

---

Environnement,  
Social et  
Gouvernance (ESG)  
Rapport 2022



# Table des matières

MESSAGE DU CHEF DE LA DIRECTION 03

FAIRSTONE EN BREF 04

À PROPOS DU PRÉSENT RAPPORT 06

STRATÉGIE ESG 07

GOVERNANCE ESG 10

FAITS SAILLANTS DE NOS RÉALISATIONS ESG 12

NOS PILIERS 13

ANNEXES 35

## NOS PILIERS



13

### Propulser nos employés

Diversité, équité et inclusion

Appuyer la réussite des femmes

Engagement des employés

Programme de rétention des employés et avantages sociaux

Programmes de formation et de gestion du rendement des employés

Bien-être des employés



19

### Soutenir la croissance de nos clients

Avantages pour les clients

Programmes de soutien à la clientèle

Prêts numériques



23

### Travailler aux côtés des communautés que nous servons

Programme de commandites communautaires

Outils et partenariats en littératie financière

Dons d'entreprise

Campagnes de financement d'entreprise



28

### Protéger nos valeurs communes

Protection de nos données

Gestion des risques et conformité

Conduite éthique



33

### Réduire nos incidences opérationnelles

Empreinte carbone associée à nos activités

Nous croyons que nous parviendrons à générer plus de valeur et être un moteur de changement en obtenant de bons résultats financiers et en aidant les communautés que nous servons.

**SCOTT WOOD**

Président et chef de la direction



# Message du chef de la direction

En 2022, nous avons entrepris notre parcours ESG et officialisé notre approche en matière de durabilité en harmonisant notre stratégie d'entreprise avec notre ambition de créer une valeur partagée à long terme pour nos parties prenantes. Dans le cadre de cet engagement, nous avons défini les priorités environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) qui nous aident à réaliser notre mission: fournir des produits financiers clairs, simples et flexibles qui permettent à nos clients et à nos partenaires d'atteindre leurs objectifs. Cette mission motive près de 1 800 employés<sup>1</sup> chaque jour.

Au cours de l'année dernière, nous nous sommes efforcés de mieux comprendre la complexité des enjeux de durabilité les plus pertinents pour nos nombreuses parties prenantes et leurs interactions. Nous sommes conscients des possibilités et des défis qui se présentent à nous et nous assumons la responsabilité de notre rôle de prêteurs pour

favoriser une croissance durable. C'est avec enthousiasme que nous vous présentons la stratégie ESG de Fairstone, qui décrit les mesures que nous nous engageons à prendre pour intégrer davantage les pratiques ESG dans notre modèle d'affaires, nos activités et nos pratiques de gouvernance. Chez Fairstone, nous considérons notre engagement envers les facteurs ESG comme une partie intégrante du bien-être de nos employés et de notre capacité à mieux servir nos clients et les collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités.

À mesure que notre entreprise prend de l'expansion, nous assumons de plus en plus de responsabilités. Nous croyons que nous parviendrons à générer plus de valeur et être un moteur de changement en obtenant de bons résultats financiers et en aidant les communautés que nous servons. Nous, ainsi que d'autres organisations, devons faire face

aux changements climatiques et aux autres facteurs ESG que nous considérons comme prioritaires pour notre entreprise et nos parties prenantes; nous devons mettre en œuvre tous les leviers d'influence pour une attention et action immédiates.

Ce rapport représente une première étape d'officialisation de notre stratégie ESG et de communication de nos progrès futurs. Chez Fairstone, nous sommes déterminés à apporter des changements positifs qui améliorent le bien-être des gens, des communautés et de l'environnement. J'espère que vous apprécierez en apprendre davantage sur la manière dont nous intégrons l'ESG dans toutes les sphères de nos activités en lisant notre rapport ESG 2022.

**Scott Wood**

Président et chef de la direction  
Banque Fairstone du Canada  
et Financière Fairstone Inc.

<sup>1</sup> 1 774 employés, à l'exclusion des travailleurs occasionnels, au 31 décembre 2022

# Fairstone en bref

La Banque Fairstone du Canada et sa filiale en propriété exclusive, la Financière Fairstone Inc. (ci-après collectivement « Fairstone »), forment un chef de file offrant des prêts à la consommation en fournissant des services financiers novateurs qui permettent aux entreprises et aux consommateurs canadiens d'atteindre leurs objectifs. Fairstone offre des cartes de crédit et des programmes de récompenses, du financement aux points de vente par l'intermédiaire de commerçants partenaires, du financement automobile par l'entremise de concessionnaires, ainsi que des prêts personnels et des hypothèques garantis et non garantis, tant en ligne que dans 247 succursales d'un océan à l'autre.



## NOTRE VISION

Améliorer la vie des Canadiennes et des Canadiens en leur offrant des produits financiers accessibles et axés sur la création de valeur afin qu'ils puissent se concentrer sur ce qui compte vraiment.

## NOTRE MISSION

Fournir des produits financiers clairs, simples et flexibles qui permettent à nos clients et à nos partenaires d'atteindre leurs objectifs.

Établie au Canada depuis longtemps, Fairstone s'engage à améliorer la vie des Canadiens et des Canadiennes grâce à des solutions financières accessibles et axées sur la création de valeur.

## NOS VALEURS

Nos valeurs servent de guide sur la façon d'accomplir notre vision et mission. Elles traduisent les comportements à adopter tant comme employé que comme organisation, et elles sont le moteur de l'ensemble de nos actions.



### Intégrité

nous agissons avec intégrité et nous adhérons aux normes les plus élevées.



### Respect

nous traitons tout le monde avec respect et nous faisons preuve d'empathie.



### Responsabilité

nous assumons nos responsabilités et nous nous comportons de manière responsable.



### Reconnaissance

nous contribuons à nos succès communs et nous les célébrons.



### Diversité

nous sommes ouverts aux différents points de vue et nous faisons preuve de compréhension.

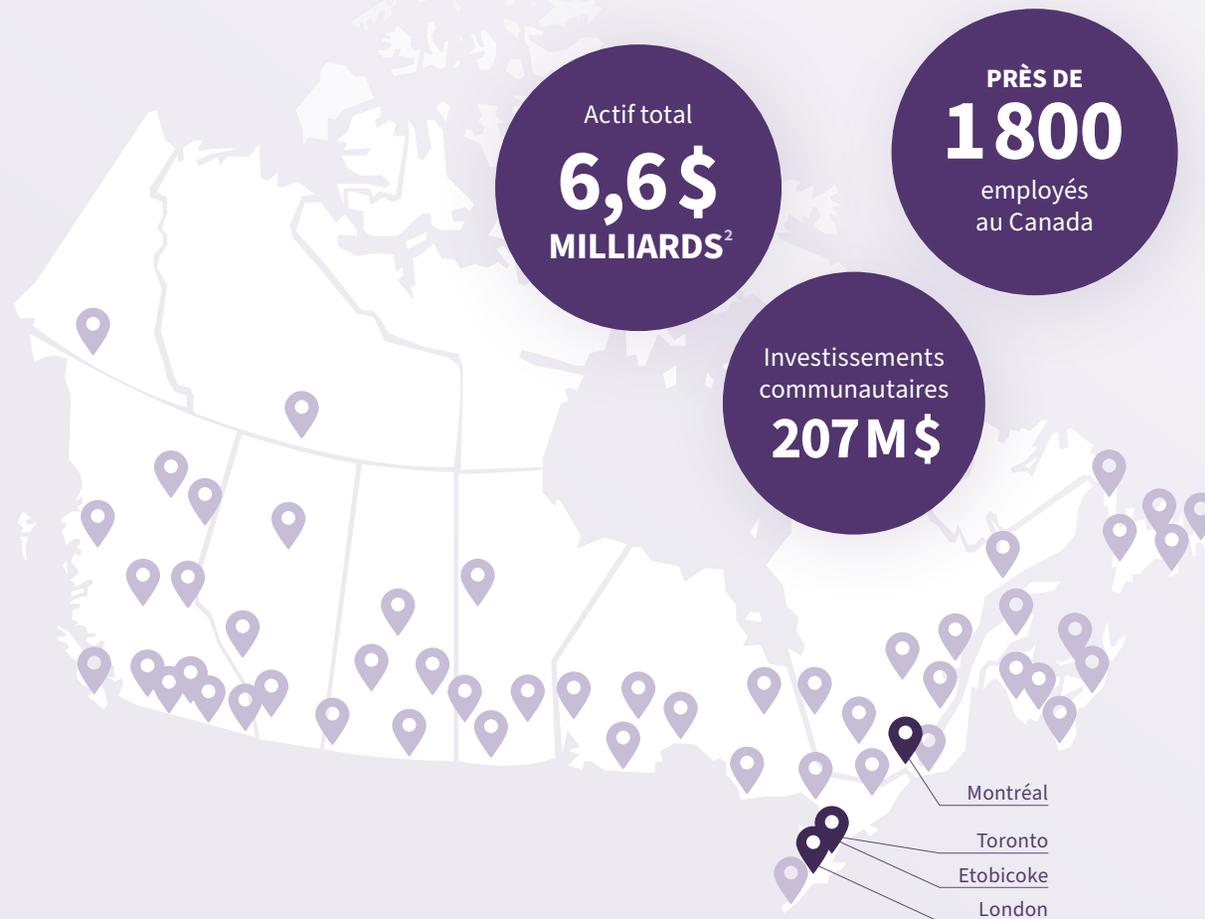


### Innovation

nous mettons en place de nouvelles idées, de nouveaux processus et de nouveaux produits afin de créer de la valeur pour nos parties prenantes.

**CHIFFRES CLÉS**

Nos bureaux sont situés à Montréal, Toronto, Etobicoke et London. De plus, Fairstone compte **247 succursales** dans des communautés situées partout au Canada.



<sup>2</sup> Actif total au 31 décembre 2022

**NOS ACTIVITÉS**

Fairstone offre une gamme de services financiers conçus pour fidéliser les clients, favoriser la croissance des entreprises et permettre aux consommateurs et aux entreprises d'atteindre leurs objectifs.

**Services de la Banque Fairstone**

-  Services de cartes de crédit
-  Solutions de financement de crédit
-  Services de protection connexes
-  Certificats de placement garanti (CPG)

**Service de la Financière Fairstone**

-  Prêts personnels non garantis
-  Prêts personnels garantis
-  Prêts hypothécaires
-  Financement au point de vente
-  Financement automobile

# À propos du présent rapport

Le présent rapport ESG comprend des renseignements sur la Banque Fairstone et sa filiale en propriété exclusive la Fairstone Financière Inc. (ci-après collectivement « Fairstone », la « Société », « nous » ou « notre »). Il donne un aperçu de nos pratiques et de notre rendement en matière de facteurs ESG sur les sujets qui sont importants pour notre entreprise, nos parties prenantes internes et la haute direction.

