

# Rapport d'étape 2024 de la Banque Scotia relatif à la Loi canadienne sur l'accessibilité

## Progress Report 2024

## Généralités

La Banque Scotia agit pour l'avenir de tous. La Banque Scotia s'efforce d'être une banque et un employeur de choix. L'une des mesures que nous prenons pour y arriver est d'améliorer continuellement l'accessibilité de nos produits, de nos services et de nos installations pour nos clients et nos employés qui ont un handicap.

Dans notre premier [Plan d'accessibilité en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité](#), nous avons décrit les mesures que nous prendrons pour reconnaître, prévenir et éliminer les obstacles pour les personnes handicapées. Après un an, nous sommes heureux de vous faire part de nos progrès.

Le présent rapport d'étape met en lumière les améliorations que nous avons apportées en matière d'accessibilité en 2023 et la façon dont vos commentaires nous aident à orienter nos efforts et définir nos priorités.

## Coordonnées

La première directrice, Accessibilité d'entreprise de la Banque Scotia a pour responsabilité d'examiner les commentaires du public et des employés de la Banque sur le plan d'accessibilité ou sur toute question liée à l'accessibilité.

### Adresse postale

Siège social de la Banque Scotia  
À l'attention de : Commentaires sur l'accessibilité  
44, rue King Ouest  
Toronto (Ontario)  
M5H 1H1

### Numéro de téléphone

Vous pouvez nous appeler en tout temps et sans frais. Les appels par service de relais vidéo sont toujours acceptés.  
1-800-645-0288 – Numéro de téléphone désigné pour les commentaires sur l'accessibilité

1-800-575-2424

### Adresse courriel

Envoyez vos commentaires sur l'accessibilité, demandez des formats alternatifs et posez des questions sur l'accessibilité.

[clientaccessibility@scotiabank.com](mailto:clientaccessibility@scotiabank.com)

## Rétroaction sur l'accessibilité

La Banque Scotia est heureuse de recevoir des commentaires sur les obstacles à l'accessibilité et sur son plan d'accessibilité. Prenez connaissance des processus de rétroaction de la Banque Scotia.

## Médias substituts

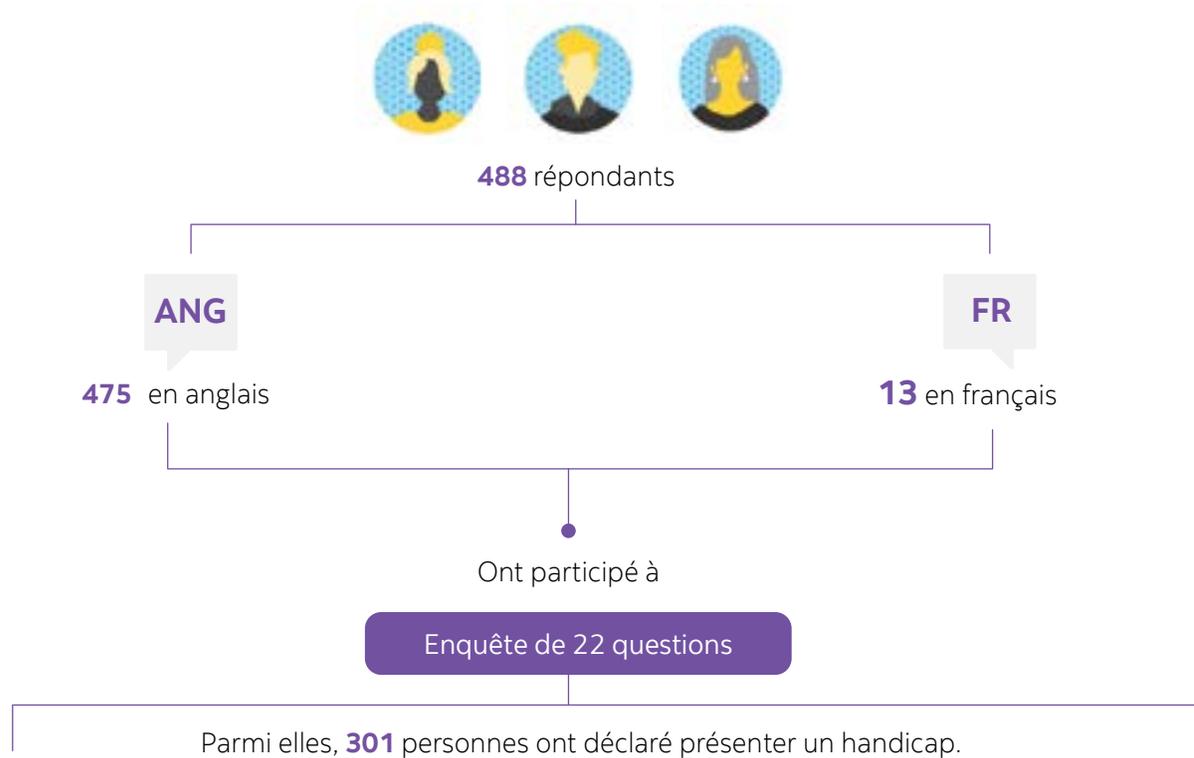
Le présent rapport d'étape est conçu pour aider les personnes handicapées. Vous en trouverez une [version en gros caractères](#) sur notre site Web. Si vous avez besoin d'une version imprimée ou en braille du rapport d'accessibilité, ou d'un enregistrement audio du plan, veuillez nous en faire part.

Pour demander ces versions du rapport d'étape, envoyez votre demande par la poste, appelez-nous au 1-800-645-0288 ou envoyez-nous un courriel à [clientaccessibility@scotiabank.com](mailto:clientaccessibility@scotiabank.com).



## Aperçu des consultations de la Banque Scotia

Nous avons créé un **sondage pour le rapport d'étape relatif à la Loi canadienne sur l'accessibilité**. Il a été offert pendant environ quatre semaines en janvier et février 2024. Nous avons demandé aux clients et aux employés de la Banque Scotia, ainsi qu'aux personnes handicapées, de répondre à ce sondage.



Les répondants ont précisé avoir :



**45 %**  
handicap  
cognitif.



**22 %**  
handicap lié  
à la douleur.



**18 %**  
handicap  
de mobilité.



**15 %**  
handicap non  
répertorié.



**10 %**  
handicap  
visuel.



**10 %**  
handicap  
auditif.



**6 %**  
handicap  
de flexibilité.



**5 %**  
ont préféré ne  
pas le préciser.



**4 %**  
handicap  
de dextérité.

Lorsque nous avons demandé à différentes personnes (clients, employés ou candidats à un emploi) dans quelle mesure la Banque Scotia parvenait à éliminer les obstacles liés à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, et dans quelle mesure ils avaient constaté des changements :

- Plus de la moitié des personnes interrogées pensent que nous réalisons des progrès dans la lutte contre les obstacles liés à l'**emploi**. Sur les 488 personnes interrogées, 52 % estiment que nous avons fait de bons progrès, et 44 % (de ces 52 %) jugent que les progrès sont considérables.
- Tous ne sont pas d'accord. Environ 9 % des personnes interrogées ne pensent pas que nous ayons fait des progrès en ce qui concerne les obstacles liés à l'**emploi**.
- Certaines personnes (17 %) ne sont pas certaines que nous ayons réussi à mieux communiquer l'information d'une façon compréhensible pour tout le monde. Elles ne sont ni en accord ni en désaccord avec le fait que nous avons progressé dans l'élimination des obstacles liés à la **communication**.

