans le papier proviennent de forêts bien gérées, tel qu'il est certifié par le FSC, un organisme indépendant. En outre, le papier ne contient ni acide ni chlore et renferme au moins 10 % de déchets post-consommation. À notre suggestion, notre imprimeur, Quebecor World MIL, a également obtenu la certification FSC, un processus des plus rigoureux.
- La Banque Scotia continue de donner son excédent de matériel et de fournitures à des groupes à but non lucratif dans presque chaque pays où elle exerce ses activités. L'an dernier, nous avons remis plus de 600 ordinateurs, d'une valeur approximative de 100 000 \$, à des organismes de charité et des groupes communautaires partout au Canada et aussi loin qu'en République dominicaine, en Inde et en Érythrée.
- Nous avons aussi donné des fournitures de bureau et d'autres articles réutilisables, tels que des reliures, des cassettes vidéo et des boîtiers de CD, aux commissions scolaires de Toronto et du district de Peel afin qu'on s'en serve en classe.

Le Groupe Banque Scotia entend également refléter son souci de l'environnement dans ses opérations internationales. Banco Sudamericano, par exemple, notre filiale péruvienne, a élaboré, et administre, une entente relative à l'établissement d'un fonds en fiducie pour l'environnement au nom d'Antamina, une importante

Dee Patterson (à gauche) et David Santangeli (2<sup>e</sup> de la droite), de Scotia Capitaux, travaillent avec Stephen Probyn (extrême droite) et Peter Korth, respectivement chef de la direction et chef des services financiers de Clean Power Inc., dans le cadre du financement de projets de production d'électricité sans risque pour l'environnement (voir p. 38).







John Keating, chef de la direction de *Canadian Hydro Developers*, dans un parc d'éoliennes de l'entreprise Cowley Ridge à Pincher Creek (Alberta).

société minière à qui elle prête des fonds pour exploiter une nouvelle mine de cuivre et de zinc à Ancash. Cette entente, la première du genre, vise à éviter des dommages possibles à l'environnement si la mine venait à fermer. En constituant une fiducie irrévocable, Antamina garantit que les fonds nécessaires pourront être affectés aux activités de restauration de l'environnement et à la construction d'une usine de traitement des eaux, dans l'éventualité où la mine fermerait et qu'une évaluation de l'impact environnemental prouvait que des dommages avaient été causés.

### Financement d'initiatives environnementales

En tant qu'une des plus importantes banques d'investissement auprès des grandes entreprises du secteur de l'énergie, Scotia Capitaux participe au financement d'installations productrices d'électricité qui ne nuisent pas à l'environnement et contribuent à sa durabilité (parc d'éoliennes, centrales d'énergie à base de biomasse, de gaz d'enfouissement).

En tant que chef de file unique auprès de *Clean Power Income Fund*, par exemple, nous avons donné accès à 142,5 millions de dollars de capital de risque et 135 millions de dollars de crédit bancaire pour permettre au client d'investir dans des entreprises innovatrices telles que Gas Recovery Systems (GRS) inc., en Californie. L'un des plus importants producteurs privés d'électricité à base de biogaz aux États-Unis, GRS s'occupe de récupérer les gaz des sites d'enfouissement et de les convertir en électricité afin de satisfaire aux besoins des consommateurs et des industries.

Scotia Capitaux a aussi participé à un consortium bancaire pour la réalisation d'opérations de crédit à hauteur de 120 millions de dollars afin de permettre à une entreprise de Calgary, Canadian Hydro Developers (CHD), d'agrandir deux centrales hydroélectriques au fil de l'eau à faible impact et de construire une nouvelle usine alimentée à la biomasse. Toutes les centrales électriques de CHD en Colombie-Britannique, en Alberta et en Ontario sont certifiées

« EcoLogo » par Environnement Canada, c'est-à-dire qu'elles sont des sources d'énergie sans émission.

RoyNat Capital, la banque d'affaires de la Banque Scotia auprès des entreprises de taille moyenne, a aidé récemment Waterloo Hydrogeologic Inc. à élargir son champ d'action. Basée à Waterloo, en Ontario, cette entreprise conçoit des logiciels qui modélisent l'écoulement des eaux souterraines, y compris les contaminants industriels, et offre des services de consultation et de formation aux spécialistes de la préservation de l'environnement, y compris des représentants du gouvernement, dans 85 pays. RoyNat Capital a prêté des fonds à l'entreprise pour qu'elle puisse étendre ses activités ailleurs dans le monde et assurer l'accès à de l'eau propre et sans risque.

### Coopération environnementale

Pour soutenir la coopération sur les questions environnementales au sein de l'industrie des services financiers et pour élaborer des normes et pratiques qui seront appliquées de façon uniforme, le Groupe Banque Scotia a participé à un certain nombre d'initiatives de nature environnementale, tant au Canada qu'à l'étranger.

La Banque Scotia est également l'une des premières banques internationales à avoir signé la Déclaration des institutions financières sur l'environnement et le développement durable du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE). Les signataires s'engagent à incorporer des pratiques écologiques à leurs activités internes, à leur procédure d'évaluation et de gestion des risques et à l'élaboration de produits et services.

Par ailleurs, nous prêtons notre collaboration au groupe de travail sur les questions environnementales de l'Association des banquiers canadiens, dont le mandat est d'étudier les répercussions des questions et des règlements touchant l'environnement sur nos pratiques de crédit et de participer à l'élaboration de normes et de lois pour régir diverses activités telles que l'évaluation environnementale et l'aménagement du terrain.

# Nos clients

SCOTIA EN DIRECT > [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com)

Notre objectif principal est d'être les meilleurs lorsqu'il s'agit d'aider nos clients à améliorer leur situation financière en trouvant des solutions adaptées à leurs besoins. C'est une responsabilité que nous ne prenons pas à la légère – développer des produits et services novateurs qui reflètent les besoins de nos clients, améliorer notre réseau de canaux de distribution pour en augmenter les capacités et la commodité, et permettre à nos employés d'acquérir les connaissances et les habiletés nécessaires pour offrir un service de premier ordre.



Grâce à Scotia en direct, Denise Gordon-Mohamud a rapidement accès à tous ses comptes.

Au service de nos diverses collectivités

Opérations bancaires de base

Accessibilité et aménagement en milieu de travail

Répondre aux besoins uniques des clients

Accès par voie électronique

Procédure de règlement des plaintes

La Banque Scotia est extrêmement fière d'avoir été classée, pour la quatrième année d'affilée, en tête des cinq grandes banques canadiennes pour ce qui est du service à la clientèle. En effet, selon les résultats d'un sondage indépendant réalisé à l'échelle nationale par la firme Synovate, les clients de la Banque Scotia sont plus nombreux que les clients des autres grandes banques à considérer la qualité globale de notre service comme excellente.

La Banque Scotia respecte son engagement envers ses clients en les écoutant et en tenant compte de leurs besoins et préférences; en étant très attentive à leurs préoccupations; et en prenant le temps de leur communiquer de façon claire l'information financière essentielle.

## Au service de nos diverses collectivités

En tant que la plus internationale des banques canadiennes, nous voulons nous assurer que notre effectif reflète la diversité de notre clientèle. La Banque Scotia recrute activement parmi les personnes multilingues, et permet aux clients d'obtenir ses services les plus populaires dans la langue de leur choix. Pour mieux servir les collectivités de leur région, bon nombre de nos succursales canadiennes proposent des services adaptés à leurs besoins. En voici quelques exemples :

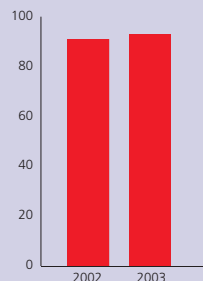
- Nos centres TélésScotia répondent aux appels en anglais, français, mandarin et cantonnais.
- Pour aider les succursales à consolider leurs liens avec certaines collectivités, le groupe Marketing régional de la Banque

Scotia crée des services, des produits et de l'information marketing en chinois. En 2003, à la suite des commentaires et suggestions formulés par les succursales qui servent d'importantes collectivités asiatiques, le groupe a produit des fiches techniques en chinois, accessibles en ligne, sur les huit produits et services les plus populaires de la Banque. Ces fiches peuvent être personnalisées et imprimées par des responsables aux services aux particuliers qui parlent chinois. Le groupe songe à proposer d'autres langues en 2004.

- Chaque année, les employés des succursales qui desservent la communauté portugaise de Toronto consacrent d'innombrables heures au soutien d'activités locales. Cette année, la Banque Scotia a parrainé la Semaine du Portugal de même que les célébrations du 50<sup>e</sup> anniversaire de l'arrivée des Portugais au Canada. Les succursales ont aussi organisé différentes activités pour souligner l'événement et remercier leur clientèle.
- Placement direct ScotiaMcLeod (PDSM) offre des services en chinois pour répondre aux besoins de ses clients qui parlent le cantonnais et le mandarin. Il leur suffit de composer un numéro sans frais pour obtenir de l'information sur les opérations sur titres et autres renseignements par une équipe chevronnée de représentants en placements. Les clients des services en ligne ont également accès aux informations

Satisfaction des clients – Scotia en direct

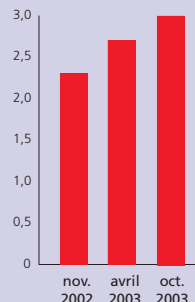
pourcentage



Dans un sondage mené en mars 2003 auprès des utilisateurs des services bancaires en ligne, le taux de satisfaction des clients de Scotia en direct a atteint 94 %, contre 92 % en 2002.

Nombre de visites Web

millions



Le nombre de visites de notre site [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com) a augmenté durant l'exercice 2003, pour atteindre un sommet en octobre avec plus de 3 millions de visites, ce qui représente 8,5 millions de visualisations de pages.

chinois en temps réel de même qu'à des recherches et commentaires de Dow Jones & Co.; ils peuvent aussi obtenir du soutien pour leurs transactions boursières avec texte d'aide en chinois. La succursale de PDSM à Richmond (C.-B.) répond aux besoins en placements de la communauté sinophone et organise régulièrement des séances d'information à l'intention de ses clients.

- Des employés de la région de Toronto discutent de finances, dans leur langue natale, à des émissions d'information diffusées par la station de télévision multiculturelle OMNI TV. Dans le même ordre d'idées, des employés des Antilles, d'Asie et d'Europe tiennent périodiquement des séances d'information, dans les succursales, les centres communautaires ou les maisons de retraite, à l'intention des propriétaires de petites entreprises, des femmes entrepreneures, des personnes âgées et des jeunes.
- À Scarborough, en Ontario, les succursales locales organisent ensemble des activités pour les collectivités grecque, sri lankaise, chinoise et sud-africaine. Ces trois dernières années, par exemple, des employés des succursales d'Eastown et de Markham et Ellesmere ont offert des cours en tamoul sur les prêts hypothécaires et les placements.
- Notre succursale de Richmond (C.-B.), au cinq Road et Bridgeport, s'est associée à la *Immigrant Services Society of British Columbia* pour recruter des représentants au service à la clientèle. Ainsi, des gens de différentes régions d'Asie et du Moyen-Orient ont pu acquérir de l'expérience à la succursale, ce qui a permis par la même occasion de mieux servir la collectivité multiculturelle.

### Accessibilité et aménagement en milieu de travail

La Banque Scotia s'est dotée d'une politique officielle selon laquelle

toutes ses installations, tous ses canaux de distribution et tous ses produits doivent être accessibles aux personnes présentant un handicap. Une équipe interfonctionnelle assure la coordination de toutes les mesures adoptées.

Les nouvelles succursales de la Banque Scotia répondent aux normes d'accessibilité de l'Association canadienne de normalisation (CSA). Au cours des neuf prochaines années, la plupart de nos succursales actuelles seront mises à niveau de sorte à répondre aux exigences de la CSA.

Nous avons amélioré les guichets automatiques bancaires (GAB) de la presque totalité de nos succursales (99 %) pour que nos clients aient plus facilement accès au lecteur de cartes, au clavier, à l'écran et à la sortie des relevés. Les appareils ont été installés plus bas et laissent plus de place pour les jambes. Des écrans couleurs plus grands à haute résolution et sans reflet de même que des touches en braille ont été ajoutés. Tous les GAB laissent maintenant un délai plus long entre les opérations pour moins bousculer les clients. Ces modifications répondent aux normes de la CSA.