Nous avons la responsabilité envers nos parties prenantes de faire preuve de transparence au sujet de notre rendement relatif aux facteurs ESG.



## **PARTIES PRENANTES**

Le présent rapport s'adresse à toutes les parties prenantes de Fairstone, y compris les clients actuels et potentiels, les employés, les investisseurs, les fournisseurs, les partenaires, les organismes de réglementation et les associations communautaires. Nous avons la responsabilité envers nos parties prenantes de faire preuve de transparence au sujet de notre rendement relatif aux facteurs ESG et de fournir des renseignements pertinents sur les sujets qui sont importants pour eux.

## **PÉRIODE VISÉE PAR LE RAPPORT ET LIMITES**

Sauf indication contraire, toutes les données incluses dans le présent rapport reflètent le rendement obtenu au cours de notre exercice, soit du 1<sup>er</sup> janvier 2022 au 31 décembre 2022. Tous les montants indiqués dans le présent document sont en dollars canadiens.

## **CADRE DE PRODUCTION DU RAPPORT**

Le présent rapport s'appuie sur les normes du *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) et du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC). Nos annexes (voir page 35) mettent en correspondance les renseignements divulgués par notre entreprise et les recommandations du SASB et du GIFCC.

# Stratégie ESG

Établie au Canada depuis longtemps, Fairstone s'engage à améliorer la vie des Canadiens et des Canadiennes au sein des communautés locales où nous vivons et travaillons grâce à des solutions financières accessibles et axées sur la valeur.

Nous croyons que la durabilité est devenue un élément fondamental de notre stratégie d'affaires, qui vise à créer de la valeur et à la partager avec toutes nos parties prenantes. Au fur et à mesure que notre entreprise prend de l'expansion, il en va de même pour notre responsabilité d'exercer nos activités de façon durable, de répondre aux attentes changeantes de nos parties prenantes et de préserver l'environnement pour que les générations futures puissent prospérer.



## ÉNONCÉ ET PILIERS DE L'ENGAGEMENT À L'ÉGARD DES FACTEURS ESG

Pour maintenir notre position de chef de file en matière de crédit à la consommation au Canada, nous nous sommes efforcés, au cours de l'année dernière, d'officialiser notre approche à l'égard des facteurs ESG. Nous avons aligné la stratégie de notre entreprise et nos objectifs sur notre ambition de créer et de maintenir une valeur durable à long terme pour nos employés, nos clients, les communautés que nous servons et nos actionnaires. Notre approche nous permet de réaliser notre objectif d'aider les clients et les collectivités à prospérer. Nous nous concentrons sur les domaines où l'acceptabilité sociale et les occasions nous permettent d'apporter une contribution significative et nous travaillons en partenariat avec d'autres pour trouver des solutions.

Nos sujets prioritaires liés aux facteurs ESG ont été déterminés

au moyen d'une approche qui comprenait des entrevues avec des parties prenantes internes et externes, la mobilisation d'experts tiers et des études de marché. Les sujets prioritaires liés aux facteurs ESG déterminés ont ensuite été évalués en fonction de leur effet sur la valeur de l'entreprise, ainsi que sur la société et l'environnement. Nos principaux sujets prioritaires liés aux facteurs ESG correspondent aux domaines dans lesquels Fairstone s'engage à faire des investissements plus importants dans le cadre de sa stratégie ESG.

La liste de priorités qui suit illustre les sujets liés aux facteurs ESG sur lesquels nous concentrons nos ressources et nos efforts et qui guident

notre stratégie et nos objectifs globaux en matière de facteurs ESG. Dans les années à venir, une mobilisation plus poussée des parties prenantes sera entreprise dans le but d'élaborer une matrice de matérialité.

Notre rapport sur les facteurs ESG ainsi que notre [Déclaration de responsabilité publique](#) offrent à nos parties prenantes clés une plus grande transparence à l'égard de notre stratégie, de nos engagements et de notre rendement sur des sujets liés aux facteurs ESG pertinents.



**OBJECTIFS RELATIFS  
AUX FACTEURS ESG**

**Habiliter nos employés  
et leur donner les moyens  
d'accomplir notre ambition**

qui est de construire des départs équitables pour des avenir brillants, et notre engagement durable à soutenir les communautés dans lesquelles nous exerçons nos activités.

**Intégrer les facteurs ESG**

dans nos processus de prêt afin de mieux servir nos clients actuels et futurs.

**Imbriquer les facteurs ESG**

à notre gouvernance et à nos systèmes robustes de gestion des risques afin de respecter les normes de conformité en constante évolution et les exigences réglementaires de l'industrie.

**Nous concentrer sur  
notre propre impact**

en réduisant notre empreinte environnementale et en maximisant nos investissements dans nos talents.

**Propulser  
nos employés**

afin d'assurer que tous les employés ont une expérience positive de travail en concentrant nos efforts sur:

- Diversité, Équité et Inclusion
- Attraction et rétention de talents
- Engagement et satisfaction des employés
- Formation et développement
- Santé et bien-être

**Soutenir la croissance  
de nos clients**

Pour donner à nos clients les moyens d'agir tout au long de leur parcours financier en s'engageant activement auprès d'eux et en leur fournissant les outils financiers nécessaires:

- Diversité, Équité et Inclusion
- Littératie financière et inclusion
- Satisfaction de la clientèle
- Crédit responsable et partenariats
- Transparence et pratiques de ventes
- Numérisation
- Création de valeur économique

**Travailler aux côtés des  
communautés que nous servons**

pour enrichir et soutenir les communautés dans lesquelles nous exerçons nos activités en nous concentrant sur:

- Diversité, Équité et Inclusion
- Littératie financière et inclusion
- Engagement communautaire

**Protéger nos valeurs  
communes**

afin de mettre en place un cadre de gouvernance solide qui défend et reflète nos valeurs d'entreprise à tous les niveaux de l'organisation en favorisant:

- Adaptation et gestion du risque climatique
- Éthiques et intégrité
- Confidentialité et sécurité des données
- Conformité réglementaire
- Gestion du risque
- Rémunération des cadres supérieurs

**Réduire nos incidences  
opérationnelles**

et développer des politiques et des outils pour améliorer les effets environnementaux et sociaux futurs de nos activités en mesurant et en réduisant:

- Adaptation et gestion du risque climatique
- Émissions de gaz à effet de serre (GES) et décarbonisation
- Consommation d'énergie
- Gestion des déchets
- Gestion de l'eau
- Approvisionnement durable
- Crédit responsable

**5 piliers**  
Ces objectifs sont soutenus par notre stratégie triennale relative aux facteurs ESG axés sur cinq piliers.

En mettant en place notre stratégie ESG triennale axée sur nos cinq piliers, nous créons une valeur considérable pour nos parties prenantes :



### Clients

Nous offrons des produits et des services efficaces pour répondre aux besoins uniques et en constante évolution de nos clients. Il s'agit notamment de fournir des solutions financières pertinentes, de collaborer au sein de Fairstone et avec nos partenaires stratégiques, et d'accélérer notre concentration sur l'innovation et les stratégies numériques.



### Employés

Nous attirons et développons les talents, créons des occasions de croissance et de développement, et favorisons une culture diversifiée et inclusive. Nous encourageons et célébrons l'impact positif que les employés de Fairstone ont sur nos clients, nos communautés et entre eux.



### Communautés

Nous sommes déterminés à créer un impact social et économique positif dans les communautés où nous vivons et travaillons. Nous jouons un rôle essentiel dans la diversité et l'inclusion, la littératie financière, la croissance économique inclusive et la prospérité.



### Actionnaires

Nous améliorons la valeur pour les actionnaires grâce à une gouvernance solide et nous assurons une position de capital et un bilan robustes.



# Gouvernance ESG

Au cours de l'année, les facteurs ESG sont devenus l'une des principales priorités du conseil d'administration et de la direction de Fairstone.

Notre conseil d'administration et le comité de la haute direction s'engagent à veiller à ce que nous exerçons nos activités selon un cadre éthique et responsable qui est important pour les clients, les employés et les autres parties prenantes.

Création de  
valeur grâce à  
une gouvernance  
responsable.

## **| SURVEILLANCE DES FACTEURS ESG PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION**

Rôles et responsabilités du comité  
du conseil d'administration

● **Notre conseil d'administration** joue un rôle de premier plan dans la définition de la stratégie et de la structure de gouvernance liées aux facteurs ESG de l'entreprise. Les facteurs ESG ont été intégrés parmi les priorités du conseil d'administration, ce dont nous avons tenu compte dans les modifications que nous avons apportées aux mandats du conseil d'administration et comités, notamment le fait d'inclure la surveillance des facteurs ESG.

Le conseil d'administration est chargé d'examiner et d'approuver la stratégie ESG de Fairstone et les cibles connexes, et supervise activement l'exposition globale de l'entreprise aux risques, notamment ceux liés aux facteurs ESG. Le comité de la haute direction fait rapport au conseil d'administration sur les progrès réalisés chaque année et de façon ponctuelle lorsque des enjeux liés aux facteurs ESG pertinents se présentent.

Tous les membres du conseil d'administration sont conscients de l'importance des principes liés aux facteurs ESG adoptés par Fairstone et de la façon dont ils s'appliquent aux responsabilités du comité de révision et de gouvernance du conseil d'administration.

● **Le comité de révision et de gouvernance** est chargé de superviser l'exécution de la stratégie et de la feuille de route liées aux facteurs ESG et fournit les approbations finales pour la divulgation de renseignements liés aux facteurs ESG.



**SURVEILLANCE DES FACTEURS ESG PAR LE COMITÉ DE LA HAUTE DIRECTION**

La gouvernance liée aux facteurs ESG au sein de la direction de Fairstone comprend trois comités principaux:

**Le comité de la haute direction** est dirigé par notre chef de la direction et comprend tous les membres de l'équipe de direction. Notre comité de la haute direction est principalement chargé de définir la stratégie et la feuille de route liées aux facteurs ESG. Dans le cadre de l'établissement de notre stratégie ESG cette année, le comité de la haute direction a participé à des entretiens individuels et à plusieurs ateliers pour évaluer les thèmes ESG prioritaires et fixer le niveau d'ambition lié aux facteurs ESG de la stratégie globale de la Société. À l'avenir, le comité de la haute direction sera chargé d'assurer la surveillance et la responsabilisation en matière de pratiques ESG et fera rapport au comité de révision et de gouvernance du conseil d'administration sur les progrès réalisés par rapport à la stratégie chaque année.