Voici les aspects que les personnes interrogées estiment que nous pouvons améliorer et les mesures que nous prenons à cet effet :

- La façon dont la Banque [prend des mesures](#) pour rendre ses locaux et ses édifices plus accessibles.
- Notre système amélioré de [médias substitués](#) qui permet aux clients de demander plus facilement des documents en braille, en gros caractères, en PDF accessible et en format audio.
- Les avantages sociaux liés à la santé mentale que nous offrons à nos employés, et le moment où nous les actualisons.
- Les handicaps invisibles et la manière dont nous pouvons fournir un soutien spécialisé aux clients et aux employés souffrant de handicaps cognitifs à l'aide de la formation, de la sensibilisation et du perfectionnement professionnel. Lors des consultations sur notre [Plan d'accessibilité 2023-2026](#), un thème commun a été soulevé : la conception axée sur les handicaps cognitifs.
  - Lors de nos consultations en vue du rapport d'étape, les employés ont affirmé la même chose : nous devons tenir compte des besoins des employés qui présentent des handicaps invisibles et des déficiences cognitives.
- Nos politiques qui favorisent les options de travail flexible permettent aux employés de signaler les problèmes d'accessibilité et appuient les environnements sans odeur, comme la politique Options de travail flexible, la politique Signalement d'un problème au travail, et le programme relatif aux milieux de travail sans parfums.

Nous devons également conserver ce qui suit :

- [Intégrer l'accessibilité à la conception des logiciels](#) du début à la fin, à la fois pour l'expérience client et [l'expérience employé](#), et communiquer davantage de renseignements sur ces changements.
- Examiner et bonifier nos politiques et processus, y compris ceux qui améliorent notre milieu de travail et les possibilités de perfectionnement professionnel pour les employés et les personnes handicapées.

## Consultations auprès des employés

Nous avons également fait parvenir notre sondage sur le rapport d'étape relatif à la Loi canadienne sur l'accessibilité aux employés qui avaient répondu au Sondage mondial sur la diversité de la Banque Scotia et qui se sont identifiés comme des personnes handicapées (et ont accepté d'être contactés); nous avons aussi transmis le sondage au groupe de ressources pour les employés diversiTALENTS et avons affiché le sondage à l'interne dans nos groupes sur la santé mentale et le mieux-être (Mental Health and Wellbeing et Digital Well Being) dans Viva Engage.

### Sondage mondial sur la diversité

Le Sondage mondial sur la diversité de la Banque Scotia permet aux membres des groupes méritant l'équité de s'identifier de façon volontaire. Dans le cadre du sondage, les employés peuvent indiquer qu'ils sont d'accord pour que l'on communique avec eux pour participer aux initiatives de diversité, d'équité et d'inclusion (DEI).

## Modèle opérationnel d'accessibilité des employés

En 2023, nous avons également consulté nos employés pour nous aider à créer notre modèle opérationnel d'accessibilité des employés, qui traite d'inclusion et d'accessibilité pour les employés handicapés tout au long de la durée de leur emploi.

Nous avons utilisé ce qu'ils nous ont dit afin de créer un plan et un guide détaillé pour le modèle opérationnel d'accessibilité. Ce plan nous permet de nous assurer que les employés handicapés sont inclus et qu'ils peuvent accéder à tout ce dont ils ont besoin pendant la durée de leur emploi chez nous.

## Comité sur l'équité en matière d'emploi

Le comité sur l'équité en matière d'emploi a pour mission de conseiller et d'orienter les Ressources humaines mondiales afin qu'elles mettent en œuvre, surveillent et évaluent efficacement les plans sur l'équité en matière d'emploi de la Banque Scotia pour les membres des groupes méritant l'équité en matière d'emploi, à l'aide d'indicateurs de réussite mesurables. Les membres proviennent de divers secteurs d'activité, échelons et groupes méritant l'équité au Canada, afin de garantir une collaboration, une représentation et une surveillance efficaces des pratiques, politiques et systèmes fructueux pour chaque groupe d'équité.

## Examen des systèmes des employés

En 2024, nous prévoyons d'organiser des groupes de discussion avec les employés dans le cadre de l'examen des systèmes d'emploi. Les employés handicapés ont été invités à faire part de leur expérience en matière d'équité, d'inclusion et d'accessibilité.

## Comment les consultations seront-elles utilisées?

Les consultations sur le rapport d'étape seront utilisées pour nous aider à repérer, prévenir et éliminer les obstacles que doivent surmonter les personnes handicapées et pour améliorer leurs expériences. Nous transmettrons les résultats de ces consultations aux partenaires d'affaires concernés à l'échelle de la Banque Scotia afin de défendre les intérêts de nos clients et de nos employés handicapés, et de répondre à leurs besoins.

## Plans sur l'équité en matière d'emploi pour les personnes handicapées

Les consultations des employés se poursuivent afin de faire progresser les plans sur l'équité en matière d'emploi (PEE) pour les personnes handicapées. Le plan sur l'équité en matière d'emploi pour les personnes handicapées comprend des initiatives, des programmes et des stratégies qui favorisent l'inclusion, l'accessibilité et la représentation équitable des employés handicapés, dans tous les secteurs d'activité et toutes les unités fonctionnelles au Canada. Les engagements, les programmes et les initiatives sont un aspect de la stratégie de l'entreprise en matière de DEI. C'est grâce aux entretiens sur l'expérience vécue menés lors de l'examen des systèmes d'emploi de 2023-2024 que les plans sur l'équité en matière d'emploi pour les personnes handicapées 2025-2027 seront élaborés et fourniront des orientations futures afin de combler les lacunes en matière d'inclusion, d'accessibilité et de possibilités d'emploi au Canada. Cette façon de faire permettra d'intégrer la voix des personnes ayant une expérience vécue dans le PEE et permettra à ces personnes de prendre part aux examens continus des programmes, des initiatives et des politiques.

## Rétroaction

### Comment nous recevons vos commentaires

À la Banque Scotia, nos clients et les membres du public disposent de plusieurs options pour nous faire part de leur rétroaction sur l'accessibilité. Vous trouverez plusieurs moyens de transmettre vos commentaires sur notre



page Web consacrée à [l'accessibilité à la Banque Scotia](#).

Le Centre d'excellence en accessibilité est responsable de recueillir et d'analyser la rétroaction sur l'accessibilité provenant de plusieurs sources à l'échelle de la Banque qui gèrent ces mécanismes de rétroaction. Dans le cadre de notre analyse, nous recherchons des thèmes et des tendances pour non seulement découvrir les obstacles, mais aussi pour évaluer si nous progressons dans la prévention et l'élimination des obstacles.

Il est important de disposer de mécanismes de rétroaction sur l'accessibilité qui permettent aux clients, aux employés et aux membres du public handicapés de faire part de leurs commentaires. Mais nous sommes aussi allés plus loin. Comme nous voulons rencontrer les clients là où ils se trouvent et leur permettre de communiquer facilement avec la Banque, nous :

- avons établi un partenariat avec d'autres équipes de la Banque qui recueillent les commentaires des clients, y compris ceux qui ne sont pas liés à l'accessibilité; et
- utilisons des analyses de recherches par mots-clés et des analyses textuelles pour consulter les données relatives aux plaintes et les sondages auprès des clients afin de découvrir des renseignements relatifs aux handicaps et à l'accessibilité.

Cela nous aide à comprendre les besoins de nos clients handicapés. Nous pouvons alors repérer et éliminer les obstacles, en plus d'améliorer l'expérience bancaire générale de nos clients.

Pour préparer notre rapport d'étape, nous avons analysé 803 commentaires sur l'accessibilité reçus entre le 1<sup>er</sup> février 2023 et le 31 janvier 2024.

### Ce que dit la rétroaction

À propos des commentaires sur l'accessibilité que nous avons reçus et analysés :



1 % \*  
étaient liés  
à l'emploi\*



17 %  
portaient sur  
milieu bâti



10 %  
étaient liés aux  
technologies de  
l'information et de  
la communication



11 %  
portaient sur  
la communication



11 %  
étaient liés à  
la conception et à  
la prestation de  
programmes et  
de services

\* Notre analyse, qui a révélé que 1 % des commentaires étaient liés à l'emploi, diffère des conclusions de [notre rapport d'étape relatif à la Loi canadienne sur l'accessibilité](#). De nombreuses raisons peuvent expliquer cette divergence, notamment le fait que les employés n'utilisent pas les mécanismes de rétroaction accessibles au grand public. Nous nous pencherons sur cette question cette année. L'équipe Diversité, équité et inclusion, en collaboration avec d'autres équipes des Ressources humaines mondiales, travaillent sur la mise en œuvre d'un canal dédié à la rétroaction sur l'accessibilité des employés, afin d'encourager un plus grand nombre d'employés, en particulier les employés handicapés, à transmettre leurs commentaires.