De plus, la Banque Scotia a commencé à équiper les GAB d'une barre d'appui pour permettre aux clients de mieux se placer et de se soutenir. Nous travaillons également en étroite collaboration avec différents fournisseurs dans le but de concevoir du matériel et des logiciels qui soient tout à fait conformes aux normes de la CSA.

Les clients peuvent obtenir la publicité et l'information générale de la Banque Scotia dans un média substitut (cassette audio, braille, gros caractères, disquette) en composant le 1 888 615-8991 ou en se rendant à [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com).

### Accès par voie électronique

Nos clients ont accès à tous leurs produits financiers, 24 heures sur 24, sept jours sur sept, grâce à de nombreux canaux électroniques



Ces employés des succursales de la Banque Scotia dans la région de Toronto consacrent de nombreuses heures de leur temps à la collectivité portugaise.

tels que Scotia en direct, TéléScotia, les services financiers sans fil, les GAB – dont le nombre va en grandissant – et les services de paiement direct par Interac<sup>®</sup>.

Avec une Carte Scotia<sup>MC</sup>, les clients peuvent retirer des espèces ou encore obtenir le solde de leurs comptes ou une avance de fonds sur leur carte VISA<sup>®</sup> à l'un des 35 000 guichets automatiques au Canada et à n'importe lequel des 750 000 établissements répartis dans plus de 130 pays. De plus, la technologie du point de vente leur donne accès à certaines fonctions bancaires à d'autres établissements financiers et commerciaux.

La Banque Scotia est membre fondateur de l'alliance GAB mondiale, qui permet aux clients de la Banque Scotia de retirer des espèces aux guichets automatiques des membres participants sans avoir à payer de frais d'accès. La Banque Scotia exonère les utilisateurs des frais d'accès international et les membres de l'alliance n'impute pas les frais d'utilisation des terminaux pour tout retrait effectué à l'un des 24 000 guichets automatiques en Australie, en France, en Allemagne, au Royaume-Uni et aux États-Unis.

Les Services financiers Scotia en direct assurent un accès intégré, sécurisé, en une seule ouverture de session, aux comptes, produits et services bancaires, de courtage et de petite entreprise partout au sein du Groupe Banque Scotia.

Selon un sondage mené par Gómez Canada, la Banque Scotia se classe à la tête de l'industrie pour la conception de son site Web et la facilité de navigation, comparativement à la 3<sup>e</sup> et à la 7<sup>e</sup> place en 2002 et 2001 respectivement.

### Autres innovations

Le niveau élevé de satisfaction manifesté par nos clients à l'égard de nos canaux de distribution parallèles indiquent que nous pouvons fidéliser la clientèle en élargissant et intégrant notre gamme de produits, en augmentant la facilité d'accès et en ajoutant de nouvelles options technologiques. Voici quelques exemples de nos innovations

au chapitre du service électronique :

- Le site [banquescotia.com](http://banquescotia.com) comporte maintenant différents outils interactifs, dont Réponse à tout Scotia, une fonction de recherche qui transmet aux clients, en temps réel, une réponse aux questions qu'ils ont posées dans leurs propres mots et qui les guide également vers d'autres renseignements pertinents, ainsi que le Rédacteur de plans de gestion Scotia1, qui aide les propriétaires d'une petite entreprise à élaborer en ligne des plans d'affaires.
- Le site [banquescotia.com](http://banquescotia.com) permet également de trouver, en ligne, l'adresse d'une succursale et l'emplacement d'un GAB; de plus, un outil de recherche permet de trouver rapidement un conseiller de ScotiaMcLeod qui saura offrir les services désirés.
- La Banque Scotia est l'une des premières banques qui permet aux clients d'effectuer leurs opérations bancaires par téléphone au moyen d'un système de reconnaissance de la voix.
- Placement direct ScotiaMcLeod (PDSM) propose aux investisseurs autonomes un rapport personnalisé, en ligne, qui comporte un cadre facilitant la constitution de leur portefeuille. PDSM est la seule firme de courtage appartenant à une banque qui met à la disposition de ses clients les outils d'analyse technique de Recognia.
- Shell Canada et la Banque Scotia ont annoncé l'installation de GAB Banque Scotia dans près de 500 postes d'essence-dépanneurs Shell au Canada. Cela élargira notre réseau canadien de 20 % en portant le nombre de guichets automatiques à plus de 2 700.

### Les succursales

Nos clients nous ont fait savoir qu'ils préfèrent utiliser différents canaux de distribution – y compris nos succursales de détail dont le nombre s'élève à 964 – selon les opérations bancaires qu'ils doivent effectuer



et les services financiers dont ils ont besoin. Nous sommes conscients que nos relations avec la clientèle reposent sur notre réseau de succursales, et c'est la raison pour laquelle nous l'étudions et l'améliorons constamment afin de nous assurer qu'il répond aux besoins actuels des clients. En 2003, nous avons ouvert quatre succursales et fermé ou regroupé 24 établissements (voir l'annexe à la page 56).

### Opérations bancaires de base

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

- Une liste des pièces d'identité nécessaires pour l'ouverture d'un compte, ainsi que d'autres renseignements utiles, peut être obtenue à nos succursales, par téléphone et sur notre site Internet.
- Les options rattachées à nos différents comptes reflètent les préférences de nos clients et offrent la meilleure valeur possible. Notre Diagnostic Sélecteur de compte Scotia est un outil fort pratique qui permet aux clients non seulement de déterminer le compte et les services qui répondent le mieux à leurs besoins, mais encore de réduire au minimum leurs frais bancaires.
- Le programme Transfert simplifié Scotia® offre aux clients la possibilité de transférer à la Banque Scotia, sans tracas aucun et sans frais, les comptes d'opérations bancaires courantes qui se trouvent chez une autre institution financière canadienne.
- En 2003, nous avons conçu de nouveaux relevés pour les comptes d'épargne et de chèques en réponse aux suggestions de nos clients. Nous avons organisé l'information de façon qu'elle se consulte plus rapidement, avons ajouté le solde courant et la date et avons intégré un résumé des opérations effectuées.



### Répondre aux besoins uniques des clients

La Banque Scotia offre divers produits et services spécialisés aux jeunes, aux étudiants, aux personnes âgées et aux Canadiens à revenus modestes. En voici quelques exemples :

- Le programme *Horizon Jeunesse*® est conçu pour aider les jeunes de moins de 19 ans à s'initier aux opérations bancaires de base. Ce programme offre 20 opérations de débit gratuites par mois ainsi que des prix en espèces pour encourager les jeunes épargnants.
- Le plan *Privilèges bancaires étudiants*<sup>MC</sup> offre des réductions sur les frais bancaires habituels ainsi que divers autres avantages aux étudiants à temps plein des universités, collèges et autres établissements post-secondaires reconnus au Canada.
- Le programme *Scotia Plus*® propose aux personnes de 59 ans ou plus jusqu'à 40 opérations de débit gratuites par mois de même que d'autres services gratuits ou à prix réduit.
- Notre compte de base Scotia est une solution bancaire peu coûteuse qui convient bien aux clients qui n'effectuent que quelques opérations par mois et qui préfèrent le service à la caisse.

### Services bancaires aux autochtones

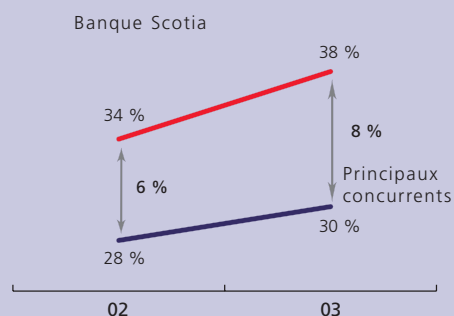
La Banque Scotia est la première banque à charte canadienne qui a ouvert une succursale dans une réserve, soit à Standoff (Alberta), en 1971. Nous exploitons maintenant quatre succursales dans des réserves, auxquelles s'ajoute un réseau de centres d'opérations bancaires pour autochtones.

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

Depuis plusieurs années, notre succursale de Rama, près d'Orillia (Ontario), offre aux membres de la Première nation Chippewas de

La satisfaction et la fidélité de la clientèle sont essentielles à des relations solides et durables. Le niveau de satisfaction des clients reflète leur perception de la Banque Scotia et leur attitude à notre égard, tandis que leur degré de fidélité est un indicateur précurseur de leur comportement futur. La Banque Scotia a créé un « indice de fidélité », en se fondant sur les sondages menés par des tiers, qui regroupe des indicateurs clés, tels que l'« empressement à recommander la Banque Scotia ». En 2003, la performance exceptionnelle de la Banque Scotia et l'accent mis sur les relations entre le personnel et le client nous ont permis de conserver la première place dans l'industrie tant pour la satisfaction que pour la fidélité de la clientèle.

### Chef de file pour la fidélité des clients



Mnjikaning un programme de logement des plus novateurs qui leur donne la possibilité d'obtenir un prêt hypothécaire ou un prêt personnel pour rénovations domiciliaires, ce qui n'est normalement pas chose aisée puisque les propriétés que possèdent les collectivités autochtones sur les réserves peuvent difficilement être données en garantie. En 2003, nous avons décaissé six prêts hypothécaires d'une valeur supérieure à 402 000 \$, et avons consenti des prêts à des particuliers qui n'auraient pas admissibles à du crédit n'eût été de ce programme.

### Communication de l'information financière

Bien servir nos clients et le public signifie leur fournir de l'information pertinente, en temps opportun, sur les questions qui intéressent tous les consommateurs. Comme la Banque dispose d'une vaste expertise sur un grand nombre de sujets allant de l'économie aux finances personnelles en passant par la sécurité, la gestion de patrimoine et le crédit, nous partageons souvent nos connaissances dans des séminaires, lors d'événements spéciaux ou encore dans le cadre de programmes éducatifs. Voici quelques faits saillants :

- Depuis bon nombre d'années, la Banque Scotia distribue des vidéos afin d'informer les personnes âgées et les groupes communautaires sur les risques de fraude par téléphone et dans la publicité. En fait, depuis 1996, le programme de sensibilisation à la fraude de la Banque Scotia intitulé « ABCs of Fraud » a été présenté à 57 000 personnes à l'occasion de 1 400 séances d'information tenues dans des clubs, des églises et des centres récréatifs. Il s'agit d'un programme national de prévention et d'information conçu à l'intention des personnes âgées pour les prémunir contre les actes frauduleux. Ce programme est d'autant plus important aujourd'hui que les personnes âgées – le groupe d'internautes qui croît le plus rapidement – sont de plus en plus victimes d'usurpation d'identité et autres actes frauduleux par Internet.

- Les employés du Groupe Banque Scotia à Peterborough (Ontario) ont trouvé une façon originale de renseigner les personnes âgées sur les questions de planification testamentaire et successorale : ils commanditent et co-produisent une série de 13 émissions (« Your Estate Matters Too ») diffusée à la télévision collective. Dans le confort de leur maison, les personnes du troisième âge se renseignent ainsi sur divers sujets allant de la planification successorale pour les fermes et commerces au droit familial et aux prestations en cas d'incapacité.
- Aujourd'hui, les étudiants ont besoin de connaître les moyens à leur disposition pour financer leurs études post-secondaires. C'est pourquoi la Banque Scotia parraine le site [studentawards.com](http://studentawards.com), un service de recherche en ligne, gratuit, pour les étudiants qui ont besoin d'une bourse d'études. Ils peuvent notamment y obtenir des renseignements sur la bourse d'études spéciale qu'offre la Banque Scotia. De plus, au site [banquescotia.com](http://banquescotia.com), les étudiants peuvent recourir à un outil récemment amélioré, le Diagnostic crédit Scotia pour étudiants, pour obtenir de l'information sur les services bancaires, de crédit et d'assurance de la Banque Scotia et présenter des demandes en ligne.
- Les employés de la succursale de Scarborough, en Ontario, et du Centre clientèle commerciale de la région contribuent à l'éducation financière des jeunes dans le cadre du *Residential Treatment Program* de l'organisation *Est Metro Youth Services*. Pour le volet « connaissances pratiques » de ce programme, le personnel a invité 12 adolescents à venir s'initier aux opérations bancaires, au crédit et au placement.
- Pour aider leurs clients à devenir des investisseurs avertis et compétents, Placement direct ScotiaMcLeod offre les cours en ligne de l'Institut canadien des valeurs mobilières, le chef de



(Ci-dessus) Morgan Parsons a un compte d'épargne Horizon Jeunesse à la succursale de Vanier, en Ontario. Sa famille est cliente de la Banque Scotia depuis trois générations.