**Le comité de divulgation** supervise la préparation de la divulgation de renseignements liés aux facteurs ESG et des communications à ce sujet.

**Le groupe de travail sur les facteurs ESG** est une équipe interfonctionnelle composée de vice-présidents et de cadres supérieurs, qui supervise la mise en œuvre de la stratégie ESG de la Société et collabore avec le comité de la haute direction pour veiller à ce que la Société exerce ses activités de manière à créer et à maintenir une valeur partagée à long terme pour ses employés, ses clients et les collectivités dans lesquelles elle exerce ses activités.



# Faits saillants de nos réalisations ESG

PRÈS DE  
**1 800**  
employés

**245+**  
emplacements  
dans tout  
le Canada

## PROPULSER NOS EMPLOYÉS



**77%**  
des employés ont un sentiment d'appartenance<sup>i</sup>



**61%**  
des employés croient que l'entreprise est dotée d'un effectif diversifié<sup>i</sup>



**56%**  
des postes de cadres supérieurs et de la haute direction sont occupés par des femmes<sup>ii</sup>

Fairstone se classe parmi les meilleurs employeurs de Montréal

Certification Parité de niveau Bronze décernée par La Gouvernance au Féminin

## SOUTENIR LA CROISSANCE DE NOS CLIENTS



**98,5%**  
des clients sont satisfaits de notre service<sup>v</sup>



**52%**  
des clients de Fairstone ont amélioré leur cote de crédit<sup>v</sup>



Près de **60%**  
des prêts ont été traités par voie numérique<sup>vi</sup>

## TRAVAILLER AUX CÔTÉS DES COMMUNAUTÉS QUE NOUS SERVONS

**207 000 \$**  
ont été octroyés dans le cadre d'investissements communautaires

**194 462 \$**  
ont été versés à titre de dons d'employés lors des campagnes de financement de Centraide et de Leucan

**+1 033**  
heures de bénévolat au Canada<sup>vii</sup>

## PROTÉGER NOS VALEURS COMMUNES

**84,1%**  
des employés ont suivi les formations sur la conformité en matière de cybersécurité et de sécurité de l'information<sup>viii</sup>

Publication de la première Déclaration de responsabilité publique

## RÉDUIRE NOS INCIDENCES OPÉRATIONNELLES

Meilleure compréhension des incidences opérationnelles actuelles associées à nos activités grâce à l'établissement d'un inventaire de référence des émissions de gaz à effet de serre (GES) des portées 1 et 2

Total des émissions de GES associées à nos activités en 2022:<sup>ix</sup>

**2 607 tCO<sub>2</sub>e**

# Propulser nos employés

Diversité, équité et inclusion

Appuyer la réussite des femmes

Engagement des employés

Programme de rétention des employés et avantages sociaux

Programmes de formation et de gestion du rendement des employés

Bien-être des employés

Chez Fairstone, nous croyons qu'il faut habiliter nos employés pour qu'ils puissent réaliser leur plein potentiel.

Il est essentiel de favoriser un milieu de travail qui respecte la dignité, les idées et les croyances des gens et qui favorise l'équité, la diversité et l'inclusion afin d'attirer les employés les plus talentueux et de les maintenir en poste.

Fairstone offre un milieu de travail positif et une culture d'entreprise qui reconnaît et favorise l'égalité des chances pour tous les employés afin qu'ils puissent s'épanouir et concrétiser continuellement notre mission.



# Diversité, équité et inclusion

Nous nous efforçons constamment de créer un milieu de travail engageant où chaque employé se sent responsable, épanoui et éprouve un sentiment d'appartenance. Pour créer une culture de Diversité, d'Équité et d'Inclusion (DEI), il faut d'abord comprendre les biais invisibles qui ont un impact sur la façon dont les employés interagissent entre eux et avec les collectivités que nous servons. Il s'agit là d'un parcours qui concentre les efforts sur la création d'une culture inclusive et dynamique qui soutient les employés, qui s'engage envers la DEI et mesure les résultats pour favoriser un milieu de travail équitable dans lequel tous les employés peuvent s'épanouir.

En nous concentrant sur l'expérience employé, nous avons compris que nous devons écouter les commentaires des employés pour qu'ils se sentent à l'aise d'être authentiques au travail et de parler de leurs expériences et de leurs intérêts. Cette année, nous avons

lancé un sondage<sup>3</sup> interne sur la diversité, l'équité et l'inclusion pour comprendre ce qui compte le plus pour nos employés afin de créer un milieu de travail plus fort, plus diversifié et inclusif.

**Nous nous efforçons constamment de créer un milieu de travail engageant où chaque employé se sent responsable, épanoui et éprouve un sentiment d'appartenance.**

## APERÇU DE NOTRE EFFECTIF DIVERSIFIÉ EN 2022

Chez Fairstone, la diversité a toujours fait partie de notre ADN. En tant que valeur fondamentale de notre entreprise, la diversité repose sur le principe voulant que nos différentes expériences et nos perspectives uniques soient ce qui nous rend plus forts. La diversité est une force fondamentale au sein de notre organisation pour aider à favoriser un milieu où chacun se sent à sa place.

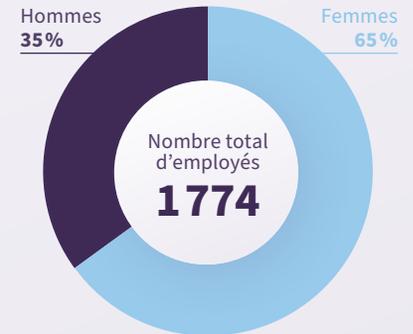
**68%**

des employés ont l'impression que les hommes et les femmes occupent des postes de leadership à proportion égale

**61%**

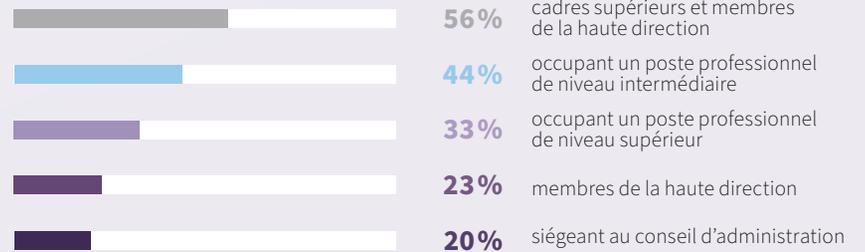
de nos employés croient que l'entreprise a un effectif diversifié

### Employés selon le sexe<sup>4</sup>



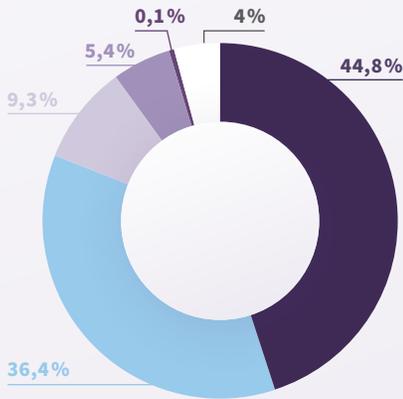
### Effectif par poste de gestion

Pourcentage de femmes



<sup>3</sup> 51% des employés actifs ont répondu à ce sondage de façon anonyme et volontaire.

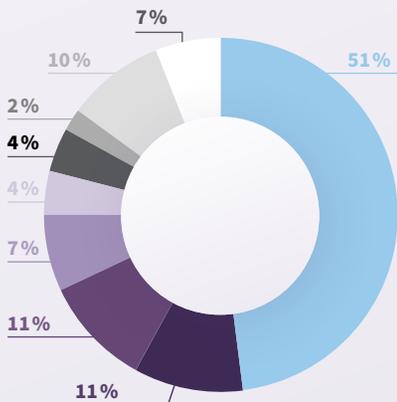
<sup>4</sup> Données sur les employés actifs travaillant au Canada extraites du logiciel de gestion de l'entreprise



### Employés par génération

- Génération X - née entre 1965-1980
- Génération Y - née entre 1981-1996
- Génération des baby-boomers - née entre 1946-1964
- Génération Z - née entre 1997-2012
- Génération silencieuse - née entre 1925-1945
- Employés qui préfèrent ne pas répondre

### Représentation des communautés culturelles et des groupes sous-représentés<sup>5</sup>



- Blanc
- Autochtone
- Moyen-Orient
- Asie du Sud
- Noir
- Asie de l'Est/Sud-Est
- Latino-américain
- Autre catégorie raciale
- Préfère ne pas répondre



Notre engagement consiste à créer une culture inclusive où nos valeurs sont au cœur de tout ce que nous faisons.

Nous nous engageons à aligner nos efforts relatifs à la DEI avec notre stratégie d'entreprise et ESG afin de créer et de maintenir un environnement plus accessible et inclusif qui offre une chance égale à nos employés et aux autres parties prenantes de s'épanouir.

Notre approche de l'inclusion sur le lieu de travail commence par une formation obligatoire sur la violence et le harcèlement en milieu de travail à l'intention de tous les employés du Canada. Cette formation aide nos employés à reconnaître les préjugés inconscients et met en lumière l'importance de donner l'exemple en adoptant un comportement inclusif.

Notre politique sur la diversité et l'équité en matière d'emploi définit et appuie notre engagement à promouvoir un milieu accueillant, diversifié et exempt de discrimination et de harcèlement, où chacun peut s'épanouir.

Nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun, en empêchant et en supprimant les obstacles à l'accessibilité et en satisfaisant aux exigences en matière d'accessibilité en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. En 2022, 119 employés<sup>6</sup> ont suivi la formation sur la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario pour continuer d'élaborer, de mettre en œuvre et d'appliquer des normes d'accessibilité pour les Ontariennes et Ontariens handicapés.

Les croyances religieuses des employés peuvent les obliger à s'abstenir de travailler les jours de pratique religieuse, à prendre des pauses-prières pendant les heures de travail ou à respecter un code vestimentaire particulier. Fairstone est déterminée à respecter ces exigences et toute autre exigence religieuse en accordant jusqu'à 10 jours de congé non payés pour pratiquer une religion.

<sup>5</sup> Catégories raciales harmonisées aux [normes relatives aux données contre le racisme de l'Ontario](#)  
<sup>6</sup> Ce chiffre représente 42,5% des nouvelles embauches en Ontario qui ont suivi la formation sur la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

# Appuyer la réussite des femmes

Fairstone s'est engagée à promouvoir l'égalité des genres au travail et au sein de la société en général. Nous croyons qu'une main-d'œuvre diversifiée bénéficie tant à nos employés qu'à nos clients qui désirent se reconnaître au sein du personnel et de la direction de notre entreprise. Nous aspirons à offrir aux femmes les ressources et les plateformes qui leur permettent d'être représentées à tous les niveaux hiérarchiques et qui appuient leur

perfectionnement professionnel à travers tous les échelons et tous les services de l'entreprise.