Nous n'avons reçu aucun commentaire relatif à l'approvisionnement.

Si l'on examine de plus près les domaines prioritaires, voici les trois principaux thèmes et obstacles qui sont ressortis des canaux de rétroaction dans tous les domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Nos clients handicapés ont mentionné qu'ils souhaitaient que :

- nous nous efforçons d'offrir **des services et des lieux accessibles** en :
  - offrant des services personnalisés qui permettent aux clients d'effectuer leurs opérations bancaires de la manière qui leur convient le mieux;

- accordant la priorité au service, en fournissant des places assises supplémentaires et en réduisant les temps d'attente afin que les clients à mobilité réduite n'aient pas à faire la file trop longtemps;
- nous apportons des améliorations à **nos procédures et à nos règles bancaires** pour tous en :
  - intégrant la transparence à nos procédures d'entrevue et d'embauche, et en continuant de favoriser une meilleure représentation des personnes handicapées au sein de la Banque;
  - tenant compte des préférences bancaires des clients handicapés et en respectant celles-ci, notamment en répondant à leurs demandes de médias substitués et de réduction des frais pour les comptes de régime enregistré d'épargne-invalidité;
- nous mettons l'accent sur **l'accessibilité des succursales et des lieux physiques** en améliorant l'expérience des clients qui se rendent dans nos succursales en :
  - nous assurant que toutes les caractéristiques d'accessibilité de nos installations et de nos lieux physiques sont fonctionnelles;
  - mettant à leur disposition des places de stationnement accessibles et visibles, à proximité de l'entrée des succursales;
  - nous assurant que le comptoir de caisse bas avec un siège est accessible aux clients qui utilisent un fauteuil roulant, une canne ou un déambulateur, ou aux autres clients à mobilité réduite.

## Options de rétroaction pour les employés

Les employés peuvent faire part de leurs idées pour rendre la Banque Scotia plus accessible. Ils peuvent utiliser les canaux dont nous disposons déjà, comme le sondage mondial sur la diversité et le sondage Pouls Scotia. En 2023, notre équipe s'est attardée à faire en sorte que tous les employés se sentent inclus et a commencé à travailler sur une nouvelle façon pour leur permettre de fournir leur rétroaction. Grâce à ce nouveau système, les employés pourront parler plus facilement d'accessibilité, qu'ils soient handicapés ou non. Nous utiliserons cette rétroaction pour évaluer nos résultats en matière d'accessibilité à la Banque et pour améliorer notre milieu de travail pour tout le monde. Cette façon de faire nous aidera à améliorer notre plan visant à garantir que les employés handicapés disposent de ce dont ils ont besoin pour réussir. Le mécanisme de rétroaction sur l'accessibilité des employés devrait être lancé en mai 2024.

## Comment nous avons tenu compte de la rétroaction

Tout comme pour les résultats de nos consultations, nous continuerons de communiquer les commentaires actuels, et ceux que nous recevons en continu, avec divers partenaires dans l'ensemble de la Banque Scotia. En faisant part de cette rétroaction à nos partenaires, nous continuons de trouver des occasions d'apporter des améliorations à nos politiques, processus et services, et de créer des solutions à mettre en œuvre. Cette communication nous permettra aussi de défendre les intérêts de nos clients et de nos employés handicapés et de répondre à leurs besoins.

## Mises à jour concernant les progrès réalisés

Par l'application de la Loi canadienne sur l'accessibilité, nous avons pour objectif de devenir une banque sans obstacle d'ici 2040. Dans cette section, nous présentons des détails sur les progrès que nous avons réalisés pour éliminer et prévenir les obstacles dans les domaines prioritaires décrits dans la Loi canadienne sur l'accessibilité. Nous avons défini 33 engagements dans notre [plan d'accessibilité](#) relativement à ces domaines prioritaires.

## Premier domaine prioritaire : l'emploi



La Banque Scotia veut être l'employeur de choix des communautés diversifiées que nous servons. Notre objectif est de créer une culture durable d'équité, d'inclusion, d'accessibilité et d'appartenance. Nous visons à rendre tous nos systèmes, pratiques et processus équitables.

Notre stratégie mondiale de DEI s'appuie sur [les engagements d'inclusion de la Banque Scotia](#). Nous nous engageons à ce que notre personnel soit inclusif et diversifié. Pour nous, cela signifie que les employés se sentent à leur place, et peuvent être authentiques et s'épanouir au travail.

Pour mieux servir nos clients et nos communautés, nous gagnons en tant qu'équipe.

## Progrès réalisés sur le plan de nos engagements

Numéro	Engagement	Échéancier*	État d'avancement
1	<b>Accroître la représentation</b> Accroître de 20 % la représentation des personnes handicapées.	2025	En cours 
2	<b>Faire progresser le Programme d'accès à l'égalité en emploi</b> Faire progresser le plan sur l'équité en matière d'emploi pour les personnes handicapées afin d'éliminer les obstacles liés à l'embauche, au maintien en poste et au perfectionnement des employés handicapés.	2022-2025	En cours 
3	<b>Mettre en place un Modèle opérationnel d'accessibilité des employés</b> La Banque Scotia est en train de mettre en place un modèle opérationnel d'accessibilité avec une approche ciblée de la prestation de services, du perfectionnement des talents et de la création d'un environnement inclusif et accessible pour les employés handicapés. Ce modèle intègre l'accessibilité dans les pratiques d'emploi de la Banque.	2022-2026	En cours 
4	<b>Établir des programmes d'embauche ciblés</b> Mettre en œuvre des programmes d'embauche ciblés avec des partenaires communautaires afin d'accroître la représentation des personnes handicapées. Deux initiatives, axées sur l'embauche de personnes souffrant d'une perte de vision et de handicaps cognitifs, sont en cours.	2022-2024	En cours 

\* Ces dates sont des estimations; les dates réelles d'achèvement peuvent varier.

### Engagement 1 : Accroître la représentation

En 2020,

- la Banque Scotia s'est engagée à accroître la représentation des personnes handicapées en milieu de travail. Nous progressons bien vers l'atteinte de cet objectif. Aujourd'hui, nous avons l'intention de continuer à embaucher et à soutenir les employés à tous les échelons.
- l'objectif de la Banque Scotia Canada est d'augmenter de 20 % le nombre de personnes handicapées qui travaillent pour notre organisation d'ici la fin de 2025.

Bien que nous ayons augmenté le nombre d'employés handicapés dans l'ensemble, nous continuons à promouvoir des pratiques de recrutement équitables et inclusives.

### Engagement 2 : Faire progresser le Programme d'accès à l'égalité en emploi

Le **plan sur l'équité en matière d'emploi (PEE) pour les personnes handicapées** continue d'évoluer pour mieux refléter le travail que les secteurs d'activité et leurs comités sur l'inclusion entreprennent afin d'éliminer les obstacles

à l'inclusion et à l'accessibilité.