(Photo de gauche) Le Groupe Banque Scotia à Peterborough (Ontario) est le commanditaire et le coproducteur de *Your Estate Matters Too*, une série télévisée ciblant les personnes âgées. De g. à d. : Maria Gwilliam, Linda O'Connor, Pina Melchionna et Gordon Fallen.

file canadien pour ce qui est des cours sur les placements.

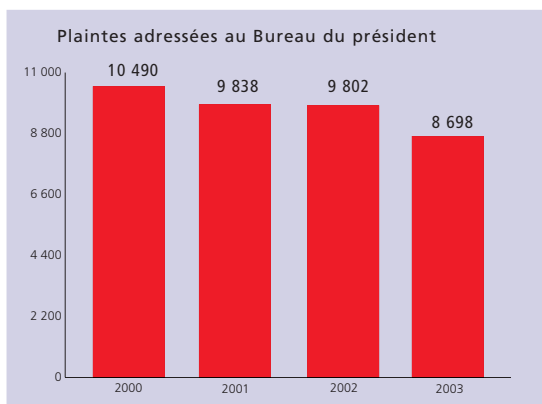
- Qu'il s'agisse de renseignements de base à l'intention des consommateurs, ou d'informations plus détaillées sur nos produits et services, nous nous efforçons toujours de les communiquer de façon claire, précise et facile à comprendre. Nous produisons différents bulletins d'information, dont L'Investisseur, qui accompagne les relevés de placements trimestriels, et ScotiaPlus pour les membres du programme ScotiaPlus pour personnes âgées.

**Procédure de règlement des plaintes**

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

En 2003, le nombre de plaintes soumises au Bureau du président a diminué de 5 % pour s'établir à 8 698, ce qui comprend une baisse de 18 % des plaintes adressées aux succursales. Selon les résultats d'un sondage mené auprès de 1 545 clients qui ont déposé une plainte au Bureau du président, 86 % ont été pleinement satisfaits de la façon dont leur plainte a été traitée. Nous sommes également fiers du fait que le Bureau a reçu 293 mentions élogieuses sur le personnel, une augmentation de 35 % par rapport à l'année précédente.

Cette tendance sur plusieurs années vient renforcer les résultats du sondage annuel mené par Synovate et qui place la Banque



(À droite) Pour aider les succursales à consolider leurs liens avec certaines collectivités, le groupe Marketing régional de la Banque Scotia rédige en chinois différents documents d'information et dépliants publicitaires.



Scotia en tête des grandes banques canadiennes, une quatrième année d'affilée, pour l'excellence de son service à la clientèle (voir page 39).

Pour en savoir plus sur le Bureau de l'ombudsman et lire sa revue de l'année, consulter le Rapport de l'ombudsman à [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com).

Si un client estime que notre processus interne n'a pas permis de régler le problème en question, il peut prendre contact avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OBSI), un organisme indépendant qui étudie les plaintes formulées par les consommateurs contre les fournisseurs de services financiers. Le Centre for the Financial Services OmbudsNetwork (CFSON) peut aussi prêter assistance au client qui ne sait pas où s'adresser ou comment régler un conflit avec son fournisseur de services financiers. Pour de plus amples renseignements, on peut se rendre au site Internet [www.obsi.ca](http://www.obsi.ca) ou appeler sans frais le CFSON au 1 866 538-3766.

**Donner suite aux commentaires des clients**

En plus de nos efforts pour régler les plaintes des particuliers, nous cherchons constamment à améliorer nos produits et services, nos canaux de distribution, nos communications et notre processus opérationnel en incorporant les commentaires et suggestions que nous recueillons auprès de nos clients à l'aide de nos propres ressources ou par l'entremise d'un tiers. Voici quelques faits saillants :

- Chaque année, nous sondons par téléphone plus de 100 000 clients de nos services aux particuliers, choisis au hasard, dans le cadre de « La Banque aux yeux des clients », notre programme d'évaluation de la fidélité et de la satisfaction du client. Des fiches d'évaluation sont remises à la haute direction et aux succursales pour qu'elles donnent suite aux résultats du sondage. D'autres sondage similaires menés périodiquement auprès des petites et moyennes entreprises fournissent une rétroaction au Groupe Gestion privée Scotia, à ScotiaMcLeod et à Placement direct ScotiaMcLeod.

- Pour concevoir et améliorer ses produits et services, la Banque Scotia effectue des recherches approfondies, forme régulièrement des groupes de consultation, effectue des évaluations mystères ainsi que des sondages et analyse les tendances décelées à partir des données sur les plaintes des clients.
- Les employés peuvent suggérer des façons d'améliorer l'expérience client en ayant recours à Scotia J'écoute, une service gratuit qui leur permet de discuter par téléphone ou par courriel, anonymement s'ils le désirent, des questions qui réduisent leur capacité d'offrir un service hors pair.
- Trois fois par année, nous sondons nos succursales canadiennes sur l'aide que leur apportent nos groupes de soutien afin de mieux répondre aux besoins des clients. Selon les résultats du Sondage satisfaction Scotia 2003 mené confidentiellement auprès de 25 000 employés au Canada et en Jamaïque, les succursales sont très satisfaites de la majorité des groupes de soutien qui font équipe avec elles pour offrir aux clients un service de premier ordre.
- Nous étudions soigneusement les évaluations mystères effectuées par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). L'ACFC vérifie si l'industrie bancaire a mis en place les mécanismes nécessaires pour satisfaire aux exigences réglementaires, telles que celles qui concernent la publication des taux d'intérêt et des frais de service en vigueur, et la communication d'information sur les comptes à frais peu élevés. Nous admettons que des améliorations peuvent encore

être apportées; à cette fin, nous élaborons continuellement de nouveaux processus et de nouveaux programmes de formation à l'intention des employés.

- La Banque Scotia sollicite régulièrement les commentaires du Conseil des consommateurs du Canada sur son Bilan des contributions communautaires et sur sa performance en ce qui concerne la divulgation de renseignements au public, ainsi que ceux de La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante sur la qualité de ses services aux petites entreprises.

### Protection de l'information électronique sur les clients

Le Groupe Banque Scotia a mis en place un programme complet sur la sécurité de l'information afin de protéger les renseignements et bases de données électroniques de la Banque, de même que ses clients, contre la fraude en ligne et les virus informatiques. Nous partageons notre vaste savoir-faire en publiant sur notre site Web des pratiques de sécurité que doivent adopter les utilisateurs de l'informatique et d'Internet. De plus, notre équipe de sécurité rencontre souvent des clients individuellement afin de les aider à prévenir les actes frauduleux. Un membre de notre service de contrôle et de protection des renseignements fait également partie d'un comité consultatif du gouvernement fédéral chargé d'élaborer des politiques sur la sécurité de l'information pour les Canadiens.

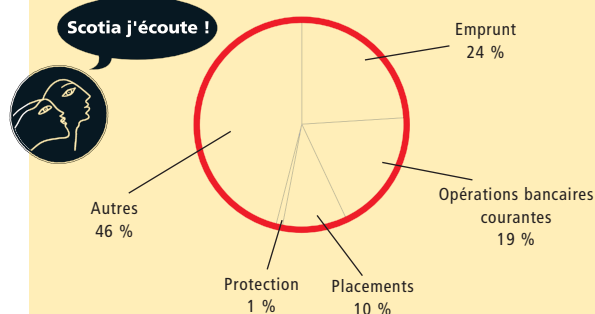
### Prévention du blanchiment d'argent

Nous avons mis en place diverses politiques et procédures afin de lutter contre le blanchiment d'argent, le financement des activités terroristes et autres activités criminelles qui mettent en danger la Banque et ses clients. La Banque Scotia enquête sur les opérations suspectes qu'elle découvre, puis les signale aux unités de renseignement financier en place un peu partout dans le monde, et ce, afin de contribuer à l'arrestation des blanchisseurs d'argent. Des programmes de formation sont offerts aux employés de tous les secteurs du Groupe Banque Scotia afin de leur permettre de bien s'acquitter de leurs responsabilités en ce qui concerne la prévention, la détection et le signalement. Nous utilisons une technologie de pointe afin d'appuyer notre personnel dans ce domaine.

### Un système de débit sûr et sécurisé

La fraude par carte de débit est une question que la Banque Scotia prend très au sérieux, car la sécurité de ce système de paiement revêt une importance de premier plan pour tous les Canadiens. Nous prenons soin d'indiquer à nos clients les précautions qu'ils doivent prendre et nous collaborons avec les autorités chargées de l'application des lois, Interac et d'autres établissements financiers afin de mettre en place les mécanismes nécessaires pour protéger nos clients et assurer l'aspect sécuritaire de notre système de carte de débit au Canada.

La majorité des messages reçus en 2003 par le service Scotia J'écoute avaient trait aux politiques, processus et programmes touchant des produits précis, liés à l'une des quatre pierres angulaires des services bancaires (opérations bancaires courantes, emprunt, placements, protection). D'autres messages concernaient l'expérience employé dans son ensemble. Les sujets traités vont de l'approche Vente et service et de l'établissement des objectifs aux programmes de marketing, aux systèmes et à l'équipement en passant par les politiques et l'administration des Ressources humaines.



54 % des messages reçus par Scotia J'écoute ont trait directement aux produits, processus et procédures liés aux quatre pierres angulaires des services bancaires.

46 % des messages ont trait à la prestation des services.



# La petite entreprise

PETITE ENTREPRISE > [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com)

La Banque Scotia est consciente du fait que les petites entreprises constituent l'élément moteur de l'économie canadienne, car elles représentent près de 80 % de l'ensemble du marché des affaires au Canada et créent plus d'emplois que n'importe quel autre secteur de l'économie. Nous veillons à leur fournir un accès facile à notre savoir-faire et à nos services financiers, en formant des partenariats propres à les rapprocher de leurs objectifs et en élaborant des produits qui les aideront à relever les défis auxquels elles doivent faire face.



Nous voyons ici John Werry, gagnant du grand championnat dans la catégorie « Senior Showmanship » au concours Hays Classic 2003, en compagnie de Peter Brown de la Banque Scotia.

Des services et des solutions pratiques

Des partenariats pour soutenir les objectifs des petites entreprises

Des programmes de micro-crédit

Des relations équitables avec les petites entreprises

Informier pour mieux servir

Des solutions innovatrices pour la petite entreprise

## Des services et des solutions pratiques

Chaque succursale canadienne de la Banque Scotia compte parmi son personnel un spécialiste qui peut guider et conseiller le propriétaire d'une petite entreprise de sorte à répondre à ses besoins financiers tant personnels qu'opérationnels. Plus de 1 500 spécialistes sont sur place pour offrir à la petite entreprise une large éventail de services couvrant toutes les étapes de son développement. Nous avons créé un outil en ligne, le Rédacteur de plans de gestion, pour aider le propriétaire d'une petite entreprise à bien déterminer ses besoins et objectifs, à prévoir ses décisions d'affaires et à planifier son succès.

Puisque les besoins d'une petite entreprise vont bien au-delà du simple accès au crédit, nous avons élaboré toute une gamme de solutions pratiques, dont des comptes d'opérations bancaires courantes. En janvier 2003, nous avons lancé le Maître Compte pour *entreprise*<sup>MC</sup>, qui est assorti d'un taux d'intérêt élevé.

Nous nous employons également à concevoir des produits qui tiennent compte du lien étroit unissant les besoins personnels et les besoins d'affaires du propriétaire d'une petite entreprise. Nous offrons, par exemple, aux vendeurs à la commission ou aux travailleurs autonomes un prêt hypothécaire qui leur facilite l'accès à la propriété; avec une mise de fonds de seulement 15 %, il leur est possible de se porter acquéreur d'une maison.

Aujourd'hui, le propriétaire d'une petite entreprise a des besoins financiers de plus en plus complexes. C'est pourquoi le personnel de nos succursales reçoit de l'aide d'une équipe de spécialistes du Centre d'information pour entreprise, qui répondent

sans délai et de façon détaillée aux questions reçues des clients par téléphone ou courriel.