Depuis 2019, Fairstone reçoit la Certification Parité de **La Gouvernance au Féminin**. Ce Prix témoigne du rôle actif que joue Fairstone afin d'appuyer les femmes et de soutenir leur avancement professionnel. À l'heure actuelle, les femmes occupent 56%<sup>7</sup> des postes de

direction et 65% de tous les postes au sein de l'organisation. Fairstone s'est engagée à accroître sa représentation des sexes aux postes de direction et à examiner divers processus, y compris la rémunération et le recrutement, afin de cerner et de combler les lacunes. Nous poursuivons également notre engagement à atteindre la parité hommes-femmes au sein de l'organisation.

# Engagement des employés

Le succès de Fairstone est propulsé chaque jour par le dévouement et la contribution des employés. Afin de favoriser une expérience employé positive et de contribuer au perfectionnement des employés, nous nous efforçons de maintenir un dialogue ouvert en sollicitant régulièrement des

commentaires au moyen d'un sondage sur l'engagement des employés. Cette année, le taux de participation de 86% a démontré l'engagement des employés à créer continuellement un milieu de travail gratifiant qui procure aux employés un sentiment d'appartenance. En 2022, le taux

d'engagement des employés a augmenté de 5% par rapport à 2021 et s'élevait à 77%. Parmi les motifs de leur solide engagement, les employés ont indiqué qu'ils croyaient fermement demeurer en poste au sein de l'organisation pendant l'année à venir et qu'ils se sentaient motivés au travail.

## COMITÉ DES FEMMES

Le Comité des femmes de Fairstone œuvre à promouvoir la réussite des femmes dans toute l'entreprise. Les membres diversifiés de ce comité agissent à titre de partenaires pour accroître la représentation des femmes en favorisant les politiques inclusives, les programmes de mentorat, la formation et le réseautage dans de nombreux postes de direction.

Le Comité des femmes a été mis sur pied en 2021 et, depuis, s'est concentré sur la promotion de l'engagement de Fairstone à l'égard de la parité des genres en élaborant des programmes de perfectionnement et en définissant des politiques telles que :

### Le Réseau au féminin

qui permet aux femmes de partager leurs connaissances, de perfectionner leurs compétences et d'élargir leurs possibilités professionnelles.

### Une politique sur un milieu de travail inclusif

pour accompagner la politique sur la diversité et l'équité en matière d'emploi et créer un milieu de travail plus inclusif.



<sup>7</sup> Ce pourcentage correspond au nombre de femmes qui occupent des postes professionnels de niveau supérieur et des postes de haute direction.

# Programme de rétention des employés et avantages sociaux

L'une des valeurs fondamentales de notre entreprise consiste à favoriser une culture de reconnaissance.

À l'échelle de la Société, nous apprécions et célébrons les réalisations des employés qui nous offrent chaque jour leurs idées, leurs compétences et leur passion. En retour, Fairstone leur offre des programmes de reconnaissance et des prix, ainsi qu'un programme d'avantages sociaux souple et adapté à leurs besoins.

Nous reconnaissons l'importance de l'équilibre entre le travail et la vie personnelle pour assurer le bien-être mental et physique optimal des employés. Cette année, nous avons lancé un nouveau modèle de travail hybride qui offre aux employés une souplesse en leur donnant la possibilité de travailler au bureau et à distance afin de maintenir une synergie optimale au sein de l'équipe, de continuer

à renforcer la collaboration et de répondre efficacement aux besoins opérationnels et à ceux des clients. En plus de choisir les jours où les employés peuvent travailler à distance, nous avons instauré la possibilité de travailler entièrement à distance pendant une période de deux semaines chaque année.

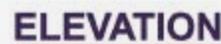
Nous croyons fermement à l'importance de souligner les réalisations exceptionnelles des employés qui contribuent à un plus haut niveau de réussite, de satisfaction au travail et d'engagement. Nous acceptons la reconnaissance comme une valeur fondamentale et offrons de nombreux programmes permettant non seulement une appréciation par le haut, mais aussi par le bas, latérale et interfonctionnelle pour un travail bien fait, notamment ceux-ci :



**Le programme Ovation** est décerné aux employés qui contribuent aux objectifs de l'entreprise tout en dépassant les attentes et en allant au-delà de leur devoir en effectuant leur travail. Le prix est remis tous les trimestres aux employés qui font preuve de professionnalisme dans toutes leurs interactions, sont respectés par leurs pairs, démontrent des qualités de leadership et attaquent les problèmes de front, cherchent des moyens d'améliorer les processus et d'augmenter l'efficacité et se sentent personnellement responsables de nos clients.



**Le programme Impact Collègue** propose aux employés une façon amusante de donner et de recevoir des messages de reconnaissance lorsqu'ils représentent les valeurs de Fairstone et aident à produire des résultats. Tous les employés peuvent envoyer une reconnaissance Impact Collègue, que ce soit entre collègues, de gestionnaire à employé ou d'employé à gestionnaire.



**Élévation** est notre programme de primes pour les anniversaires de service. Le programme souligne les années de service marquantes, offre une reconnaissance aux employés et a été conçu pour faire en sorte que leurs anniversaires soient mémorables.

## MEILLEUR EMPLOYEUR DE MONTRÉAL



Pour une deuxième année consécutive, Fairstone a été nommée l'un des meilleurs employeurs de Montréal<sup>8</sup> par les rédacteurs du classement des 100 meilleurs employeurs du Canada en 2022. Cette reconnaissance témoigne de notre engagement continu à offrir un milieu de travail axé sur la collaboration, l'innovation et la mobilisation, ainsi que tourné vers l'avenir où chaque employé se sent habilité, motivé et épanoui et riche d'un sentiment d'appartenance. Cela témoigne aussi de nos efforts pour nous positionner comme un employeur de choix. La Société offre diverses ressources pour appuyer ses employés, comme des programmes d'avantages sociaux exhaustifs et généreux, des régimes de retraite et des programmes dédiés à la santé et au mieux-être. Les employés peuvent également obtenir jusqu'à 5 000 \$ quand ils recommandent des candidats qualifiés à des postes à pourvoir et ils ont droit à au moins trois semaines de vacances payées, ainsi qu'à des journées de bien-être et du temps pour faire du bénévolat, l'engagement communautaire étant enraciné dans notre culture.

<sup>8</sup> Le concours Meilleurs employeurs de Montréal est organisé annuellement dans le cadre du projet 100 meilleurs employeurs au Canada. Cette distinction spéciale reconnaît les employeurs du Grand Montréal qui dominent leur industrie en offrant les incitatifs et les programmes les plus progressistes et les plus avant-gardistes pour attirer, mobiliser et conserver ses talents.

# Programmes de formation et de gestion du rendement des employés

Nous cherchons à offrir continuellement des outils d'apprentissage et de développement ainsi que de la formation visant à améliorer les performances et le développement professionnel de nos employés. Nous leur donnons également les moyens de gérer leur propre développement en leur fournissant des outils d'encadrement et de mentorat et des occasions de participer à diverses expériences d'apprentissage.

L'Académie Fairstone comprend plus de 200 cours personnalisés, destinés aux nouveaux employés au service à la clientèle, en passant par la gestion du personnel et le leadership. Les gestionnaires ont accès à des cours en ligne sur la plateforme LinkedIn Learning donnés par des experts du secteur. Ces cours aident les employés à se tenir au courant des compétences et des outils les plus récents dans les principaux secteurs fonctionnels, comme les affaires, la technologie et les communications.

En partenariat avec le gouvernement du Québec, nos employés du siège social de Montréal ont la possibilité d'apprendre le français.

Grâce au programme de remboursement des frais de scolarité de Fairstone, tous les employés permanents à temps plein bénéficient d'un programme annuel de remboursement des frais de scolarité pouvant atteindre 3000 \$ pour la formation continue liée à leurs responsabilités professionnelles actuelles.

Nous sommes à l'écoute de nos employés et leur offrons les outils dont ils ont besoin pour réussir leur développement professionnel.

**1541**

employés ont reçu une évaluation de rendement en date du 2 novembre 2022

**83,5%**<sup>9</sup>

Pourcentage du nombre total d'employés qui ont fait l'objet d'une évaluation de rendement

<sup>9</sup> Ce pourcentage correspond à 1287 employés qui ont effectué leur évaluation de fin d'exercice (à l'exception des évaluations annulées et des cessations d'emploi).

# Bien-être des employés

Le bien-être de nos employés est un facteur clé de notre succès.

Fairstone offre des solutions de bien-être aux employés et à leur famille immédiate pour gérer les défis liés au travail, à la santé et à la vie, en collaboration avec Solutions Mieux-être LifeWorks. Ils peuvent aussi consulter, de partout au Canada et en tout temps, des professionnels de la santé au sujet de leur santé physique et de leur bien-être mental grâce au service de soins de santé virtuel Dialogue.

En 2022, à la suite des résultats du sondage sur l'engagement des employés, nous avons révisé notre politique actuelle relative aux congés annuels payés et avons adopté une approche plus souple et axée sur le mieux-être, appelée « journées de Bien-être ». En plus de l'indemnité de congé annuel, ces journées de Bien-être permettent à nos employés à temps plein et à temps partiel de prendre jusqu'à six jours par année pour se reposer, se rendre à des rendez-vous, prendre soin de leur famille et bien plus encore.

**84,8%**

Pourcentage d'employés qui ont utilisé leurs journées Bien-être

**4,8 jours (38,4 h)**

Nombre moyen de journées Bien-être utilisées



# Soutenir la croissance de nos clients

Avantages pour les clients

Programmes de soutien à la clientèle

Prêts numériques

Nos clients sont au cœur de tout ce que nous faisons. Nous accordons la priorité à nos clients et à nos partenaires et nous visons à ce qu'ils se sentent compris et appréciés lorsqu'ils utilisent et offrent nos produits de crédit.

Nous concentrons nos efforts et ceux de nos équipes pour offrir des interactions et des expériences réussies. Nous explorons, testons et évaluons continuellement nos produits et nos services pour accroître la confiance et la loyauté des clients. Nous tirons parti d'études et d'autres données pour fournir des renseignements sur les besoins et les désirs de nos clients et pour comprendre la façon dont ils peuvent prospérer à nos côtés. Cela nous permet d'élaborer des produits et des services qui propulsent et favorisent le succès de nos clients et de nos partenaires.



# Avantages pour les clients

Nous aidons les clients à gérer et à mieux comprendre leurs finances en leur offrant des produits et services de crédit transparents, sûrs et fiables.