En 2023, certaines des principales priorités du PEE pour les personnes handicapées étaient les suivantes (mais ne se limitaient pas à celles-ci) :

- répondre aux besoins de la Loi canadienne sur l'accessibilité;
- mettre en œuvre le modèle opérationnel d'accessibilité;
- fournir des documents accessibles par l'intermédiaire des systèmes de gestion des connaissances des RH;
- veiller à offrir des ressources et des plateformes d'apprentissage équitables et inclusives;
- inclure les rôles et les responsabilités des secteurs d'activité et des unités fonctionnelles pour intégrer l'inclusion et l'accessibilité dans le PEE et
- être les champions de ce qui suit :
  - l'audit de l'accessibilité pour la Gestion des immeubles et la conception,
  - les initiatives de recrutement par l'intermédiaire de l'équipe Acquisition des talents,
  - les nouveaux documents et listes de vérification à l'appui des projets auprès de notre Bureau de gestion de projets pour garantir que les exigences et enjeux d'accessibilité sont inclus dans la planification, la conception de solutions et la transition pour les utilisateurs,
  - le lancement du portail Mesures d'adaptation par l'équipe Mesures d'adaptation au travail.

La gouvernance et la supervision sont assurées par le **comité de la haute direction sur l'accessibilité pour les employés**. Le comité reçoit tous les deux mois des mises à jour sur les progrès réalisés dans le cadre des initiatives liées au plan sur l'équité en matière d'emploi. Le comité de la haute direction sur l'accessibilité pour les employés est un groupe de hauts responsables interfonctionnels dont le mandat mondial est de parrainer et de favoriser les initiatives en matière d'accessibilité pour les employés de l'ensemble de la Banque. Les membres du comité veillent à ce que la Banque donne la priorité à des cycles de carrière accessibles, équitables et inclusifs pour les employés handicapés, le tout de manière ciblée.

### Engagement 3 : Mettre en place un Modèle opérationnel d'accessibilité des employés

Les Ressources humaines mondiales, sous la direction des équipes Mesures d'adaptation au travail et Diversité, équité et inclusion, ont élaboré et mis en œuvre le **modèle opérationnel d'accessibilité**.

Les commentaires de nos employés montrent que la Banque Scotia doit éliminer certains obstacles afin d'offrir une expérience équitable et inclusive aux employés handicapés et à ceux qui ont accès à des mesures d'adaptation. Pour faire suite à ces commentaires, les Ressources humaines mondiales ont créé le modèle opérationnel d'accessibilité afin de répondre à des besoins opérationnels uniques. Le modèle opérationnel reflète des efforts qui vont au-delà de la conformité et qui visent à offrir aux employés une expérience exemplaire d'appartenance et d'inclusion.

Le modèle opérationnel d'accessibilité définit la manière dont nous améliorerons les systèmes existants et les mesures que nous continuerons à prendre pour avoir une incidence durable à long terme. En répondant à nos besoins opérationnels par l'entremise du modèle opérationnel d'accessibilité, nous espérons jeter les bases d'une collaboration entre les principales parties prenantes afin de mettre en œuvre des projets et des programmes qui offrent une expérience de premier ordre aux employés handicapés.

Les améliorations et les objectifs définis dans le modèle opérationnel d'accessibilité continueront à évoluer progressivement jusqu'à la fin de 2025. Nous ferons le suivi de notre réussite à l'aide des mesures suivantes :

- les indicateurs de rendement clés définis dans le PEE pour les personnes handicapées
- les résultats annuels du sondage Pouls Scotia auprès des employés handicapés
- les résultats du Sondage mondial sur la diversité

Ces efforts s'inscrivent dans le cadre des objectifs de représentation de la Banque pour 2025.

Les éléments suivants du modèle opérationnel d'accessibilité seront mis en œuvre d'ici la fin de 2025.

- Définir et amplifier **«l'accessibilité dès la conception»**.

- **Optimiser** les processus pour que les employés handicapés aient droit à une excellente expérience.
- Faire évoluer et améliorer l'expérience de **réaffectation** pour les employés qui reviennent de congé.
- Communiquer les **points de vue des employés** et les mesures prises par la Banque pour recueillir les commentaires et en tenir compte.
- **Intégrer et consulter** intentionnellement les personnes handicapées lors de la création de programmes, de politiques et d'initiatives.
- Saisir les possibilités de formation et d'acquisition de ressources, appelées le **développement des capacités**, qui sont axées sur la neurodiversité, l'alliance inclusive et l'accessibilité, dans l'ensemble des plateformes des employés et des portails de formation.

#### Engagement 4 : Établir des programmes d'embauche ciblés

En 2023, la Banque Scotia s'est efforcée d'embaucher des personnes handicapées à temps plein, à tous les échelons et dans toutes les unités fonctionnelles. Nous avons élargi nos programmes de stages et d'embauche d'étudiants.

Pour accroître le recrutement d'étudiants, nous avons établi des relations avec des centres, des clubs et des groupes d'étudiants partout au Canada. En 2023, la Banque Scotia a été à l'hôte ou la participante de 164 événements sur la diversité (liés à divers groupes méritant l'équité et à leurs identités intersectionnelles) et de cinq événements spécialement destinés aux étudiants qui s'identifient comme des personnes handicapées.

- La Banque Scotia entretient trois relations clés avec des universités :
  - le programme **Hire Ability** de l'Université Western,
  - **les événements de recrutement de personnes handicapées** de l'Université York,
  - **le programme EDI3** de l'Université Smith.

Grâce à ces relations, la Banque a embauché 6 % d'étudiants handicapés pour des postes de programmes coopératifs et des stages en 2023.

- Dans le cas du recrutement de personnes non étudiantes, la Banque Scotia s'est concentrée sur l'élaboration de stratégies communautaires visant à fournir des mesures d'adaptation pendant le processus de candidature et tout au long de la période d'emploi.

Pour attirer et retenir davantage les candidats, nous avons pris les mesures suivantes.

- Utiliser **Plum** (outil d'évaluation des candidats) afin d'améliorer l'expérience des candidats, notamment avec des médias substitués pour les personnes handicapées.
- Établir un partenariat avec l'**équipe Mesures d'adaptation au travail** pour repérer, coordonner, mettre en œuvre et appuyer les mesures d'adaptation efficaces en milieu de travail.

La Banque Scotia a organisé trois ateliers avec des partenaires communautaires afin de favoriser l'embauche de personnes handicapées à tous les échelons. Tout d'abord, nous avons entamé des discussions avec les gestionnaires responsables de l'embauche afin de nous assurer que les offres d'emploi utilisent un langage inclusif. Ensuite, nous avons collaboré avec nos partenaires communautaires pour publier nos postes afin de nous assurer qu'une liste diversifiée de candidats soit communiquée aux gestionnaires responsables de l'embauche. En conséquence, la Banque a créé deux programmes pilotes axés sur l'embauche de personnes s'identifiant comme neurodivergentes et de personnes malvoyantes ou aveugles.



Pour l'avenir, nous poursuivons nos partenariats de recrutement avec l'**Institut national canadien pour les aveugles (INCA)** dans le cadre de ses événements «Ouvrir les portes du travail», avec le **Congrès canadien sur l'inclusion**

**des personnes en situation de handicap** dans le cadre de son salon de l'emploi, et avec les événements de réseautage virtuels et événements d'embauche en personne **Points de connexion**.

Grâce à ces partenariats, la Banque Scotia a obtenu d'excellents résultats.

- **Plus de candidatures** : Les candidatures de personnes handicapées ont augmenté de 29 %.
- **Nouveaux employés** : En 2023, la Banque a embauché 458 personnes handicapées.
- **Liens avec la communauté** : Nos unités fonctionnelles ont organisé neuf séances d'information avec des partenaires communautaires régionaux sur l'embauche de personnes handicapées.
- **Réseautage et apprentissage** : Nous avons participé à événements de réseautage et séances de renseignements sur le perfectionnement professionnel.