À mesure que ces entreprises prennent de l'expansion, nous pouvons les adresser à nos Services aux entreprises ou à RoyNat Capital, notre banque d'affaires dont les compétences spécialisées permettent de répondre aux besoins en évolution constante des entreprises de taille moyenne.

## Des partenariats pour soutenir les objectifs des petites entreprises

Nous travaillons en partenariat avec les principales associations de petites entreprises, telles que La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante et plusieurs autres organisations professionnelles, en vue d'offrir des services bancaires privilégiés et des réductions à des milliers de propriétaires de petites entreprises.

La Banque Scotia est membre fondateur du nouveau *Dental Learning Centre*, un établissement offrant une formation professionnelle en dentisterie. De nouvelles alliances ont été formées avec la *Ontario Real Estate Association* et la *Insurance Brokers Association of British Columbia* afin d'offrir des options de financement aux propriétaires de petites entreprises.

## Des programmes de micro-crédit

Par le truchement du programme *Community Futures* et d'agences de développement réparties un peu partout au Canada, la Banque Scotia offre du financement à petite échelle visant à favori-



Les Drs Mark Gonneau et Sasha Green, deux chiropraticiens de la Région du Grand Toronto, ont profité du produit hypothécaire conçu expressément pour les travailleurs autonomes.

ser l'expansion économique régionale. Dans la région de Niagara, par exemple, nous investissons dans le *Niagara Growth Fund*, lequel permet aux petites entreprises d'effectuer des placements en actions.

### Des relations équitables avec les petites entreprises

Pour nous assurer de servir les petites entreprises de façon équitable et transparente, nous avons élaboré, de concert avec l'Association des banquiers canadiens, un code de conduite régissant les relations avec les petites et moyennes entreprises. Ce code repose sur des principes d'ouverture et de responsabilisation; il décrit également le processus de demande de crédit et de règlement des plaintes (voir à la page 12.

Si, par exemple, nous devons refuser une demande de crédit, nous présenterons nos motifs au client et, s'il y a lieu, nous le rencontrerons afin d'améliorer la proposition ou lui suggérerons d'autres sources de financement.

### Informer pour mieux servir

La Banque Scotia est d'avis qu'elle peut aider les petites entreprises canadiennes à croître et à prospérer non seulement en leur offrant des produits et services adaptés à leurs besoins, mais aussi en réunissant les exploitants dans le cadre d'événements spéciaux et de programmes d'information pour qu'ils puissent se rencontrer, partager leurs idées et entendre des experts de l'industrie et des finances. En 2003, nous avons organisé plus de 20 assemblées locales dans diverses localités canadiennes, où nos spécialistes de la petite entreprise et des questions économiques, en plus de membres d'associations de petites entreprises,

sont venus discuter du démarrage d'une petite entreprise, de son financement et de l'aspect marketing.

À Toronto, le groupe de la petite entreprise a organisé une séance d'information sur les affaires et l'économie à l'intention des entrepreneurs et des professionnels du milieu d'affaires italien. L'équipe cherche à mieux servir les milieux d'affaires italien, portugais, grec, antillais et asiatique et met sur pied, à cette fin, des rencontres et événements spéciaux.

### Soutien à l'agriculture

La Banque Scotia soutient l'industrie agricole en jouant un rôle de premier plan dans le domaine du financement traditionnel et du financement des fournisseurs. Nous finançons le bétail et les produits alimentaires pour des clients d'Agrocore United, en vertu d'une alliance unique en son genre, et finançons les intrants agricoles par l'intermédiaire des concessionnaires indépendants affiliés à Univar Canada.

Depuis 19 ans, nous parrainons le plus important concours de veaux de lait du Canada, le *Scotiabank Hays Classic*, organisé chaque année dans le cadre de la foire agricole *Royal Winter Fair* tenue à Toronto. Ce concours vise à promouvoir le leadership chez les jeunes des communautés rurales de tout le Canada par l'entremise des clubs 4-H, contribuant ainsi à former la prochaine génération d'éleveurs propriétaires. Plus de 300 finalistes des différentes régions du Canada ont participé au *Scotiabank Hays Classic* de 2003.

En 2003, la découverte d'un seul cas d'encéphalopathie bovine spongiforme (mieux connue sous le nom d'EBS ou de

maladie de la vache folle) et l'embargo mis sur le bœuf canadien par les marchés étrangers ont grandement nui à nos clients du secteur de l'élevage bovin. Nos spécialistes de la petite entreprise ont adopté une approche proactive avec les clients en les contactant un à un afin de discuter de leurs besoins de trésorerie et d'élaborer un plan de gestion. Cette façon de procéder a permis à nos clients, à l'industrie de l'élevage bovin et aux gouvernements de faire face à la crise. Un certain nombre de succursales de la Banque Scotia dans l'ouest du Canada ont également organisé des barbecues et servi du bœuf de l'Alberta pour manifester leur appui à l'industrie.

### Des solutions innovatrices pour la petite entreprise

La Banque Scotia lance sans cesse de nouvelles promotions et initiatives pour les exploitants d'une petite entreprise. En voici quelques exemples :

- En juin, nous avons ramené une offre fort populaire selon laquelle les clients reçoivent une remise en espèces équivalant à 1 % de la valeur d'un nouveau prêt à terme n'excédant pas 250 000 \$. L'exploitant peut ainsi utiliser les fonds qui lui sont remis là où il en a le plus besoin. L'offre a fait l'objet d'une publicité abondante (annonces radio, encarts accompagnant les relevés de compte, matériel de marketing des succursales et section petites entreprises sur le site banquesctotia.com).
- En septembre 2003, nous avons participé au nouveau programme Économies VISA® Affaires lancé par VISA® Canada, lequel offre des réductions en ligne sur différentes marchandises, allant des fournitures de bureau au matériel informatique et aux logiciels.
- En collaboration avec Vubiz, un organisme de formation en ligne, la Banque Scotia donne aux exploitants de petites entreprises la possibilité de suivre des programmes de certification à faible coût. Les cours comportent des modules interactifs de formation pratique, qui traitent de divers sujets tels que la gestion financière et stratégique ainsi que le commerce international.

(Photo du haut, de g. à d.) Mike Coombes et Shelley Spies, de la Banque Scotia, en compagnie de leur cliente Jodie Gray à son salon Hush Salon & Spa, à Guelph (Ontario)

(Photo du bas) Mike Coombes (au centre) avec Sam Collins (à gauche) et Rolf Christopherson, clients de la Banque Scotia et copropriétaires d'un restaurant de la région.



À la succursale du square St. George, à Guelph (Ontario), l'équipe des Services aux petites entreprises a contribué à l'élaboration de solutions de financement novatrices pour les entreprises qui ont souvent du mal à obtenir du crédit. Le bouche à oreille a attiré un détaillant de mode de la ville d'Erin, un exploitant de motel de la communauté rurale de Barry's Bay, un coiffeur situé à Guelph de même qu'un restaurateur. « Nous prenons le temps d'écouter les entrepreneurs, alors qu'aux autres banques ils se heurtent souvent à beaucoup de résistance, en nous intéressant d'abord et avant tout aux points forts sous-jacents de l'entreprise », fait remarquer Mike Coombes, directeur de comptes, Services aux petites entreprises. Il ajoute que les employés de la succursale deviennent souvent les clients de leurs clients!



# Financement par emprunt

Les tableaux suivants indiquent – par province et pour l'ensemble du Canada – le montant du financement par emprunt autorisé et impayé au 31 octobre 2003 ainsi que le nombre de clients visés.

Niveaux d'autorisation	0 \$ - 24 999 \$			25 000 \$ - 99 999 \$			100 000 \$ - 249 999 \$			250 000 \$ - 499 999 \$		
	Autorisé en milliers de dollars	Impayé en milliers de dollars	Clients	Autorisé en milliers de dollars	Impayé en milliers de dollars	Clients	Autorisé en milliers de dollars	Impayé en milliers de dollars	Clients	Autorisé en milliers de dollars	Impayé en milliers de dollars	Clients
Colombie-Britannique	47 091	21 392	6 820	200 910	114 200	4 042	250 234	173 853	1 657	201 743	139 086	595
Alberta	50 904	25 505	7 146	210 434	131 608	4 221	266 613	186 868	1 755	171 807	124 930	509
Saskatchewan	23 985	16 003	2 372	108 506	77 886	2 163	110 298	83 041	737	56 927	42 993	174
Manitoba	179 185	35 213	15 663	865 262	260 710	17 055	154 159	93 523	1 162	88 829	46 504	274
Ontario	177 225	82 273	25 520	802 345	481 748	16 150	1 003 206	688 748	6 584	775 163	534 490	2 318
Québec	21 041	10 271	2 555	109 179	64 370	2 191	149 116	103 239	995	142 629	106 438	403
Nouveau-Brunswick	15 790	9 065	2 089	60 217	40 114	1 215	72 336	51 071	477	55 560	39 124	160
Nouvelle-Écosse	23 803	12 589	2 916	109 586	75 839	2 140	117 239	85 569	798	82 214	53 824	243
Î.-P.-É.	4 590	2 904	538	22 128	15 789	445	30 775	24 705	192	27 917	21 261	77
Terre-Neuve	17 776	9 773	2 032	71 184	47 389	1 443	78 827	58 179	537	51 853	40 792	152
Territoires	1 200	352	234	4 567	2 605	88	4 686	3 436	31	2 420	1 379	8
<b>Canada</b>	<b>562 590</b>	<b>225 340</b>	<b>67 885</b>	<b>2 564 318</b>	<b>1 312 259</b>	<b>51 153</b>	<b>2 237 488</b>	<b>1 552 233</b>	<b>14 925</b>	<b>1 657 062</b>	<b>1 150 820</b>	<b>4 913</b>

Niveaux d'autorisation	500 000 \$ - 999 999 \$			1 000 000 \$ - 4 999 999 \$		
	Autorisé en milliers de dollars	Impayé en milliers de dollars	Clients	Autorisé en milliers de dollars	Impayé en milliers de dollars	Clients
Colombie-Britannique	287 802	206 835	417	880 192	600 348	419
Alberta	196 284	142 104	295	712 574	463 043	327
Saskatchewan	51 951	37 487	78	151 330	107 356	75
Manitoba	102 110	59 926	149	270 995	189 129	136
Ontario	950 548	660 485	1 406	3 489 152	2 288 195	1 657
Québec	236 690	182 295	338	970 533	703 649	442
Nouveau-Brunswick	64 396	43 569	93	174 235	113 799	86
Nouvelle-Écosse	91 372	60 825	136	343 916	230 177	160
Î.-P.-É.	38 460	30 945	56	90 881	66 820	53
Terre-Neuve	38 189	25 999	56	82 866	64 354	39
Territoires*	1 734	1 233	3	4 785	4 632	3
<b>Canada</b>	<b>2 059 536</b>	<b>1 451 701</b>	<b>3 027</b>	<b>7 171 459</b>	<b>4 831 503</b>	<b>3 397</b>

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

Niveaux d'autorisation	plus de 5 000 000 \$		
	Autorisé de dollars	Impayé de dollars	Clients
Colombie-Britannique et Territoires du Nord-Ouest*	3 530 899	1 756 984	172
Alberta et Yukon*	7 843 810	2 753 488	204
Saskatchewan	514 299	275 262	27
Manitoba	1 446 217	831 494	68
Ontario	34 108 853	14 212 882	966
Québec	4 552 333	2 632 744	185
Nouveau-Brunswick	1 014 515	470 148	31
Nouvelle-Écosse	1 870 259	763 108	69
Î.-P.-É.	84 300	74 926	3
Terre-Neuve	429 444	258 083	18
<b>Canada</b>	<b>55 394 930</b>	<b>24 029 121</b>	<b>1 743</b>

\* Pour des raisons de confidentialité, nous avons combiné dans cette catégorie la Colombie-Britannique aux Territoires du Nord-Ouest, et l'Alberta au Yukon.



## La satisfaction des employés

CARRIÈRES À LA BANQUE SCOTIA > [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com)

Notre personnel représente, pour nos clients, le visage et le cœur de la Banque Scotia. Voilà pourquoi nous n'épargnons aucun effort pour obtenir le plus haut niveau de satisfaction et d'engagement parmi nos employés. De cette façon, nous sommes certains que nos clients reçoivent le meilleur service possible de la part d'employés motivés, perspicaces et dévoués.