Comme nous sommes dotés d'une longue histoire au Canada et d'un intérêt pour l'apprentissage continu, nos produits de crédit sont conçus pour répondre aux besoins d'emprunt de nos clients, y compris ceux que les institutions financières traditionnelles ne desservent pas en raison de leurs antécédents de crédit. Nous offrons un accès à des services financiers novateurs et axés sur la valeur qui permettent aux consommateurs et aux entreprises du Canada d'atteindre leurs objectifs grâce à un processus de demande simple en ligne, dans les points

de vente au détail des partenaires ou dans l'une de nos 247 succursales au Canada.

En 2022, nous avons également fait d'importants investissements pour étendre notre présence sur le plan du financement aux points de vente au détail en intégrant des commerçants de grande envergure qui offrent désormais nos solutions de financement au point de vente au détail aux clients ayant besoin de financement, principalement pour des achats importants.



Le service à la clientèle est au cœur de notre objectif visant à concevoir des prêts adaptés aux besoins d'emprunt des clients.

## SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Le service à la clientèle est au cœur de notre objectif visant à concevoir des prêts adaptés aux besoins d'emprunt des clients. Pour continuer d'offrir un excellent service à la clientèle et améliorer nos mesures de rendement, nous menons deux fois par an un sondage auprès des clients qui font affaire avec Fairstone pour des prêts de durées variables<sup>10</sup> et qui ont conclu un prêt dans les 90 jours précédents.

Pour notre clientèle des points de vente au détail, nous mesurons chaque année la satisfaction de nos clients afin de mieux comprendre ce qu'ils pensent de la valeur ajoutée que nous leur offrons.

### Clientèle du Crédit direct

Score net de recommandation<sup>11</sup> **46**

Nombre de sondages remplis **5 000**



### Clientèle des points de vente au détails<sup>12</sup>

Score net de recommandation<sup>11</sup> **40**

Nombre de sondages remplis **2 289**



<sup>10</sup> Plus de 5000 sondages remplis en décembre 2022 avec des durées de prêt de 1 à 12 mois, de 13 à 24 mois ou de 25 mois ou plus

<sup>11</sup> Mesure utilisée dans les programmes d'expérience client pour évaluer la fidélité des clients à l'égard d'une entreprise. Il mesure la perception du client sur la base d'une question simple: quelle est la probabilité que vous recommandiez Fairstone à un ami ou à un collègue?

<sup>12</sup> 2289 sondages remplis en août 2022 par des clients des points de vente au détail (PDV)

# Programmes de soutien à la clientèle

Nous servons des clients aux profils de crédit variés. En adaptant nos produits au client et en offrant une gamme d'options d'emprunt – des cartes de crédit aux options de financement, en passant par les prêts personnels et les produits d'assurance – nous permettons aux clients ayant une cote de crédit à faible risque et à risque moyen d'accéder au crédit dont ils ont besoin pour atteindre leurs objectifs.

Nous élaborons continuellement des solutions pour les clients qui ont besoin d'aide pour rembourser leurs dettes et qui veulent améliorer leur cote de crédit. Les emprunteurs peuvent avoir recours à un prêt de Fairstone pour reconstituer leur crédit, car il offre la possibilité de prendre des décisions financières éclairées liées aux paiements ponctuels et au choix d'utiliser un prêt de façon proactive pour la gestion de leurs dettes, grâce à la consolidation de dettes.



**En 2022, 52 % des clients<sup>13</sup> de Fairstone ont amélioré leur cote de crédit. Parmi eux, 34,88 % ont commencé leur parcours d'emprunt avec une cote de crédit à risque et sont passés à une cote de crédit à risque moyen selon la segmentation FICO<sup>®14</sup>.**

## SERVICE À LA CLIENTÈLE

Les spécialistes des prêts de Fairstone sont formés pour être ouverts, honnêtes et cohérents avec nos modalités et nos processus.

Au-delà de la divulgation de renseignements, nous veillons à ce que les clients comprennent bien nos options de financement. Nos équipes prennent le temps d'examiner attentivement la situation financière particulière de chaque client afin de déterminer leur capacité à respecter les obligations de paiement et d'évaluer les outils appropriés pour aider les clients dans la mesure du possible.

En 2022, 23,1 % des clients de Fairstone confrontés à des difficultés telles que

l'invalidité, des frais médicaux familiaux et le chômage ont bénéficié de modalités de prêt renouvelables ou ajustées en fonction de leurs besoins et de leur situation uniques, ce qui peut contribuer à atténuer leurs difficultés financières. De plus, des milliers de clients ayant conclu un prêt personnel auprès de Fairstone ont bénéficié de nos produits d'assurance et plus de 23 000 demandes ont fait l'objet d'un règlement, ce qui correspond à une somme de près de 18,7 millions de dollars.

En outre, les clients admissibles de Fairstone ont accès à un soutien dans le cadre de notre « programme de délai en cas de sinistre », une politique qui permet aux clients de passer un versement et qui a été mise en place à l'intention des clients résidant dans une région où un état d'urgence officiel a été déclaré en raison d'une catastrophe naturelle ou d'une calamité généralisée.

Dans le cadre de nos programmes de soutien liés aux produits de cartes, Fairstone a offert des solutions, telles que des reports de paiement, à 219 clients de cartes de crédit connaissant des difficultés financières, soit des mesures de résolution liées à des soldes totalisant près de 1,4 million de dollars.

<sup>13</sup> Taille de l'échantillon de 6608 comptes de la Banque Fairstone

<sup>14</sup> Une cote FICO<sup>®</sup> est une marque particulière de cote de crédit. FICO signifie Fair Isaac Corporation. La FICO a été une pionnière dans l'élaboration d'une méthode de calcul des cotes de crédit à partir des renseignements recueillis par les agences d'évaluation du crédit. Une cote de crédit est un chiffre qui sert à prédire à quel point vous êtes susceptible de rembourser un prêt à temps.

# Prêts numériques

Nous investissons continuellement dans l'innovation numérique et transformons nos activités pour nous adapter afin que nos produits répondent à un contexte en constante évolution.

Nous continuons d'améliorer nos services financiers pour les personnes ayant besoin d'options d'emprunt. En 2022, nous avons investi dans deux améliorations numériques importantes pour enrichir notre expérience client:

- **Les clients actuels des succursales** ont pu renouveler leurs prêts grâce à la gestion en ligne de leurs comptes, ce qui leur a procuré un accès simple et sûr à un produit de crédit responsable.
- **Les clients actuels des points de vente au détail** qui ont reçu une offre de prêt de notre part ont pu demander un prêt personnel en ligne en accédant à notre plateforme en ligne des points de vente au détail en tout temps, leur offrant ainsi le même accès simple et sécuritaire au crédit.

Ces deux améliorations numériques ont permis à nos clients de télécharger leurs pièces justificatives en ligne et de signer électroniquement les documents de prêt sans avoir à se rendre en succursale. La protection des renseignements de nos clients est primordiale pour nous. Nous surveillons et gérons activement les risques liés à la sécurité et à la protection des renseignements personnels, améliorant ainsi notre capacité de les atténuer.

Les prêts numériques se sont avérés très efficaces pour répondre aux besoins et aux préférences des clients, car ils peuvent demander un prêt n'importe où, n'importe quand et sur n'importe quel appareil. Les consommateurs qui sont admissibles à un prêt peuvent obtenir un devis de prêt sans obligation en quelques minutes et, s'ils choisissent de contracter le prêt, l'argent peut être déposé dans leur compte bancaire en 24 heures. Cette année, près de 60% des prêts ont été conclus par voie numérique.

## EN TIRANT PARTI DE NOS SOLUTIONS NUMÉRIQUES, NOUS AVONS ÉGALEMENT ÉTÉ EN MESURE DE :

**Fournir à nos partenaires détaillants des points de vente nouveaux et existants** des demandes de financement et des parcours d'achat plus rapides et plus harmonieux, offrant ainsi à leurs clients une expérience intéressante et un accès élargi au financement au point de vente.

**Instaurer et déployer la numérisation des pièces d'identité sécurisée** qui améliore la vérification de l'identité des clients au moment de la demande en ligne pour obtenir des résultats plus rapides et un accès plus rapide au financement.

**Aider nos détaillants partenaires** à offrir du financement au point de vente pour les achats en ligne, car les clients continuent d'adopter des habitudes de magasinage en ligne.

**Continuer d'offrir un filet de sécurité comprenant des produits d'assurance et de protection pratiques et facultatifs** avec des fonctions de souscription et de service numériques pour les clients qui souhaitent éviter d'avoir à porter le fardeau financier lié aux événements imprévus de la vie.



Cette année, près de 60% des prêts ont été conclus par voie numérique.

# Travailler aux côtés des communautés que nous servons

Programme de commandites communautaires

Outils et partenariats en littératie financière

Dons d'entreprise

Campagnes de financement d'entreprise

Le fait d'établir des liens avec les gens qui résident dans les communautés où nous vivons et travaillons a toujours été ancré dans notre pratique afin d'apporter un changement positif et de contribuer à un avenir inclusif et durable.

Notre engagement envers nos communautés comprend la connaissance de leurs cultures distinctives, la satisfaction de leurs besoins particuliers et la création des bases de leur avenir prospère. Nos employés investissent leur temps, leur talent et leur expertise dans des initiatives qui aident des collectivités régionales partout au Canada grâce à des dons et au bénévolat. Au cours des cinq dernières années, nos employés ont consacré 3 704 heures à bâtir des collectivités plus fortes. Nous croyons fermement que notre contribution à la diversité, à l'équité et à l'inclusion, à la littératie financière et à l'engagement communautaire est essentielle pour les collectivités locales.



# Programme de commandites communautaires

Nous encourageons nos succursales à s'impliquer dans leurs collectivités locales en contribuant et en participant à des projets qui favorisent la santé et le bien-être de leurs voisins. Nous fournissons des fonds et des bénévoles pour des activités communautaires locales par l'entremise du Programme de commandites communautaires. Les employés des succursales participent activement aux activités, interagissent avec leurs voisins et contribuent à créer une atmosphère communautaire positive.