## Deuxième domaine prioritaire : l'environnement bâti



### Progrès réalisés sur le plan de nos engagements

Numéro	Engagement	Échéancier*	État d'avancement
1	<b>Comprendre la situation actuelle</b> Évaluer l'état actuel des espaces de travail des employés et des succursales : <ul style="list-style-type: none"> <li>• en réalisant des audits dans cinq succursales;</li> <li>• en réalisant des audits dans cinq bureaux**.</li> </ul>	2023-2024	En cours 
2	<b>Agir sans tarder</b> Élaborer un plan d'action permettant de se consacrer aux mesures pertinentes basées sur les recommandations des audits et de les mettre en œuvre.	2023-2024	En cours 
3	<b>Maintenir</b> Par la suite, poursuivre l'audit des succursales et des espaces de travail, et prendre les mesures qui s'imposent en fonction des résultats obtenus.	2023-2026	Non commencé 

\* Ces dates sont des estimations; les dates réelles d'achèvement peuvent varier.

\*\* Nous avons remarqué une erreur dans le plan d'accessibilité 2023-2026 de la Banque Scotia, qui indiquait que des audits seraient réalisés dans 10 bureaux, au lieu de 5 bureaux et 5 succursales. Nous corrigeons cette erreur ici.

#### Engagement 1 : Comprendre la situation actuelle

La Gestion des immeubles de la Banque Scotia a demandé à la Fondation Rick Hansen d'évaluer l'accessibilité des installations dans cinq succursales et cinq bureaux. Les audits comprendront l'évaluation du **Programme d'agrément et de certification en matière d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen**, ainsi que des recommandations précises d'amélioration.

La Gestion des immeubles s'est engagée à suivre des formations continues sur l'élimination des obstacles à l'accessibilité dans l'environnement bâti. L'équipe participera à un déjeuner-conférence de formation animé par la Fondation Rick Hansen. Certains membres de l'équipe suivront la Formation des évaluateurs du Programme de certification de la FRH en 2024.

#### Engagement 2 : Agir sans tarder

En 2023, l'équipe de l'Exploitation globale a installé des affiches en braille dans 2 de ses emplacements. Des projets sont en cours de réalisation dans d'autres campus et sites, et l'installation d'affiches en braille devrait être achevée

en juillet 2024.

Conformément à nos normes, les équipes Transformation du lieu de travail et Gestion des immeubles ont ajouté des caractéristiques dans 10 succursales en 2023 pour rendre les lieux plus accessibles. Ces caractéristiques comprennent des rampes d'accès, des dispositifs d'ouverture automatique des portes, des voies de circulation dégagées et des places de stationnement accessibles.

Parmi les autres améliorations apportées, citons ce qui suit :

#### Éclairage

- Bande lumineuse de DEL à la base des guichets pour les personnes malvoyantes.

#### Sièges

- De nouveaux bancs ont été ajoutés dans les files d'attente des guichets pour aider les personnes qui ne sont pas en mesure de rester debout pendant une longue période ou qui souffrent d'une blessure temporaire.

En 2023, nous avons mis à jour nos normes internes d'accessibilité de la Gestion des immeubles pour respecter ou dépasser les nouvelles normes de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, afin d'y inclure :

- des lieux de bien-être au travail, comme des salles de soins personnels, des salles de réflexion et des toilettes unisexes;
- de nouvelles normes d'affichage en braille.

### Engagement 3 : Maintenir

Non commencé

## Troisième domaine prioritaire : les technologies de l'information et des communications



À la Banque Scotia, nous nous engageons à assurer une accessibilité numérique. Notre équipe spécialisée sert de ressource centrale pour renforcer et promouvoir l'accessibilité numérique au sein de la Banque. Comme l'accent est de nouveau mis sur les services bancaires numériques dans le nouveau plan stratégique de la Banque Scotia, cet aspect est encore plus crucial qu'auparavant.

### Progrès réalisés sur le plan de nos engagements

Numéro	Engagement	Échéancier*	État d'avancement
1	<b>Définir des normes</b> Effectuer un examen de la norme européenne EN 301-549 (proposition de norme sur les technologies de l'information et de la communication) et commencer à mettre à jour les normes, lignes directrices et formations internes pertinentes en prévision de la publication de la norme finale sur les technologies de l'information et de la communication.	2024	En cours 
2	<b>Rendre nos logiciels plus accessibles</b> Développer les outils et les processus d'essai existants en matière d'accessibilité numérique.	2022-2026	En cours 

Numéro	Engagement	Échéancier*	État d'avancement
3	<p><b>Effectuer des recherches sur les utilisateurs et consulter les utilisateurs</b></p> <p>Accroître les possibilités pour les personnes présentant un large éventail de handicaps et des identités intersectionnelles de contribuer à la conception d'expériences en matière de services bancaires numériques en effectuant des recherches et des études pour comprendre les préférences, les obstacles et les besoins en matière de services bancaires numériques.</p>	2023-2026	En cours 
4	<p><b>Offrir de l'aide en matière d'accessibilité</b></p> <p>Ajouter des ressources sur la page Aide du site Web de la Banque Scotia afin d'inclure des renseignements sur la façon d'utiliser les fonctions d'accessibilité disponibles dans nos plateformes de services bancaires numériques.</p>	2024-2025	En cours 
5	<p><b>Assurer l'accessibilité de l'expérience numérique des employés</b></p> <p>Mettre à jour les formations et les outils de technologie d'assistance offerts aux employés handicapés et élargir le catalogue de technologie d'assistance en y ajoutant des solutions pour aider les employés atteints d'une déficience cognitive.</p>	2023-2024	En cours 

\* Ces dates sont des estimations; les dates réelles d'achèvement peuvent varier.

### Engagement 1 : Définir des normes

En 2023, nous avons mené à bien les efforts suivants pour établir des normes internes.

- Nous avons terminé la première étape de notre examen de la **norme EN-301-549 (proposition de norme sur les technologies de l'information et de la communication [TIC])** afin de comprendre les lacunes de notre norme actuelle. Nous élaborons actuellement un plan pour combler ces lacunes.
- Nous avons entamé une vérification détaillée de nos propres ressources, lignes directrices et outils afin de les rendre plus utiles à nos partenaires et de les rendre conformes aux nouvelles normes technologiques (norme de TIC EN 301-549) de la Loi canadienne sur l'accessibilité.
- Nous avons rédigé des lignes directrices sur l'accessibilité dans les médias sociaux. Nous formons notre équipe de marketing et nos rédacteurs de contenu sur ces lignes directrices.

### Engagement 2 : Rendre nos logiciels plus accessibles

Nous avons déployé les efforts suivants pour développer les outils et processus d'essai existants en matière d'accessibilité numérique.

- Nous avons lancé un programme d'essai pour évaluer la qualité de nos processus et résultats en matière d'accessibilité, et nous surveillons les améliorations.
- Nous avons ajouté un nouvel outil permettant à nos gestionnaires de contenu Web de trouver et de résoudre les problèmes d'accessibilité avant de publier du contenu sur notre site.
- Nous avons commencé à revoir notre trousse d'outils et nos méthodes d'accessibilité. Nous aiderons ainsi nos équipes de développement de sites Web à découvrir et à corriger les problèmes éventuels d'accessibilité plus tôt dans leur processus de travail.

### Engagement 3 : Effectuer des recherches sur les utilisateurs et consulter les utilisateurs

L'équipe responsable de la conception de l'expérience client numérique comprend des personnes handicapées qui œuvrent dans les domaines de la recherche qualitative et de la recherche quantitative. Cette particularité nous aide à comprendre et à inclure leurs obstacles, préférences, besoins et perspectives dans la conception de nos produits et services numériques.

En 2023, nous avons réalisé 24 entrevues approfondies avec 186 participants, dont 15 % se sont identifiés comme ayant un handicap. Nous avons mené 8 sondages auprès de 6 595 répondants, dont 11 % se sont déclarés handicapés. Nous avons fourni des mesures d'adaptation, y compris des services d'interprétation en American Sign Language (ASL), sur demande, afin que les participants handicapés puissent contribuer pleinement à la recherche sur les utilisateurs.