Ross Anderson, directeur principal des Affaires gouvernementales (avec sa femme Amy et sa fille Sydney) a bénéficié d'un congé parental de deux mois en vertu du programme de la Banque Scotia.

Des modalités de travail flexibles	Un milieu de travail sain et sécuritaire	Un effectif diversifié
Des communications ouvertes et bilatérales	Une rémunération concurrentielle	Reconnaissance du mérite

Dans le but de soutenir les efforts que nos employés investissent pour offrir un service clientèle de qualité supérieure, la Banque Scotia s'appuie sur cinq valeurs d'entreprise – l'intégrité, le respect, la détermination, la perspicacité et le dynamisme – qu'elle incorpore à tous les programmes et services qui intéressent les employés.

Dans les pages suivantes, nous mettons en relief certains des principes à la base d'une organisation qui assure à tous les employés fierté et réussite.

### Des modalités de travail flexibles

Depuis 1996, le Groupe Banque Scotia offre des modalités de travail flexibles pour aider les employés à concilier leur vie professionnelle avec leur vie personnelle. Il peut s'agir de travail partagé, d'un horaire flexible, de télétravail, d'un poste à temps partiel ou autres.

En 2003, pas moins de 1 051 employés de la Banque Scotia

ont bénéficié de modalités de travail flexibles. Certains en ont profité pour prendre soin de parents âgés, ou encore pour retourner aux études. D'autres voulaient simplement consacrer plus de temps à leur famille. Pour suivre l'évolution constante des besoins des employés, nous avons revu notre politique actuelle afin d'élargir la portée du programme et nous avons simplifié les modalités de demande ainsi que la procédure administrative.

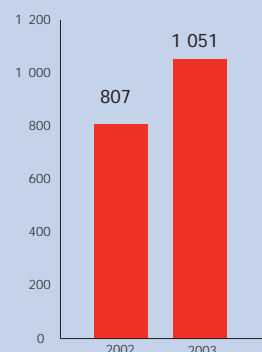
### Un milieu de travail sain et sécuritaire

La Banque Scotia a toujours pris les mesures nécessaires pour assurer la santé et la sécurité des employés et des clients. En 2003, nous avons adopté un nouveau programme d'hygiène et de sécurité au travail qui répond aux derniers règlements adoptés par le gouvernement fédéral. Il comporte maintenant des personnes-ressources en matière de formation, de santé et de sécurité, ainsi qu'un processus

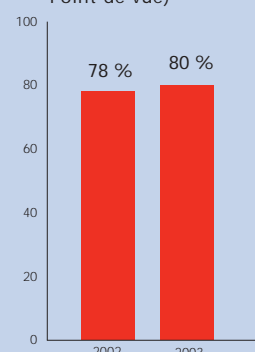
Les objectifs de diversité établis par la Banque Scotia traduisent les efforts qu'elle déploie pour que son effectif et sa clientèle reflètent vraiment la société canadienne d'aujourd'hui.

<b>Objectif de diversité 1</b>	<b>Objectif de diversité 2</b>	<b>Objectif de diversité 3</b>
Être reconnue comme un employeur de choix – un employeur qui reflète la collectivité et qui attire et retient des gens talentueux aux antécédents variés	Réaffirmer la détermination de la Banque à créer un milieu de travail positif pour tous ses employés	Consolider nos relations avec les collectivités et y renforcer notre image de marque.

Participants au programme de modalités de travail flexibles



Satisfaction des employés (sondage Point de vue)



amélioré pour soumettre des plaintes et signaler des incidents. Les employés sont invités à participer à titre de représentants en hygiène et sécurité ou de préposés aux premiers soins, ou encore simplement en contribuant au maintien d'un milieu de travail sans risque.

L'année qui vient de s'écouler, et tout particulièrement la crise du syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS) qui a sévi au Canada et en Asie, nous a permis de constater l'importance d'un programme d'hygiène et de sécurité en milieu de travail. Le Groupe Banque Scotia a communiqué sans relâche à ses employés tous les renseignements pertinents transmis par les autorités en santé publique. Nous avons fait le nécessaire pour les employés à qui les responsables en soins de santé avaient imposé l'isolement, nous avons suspendu les voyages pour affaires à destination ou en provenance de l'Extrême-Orient, et nous avons mis en place des plans de continuité pour assurer la poursuite de nos activités essentielles et maintenir le service à nos clients.

### Un effectif diversifié

En tant que la plus internationale des banques canadiennes, dont le siège social se trouve dans le pays le plus multiculturel du monde, la Banque Scotia a toujours traité tous les gens de façon juste, équitable et respectueuse. Notre place de chef de file a été confirmée par la Commission canadienne des droits de la personne à la suite d'une vérification approfondie de nos politiques et pratiques menée en octobre dernier, qui lui a permis de constater que la Banque Scotia est la première des grandes banques à se conformer en totalité avec la Loi sur l'équité en matière d'emploi. Dans son rapport 2002, la Commission a d'ailleurs mis en relief plusieurs de nos programmes et initiatives, dont nos programmes ciblant les peuples autochtones, le forum EmployAbility et notre participation au Programme d'aide à la transition.

Nous continuons à utiliser le programme de relations avec les employés pour intégrer à nos processus d'affaires des initiatives axées sur la diversité et autres questions relatives au milieu de travail. Cette année, en adoptant l'approche du tableau de bord équilibré (voir Une rémunération concurrentielle, page 54), nous



À la fin de l'exercice financier 2003, quatre vice-présidentes à la direction de la Banque Scotia ont été inscrites à la liste des 100 femmes les plus puissantes au Canada. Cette nomination a été annoncée lors d'un sommet organisé par le *Women's Executive Network*. De g. à d. : Alberta Cefis, Crédit aux particuliers; Sylvia Chrominska, Ressources humaines; Deborah Alexander, Services juridiques et Secrétariat général; Peggy Mulligan, Scotia *intek*.

avons inclus des objectifs de diversité dans les paramètres servant à évaluer le rendement des dirigeants.

Le rapport annuel sur les tendances des relations avec les employés mesure le progrès accompli dans chaque secteur d'activité au chapitre de la diversité, de la flexibilité du milieu de travail et de la satisfaction des employés. Nous avons l'intention de créer une version électronique de ce rapport de sorte que les directeurs puissent vérifier, en temps réel, le progrès de leur division ou de leur unité d'affaires par rapport aux objectifs fixés.

### Les femmes

Plus de 72 % des employés de la Banque Scotia sont des femmes. Toujours dans le but de supprimer les obstacles à leur avancement, nous les aidons à acquérir, par le truchement de divers programmes et politiques, les connaissances et les compétences dont elles ont besoin pour occuper des postes à responsabilités croissantes.

Cette année, le taux de représentation des femmes à la haute direction (vice-présidence et échelons supérieurs) atteint 19,6 %, une hausse de 0,7 % par rapport à 2002. Il s'agit certes d'une amélioration, mais la Banque Scotia a la ferme intention de progresser encore plus dans cette voie afin de rattraper son retard face aux autres grandes banques canadiennes et de prendre la tête du peloton. À cette fin, la Banque Scotia mettra en place un programme détaillé dont le but est d'atteindre, d'ici à la fin de l'exercice 2004, un taux de représentation des femmes de 22 % parmi les hauts dirigeants.

La Banque Scotia a déjà lancé *Scotiawomen's Connection*, un réseau mondial qui rassemble des femmes cadres du Groupe Banque Scotia intéressées à partager de l'information sur l'avancement professionnel, à agir comme mentors auprès d'autres femmes et à prendre une part active à diverses initiatives visant à aider les femmes à atteindre l'autonomie financière. Des ramifications de ce réseau sont en cours de formation à Scotiabank Jamaica et à Scotiabank Inverlat, au Mexique.

Dans la région du centre de l'Ontario, des femmes des services aux entreprises ont créé récemment leur propre réseau, *wōBANKERS*, dans le but de faire augmenter le nombre de femmes à des postes liés aux services aux entreprises, et de faire progresser le réseautage, le mentorat et la formation.

Scotia Capitaux est un des membres fondateurs de *Women in Capital Markets* (WCM), organisme qui s'est donné comme mandat de promouvoir l'accès et la participation des femmes aux marchés des capitaux, leur perfectionnement et leur avancement.

Plus de 30 employés du Groupe Banque Scotia jouent un rôle actif au sein du WCM, que ce soit en servant de mentors, en prononçant des conférences sur le perfectionnement personnel et professionnel ou encore en prêchant par l'exemple.

D'autres mesures sont en cours d'élaboration en vue de favoriser la progression des femmes au sein de la Banque Scotia, dont la révision de notre programme de recrutement, le renouvellement de notre programme d'avancement professionnel et l'élaboration d'un solide programme de mentorat.

### Les peuples autochtones

En 2003, 1,2 % des employés de la Banque Scotia étaient des autochtones. Depuis longtemps, nous avons en place une stratégie qui vise non seulement à recruter des autochtones, mais aussi à les retenir. Dans le cadre de cette stratégie, la Banque Scotia conçoit des activités et des mécanismes afin d'informer et d'aider les autochtones après leur entrée en fonctions. Les membres du cercle d'employés autochtones de la région de Toronto, par exemple, se rencontrent plusieurs fois par année pour réseauter.

Pour favoriser l'intégration des autochtones dans notre effectif, des employés de différents services de la Direction générale ont participé à un atelier qui les a renseignés sur les façons de créer un environnement de travail propice à l'embauche et au maintien en poste d'autochtones.

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

### Les personnes atteintes d'un handicap

En 2003, 3 % des employés de la Banque Scotia étaient atteints d'un handicap, une hausse de 1,4 % par rapport à 2002. De concert avec le *Employment Equity Human Rights Group*, la Banque Scotia

travaille à l'application de plans d'action visant à accroître, au cours des quatre prochaines années, le nombre de personnes handicapées que nous recrutons, formons et conservons au sein de notre effectif.

En 2003, la Banque Scotia a tenu son premier forum *EmployAbility*. L'objectif de ce forum sur l'employabilité était d'informer les agents de recrutement de la Banque Scotia sur les façons de recruter et de retenir les personnes handicapées. Au cours de la journée, des études de cas et des jeux de rôles ont permis d'illustrer les moyens à prendre pour régler les questions touchant l'aménagement du lieu de travail ainsi que les problèmes d'attitude qui font obstacle à l'embauche de personnes handicapées. La Banque Scotia prévoit organiser d'autres forums de ce genre dans les principaux centres urbains du Canada.

Dernièrement, la Banque Scotia a reçu un prix des ministères de la Défense nationale et des Anciens Combattants pour sa participation au Programme d'aide à la transition (PAT). Ce programme aide les membres des Forces canadiennes qui ont été libérés pour des raisons de santé à faire la transition vers le milieu du travail civil. Les recruteurs de la Banque Scotia ont accès à la base de données électronique du PAT, qui renferme le nom de plus de 400 candidats hautement qualifiés et compétents.

Le Bureau mondial de la formation de la Banque Scotia a organisé un forum à l'intention de ses fournisseurs de formation dans le but de les renseigner sur les besoins des personnes handicapées en matière d'accessibilité et d'aménagement du lieu de travail. Au programme de la journée figuraient notamment des démonstrations de la technologie d'adaptation utilisée par des employés de la Banque Scotia. On a incité les fournisseurs à tenir compte des besoins des apprenants handicapés de sorte que ces derniers puissent participer pleinement aux activités de formation et d'apprentissage.

### Les minorités visibles

Aujourd'hui, au Canada, un employé de la Banque Scotia sur cinq, soit un peu plus de 20 %, fait partie d'une minorité visible. Grâce à nos programmes de recrutement, de promotion, de rémunération, de formation et de planification de carrière, le nombre de membres de minorités visibles occupant des postes de direction a augmenté de 63 % au cours des cinq dernières années. En 2003, le taux de représentation des minorités visibles au niveau de la haute direction (vice-présidence et échelons supérieurs) s'établissait à 8,7 %.

La Banque continue de parrainer les prix et bourses d'études



En avril 2003, notre Centre de contact des services bancaires électroniques de Calgary a animé une journée d'information sur la santé afin de soutenir les employés de la région dans leurs efforts pour vivre en meilleure santé.

Harry Jerome, lesquels visent à souligner les réalisations des jeunes Afro-Canadiens. Ces jeunes gens constituent une importante réserve de candidats talentueux.