## 4 Free Meal Days – Durham Outlook for the Needy

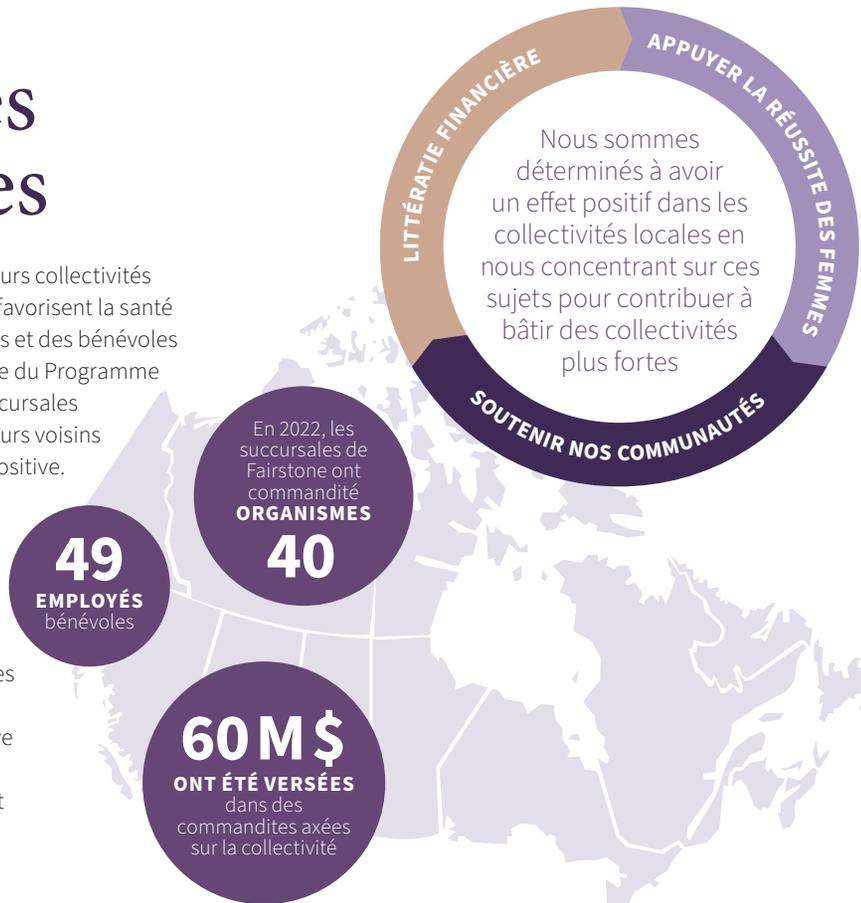
Grâce au programme St. Vincent Pallotti Kitchen, l'organisme sert en moyenne 200 repas par jour à certaines des personnes les plus vulnérables de sa collectivité. Fairstone a fait don de 1500 \$ pour commanditer l'initiative 4 Free Meal Days tout au long de l'automne, dans le cadre de laquelle des employés ont également fait du bénévolat sur place pour donner un coup de main en cuisine.

## Whoop & Hollar Folk Festival (Portage La Prairie, MB)

Le Whoop & Hollar Folk Festival est un festival annuel qui se tient à Portage La Prairie, au Manitoba, créant et célébrant la collectivité grâce à la musique, aux arts et à la nature. Fairstone a versé 1500 \$ à cette activité et des employés se sont portés volontaires sur place.

## Hockey Aide Les Sans-Abri (tournoi de Halifax)

L'organisme Hockey Aide Les Sans-Abri tire parti de l'amour du hockey des Canadiens pour sensibiliser la population au sort des sans-abri et leur apporter un soutien financier au moyen de sensibilisation, de collectes de fonds et de partenariats avec des organismes locaux de lutte contre l'itinérance. Fairstone était commanditaire de l'activité à hauteur de 4000 \$ et a fait appel à des employés bénévoles pour l'événement.



## Convoi de camions pour les Jeux olympiques spéciaux (Nouvelle-Écosse et Manitoba)

Célébration d'une journée par l'industrie du camionnage pour recueillir des fonds et faire connaître son appui aux athlètes des Jeux olympiques spéciaux. Ce mouvement international regroupe plus de 12 000 camions et athlètes dans 24 États et cinq provinces. Fairstone a versé 5 000 \$ au convoi de camions de la Nouvelle-Écosse et 1 000 \$ à celui du Manitoba et 20 employés ont offert leur soutien aux deux événements.

## Great Cycle Challenge Canada

Le Great Cycle Challenge est une initiative nationale de collecte de fonds de la SickKids Foundation qui a lieu tout au long du mois d'août. Après six ans seulement, l'activité est devenue l'une des plus importantes activités pour les cyclistes partout au Canada. Des gens de tous âges, de toutes aptitudes et de toutes les provinces du pays se sont fixé un objectif personnel en matière de cyclisme et se sont mis au défi de pédaler tout au long du mois d'août pour lutter contre le cancer chez les enfants. Un employé de Fairstone a parcouru 1957 km pour amasser 2900 \$ pour la cause, incluant une commandite de 1500 \$ de Fairstone.

## COMITÉ DU PROGRAMME DE COMMANDITES COMMUNAUTAIRES

Le Programme de commandites communautaires de Fairstone est supervisé par le Comité des commandites communautaires, lequel est composé de membres de chacune de nos quatre régions et de l'équipe des Communications d'entreprise. Son mandat consiste à :

### Faciliter la collaboration

entre toutes les équipes au Canada afin de déterminer les possibilités de commandite dans chaque collectivité locale.

### Promouvoir la marque de Fairstone

au moyen de la coordination et de la mise en œuvre d'activités locales dans toutes les régions.

### Déterminer et approuver les possibilités de commandite

correspondant à un ou plusieurs des principaux piliers ESG.

## MOIS DE L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

Notre dévouement envers les communautés est parfaitement illustré par le Mois de l'engagement communautaire. Cette année, près de 400 employés ont participé pendant un mois à des activités et à des occasions de bénévolat qui ont contribué au bien-être de nos quartiers. Grâce à ce programme, nous avons été en mesure de créer des collectivités plus fortes, plus saines et plus heureuses par l'intermédiaire de 67 organismes de bienfaisance canadiens. Ces activités ont donné lieu à plus de 1033 heures de bénévolat, ce qui a permis aux employés de faire une différence dans leur communauté.

Au cours de cette campagne, nous avons lancé la grande collecte d'aliments Fairstone, une initiative nationale visant à répondre à l'augmentation spectaculaire de la demande observée par les banques alimentaires partout au Canada. La pandémie de COVID-19 a eu un énorme impact sur les activités de bénévolat en personne. Comme la plupart des restrictions sanitaires mandatées par le gouvernement ont été levées partout au pays, les employés de Fairstone ont pu redonner à leur collectivité en faisant du bénévolat en personne. Les employés ont donné de leur temps et recueilli des dons matériels pour des organismes de bienfaisance comme Moisson Montréal, Food for Life, Fredericton Community Kitchens et Harvest Manitoba.



Les équipes de Fairstone s'engagent comme bénévoles auprès de Moisson Montréal



Une autre équipe de Fairstone apporte son aide à Harvest Manitoba

**Fairstone invite ses employés à redonner à la collectivité au moyen d'activités correspondant à nos piliers ESG. Chaque année, les employés bénéficient d'une journée de bénévolat, qui offre huit heures de congé payé à ceux qui font du bénévolat auprès d'un organisme de bienfaisance enregistré.**

# Outils et partenariats en littératie financière

Chez Fairstone, nous croyons que la littératie financière est essentielle pour tous les Canadiens et les Canadiennes.

Nous visons à donner aux gens les outils et les compétences dont ils ont besoin pour prendre des décisions financières en toute confiance. Nos employés sont déterminés à aider nos clients à mieux comprendre le processus de prêt et à s'assurer qu'ils aient accès aux renseignements dont ils ont besoin pour avoir un meilleur avenir financier.

En plus d'offrir des solutions de prêt responsables, nous avons mis en œuvre plusieurs initiatives pour favoriser la littératie financière.

Que ce soit en personne dans une succursale ou sur notre site web, nous fournissons aux emprunteurs potentiels et actuels les informations dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées sur les demandes de prêt. En voici quelques-unes :

- **Accès à des articles, à des conseils et à des outils sur le site [Fairstone.ca](https://www.fairstone.ca)**, ce qui permet aux emprunteurs de gérer leurs prêts et d'atteindre leurs objectifs financiers
- **Calculatrices de prêt gratuites en ligne** – les personnes qui consultent le site web peuvent explorer les options de prêt, calculer les versements sur prêt et prendre des décisions d'emprunt éclairées
- **Une série d'articles, du contenu infographique et des vidéos en ligne** sur les options d'emprunt, la création et le maintien d'un budget équilibré, la littératie financière et plus encore
- **Ressources pour la prévention de la fraude**
- **Accès à la gestion de compte en ligne**, permettant aux emprunteurs de gérer leur prêt de façon proactive et de suivre les progrès qu'ils ont réalisés

## PARTENARIAT AVEC JA CANADA

Depuis 2015, Fairstone est fière d'être partenaire de JA Canada, le plus important organisme d'éducation des jeunes au monde des affaires au Canada. Notre partenariat annuel aide JA Canada à fournir aux élèves du primaire et du secondaire, d'un océan à l'autre, les connaissances et la confiance dont ils ont besoin pour réussir à l'école, ainsi que des compétences financières de base pour appuyer leur réussite future au travail et dans la vie. En 2022, nous avons renouvelé notre entente annuelle de 50 000 \$ en appui aux différents chapitres et programmes partout au Canada.

“ Faire du bénévolat pour JA me procure un sentiment incroyablement gratifiant. Ce n'est qu'une façon de changer les choses et d'avoir un impact sur la vie de quelqu'un. J'incite tout le monde à prendre le temps de le faire. Créez un souvenir et faites-en partie”

**AMY LANGFORD**  
Directrice de district, London et ambassadrice de JA en Ontario



## MOIS DE LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE

Chaque année, en novembre, nous nous joignons à de nombreux organismes voués au renforcement de la littératie financière au Canada. Pour le Mois de la littératie financière de 2022, nous avons joint les Canadiens d'un océan à l'autre afin de promouvoir la littératie financière et de les aider à acquérir les compétences financières dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées au sujet de leurs finances. Nous avons travaillé toute l'année avec des partenaires comme la Financière Sun Life et JA Canada pour aider nos employés, nos clients et les collectivités à perfectionner leur littératie financière. Par exemple, deux webinaires instructifs ont été offerts aux employés pour les aider à améliorer leurs compétences en littératie financière. L'un des webinaires était offert en partenariat avec la Sun Life et l'autre était animé par le chef des services financiers de Fairstone pour aider près de 380 employés à mieux comprendre le volet financier de l'entreprise et ses répercussions sur leur vie professionnelle au quotidien. Nous avons également créé une série d'articles et un [guide rapide sur la cote de crédit](#), qui décrivent les meilleures choses que les emprunteurs peuvent faire pour améliorer leur cote de crédit.