### Engagement 4 : Offrir de l'aide en matière d'accessibilité

Progrès en cours

### Engagement 5 : Assurer l'accessibilité de l'expérience numérique des employés

Nous avons créé un site SharePoint où les directeurs et les employés peuvent s'informer et trouver des outils (comme des technologies d'assistance) conçus pour soutenir les employés handicapés.

Nous avons utilisé des technologies d'assistance pour appuyer la neurodiversité :

- **Read&Write** est un outil de soutien à l'alphabétisation qui fournit de l'aide pour accomplir les tâches quotidiennes, notamment grâce à de la lecture de textes à haute voix et la relecture de textes. Ce logiciel a connu un grand succès dans le domaine des handicaps cognitifs et de la neurodiversité. Nous avons donc créé une vidéo de formation pour les employés sur la manière d'utiliser le logiciel.

Le Centre d'assistance technologique de la Banque Scotia a été mis à jour pour inclure des renseignements sur ce qui suit :

- le concept des technologies d'assistance
- les types de technologies d'assistance offertes à la Banque
- la façon de commander une technologie d'assistance

Le Catalogue des solutions technologiques d'assistance a été ajouté au portail Mesures d'adaptation au travail.



## Quatrième domaine prioritaire : Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications



À la Banque Scotia, nous croyons qu'il est important que tout le monde ait un accès rapide, facile et équitable à l'information, sans obstacle. Nous sommes déterminés à faire en sorte que tous les renseignements et toutes les communications de la Banque Scotia puissent être utilisés par tout le monde.

### Progrès réalisés sur le plan de nos engagements

Numéro	Engagement	Échéancier*	État d'avancement
1	<b>Rendre les documents et les sites Web accessibles</b> Créer un programme d'accessibilité du contenu Web qui donne aux employés les moyens de créer des documents et du contenu Web accessibles.	2024-2025	En cours 
2	<b>Créer du matériel de marketing inclusif et accessible</b> Créer du matériel de formation et d'apprentissage pour les employés du marketing afin d'améliorer l'accessibilité du matériel qu'ils produisent (imprimé et numérique).	2023	Atteint 
3	<b>Adopter le langage clair</b> En 2022, un comité sur le langage clair a été créé pour actualiser et soutenir l'élaboration d'une politique et de normes en la matière.	2023	Atteint 
4	<b>Offrir des médias substitués</b> Mettre à jour les procédures pour permettre aux clients de demander et de recevoir plus facilement des formats accessibles de documents bancaires.	2024-2025	Atteint 

\* Ces dates sont des estimations; les dates réelles d'achèvement peuvent varier.

### Engagement 1 : Rendre les documents et les sites Web accessibles

Nous nous efforçons de donner aux employés les moyens de créer des documents et des contenus accessibles, et nous le faisons de la manière suivante :

- Nous avons créé des ressources pour aider nos employés à rédiger des documents que tous peuvent utiliser, y compris les personnes handicapées. Ces ressources font désormais partie de notre formation pour toutes les personnes qui produisent des documents.
- Nous avons publié de nouveaux guides sur la création de documents Word et PowerPoint accessibles qui rendent les renseignements clairs, directs, faciles à comprendre et, surtout, utilisables par un vaste public. Ce public comprend notamment les personnes handicapées et celles qui utilisent des technologies d'assistance.
- Nous avons collaboré avec une société d'expertise-conseil en accessibilité numérique pour nous aider à rendre nos documents plus accessibles.

### Engagement 2 : Créer du matériel de marketing inclusif et accessible

Notre **programme d'inclusion dès la conception** vise à ce que notre marketing et notre publicité incluent une représentation appropriée et équilibrée des groupes méritant l'équité. Nous cherchons à refléter la diversité en termes de compétences, de langue, de culture, de genre, d'orientation sexuelle, d'âge et d'autres formes. Notre cheffe du marketing dirige notre comité d'inclusion dès la conception et contribue à intégrer le programme dans l'ensemble de nos équipes de marketing.

En 2023, nous avons organisé des séances de formation trimestrielles pour notre équipe de Marketing mondial (avec une participation habituelle de 200 à 300 employés). Diverses questions relatives à la DEI y ont été abordées, notamment les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité et leur effet sur les processus de création de campagnes. Nous avons utilisé l'apprentissage automatique pour réaliser des audits automatisés d'images et de vidéos de marketing. Ces audits ont permis de repérer les biais possibles et les domaines dans lesquels nous pourrions améliorer la représentation de divers groupes. En nous appuyant sur les résultats de nos audits, nous avons repéré une importante occasion d'améliorer la représentation authentique des personnes handicapées dans nos documents imprimés et numériques. Nous avons participé au programme d'intégration du Marketing mondial afin de promouvoir les principes d'inclusion dès la conception auprès des nouveaux employés, ce qui inclut une formation sur les processus de travail qui contribuent à améliorer la représentation authentique des groupes méritant l'équité au sein de nos communautés, y compris les personnes handicapées.

### Engagement 3 : Adopter le langage clair

La Banque Scotia s'engage à communiquer avec ses clients et le public en utilisant un langage clair.

Pour soutenir les initiatives en faveur d'un langage clair et de l'accessibilité, nous avons :

- mis sur pied un comité sur le langage clair afin de soutenir notre politique et nos normes étayées par les nouvelles exigences réglementaires et les pratiques exemplaires du secteur;
- publié la politique en matière de langage clair, soutenue par des ressources internes, des guides d'experts et des normes, le tout organisé dans un site SharePoint interne pour que les employés puissent en tirer parti;
- élaboré un guide de rédaction et norme relative au contenu numérique de la Banque Scotia, qui comprend une section présentant des conseils sur la création de contenu accessible.

En outre, le comité de l'inclusion de la Banque a publié le guide Terminologie de l'inclusion afin d'éduquer les gens sur un langage inclusif et respectueux, qui reconnaît les identités et les expériences individuelles.

### Engagement 4 : Offrir des médias substitués

Après avoir discuté avec les clients et le personnel, nous avons appris que nos documents et relevés bancaires n'étaient pas facilement accessibles à tous.

Cette année, nous avons mis en place un nouveau système interne pour simplifier le processus et nous avons formé le personnel sur son utilisation. Grâce à ce nouveau système, les clients peuvent demander des médias substitués pour leurs relevés bancaires et les communications de la Banque (comme les conditions générales, les dépliants sur les produits et les avis de modification des frais) en personne dans une succursale ou par téléphone. Les médias substitués proposés sont les suivants :

- Braille (niveau 1 ou 2)
- Gros caractères (de 18 points à 36 points)
- PDF accessible
- Son

## Cinquième domaine prioritaire : la conception et la prestation de programmes et de services



Les services financiers sont essentiels pour créer un avenir meilleur. À la Banque Scotia, nous sommes déterminés à éliminer les obstacles, à faciliter pour tous l'accès aux services financiers et à offrir de l'éducation, des outils et des conseils en matière de finances. Notre objectif est de permettre à nos clients de prendre des décisions financières éclairées et responsables.

### Progrès réalisés sur le plan de nos engagements

Numéro	Engagement	Échéancier*	État d'avancement
1	<b>Actualiser le Programme d'accessibilité des clients</b> Revoir et mettre à jour le programme d'accessibilité des clients de la Banque Scotia. Nous consulterons les personnes handicapées et mettrons en œuvre une politique, un processus et un cadre améliorés en matière d'accessibilité et de mesures d'adaptation pour les clients.	2024-2025	En cours

Numéro	Engagement	Échéancier*	État d'avancement
2	<b>Fournir des aides à la communication</b> Lancer une nouvelle procédure permettant aux clients de demander à bénéficier de l'American Sign Language (ASL), de la Langue des signes québécoise (LSQ), de la traduction en temps réel des communications (CART) et d'autres services.	2024	En cours 
3	<b>Servir les clients handicapés</b> Concevoir et déployer des formations pour aider les employés à mieux comprendre comment aider les clients handicapés et mettre en œuvre des mesures d'adaptation lorsque ces derniers en font la demande.	2024	En cours 
4	<b>Mettre en œuvre le site Web L'accessibilité à la Banque Scotia</b> Fournir des renseignements sur les fonctions et les services proposés par la Banque en matière d'accessibilité.	2024	En cours 

\* Ces dates sont des estimations; les dates réelles d'achèvement peuvent varier.