#### Autres initiatives sur la diversité en 2003

- La Banque Scotia continue d'appuyer *Ability Edge*, un programme à but non lucratif qui permet à des diplômés post-secondaires présentant un handicap de faire des stages rémunérés dans diverses organisations. En 2003, 12 personnes handicapées ont fait un stage à la Banque Scotia.
- La Banque Scotia est à nouveau le parrain principal de la série de déjeuners du *Women's Executive Network*. Des femmes de la Banque Scotia, et de tous les secteurs de la main-d'œuvre canadienne, se rencontrent pour établir des liens et échanger de l'information sur l'entrepreneuriat et l'avancement professionnel des femmes.
- En 2003, la Banque Scotia a été le principal parrain des tables rondes organisées par la *Women in Leadership Foundation* à l'intention des étudiantes autochtones et des étudiantes en général dans plusieurs campus universitaires canadiens.
- Un projet de technologie d'adaptation a été lancé pour faire en sorte que les employés aveugles ou malvoyants aient accès aux outils Internet et autres outils technologiques nécessaires à l'exécution de leurs fonctions. L'objectif ultime du projet est de mettre à niveau les outils technologiques de la Banque Scotia de sorte qu'ils répondent aux exigences d'accessibilité établies.
- En tant que membres du comité indépendant de bénévoles *Scotiabankers for Universal Access (SFUA)*, 46 employés ont présenté des recommandations concernant les employés handicapés.
- Le Groupe Banque Scotia organise des déjeuners annuels pour consolider les relations avec diverses collectivités aux fins de recrutement. En 2003, le déjeuner-causerie a réuni, à Toronto, des représentants qui se consacrent aux intérêts des autochtones et des personnes avec besoins spéciaux dans diverses universités du sud de l'Ontario et des secteurs environnants.
- Chaque année, plus de 250 000 \$ provenant du Fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées sont affectés à l'aménagement du lieu de travail d'employés ayant des besoins spéciaux. Nous avons acheté récemment, par exemple, du matériel et un logiciel d'activation de la voix pour un de nos

Le télétravail permet à Kristine Lalonde, Centre de contact des services bancaires électroniques de Toronto, que l'on voit ici avec son fils Joe et sa fille Lily, de travailler à la maison 60 % du temps tout en gardant son statut d'employée à temps plein.

employés, et avons placé des inscriptions en baille dans les locaux de la Direction générale.

- Nous avons aussi conclu un partenariat avec la Société canadienne de l'ouïe, qui a mené à la publication de « Breaking the Sound Barriers », un document visant à aider les employeurs à recruter des employés qui sont sourds de naissance, devenus sourds ou malentendants.

#### Des communications ouvertes et bilatérales

La Banque Scotia croit fermement qu'il est important non seulement de tenir ses employés au courant de tout ce qui a trait à leur emploi, mais également de recueillir leurs opinions et points de vue. Nous encourageons la communication bilatérale : nous voulons que les employés comprennent bien nos buts et stratégies, qu'ils aient facilement accès à l'information quotidienne touchant leur emploi à la Banque, leur rendement, les avantages sociaux et les services, et qu'ils aient l'occasion d'exprimer franchement leurs vues et leurs préférences.

Notre processus de gestion du rendement repose sur des conversations périodiques, continues entre les employés et les directeurs. Nous encourageons également le dialogue direct par nos politiques et programmes avant-gardistes, par les capacités interactives dont nous dotons nos outils de communication sur le Web et par les lignes téléphoniques sans frais que les employés peuvent utiliser à différentes fins. En 2003, le centre de service RH, par exemple, a reçu plus de 106 000 appels et de 7 000 courriels traitant de différentes questions relatives aux ressources humaines; cette formule guichet unique permet aux employés d'obtenir rapidement des réponses à leurs demandes de renseignements. Et Passeport RH, notre site intranet, fournit de l'information en ligne sur les avantages sociaux, la formation et l'emploi à tous les employés du Groupe Banque Scotia au Canada.

L'un des principaux outils dont disposent les employés pour exprimer leur opinion est le sondage annuel Point de vue. En 2003, plus de 43 000 employés au Canada et dans plus de 30 autres pays ont répondu au questionnaire, ce qui correspond à un taux de





participation de 88 %. La Banque Scotia est fière du fait que les employés tiennent à se faire entendre, et particulièrement fière du fait que 83 % des employés, selon les résultats du sondage, considèrent que la Banque Scotia constitue un milieu de travail où il est agréable de travailler.

Les employés peuvent contribuer directement à l'amélioration de l'expérience client et de l'expérience employé en nous soumettant leurs idées et leurs commentaires. Différents sondages ainsi qu'une chaîne de communication sont en place pour permettre aux employés de faire part de leurs préoccupations ou de formuler des suggestions. En 2003, pas moins de 7 86 appels et courriels ont été reçus par Scotia J'écoute, un service sans frais auquel les employés au Canada peuvent avoir recours afin d'exprimer leurs points de vue sur les politiques, procédures et programmes qui réduisent leur capacité d'offrir à la clientèle un service exceptionnel.

Le Bureau de l'ombudsman des employés est une ressource informelle, impartiale et confidentielle mise sur pied pour aider les employés à opérer des changements positifs ou à résoudre des conflits en milieu de travail. En 2003, le Bureau de l'ombudsman des employés a répondu à environ 800 demandes d'assistance. L'objectif de ce service est d'amener les employés à régler eux-mêmes les problèmes et à apporter des changements positifs dans leur environnement de travail en leur donnant les connaissances, les outils et le soutien nécessaires. L'an dernier, dans 58 % des cas, les employés ont réglé eux-mêmes la situation et, dans 25 % des cas, aucune intervention ne s'est révélée nécessaire, ce qui fait un total de 83 %. En Jamaïque, un poste semblable a été créé pour aider les employés, le premier poste du genre à être créé par un employeur dans ce pays.

**Autres outils de communication**

- Idéation est un programme mis sur pied pour récompenser les employés qui soumettent des suggestions pouvant permettre à la Banque de réaliser des économies ou de bénéficier d'autres avantages. En 2003, nous avons reçu 3 235 suggestions, et celles qui ont été retenues se sont traduites par des économies de 220 260 \$. Cette année, nous avons également créé un site intranet pour que les suggestions puissent être consultées et soumises plus facilement.
- En 2003, nous avons distribué gratuitement le premier rapport annuel du Régime de retraite de la Banque Scotia à tous les participants actifs et inactifs afin de les informer du fonctionnement, des normes de gouvernance et des résultats financiers de leur régime de retraite. Les commentaires ont été très positifs : 95 % des personnes sondées ont indiqué qu'elles avaient trouvé le rapport très ou assez informatif.

**Bien-être**

La Banque Scotia comprend l'importance que les employés accordent au bien-être, qu'il soit physique, émotionnel ou général. Elle considère également que le bien-être contribue grandement à la réussite de nos activités.

Depuis 1990, la Banque Scotia offre un programme d'aide aux employés (PAE). Par le truchement de consultations téléphoniques ou en personne, les employés obtiennent des conseils, des outils ou des ressources pour gérer les crises ou les défis personnels auxquels ils sont confrontés. Depuis peu, le PAE offre la consultation en ligne; les employés peuvent ainsi interagir avec un conseiller dans un environnement confidentiel, en direct ou encore accéder à de l'information par le nouveau site Web WorkLife Plus.

**Le respect des droits de l'homme**

Nous croyons que les employés de la Banque Scotia doivent évoluer dans un milieu de travail où l'équité est le mot d'ordre et où les droits fondamentaux de la personne sont respectés. Nous ne tolérons aucun comportement qui va à l'encontre de l'esprit ou de l'intention de la Loi canadienne sur les droits de la personne ou de toute autre loi sur les droits de la personne ou l'antidiscrimination qui s'applique aux activités de la Banque, au Canada ou à l'étranger. Tout employé qui déroge à ces principes fera l'objet de mesures disciplinaires jusques et y compris le congédiement. Nous favorisons un environnement de travail juste et respectueux, comme en font foi le Code d'éthique de la Banque Scotia, notre politique sur le harcèlement au travail (voir page 11) et notre procédure interne concernant les questions et les plaintes du personnel.

**Une rémunération concurrentielle**

La Banque Scotia s'est engagée à offrir un programme de rémunération globale qui est équitable à l'interne, concurrentielle à

**Effectif de la Banque Scotia au Canada**

La Banque Scotia est l'un des plus importants employeurs au Canada. En 2003, la Banque comptait près de 35 000 employés, dont près de 26 000 employés à temps plein et plus de 9 000 à temps partiel.

Nombre d'employés au Canada (individus)\*

Province	Employés temps plein	Employés temps partiel
Alberta	2 101	1 046
Colombie-Britannique	1 969	1 162
Manitoba	498	244
Nouveau-Brunswick	559	369
Terre-Neuve et Labrador	508	293
Nouvelle-Écosse	1 288	507
Territoires du Nord-Ouest	11	6
Ontario	16 779	4 706
Île-du-Prince-Édouard	114	60
Québec	1 550	404
Saskatchewan	420	318
Yukon	13	11
<b>Total</b>	<b>25 810</b>	<b>9 126</b>

\* au 31 octobre 2003  
(employés permanents, contractuels, temporaires et en congé)

l'externe et durable. Il englobe le salaire, les primes à long et à court terme, les avantages sociaux, les programmes d'actionnariat des employés, le régime de retraite et le programme de reconnaissance du mérite. Ce programme est conçu pour donner aux employés un sens de direction et de priorité en alignant la rémunération sur le rendement et les objectifs établis. En 2003, la Banque Scotia a versé plus de 3,3 milliards de dollars en salaires et avantages sociaux à ses employés au Canada et à l'étranger. Voici quelques faits saillants :

- Pour encourager des comportements et la tenue d'activités qui sont conformes aux valeurs d'entreprise, le Groupe Banque Scotia a adopté un système de gestion du rendement fondé sur l'approche du tableau de bord équilibré. Ce tableau de bord est un outil qui tient compte du rendement tant de l'entreprise que de l'employé, et qui met l'accent sur les objectifs financiers et opérationnels de même que sur les objectifs concernant le service à la clientèle et les relations avec les gens, ce qui comprend le leadership.
- En 2003, nous avons amélioré notre programme d'avantages sociaux en y injectant 5,6 millions de dollars. Nous avons éliminé les franchises pour les soins médicaux et dentaires et avons augmenté le nombre de médicaments, de soins de santé et de services relatifs à la vision qui peuvent être assurés.
- Plus de 25 000 personnes au Canada sont des participants actifs d'un régime de retraite du Groupe Banque Scotia.
- En 2003, 84,1 % de nos employés canadiens faisaient partie du Programme d'actionnariat des employés. À l'échelle internationale, 76 % des employés admissibles participaient au programme d'actionnariat offert.
- Environ 85 % des employés admissibles de la Banque Scotia participent au Programme d'intéressement – Canada. En vertu de ce programme, les employés prennent part à la réussite de l'entreprise s'ils répondent aux normes de rendement établis et si l'entreprise atteint les objectifs de rendement établis en fonction de critères tels que le service à la clientèle et les résultats financiers. En 2003, plus de 95 millions de dollars ont été remis aux employés admissibles.
- À l'étranger, environ 3 800 employés dans 31 pays participent au programme d'intéressement international de la Banque. Ce programme accorde des primes aux employés dans leur monnaie locale, en tenant compte de la concurrence locale et du taux d'inflation. En 2003, environ 9,2 millions de dollars canadiens ont été versés en vertu de ce programme.

Dans le cadre de ses pratiques sur le leadership, la Banque Scotia repère les employés à potentiel élevé qui occupent des postes à l'étranger tels qu'Arijeet Banerjee, directeur de succursale, Bangalore, en Inde, et leur offre une expérience de formation personnalisée à la Direction générale.

### Reconnaissance du mérite

Par différents programmes de reconnaissance du mérite qui s'appliquent à l'ensemble des employés de la Banque, et par d'autres programmes conçus pour des secteurs d'activité en particulier, nous célébrons les réalisations des employés et des équipes qui se sont démarqués et leur témoignons notre reconnaissance. Voici quelques exemples :

- Scotia Bravo, un programme de reconnaissance sur le Web, vise à récompenser les employés qui ont contribué, par leur comportement ou leurs activités, à augmenter la fidélité et la satisfaction des employés. Ce programme est offert actuellement à plus de 30 000 employés du Canada, et 82 % des employés admissibles y sont inscrits. Il englobera sous peu d'autres groupes de la Banque de sorte qu'encre plus d'employés puissent en bénéficier.
- L'an dernier, Scotia *intek*, notre groupe des systèmes et de l'exploitation, a lancé le programme de reconnaissance *Beyond Expectation*. Pas moins de 190 employés ont été récompensés pour leurs contributions exceptionnelles aux partenaires d'affaires du groupe, au leadership et à la collectivité.