# Dons d'entreprise

Pour la deuxième année, Fairstone a été l'un des principaux contributeurs au tournoi Building Hope de la Fondation Douglas, un événement-bénéfice unique en son genre qui a permis d'amasser des fonds pour la Fondation Douglas et de sensibiliser les gens aux problèmes de santé mentale. Ce don d'entreprise de 25000 \$ vise à contribuer au financement de projets découlant de l'approche intégrée de la Fondation, qui combine la recherche de pointe et les soins essentiels pour les patients.

Fairstone a également fait don de 25000 \$ à la Croix-Rouge canadienne pour contribuer à répondre aux besoins urgents des Ukrainiens déplacés alors qu'ils commencent à bâtir un nouvel avenir au Canada.

Pour obtenir plus de renseignements, consultez le communiqué intitulé [La Financière Fairstone donne à la Croix-Rouge canadienne pour soutenir les Ukrainiens qui arrivent au Canada.](#)

Fairstone croit que la diversité et l'égalité entre les genres sont essentielles pour la santé, la productivité et la réussite des organisations, tant du point de vue des employés que de celui des affaires. Pour la deuxième année consécutive, nous avons renouvelé notre partenariat de 20000 \$ avec la Fondation canadienne des femmes et continuons à travailler avec elle sur des initiatives qui aident les femmes, les filles et les personnes de diverses identités de genre à sortir de la pauvreté.

**1033+**  
HEURES  
de bénévolat  
en 2022

**173 M \$**

en dons pour Centraide

**60 M \$**

versées dans des commandites axées sur la collectivité

**25 M \$**

en dons à la Croix-Rouge canadienne

**51 M \$**

en dons amassés pour Leucan

**50 M \$**

en appui aux chapitres et programmes de JA Canada

**20 M \$**

en dons à la Fondation canadienne des femmes

# Campagnes de financement d'entreprise

En tant que prêteur axé sur les collectivités, les gens sont la pierre angulaire de notre entreprise. Une partie importante de notre identité en tant qu'entreprise consiste à soutenir et investir dans la santé et le bien-être de nos communautés.

Au fil des ans, nos employés ont démontré l'importance de soutenir les collectivités où nous vivons et travaillons. La campagne annuelle de Centraide a été une autre excellente occasion de rallier les équipes autour d'une cause nationale et commune pour briser le cycle de la pauvreté et de l'exclusion sociale, ce qui cadre bien avec le travail de Fairstone visant à soutenir les communautés.

Cette année, nous avons recueilli 173 462 \$ en dons faits par les employés et par l'entreprise, ce qui a aidé plus de 5000 collectivités canadiennes desservies par les sections locales



Les équipes Fairstone ont relevé une série de défis pour collecter des fonds pour Leucan et aider les enfants atteints de cancer

de Centraide partout au pays. En reconnaissance des employés qui ont fait don de l'équivalent d'une heure de salaire par mois au moyen de retenues à la source, Fairstone offre aux donateurs une Journée des anges, soit une journée de congé supplémentaire payée. Depuis 2018, Fairstone a offert 1309 Journées des anges à des employés qui ont participé à la campagne de financement de Centraide.

Afin de respecter notre engagement envers notre communauté et nos valeurs

d'entreprise, les employés de Fairstone ont appuyé pour une sixième année consécutive Leucan, un organisme québécois voué à aider les enfants atteints de cancer et leur famille à relever les défis quotidiens. En 2022, 67 employés se sont rassemblés à divers endroits au Québec pour une course de 15 km, suivie du Défi tête rasée. Les efforts combinés de nos employés et le don d'entreprise de Fairstone ont donné lieu à une collecte de fonds de 51 000 \$, ce qui continue d'aider Leucan à réaliser sa mission.

# Protéger nos valeurs communes

Protection de nos données

Gestion des risques  
et conformité

Conduite éthique

Chez Fairstone, un élément fondamental de notre pratique opérationnelle visant à gagner la confiance de nos parties prenantes consiste à créer et protéger nos valeurs communes.

En tant qu'institution financière, nous cherchons continuellement des façons d'innover et de créer un milieu d'affaires sûr et durable en faisant progresser les besoins économiques et sociétaux dans les collectivités où nous exerçons nos activités.



# Protection de nos données

Nos clients s’attendent à ce que nous assurions la protection de leurs renseignements personnels, ce qui demeure une priorité absolue pour nous.

Le chef de la protection des renseignements personnels fournit la vision stratégique de la gestion des risques liés à la protection des renseignements personnels, ainsi que des conseils, une surveillance et une réflexion critique en matière de protection des renseignements personnels dans tous les secteurs de l’entreprise. Nos pages web externes sur la protection des renseignements personnels décrivent la façon dont nous recueillons, utilisons, communiquons et protégeons les renseignements. Lorsque nous faisons appel à de tiers fournisseurs de services pour traiter des renseignements personnels en notre nom :

- Nous ne partageons que les renseignements nécessaires pour fournir le service.
- Nous exigeons qu’ils protègent les renseignements conformément à toutes les lois et à tous les règlements.
- Nous exigeons qu’ils nous informent de toute atteinte réelle ou présumée à la protection des renseignements personnels afin que nous puissions les contenir et y remédier ensemble et, au besoin, les signaler.

Nous surveillons et gérons activement les risques liés à la sécurité et à la protection des renseignements personnels, améliorant ainsi notre capacité de les atténuer.

Les unités opérationnelles en contact avec la clientèle ont établi des politiques et des procédures pour assurer la protection des renseignements des clients, y compris, mais sans s’y limiter, la vérification de l’identité des clients avant d’offrir un service, ainsi que des armoires verrouillées et des protocoles de conservation des dossiers. Tous les contractuels et employés doivent suivre une formation annuelle sur la protection des renseignements personnels.

Les politiques de Fairstone sur la sécurité de l’information et nos engagements en matière de protection des renseignements personnels décrivent certains contrôles organisationnels

que nous avons mis en place pour contribuer à protéger les renseignements. Parmi nos autres mesures de sécurité, mentionnons des protocoles de gestion de l’accès, des pare-feu, une formation sur la protection des renseignements personnels pour tous les employés, le chiffrement des données et une surveillance 24 heures sur 24 pour contribuer à préserver la qualité des systèmes technologiques de Fairstone et à repérer les activités inhabituelles. Plutôt que de réagir uniquement aux cybermenaces et aux risques émergents, Fairstone demeure déterminée à les anticiper et à les traiter de manière proactive.

**Nous sommes déterminés à maintenir des politiques, des procédures, des normes et des lignes directrices à l’échelle de l’entreprise pour contribuer à protéger les renseignements personnels de nos clients et de nos collègues.**



**LA GOUVERNANCE DE LA CYBERSÉCURITÉ DE FAIRSTONE**

**Conseil sur la sécurité de l'information**

Le Conseil sur la sécurité de l'information, présidé par le chef de la sécurité de l'information, compte parmi ses membres le chef de la direction, le chef des technologies de l'information, le chef de la gestion du risque et le chef des affaires juridiques. Le Conseil sur la sécurité de l'information est l'organe directeur chargé de fournir les orientations de l'entreprise et le leadership nécessaires pour assurer le succès du Programme de la sécurité de l'information. Le Conseil sur la sécurité de l'information est également responsable de l'établissement du niveau de risque que l'organisation est prête à accepter et de l'accréditation des systèmes d'information.

**Chef de la sécurité de l'information**

Le chef de la sécurité de l'information supervise l'élaboration, la mise en œuvre et le maintien du Programme de sécurité de l'information. Le chef de la sécurité de l'information est également chargé de recommander l'accréditation des systèmes d'information au Comité de la sécurité de l'information. Le responsable de la sécurité de l'information est chargé d'accréditer les systèmes d'information au nom du Conseil sur la sécurité de l'information, s'il est autorisé à le faire, en fonction du goût du risque approuvé par le Conseil sur la sécurité de l'information et du profil de risque du système d'information.

**Architecture de sécurité**

L'équipe Architecture de sécurité est chargée de la conception et de l'examen des mécanismes de sécurité, de l'évaluation des menaces et des risques, de l'adoption des normes de sécurité et des bases de référence, sous la supervision du responsable de la sécurité de l'information, et de la tenue à jour de la base de documentation de la Politique sur la sécurité de l'information. De plus, l'équipe Architecture de sécurité est chargée de tenir à jour le cadre et les plans d'architecture de sécurité de l'information.

**Opérations de sécurité**

L'équipe Opérations de sécurité s'occupe de la mise en œuvre au quotidien des politiques, normes et procédures liées à la sécurité de l'information. Cette unité est chargée d'assurer le maintien continu de la position de sécurité et des contre-mesures, de mettre en œuvre, d'exploiter et de maintenir des mécanismes de vérification continue (responsabilité du fournisseur de services de sécurité gérés), d'intervenir en cas d'incident (responsabilité partagée), de répondre aux demandes d'enquête et de fournir un point de contact aux représentants des TI à l'égard de la sécurité (responsabilité de l'analyste de la sécurité interne).

**Conformité en matière de sécurité**

L'équipe Conformité en matière de sécurité est chargée de certifier la conformité des systèmes d'information aux politiques et normes de sécurité de l'information et de fournir un point de contact auprès des représentants d'affaires à l'égard de la sécurité. L'équipe Conformité en matière de sécurité est également chargée de la gestion du programme de formation et d'éducation en matière de sécurité de l'information et de la tenue du registre des risques.

Nous sommes déterminés à maintenir des politiques, des procédures, des normes et des lignes directrices à l'échelle de l'entreprise pour contribuer à protéger les renseignements personnels de nos clients et de nos collègues. Nos engagements en matière de protection des renseignements personnels, y compris les énoncés de confidentialité de Fairstone, informent nos clients de la façon dont nous contribuons à protéger les renseignements et la confidentialité des renseignements, expliquent la façon dont nous recueillons, utilisons et divulguons les renseignements sur les clients et décrivent les droits et les choix individuels. Nous visons à ce que nos politiques et pratiques soient claires et accessibles afin que les clients puissent trouver des réponses sur la façon dont nous gérons les renseignements qui les concernent.

# Gestion des risques et conformité

Fairstone gère ses risques au moyen d'une gouvernance proactive à tous les niveaux afin de créer une valeur à long terme pour nos parties prenantes.

Le conseil d'administration et ses comités surveillent activement notre approche à l'égard des enjeux ESG et évaluent soigneusement si les plans de la direction établissent un juste équilibre entre les occasions stratégiques et un contrôle approprié des risques. Le conseil d'administration est responsable du plan d'affaires, de la stratégie, du goût du risque et de la culture de l'entreprise. Le conseil d'administration surveille la façon dont nous gérons les risques et les occasions environnementaux et sociaux, comme l'approche de l'entreprise à l'égard des questions sociales comme la diversité, l'inclusion et l'engagement social.