### Engagement 1 : Actualiser le Programme d'accessibilité des clients

Progrès en cours

### Engagement 2 : Fournir des aides à la communication

En juillet 2023, la Banque Scotia s'est associée au **Service de relais vidéo canadien (SRV)** pour lancer une ligne téléphonique spécialisée. Ce service aide les clients avec des troubles de l'audition ou de la parole, qui font appel au service de relais vidéo (SRV) pour effectuer des opérations bancaires à distance.

Ce nouveau service de la Banque Scotia permet aux clients qui utilisent l'application de SRV d'appeler un numéro de téléphone et d'obtenir un service en American Sign Language (ASL) ou en Langue des signes québécoise (LSQ). Des conseillers, Service clientèle formés à cet effet répondent à ces appels. Ils collaborent avec l'interprète et le client pour s'assurer que l'expérience du client est sécuritaire et conviviale.

### Engagement 3 : Servir les clients handicapés

Nous avons publié le guide *Conseils pour un service à la clientèle accessible et inclusif*. Le guide présente des conseils et des pratiques exemplaires sur la manière de fournir un excellent service à la clientèle qui tient compte de l'expérience vécue par les personnes handicapées.

Nous informons également nos succursales et nos Centres de contact au sujet des services d'accessibilité, notamment :

- la façon de répondre aux appels par l'entremise d'un service tiers de relais pour les clients sourds, devenus sourds ou malentendants;
- le fait de proposer les documents dans divers formats; et
- l'acceptation et le suivi des commentaires sur l'accessibilité.

### Engagement 4 : Mettre en œuvre le site Web L'accessibilité à la Banque Scotia

Nous avons créé [L'accessibilité à la Banque Scotia](#), un site Web qui se veut un guichet unique pour tout ce qui concerne l'accessibilité à la Banque. Le site Web contient des renseignements sur toute une panoplie de sujets, de l'utilisation de notre application de services bancaires mobiles pour effectuer des tâches courantes à la façon de laisser des commentaires sur l'accessibilité à la Banque Scotia.

Avant de faire une refonte de ce [site](#), nous avons mené des recherches au moyen de groupes de discussion avec des personnes handicapées. Nous avons utilisé leurs idées et leurs suggestions sur les renseignements dont ils ont besoin et sur la manière de rendre le site plus convivial dans le cadre de notre refonte.

## Sixième domaine prioritaire : l'acquisition de biens, de services et d'installations



### Progrès réalisés sur le plan de nos engagements

Numéro	Engagement	Échéancier*	État d'avancement
1	<p><b>Mettre en place des processus accessibles d'approvisionnement</b></p> <p>Réaliser une étude sur l'état actuel des choses pour déterminer comment intégrer les exigences d'accessibilité dans les processus d'approvisionnement de bout en bout.</p>	2024	En cours
2	<p><b>Établir un partenariat avec Procure Access</b></p> <p>Participer à une initiative intersectorielle, Procure Access, pilotée par Disability:IN (en anglais seulement), un organisme à but non lucratif axé sur l'inclusion des personnes handicapées, afin de promouvoir l'acquisition de technologies numériques accessibles.</p>	2024	En cours

\* Ces dates sont des estimations; les dates réelles d'achèvement peuvent varier.

#### Engagement 1 : Mettre en place des processus accessibles d'approvisionnement

Nous continuons à trouver des moyens d'intégrer l'accessibilité à nos processus d'approvisionnement, comme suit :

- Les Services d'approvisionnement mondiaux de la Banque Scotia révisent actuellement leur politique d'approvisionnement, leur processus et leur formation afin de trouver des moyens d'intégrer les exigences et les normes d'accessibilité dans l'approvisionnement en biens et en services.
- Nous continuerons à utiliser [les outils Procure Access](#) (en anglais seulement) pour l'acquisition de technologies numériques accessibles afin d'étayer et de définir les pratiques de la Banque en matière d'approvisionnement en technologies.
- Nous nous engageons à multiplier les occasions de travailler avec des fournisseurs diversifiés dans la mesure du possible, notamment les peuples autochtones, les personnes LGBTQ+, les personnes de couleur, les personnes handicapées, les anciens combattants et les entreprises détenues par des femmes.

#### Engagement 2 : Établir un partenariat avec Procure Access

**Procure Access** est une initiative interentreprises prise en charge par **Disability:IN**, la principale organisation mondiale à but non lucratif pour l'inclusion des personnes handicapées. Procure Access rassemble des entreprises qui reconnaissent l'importance d'acheter et de vendre des technologies accessibles aux personnes handicapées.

En juin 2023, la Banque Scotia s'est jointe à d'autres entreprises de premier plan qui se sont engagées à donner la priorité à l'accessibilité dans leur processus d'approvisionnement et a signé la [déclaration de Procure Access](#) (en anglais seulement).

Faire partie de Procure Access signifie que nous nous engageons à collaborer avec d'autres entreprises pour faire l'achat de produits et services numériques que toutes nos parties prenantes handicapées peuvent utiliser et auxquels elles peuvent toutes accéder. Les parties prenantes sont nos employés, les candidats à nos emplois, nos clients et le public. Ce travail est fondé sur les lois, règlements et normes mondiales en matière d'accessibilité, y compris les

**Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG), 2.1, niveau AA** et les futures mises à jour de ces règles.

## Septième domaine prioritaire : le transport



La Banque Scotia n'offre pas de services de transport public. Elle n'a relevé aucun problème d'accessibilité dans ce domaine prioritaire de la Loi canadienne sur l'accessibilité.

## Sensibilisation et formation à l'accessibilité

À la Banque Scotia, nos employés peuvent se joindre à des **groupes de ressources pour les employés (GRE)**. Nos groupes GRE ont obtenu des résultats positifs en matière de sensibilisation à l'accessibilité, par exemple :

- Le GRE **diversiTALENTS** de la Banque Scotia contribue à sensibiliser et à renforcer le soutien aux personnes ayant des capacités diverses. En 2023, le groupe a organisé des événements dans le cadre de la Semaine nationale de l'accessibilité et du Mois de la fierté des personnes handicapées, dans le but d'aider les gestionnaires de personnes à comprendre et à soutenir la neurodiversité.
- En octobre 2023, le GRE **diversiTALENTS et Santé mentale et bien-être** ont organisé leur deuxième webémission mondiale annuelle dans le cadre de la Journée mondiale de la santé mentale. L'événement a principalement porté sur l'évolution de la santé mentale en milieu de travail et a créé un espace où les employés ont pu partager leurs propres expériences. Pour conclure l'événement, des ressources et des recommandations en matière de santé mentale et de bien-être ont été communiquées.
- À l'occasion de la **Journée internationale des personnes handicapées** en décembre, le groupe diversiTALENTS a organisé une webémission mondiale qui s'est penchée sur les obstacles que doivent surmonter les personnes handicapées. Le groupe a parlé des défis auxquels sont confrontées les personnes souffrant de handicaps visibles et invisibles et de la manière dont nous pouvons contribuer à rendre notre milieu de travail plus inclusif pour tout le monde tout au long de l'année.

Pour en savoir plus sur la façon dont la Banque Scotia forme ses employés sur l'accessibilité, notamment sur les cours comme le **guide Terminologie de l'inclusion** et les cours sur **l'embauche inclusive**, consultez [le Rapport circonstancié 2023 sur l'équité en matière d'emploi](#) (en anglais seulement).

La Banque Scotia s'est engagée à améliorer les connaissances, les compétences et la compréhension de ses employés en matière d'accessibilité. Nous utilisons un écosystème de formation qui offre une formation continue et opportune à grande échelle. Cet écosystème de formation propose des formations virtuelles avec un animateur, des modules de cours en ligne, des vidéos éducatives et un site de ressources.