### La formation et le perfectionnement

La Banque Scotia consacre des sommes importantes à l'élaboration de programmes de formation et de perfectionnement, car ils ont une incidence directe sur la satisfaction et la productivité des employés. En 2003, nous avons affecté environ 51 millions de dollars à la formation, soit à peu près 1 800 \$ par employé. Près de 28 000 employés canadiens ont suivi plusieurs milliers de cours internes ou externes.

Depuis le lancement de Mon centre de formation, notre outil d'apprentissage en direct, les employés du Réseau canadien de succursales et des Services aux entreprises peuvent élargir leur champ de compétences en suivant différents cours et ainsi mieux planifier leur développement professionnel. L'an dernier, 271 552 inscriptions ont été traitées dans le site Web.

Pour suivre l'évolution constante des besoins en formation et répondre à la demande des employés, nous avons offert 116 nouveaux cours l'an dernier aux employés du Groupe Banque Scotia.



## Annexe

# Succursales, bureaux et GAB

### Ouvertures, fermetures et regroupements

Avec ses 964 succursales réparties dans tout le Canada, la Banque Scotia entend maintenir un solide réseau de succursales. Comme n'importe quelle entreprise, nous évaluons sans cesse l'efficacité de l'ensemble de notre réseau de prestation de services, qui comporte, outre les succursales, 2 378 guichets automatiques bancaires (GAB), et ce, afin de nous assurer qu'il est toujours équilibré, concurrentiel et viable. Cet objectif suppose qu'il faille parfois fermer ou regrouper des succursales et réaffecter les ressources là où le plus grand nombre de clients pourront en tirer profit.

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

La taille de notre réseau de succursales a peu changé depuis 2002, mais nous avons entrepris une importante extension de notre réseau canadien de GAB; le nombre de guichets augmentera de 20 % pour passer à 2700. Nous avons amélioré les fonctions de TéléScotia, notre service d'opérations bancaires par téléphone dont le taux d'utilisation continue à augmenter. De même, la popularité et l'utilisation de Scotia en direct, notre service électronique d'opérations bancaires et de courtage, ont connu une croissance considérable. Le nombre d'utilisateurs est maintenant supérieur à 1,1 million, et le volume des opérations a grimpé de plus de 60 % en 2003 pour dépasser les 107 millions. Pour que notre service en ligne soit efficace et convivial, nous l'améliorons sans cesse, ce qui s'est traduit jusqu'à présent par une hausse du taux d'utilisation et de la satisfaction de la clientèle.

#### Succursales ouvertes

Colombie-	1139 56th St., Tsawwassen
Britannique	2050 Main St., Penticton
Alberta	11300 Tuscany Blvd. N.W., Calgary
Ontario	3305 Monarch Dr., Orillia

#### Succursales fermées

Colombie-	1220 East Hastings St., Vancouver
Britannique	
Alberta	15102 Stoney Plain Rd., Edmonton
Saskatchewan	1380 23rd Ave., Regina

Ontario	27 Main St. E., Huntsville
	12 West St. N., Orillia
	198 Main St. S., Newmarket
	4491 Hwy. 7, Unionville
	1616 Wilson Ave., Toronto
	2025 Guelph Line, Burlington
	483 Hwy. 8, Stoney Creek
	Mill St., Consecon
	945 Gardiners Rd., Kingston
	50 Rideau St., Ottawa
Québec	9166 rue Airlie, LaSalle

Terre-Neuve*	Hare Bay
	Port Au Port
	St. Mary's
	Western Bay
	Parson's Pond
	Ferryland
	English Harbour
	Dunville
	Carters Cove
	Bloomfield

#### Bureau fermé de ScotiaMcLeod

Ontario	555 Legget Dr., Kanata
---------	------------------------

\* La fermeture des bureaux à Terre-Neuve s'inscrit dans le cadre d'un projet pilote de deux ans qui n'a pas donné les résultats escomptés.

## Annexe

## Installations et retraits de GAB

## GAB installés\*

Colombie-Britannique	370 East Island Hwy., Parksville 4025 - 208th St., Langley 5157 - 216 St., Langley 1125 Denman St., Vancouver 3114 East 49th Ave., Vancouver 3393 Douglas St. S., Victoria 23212 Dewdney Trunk Rd., Maple Ridge 2103 West Broadway, Vancouver 1157 Burrard St., Vancouver 15551 Fraser Hwy., Surrey 7670 Vedder Rd., Sardis 8908 - 96a St., Fort St. John 4293 5th Ave., Prince George 742 Tranquille Rd., Kamloops 3603 Voght St., Merritt 9507 Main St., Summerland 4110 Oak St., Vancouver 1198 Marine Dr., North Vancouver 3596 West 41 Ave., Vancouver 2315 Pitt River Rd., Port Coquitlam 4869 Continental Way, Prince George 1396 E. 41st Ave., Vancouver 1731 Capilano Rd., North Vancouver 12389 Harris Rd., Pitt Meadows 3800 32 St., Vernon 45740 Yale Rd. W., Chilliwack 7970 Lickman Rd., Chilliwack 110 2189 Springfield Rd., Kelowna 5277 48th Ave., Delta 4727 Rutherford Rd., Nanaimo 702 Nicol St., Nanaimo 380 Trans Canada Hwy., Duncan 2712 West Island Hwy., Qualicum Beach 728 Esplanade St., Ladysmith 1702 Bowen Rd., Nanaimo 2052 Comox Ave., Comox 581 Ryan Rd., Courtenay 6369 Hammond Bay Rd., Nanaimo 15184 56 Ave., Surrey 2148 Sooke Rd., Victoria 2728 Spencer Rd., Victoria 634 Harvey Ave., Kelowna 490 Island Hwy., Victoria 550 Bay St., Victoria 2502 Mt Newton Cross Rd., Saanichton 100 Esquimalt Rd., Victoria 1945 Oak Bay Ave., Victoria	Colombie-Britannique (suite) 3690 Johnston Rd., Port Alberni 2574 South Island Hwy, Campbell River 1065 Lahakas Blvd., Kitimat 1139 56th St., Tsawwassen 3609 Shelbourne St., Victoria 2050 Main St., Penticton (2) 4100-2850 Shaughnessy St. (3), Port Coquitlam	Alberta 156 Crowfoot Gate N.W., Calgary 1343 Transcanada Way, Medicine Hat 5610 111 St., Edmonton 2020 16 Ave. N.E., Calgary 2 Hebert Rd., St. Albert 230 Lynx Rd., Banff 117 - 64th Ave. N.E., Calgary 9115 - 15th St. N.W., Calgary 8251 Fairmount Dr., Calgary 17808 Stony Plain Rd., Edmonton 800 Riverbend Square, Edmonton 70 Macleod Ave., Spruce Grove 9431 149 St., Edmonton 9804 153 Ave., Edmonton 5022 50 St., Beaumont 5333 50th Ave., Vegreville 1304 14 St. S.W., Calgary 388 Country Hills Blvd., Calgary 37430 Hwy. 2 S., Red Deer 14 St. N., Lethbridge 8545 82 Ave., Edmonton 2904 50 Ave., Lloydminster 5830 104 St., Edmonton 1595 32 Ave. N.E., Calgary 700 12445 Lake Fraser Dr. S.E., Calgary 4216 72 Ave. S.E., Calgary 4828 Centre St. N.E., Calgary 4945 101 Ave., Edmonton 34 Midlake Blvd. S.E., Calgary	Ontario 8330 Kennedy Rd., Unionville 2975 St. Joseph Blvd., Orleans 1440 Prince of Wales Dr., Ottawa 1480 Britannia Rd. E., Mississauga 404 St Clair St., Chatham 2950 Woodroffe Ave., Nepean 251 West Arthur St., Thunder Bay 1110 West Arthur St., Thunder Bay 888 Red River Rd., Thunder Bay 277 North Cumberland St., Thunder Bay 1765 Albion Rd., Rexdale 2525 Thomas St., Mississauga 914 Red River Rd., Thunder Bay 1183 Pinecrest Ave., Ottawa 10178 Hurontario St., Brampton 1201 Markham Rd., Scarborough 1195 Walker's Line, Burlington 2839 Jane St., North York Hwy. 48 & Durham 23, Pefferlaw 2650 Brimley Rd., Scarborough 5651 Hurontario St., Mississauga 405 Second St. S., Kenora 777 Tower St. S., Ferguson 145 Speedvale Ave. W., Guelph 839 Wonderland Rd. S., London 390 Lakeshore Dr., North Bay 1586 Bathurst St., Toronto 3685 Erindale Station Rd., Mississauga 7756 Hurontario St., Brampton 745 Courtney Park Dr. W., Mississauga 230 Lloydmanor Rd., Etobicoke 601 Yonge St., Barrie 408 Hwy. 7 E., Richmond Hill 4926 Bathurst St., Toronto 1974 Avenue Rd., Toronto 3670 Cawthra Rd., Mississauga 166 Davis Dr., Newmarket 2801 Midland Ave., Scarborough 2435 Finch Ave. W., North York 4235 Hwy. 7, Markham 7975 Trafalgar Rd., Hornby 6985 Hurontario St., Mississauga 3075 Bathurst St., Toronto 1670 McCowan Rd., Scarborough 407 Main St., Port Dover 34 Eglinton Ave. W., Mississauga 3505 Upper Middle Rd., Burlington 3305 Monarch Dr. (3), Orillia 155 Green Rd. (3), Stoney Creek Q.E.W. at Geneva St., St. Catharines
	Territoires du Nord-Ouest 482 Range Lake Rd., Yellowknife	Saskatchewan 3330 8 St. E., Saskatoon 4403 - 45 Ave., Lloydminster 824 51st St. E., Saskatoon 275 Albert St. N., Regina 4665 Albert & Gordon Rd., Regina 3165 East Truesdale Dr., Regina 4125 Albert St. (3), Regina	Manitoba 6620 Roblin Blvd., Winnipeg 1134 St Mary's Rd., Winnipeg 390 Main St., Selkirk 609 Regent & Brewster, Winnipeg 3086 Pembina & Dalhousie, Winnipeg	

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



## Annexe

## Installations et retraits de GAB

Ontario (suite)	1500 Upper Middle Rd. W. & Third Line, Oakville 390 Springbank Dr., London Markville Shopping Centre (2), 5000 Hwy. 7 E., Markham 61 Lynden Rd. (3), Brantford York Plaza (2), 1603 Wilson Ave., Downsview 17900 Yonge St. (4), Newmarket 201 St. Andrews St. W., Fergus 828 Bank St., Ottawa 4184 Petrolia St., Petrolia 2095 Dorchester Rd., Dorchester 203 Roncesvalles Ave., Toronto Huntsville Place Mall, 70 King William St., Huntsville Five Points Mall (4), 285 Taunton Rd. E., Oshawa 1154 Chemong Rd., Peterborough 630 Upper James St., Hamilton 120 King St. W. & Bay, Hamilton 19 Bloor St. W., Toronto	<b>GAB retirés*</b>	Colombie- Britannique	602 West Hastings St., Vancouver 1220 East Hastings St., Vancouver 4100-2850 Shaughnessy St. (2), Port Coquitlam
		Alberta	102-10201 Southport Rd. S.W., Calgary 16630 Mckenzie Lake Blvd. S., Calgary 4732-50th Ave., Legal	
		Saskatchewan	1380-23rd Ave., Regina 4125 Albert St., Regina	
		Ontario	1053 Carling Ave., Ottawa 1644 Dufferin Ave., Wallaceburg 200 Terrace Hill St., Brantford 3045 Baseline Rd., Nepean 3650 Victoria Park Ave., Thornhill 470 Gardiners Rd., Kingston 990 Division St., Cobourg 117 Rideau St., Ottawa 155 Green Rd., Stoney Creek 1616 Wilson Ave. (2), Downsview 17900 Yonge St. (2), Newmarket 276 Barton St. E., Stoney Creek Five Points Mall (3), 285 Taunton Rd. E., Oshawa 4491 Hwy 7, Unionville 555 Yonge St., Toronto 61 Lynden Rd., Brantford 660 Gardiners Rd. (2), Kingston Burlington Super Centre, 2025 Guelph Line, Burlington Markville Shopping Centre, 5000 Hwy. 7 E., Markham 12 West St. N. (2), Orillia	
Québec	1055, rue Jarry Est, Montréal 13200, rue Sherbrooke Est, Pointe-aux-Trembles 8485, boul. Viau, St-Léonard 7170, rue Jarry Est, Ville d'Anjou 475, 25 <sup>e</sup> Ave., St-Eustache 22, rue Sauvé, St-Eustache 780, boul. St-Laurent Ouest, Longueuil 75, rue Eardly, Aylmer 515, boul. Côte-Vertu, St-Laurent 11052, boul. Pie - IX, Montréal 2222, rue Jules Verne, Sainte-Foy 444, boul. Curé-Labelle, Fabreville, Laval 1070, rue Lionel-Daunais (2), Boucherville 7083, boul. Newman (3), LaSalle	Québec	600, boul. de Maisonneuve Ouest, Montréal 1070, rue Lionel-Daunais, Boucherville 7083 boulevard Newman, LaSalle 9166, rue Airlie, LaSalle	
Nouveau- Brunswick	89 Marr Rd., Rothesay 5 Road 172, Upper Letang	Nouveau- Brunswick	King St., Riverside-Albert 105 Ludlow St. W., Saint John 1381 Regent St., Fredericton	
Nouvelle- Écosse	977 Cole Harbour Rd., Dartmouth 205 South Albion St., Amherst 8868 Commercial St., New Minas 412 Welton St., Sydney	Terre-Neuve	150 Old Placentia Rd., Mt. Pearl 48 Kenmount Rd., St. John's	
Terre-Neuve	74 Old Placentia Rd., Mount Pearl 48 Kenmount Rd., St. John's	Nouvelle- Écosse	800 Sackville Dr., Lower Sackville Main St., River Hebert 21 Micmac Blvd., Dartmouth 2606 Agricola St., Halifax 9871 Hwy. 8, Caledonia	

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

## Annexe

Le Bilan des contributions communautaires 2003 a été publié par la Banque Scotia pour l'exercice financier allant du 1<sup>er</sup> novembre 2002 au 31 octobre 2003 et comporte de l'information pour les filiales de la Banque exerçant leurs activités au Canada, soit : Scotia Capitaux Inc.; La compagnie d'assurance d'hypothèques du Canada; Société de placement hypothécaire Scotia; Compagnie Trust National; Société hypothécaire Scotia; Scotia Générale, Compagnie d'assurance; Corporation MontroServices, Compagnie Montréal Trust; ScotiaVie, Compagnie d'assurance; La Société de fiducie Banque de Nouvelle-Écosse; RoyNat Inc.; RoyNat Capital Inc.; e-Scotia Acquisition Inc. et Scotia Merchant Capital Corporation.

Principales filiales <sup>(1)</sup>

Voici la liste complète des principales filiales de la Banque Scotia au Canada et à l'étranger. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le Rapport annuel 2003 de la Banque Scotia.

## Au Canada

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

## À l'étranger

The Bank of Nova Scotia Berhad	Kuala Lumpur, Malaysia
The Bank of Nova Scotia International Limited	Nassau, Bahamas
BNS International (Barbados) Limited	Warrens, Barbade
BNS Pacific Limited	Port Louis, Mauritius
The Bank of Nova Scotia Asia Limited	Singapore
The Bank of Nova Scotia Channel Islands Limited	Jersey, Îles Anglo-Normandes
The Bank of Nova Scotia Trust Company (Bahamas) Limited	Nassau, Bahamas
The Bank of Nova Scotia Trust Company (Cayman) Limited	Grande Caïman, Îles Caïmans

Scotia Insurance (Barbados) Limited	Warrens, Barbade
Scotia Subsidiaries Limited	Nassau, Bahamas
Scotiabank (Bahamas) Limited	Nassau, Bahamas
Scotiabank (British Virgin Islands) Limited	Road Town, Tortola, B.V.I.
Scotiabank (Cayman Islands) Ltd.	Grande Caïman, Îles Caïmans
Scotiabank (Hong Kong) Limited	Hong Kong, Chine
Scotiabank (Ireland) Limited	Dublin, Irlande
The Bank of Nova Scotia Jamaica Limited (70 %)	Kingston, Jamaïque
Grupo Financiero Scotiabank Inverlat, S.A. de C.V. (91 %)	Mexico, D.F., Mexique
Nova Scotia Inversiones Limitada	Santiago, Chili
Scotiabank Sud Americano, S.A. (98 %)	Santiago, Chili
Scotia Capital (USA) Inc. <sup>(2)</sup>	New York, New York
Scotia Holdings (US) Inc. <sup>(3)</sup>	Atlanta, Géorgie
The Bank of Nova Scotia Trust Company of New York	New York, New York
Scotiabanc Inc.	Atlanta, Géorgie
Scotia International Limited	Nassau, Bahamas
Corporacion Mercaban de Costa Rica, S.A.	San Jose, Costa Rica
Scotiabank Anguilla Limited	The Valley, Anguilla
Scotiabank de Puerto Rico	Hato Rey, Puerto Rico
Scotiabank El Salvador, S.A.	San Salvador, El Salvador
Scotiabank Europe plc	Londres, Angleterre
Scotiabank Trinidad & Tobago Limited (48 %) <sup>(4)</sup>	Port of Spain, Trinité-et-Tobago
Scotia Capital (Europe) Limited (anciennement ScotiaMocatta Limited)	Londres, Angleterre

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

(2) La valeur comptable de cette filiale est prise en compte avec celle de Scotia Capitaux Inc., sa société mère.

(3) La valeur comptable de cette filiale est prise en compte avec celle de BNS Investments Inc., sa société mère.

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

## Directives concernant les demandes de dons

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

### Contenu de la demande :

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

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

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

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

### Où adresser les demandes :

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

Directeur, Parrainages et Dons  
Services des relations publiques  
40, rue King Ouest, 6<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) Canada M5H 1H1

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

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

Par le truchement de deux programmes distincts, offerts uniquement aux membres du Groupe Banque Scotia, nous appuyons également les contributions de nos employés qui agissent à titre d'ambassadeurs dans leur collectivité. Les employés qui participent à des projets communautaires peuvent demander jusqu'à 1 000 \$ d'aide au profit d'organismes de leur région. En outre, pour encourager l'effort collectif, nous versons un montant égal à celui qu'ont recueilli deux employés ou plus de la Banque Scotia au profit d'organismes à but non lucratif, jusqu'à concurrence de 5 000 \$ (voir p. 22 et 25).

# Votre opinion compte

Dites-nous ce que vous pensez de notre Bilan des contributions communautaires 2003.



Pour remplir cette formule en ligne, rendez-vous à [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com) puis cliquez sur Développement des collectivités.

1) Quelles sections de ce bilan avez-vous trouvé les plus utiles et informatives? [COCHEZ TOUTES LES RÉPONSES APPROPRIÉES]

- <sup>1</sup> Message à nos partenaires
- <sup>2</sup> Régie d'entreprise
- <sup>3</sup> Collectivités
- <sup>4</sup> Environnement
- <sup>5</sup> Clients
- <sup>6</sup> Employés
- <sup>7</sup> Information financière
- <sup>8</sup> Autres (Précisez)

2) Que pensez-vous du rendement de la Banque Scotia au chapitre de la responsabilité sociale des entreprises?

- <sup>5</sup> Excellent <sup>4</sup> Très bon <sup>3</sup> Moyen <sup>2</sup> Passable <sup>1</sup> Pauvre

3) Sur quel sujet ou champ d'action la Banque Scotia devrait-elle faire porter ses efforts pour atteindre le premier rang des entreprises en matière de responsabilité sociale?

---

---

---

4) Que pensez-vous du rendement de la Banque en ce qui concerne ses relations avec ses partenaires (ex. : ses clients, les collectivités, etc.)?

- <sup>5</sup> Excellent <sup>4</sup> Très bon <sup>3</sup> Moyen <sup>2</sup> Passable <sup>1</sup> Pauvre

5) Veuillez donner votre opinion sur les énoncés suivants :

	Entièrement d'accord	Plutôt d'accord	Plus ou moins d'accord	Pas du tout d'accord
L'information contenue dans ce bilan est facile à comprendre.	<input type="checkbox"/> <sup>4</sup>	<input type="checkbox"/> <sup>3</sup>	<input type="checkbox"/> <sup>2</sup>	<input type="checkbox"/> <sup>1</sup>
Ce bilan contient suffisamment de renseignements.	<input type="checkbox"/> <sup>4</sup>	<input type="checkbox"/> <sup>3</sup>	<input type="checkbox"/> <sup>2</sup>	<input type="checkbox"/> <sup>1</sup>
L'information contenue dans ce bilan est facile à lire.	<input type="checkbox"/> <sup>4</sup>	<input type="checkbox"/> <sup>3</sup>	<input type="checkbox"/> <sup>2</sup>	<input type="checkbox"/> <sup>1</sup>
Ce bilan montre que la Banque Scotia veut aider ses clients, non seulement leur vendre des produits.	<input type="checkbox"/> <sup>4</sup>	<input type="checkbox"/> <sup>3</sup>	<input type="checkbox"/> <sup>2</sup>	<input type="checkbox"/> <sup>1</sup>
Ce bilan m'a donné une impression positive de la Banque.	<input type="checkbox"/> <sup>4</sup>	<input type="checkbox"/> <sup>3</sup>	<input type="checkbox"/> <sup>2</sup>	<input type="checkbox"/> <sup>1</sup>
J'ai trouvé ce bilan utile.	<input type="checkbox"/> <sup>4</sup>	<input type="checkbox"/> <sup>3</sup>	<input type="checkbox"/> <sup>2</sup>	<input type="checkbox"/> <sup>1</sup>

6) À quelle catégorie vous identifiez-vous principalement? [COCHEZ UNE SEULE CASE]

- <sup>1</sup> Client
- <sup>2</sup> Collectivité
- <sup>3</sup> Employé
- <sup>4</sup> Actionnaire
- <sup>5</sup> Fournisseur
- <sup>6</sup> Autres (Précisez)

Des questions ou commentaires? N'hésitez pas à les indiquer sur une feuille volante. Merci.

Pour de plus amples renseignements, composez le (416) 866-3999.

Veuillez remettre ce questionnaire à votre succursale locale, ou encore l'envoyer par télécopieur au (416) 933-7385 ou par la poste à :

Relations publiques  
44, rue King Ouest  
Toronto (Ontario) M5H 1H1

Les employés de la Banque Scotia peuvent le faire parvenir au code succursale 37622.



### Direction générale

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

### En ligne

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

### Information aux actionnaires

#### SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

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

#### ANALYSTES FINANCIERS, GESTIONNAIRES DE PORTEFEUILLE ET

#### AUTRES INVESTISSEURS INSTITUTIONNELS

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

### Pour de plus amples renseignements :

#### RELATIONS PUBLIQUES

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

#### CENTRE SERVICE CLIENTÈLE

1 800 575-2424

#### BUREAU DU PRÉSIDENT

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

#### BUREAU DE L'OMBUDSMAN

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

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

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



- <sup>MC</sup> Marque de commerce de La Banque de Nouvelle-Écosse. Marques de commerce utilisées avec l'autorisation et sous le contrôle de La Banque de Nouvelle-Écosse.
- ® Marque déposée de La Banque de Nouvelle-Écosse. Marques de commerce utilisées avec l'autorisation et sous le contrôle de La Banque de Nouvelle-Écosse.
- \* VISA Int./Usager lic. La Banque de Nouvelle-Écosse.
- ◇ Marque de commerce d'Interac Inc. utilisée sous licence.

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



Au moins 17,5 % des fibres ligneuses qui entrent dans la fabrication de ce papier proviennent de forêts bien gérées, certifiées de façon indépendante selon les normes du Forest Stewardship Council A.C.

17,5 %  
minimum

Certifiées par Smartwood  
SW-COC-1078

FSC Trademark © 1996  
Forest Stewardship Council A.C.