Ainsi, il nous est plus facile de favoriser une culture d'inclusion en donnant aux employés de la Banque Scotia les moyens d'assumer la responsabilité de l'accessibilité dans le cadre de leur travail. Les possibilités d'apprentissage en matière d'accessibilité ont eu une incidence considérable sur les employés de la Banque Scotia et ont été bien accueillies dans l'ensemble.

### Faits saillants

Nombre total d'utilisateurs  
(du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au  
29 février 2024)

1 434

Nombre total  
de séances

51

## Séances

### A11yBoost

A11yBoost est un programme de formation primé qui est conçu pour accroître les capacités et les connaissances des employés en matière d'accessibilité et leur permettre de créer des expériences inclusives pour les clients, les employés et les actionnaires de la Banque Scotia. Le programme se compose de huit modules axés sur la mise en pratique de l'accessibilité dans le cycle de vie de la conception. Depuis 2023, le programme a pris de l'expansion, et il comprend désormais quatre modules qui enseignent aux employés comment créer des documents numériques accessibles.



Prix Brandon Hall Or 2023



«Cette séance a présenté les sujets essentiels; le contenu était destiné aux rédacteurs, concepteurs et développeurs.»

– séance A11yBoost



«Je recommanderais cette séance à tous les membres d'équipe qui travaillent sur nos projets de la Banque Scotia.»

– séance A11yBoost

### A11yAnswers

Ces cinq séances sont conçues pour enseigner aux équipes de formation de la Banque Scotia comment créer des expériences de formation accessibles lorsqu'ils conçoivent des documents numériques.



Cent pour cent des participants ont affirmé que la formation était un investissement qui en valait le coup.

### Formation sur les projets

Il s'agit de séances sur mesures portant sur l'accessibilité et étant destinées aux équipes de projet. Elles s'adressent à la fois aux débutants et à ceux qui ont besoin d'une mise à niveau, afin d'approfondir leurs connaissances et leur expertise en matière d'accessibilité.

1

Je comprends mieux les besoins des personnes handicapées après avoir suivi la formation.

Maîtrise (à l'aise et compétent)  
– 60 % des participants.



Compétent (connaissances suffisantes)  
– 40 % des participants.



2

Dans quelle mesure vous sentez-vous à l'aise de mettre cet apprentissage en pratique dans le cadre de vos fonctions?

Extrêmement à l'aise – 40 % des participants.



Très à l'aise – 20 % des participants.



À l'aise – 40 % des participants.



## Ressources de formation en ligne

### Portail sur l'accessibilité numérique

Des lignes directrices ont été publiées au sujet de la création de documents numériques accessibles. Ces lignes directrices fournissent des renseignements détaillés sur la façon de rendre Microsoft Word et Microsoft PowerPoint accessibles à tous.



### Scotia Academy

Le Système de gestion de la formation (SGF) de Scotia Academy est proposé à tous les employés et offre un parcours de formation clair et concis qui outille les employés en leur présentant des pratiques exemplaires et des outils qui leur permettent d'intégrer facilement l'accessibilité dans leur travail.

Les employés peuvent choisir parmi 3 parcours de formation :

- Créer des expériences Web accessibles
- Créer des expériences mobiles accessibles
- Outils d'accessibilité

## Influence/sensibilisation/engagement communautaires

Nous croyons en la création d'un avenir meilleur pour tous. C'est pourquoi nous nous engageons à donner à nos équipes et à nos entreprises les outils et les connaissances dont elles ont besoin pour créer des produits et des expériences accessibles et inclusifs pour nos clients. Pour ce faire, notre Centre d'excellence en accessibilité travaille en étroite collaboration avec divers services de la Banque Scotia, y compris l'équipe du Bureau mondial de la formation et du perfectionnement. Ensemble, ils ont créé un portail de formation sur l'accessibilité numérique. Ce portail propose des conseils et des pratiques exemplaires sur la manière de créer des expériences de formation accessibles. Ce portail est un outil formidable pour les employés qui souhaitent rendre leur matériel de formation accessible.

### Webdiffusion mondiale pour la Journée internationale des personnes handicapées

Une webdiffusion a été organisée pour tous les employés à l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées. La webdiffusion a porté sur les obstacles que rencontrent les personnes handicapées, les moyens que nous pouvons prendre, ensemble, pour faire progresser l'inclusion et le sentiment d'appartenance, et la façon d'être de véritables alliés à long terme pour les personnes ayant un handicap visible ou invisible.

Pendant la webdiffusion :

- Rick Hansen, fondateur de la Fondation Rick Hansen, a prononcé l'allocution d'ouverture.
- Il y a eu présentation d'une table ronde avec un directeur de programme de l'équipe Acquisition des talents de la Banque Scotia au sein du service de Diversité, équité et inclusion, et deux partenaires communautaires de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) et de la Marche des dix sous du Canada; la table ronde était axée sur les obstacles à l'emploi pour les personnes handicapées.
- L'équipe des Opérations internationales a présenté sa façon de créer un environnement accueillant et inclusif pour les clients grâce à une formation sur la langue des signes.
- Des rappels ont été faits pour inviter les gens à visiter le portail Accessibilité et le GRE diversiTALENTS et à suivre la formation sur le langage inclusif.

## Partenariats communautaires

En 2023, la Banque Scotia a poursuivi son partenariat de 1,2 million de dollars avec [l'Institut national canadien pour les aveugles \(INCA\)](#), qui s'inscrit dans son engagement à supprimer les obstacles à l'avancement professionnel des groupes en quête d'équité. Par ce partenariat, elle soutient le programme Ouvrir les portes du travail de l'INCA, une initiative canadienne visant à augmenter les chances en emploi des personnes ayant

des troubles de la vision. Cette aide s'adresse aux personnes aveugles, malvoyantes ou sourdes-aveugles en les aidant à améliorer leurs perspectives de formation et de carrière au Canada.

Nous avons également continué à soutenir le Programme scolaire de [la Fondation Rick Hansen \(la FRH\)](#). Le programme crée un environnement éducatif plus inclusif et motivant pour les jeunes handicapés en leur donnant accès à des ressources éducatives et en sensibilisant davantage les gens aux handicaps.

En octobre, nous avons organisé notre troisième sommet ScotialNSPIRE. L'événement a favorisé les discussions et la prise de mesures concrètes en matière d'accessibilité, en soutenant les mesures d'adaptation dans les communautés et en milieu de travail. Les participants ont discuté de la manière dont les entreprises, les gouvernements et les communautés doivent améliorer leur collaboration pour renforcer la résilience économique des personnes vivant avec un handicap dans nos communautés.

À l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées en décembre, nous avons organisé une collecte de fonds pour quatre partenaires caritatifs de ScotialNSPIRE, soit [l'INCA](#), [la FRH](#), [Timbres de Pâques Canada](#) (en anglais seulement) et [la Marche des dix sous du Canada](#). La Banque Scotia a jumelé les dons, et 224 donateurs ont recueilli un total de 20 819 \$ pour ces organisations. Les membres du groupe ont également participé au sommet annuel ScotialNSPIRE à titre d'experts en la matière relativement à l'importance de l'accessibilité.

La Banque Scotia a aussi continué de collaborer avec [Disability:IN](#), un organisme à but non lucratif visant l'intégration des personnes handicapées dans les entreprises. En mai 2023, dans le cadre de la Disability Awareness Day (journée de sensibilisation à la cause des personnes handicapées) et de la Semaine nationale de l'accessibilité, Disability:IN a organisé une séance de formation pour les gestionnaires responsables de l'embauche et les recruteurs. Cette séance avait pour objectif de sensibiliser les gens à ces enjeux, à dissiper les mythes et à renforcer la confiance lors des interactions avec les personnes handicapées.