Nous reconnaissons qu'un certain niveau de risque est inhérent à nos activités commerciales. Nos valeurs et notre engagement à l'égard de l'intégration de solides principes de gestion du risque sont régis par des politiques et des cadres de gestion du risque et renforcés par l'élaboration et la surveillance de l'Énoncé sur le goût du risque de Fairstone. Il est essentiel de développer et de communiquer le goût du risque de Fairstone pour renforcer une solide culture du risque. Les principes organisationnels à l'échelle de l'entreprise décrits ici à droite donnent le ton aux comportements et aux valeurs fondamentaux qui orientent notre façon de gérer le risque.

## LA PHILOSOPHIE GÉNÉRALE DE GESTION DES RISQUES DE FAIRSTONE



**Repérer et quantifier les principaux risques auxquels la société est exposée** afin de déterminer le niveau de risque avec lequel elle est prête à fonctionner, en fonction de son goût du risque global, de sa capacité à l'égard du risque et de son profil de risque.



**Surveiller continuellement les principaux risques** sous gestion et en faire rapport régulièrement.



**Soutenir une solide culture du risque qui fait en sorte que les attitudes et les comportements liés à la sensibilisation au risque** à la prise de risque et à la gestion du risque influencent les décisions de la direction et des employés dans le cours de leurs activités quotidiennes.



**Élaborer et mettre en œuvre des stratégies de gestion du risque** conçues pour que la Société atteigne ses objectifs.

## PRINCIPES DE GESTION DU RISQUE

- **Prendre uniquement des risques que Fairstone peut comprendre et gérer.**
- **Trouver un équilibre entre les risques et les avantages** pour soutenir une croissance durable et constante.
- **Fournir aux clients des produits et des services axés sur la valeur** pour les fidéliser davantage et faire croître l'entreprise.
- **Maintenir un environnement de contrôle efficace et efficient.**

La fonction Gestion du risque fournit des rapports opportuns, exacts et fiables au conseil d'administration et aux comités de gestion sur la conformité à l'Énoncé sur le goût du risque et veille à ce que ce dernier soit révisé au moins une fois par année. Nous prévoyons nous servir du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) comme cadre pour orienter nos efforts continus visant à intégrer les risques liés aux changements climatiques dans le programme de gestion des risques d'entreprise de Fairstone et nous harmoniserons nos pratiques aux lignes directrices B-15 du BSIF.

# Conduite éthique

Chez Fairstone, nous sommes fiers de faire ce qu'il faut pour nos partenaires, nos clients et nos employés, en particulier en ce qui concerne notre propre conduite et le respect des pratiques commerciales éthiques dans notre travail au quotidien.

Nos valeurs, ainsi que notre Code de conduite, guident notre comportement et la façon dont nous servons nos clients, nos collègues et nos collectivités. Le Code de conduite décrit la norme de conduite minimale attendue par Fairstone de la part de ses employés. Tous les employés et tous les travailleurs contractuels doivent chaque année réussir la formation sur la conformité et s'engager à respecter et à reconnaître le Code de conduite.

Les nouveaux employés et les employés actuels doivent suivre des formations annuelles obligatoires, totalisant 155 minutes, sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes, la protection des renseignements personnels, ainsi que la sécurité de l'information et la cybersécurité. En 2022, 84,1% de nos employés ont suivi des formations sur la conformité en matière de cybersécurité et de sécurité de l'information.

La Politique de dénonciation officielle de Fairstone nous aide à cerner les actes inappropriés, y compris les comportements contraires à l'éthique, les enfreintes au Code de conduite de la Société, les violations des politiques de l'entreprise ou les questions financières, de façon anonyme et confidentielle.

Nous incitons nos employés à communiquer rapidement et ouvertement leurs préoccupations, et nous veillons à ce qu'elles fassent l'objet d'une enquête adéquate, qu'elles soient transmises au niveau supérieur au besoin, qu'elles soient traitées de façon appropriée et qu'elles soient signalées à la haute direction à la suite d'une enquête. Nous sommes déterminés à protéger quiconque signale de bonne foi une préoccupation contre des mesures disciplinaires ou des représailles.

En 2022, 84,1 % de nos employés ont suivi des formations sur la conformité en matière de cybersécurité et de sécurité de l'information.



Propulser nos employés

Soutenir la croissance de nos clients

Travailler aux côtés des communautés que nous servons

Protéger nos valeurs communes

Réduire nos incidences opérationnelles

# Réduire nos incidences opérationnelles

Empreinte carbone associée à nos activités

Fairstone mobilise activement ses employés, ses partenaires d'affaires, ses clients et les membres des collectivités afin d'entraîner des changements positifs dans ses lieux de travail, d'activités et d'approvisionnement.

Avec quatre bureaux centralisés – à Montréal (Québec), à Toronto (Ontario), à London (Ontario) et à Etobicoke (Ontario) – et 247 succursales partout au Canada, notre présence permet à nos employés d'un océan à l'autre de contribuer à la préservation de l'environnement.



# Empreinte carbone associée à nos activités

Notre engagement envers nos collectivités représente également une responsabilité que nous comprenons et que nous sommes prêts à assumer pour les générations futures. L'un des plus grands défis de notre époque est de déterminer les risques liés aux changements climatiques, les coûts économiques et le rôle que le secteur financier doit jouer pour améliorer les résultats. Par conséquent, dans le cadre de notre stratégie ESG, nous visons à réduire le plus possible notre empreinte environnementale, particulièrement sur le plan des émissions de gaz à effet de serre, de la consommation d'énergie et de la gestion des déchets.

Au fil de notre parcours ESG entamé en 2022, nous avons compris nos incidences opérationnelles actuelles associées à nos activités grâce à l'établissement d'un inventaire de référence des émissions de gaz à effet de serre (GES) des portées 1 et 2. En 2023, nous viserons à divulguer nos cibles en matière d'incidences opérationnelles. Nous pensons que les organisations qui gèrent adéquatement leurs risques liés aux facteurs ESG seront moins vulnérables à l'évolution de la réglementation ou des attentes sociétales, et connaîtront donc un meilleur rendement à long terme.

En 2022, nous avons commencé à calculer nos émissions de GES. Cette première étape nous permet de comprendre les émissions associées à nos activités

et de nous concentrer sur les occasions de réduction des GES. Cette première évaluation nous permettra d'établir des cibles de réduction des émissions de carbone à court et à moyen terme.

Une légère augmentation des émissions totales de GES associées à nos activités a été mesurée de 2021 à 2022. Cette augmentation est principalement attribuable à la fréquence plus élevée des déplacements du personnel vers les bureaux de Fairstone au moyen de véhicules de l'entreprise, ainsi qu'au nombre plus élevé de réunions en personne et d'activités qui avaient été restreintes en raison de la pandémie de COVID-19.

## Inventaire des émissions de GES pour les années 2021 et 2022 (en tCO<sub>2</sub>e)

Émissions totales de GES	2022	2021
Portée 1	1707	1645
Portée 2	901	904
<b>Émissions totales de GES associées à nos activités</b>	<b>2607</b>	<b>2549</b>

### PORTÉE ET MÉTHODOLOGIE

Notre empreinte carbone tient compte des émissions des portées 1 et 2 associées à nos activités. Ces portées concernent les émissions directes de GES qui sont produites par des sources que nous possédons ou contrôlons (par exemple, les émissions provenant de la combustion dans des appareils de chauffage, des chaudières et des véhicules que nous possédons ou contrôlons) ainsi que les émissions de GES qui sont générées par la consommation d'énergie que nous achetons (électricité, chauffage et refroidissement).

Avec plus de 250 emplacements partout au Canada et un parc de 50 véhicules, nous avons dû élaborer une méthode de calcul efficace et englobante pour toutes nos émissions de GES des portées 1 et 2. Le calcul des émissions des véhicules est directement fondé sur la consommation totale de carburant documentée de nos véhicules. Ces données sont systématiquement recueillies pour chaque véhicule et utilisées pour notre mise à jour annuelle de l'inventaire. Pour les émissions de GES associées à nos succursales et à nos bureaux centralisés, nous avons utilisé les approximations provinciales canadiennes. Plus précisément, nous avons utilisé les données sur l'intensité énergétique par superficie de Ressources naturelles Canada (RNCan) pour les bureaux dans le secteur commercial et institutionnel afin de calculer notre empreinte carbone liée à des sources stationnaires et à l'électricité. Pour 2021 et 2022, nous avons utilisé la méthodologie du *Greenhouse Gas Protocol* pour éclairer le calcul de nos émissions de GES.

Nous évaluons actuellement des méthodes pour mesurer nos émissions de la portée 3. Nous divulguerons notre rendement lors de prochains cycles de rapport.

# Annexes

## TABLEAU DE DONNÉES DU SASB (FINANCEMENT À LA CONSOMMATION)

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DES CLIENTS		
CODE DU SASB	PARAMÈTRE	RÉPONSE
FN-CF-220a.1	Titulaires de compte dont les renseignements sont utilisés à des fins secondaires	Fairstone ne divulgue pas le nombre de titulaires de compte dont les renseignements sont utilisés à des fins secondaires. Veuillez consulter les énoncés de confidentialité de Fairstone pour en savoir plus sur la façon dont les renseignements personnels des clients sont protégés au sein de la <a href="#">Banque Fairstone</a> et de la <a href="#">Financière Fairstone</a> .
FN-CF-220a.2	Montant total des pertes financières résultant de procédures judiciaires liées à la protection des renseignements personnels des clients	Fairstone ne divulgue pas ces renseignements.  Dans le cours normal de ses activités, Fairstone et ses filiales sont impliquées dans diverses réclamations relatives, entre autres, aux portefeuilles de prêts et aux ententes avec les fournisseurs, y compris des procédures judiciaires, des enquêtes ou des réclamations de nature réglementaire, des recours collectifs ou d'autres types de recours juridiques. Toutefois, Fairstone ne juge pas que les procédures dans lesquelles elle est impliquée pourraient avoir une incidence négative importante sur sa situation financière globale.

## INDEX DU CONTENU DU GIFCC

Fairstone s'engage à harmoniser ses pratiques liées au climat avec les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC). En 2021 et en 2022, Fairstone a mesuré ses émissions de gaz à effet de serre (GES) des portées 1 et 2, puis a rédigé un rapport en se fondant sur le *Greenhouse Gas Protocol*. Cette initiative a servi à établir le niveau de référence des émissions de GES de Fairstone.

Au cours de la prochaine année, Fairstone évaluera son état de préparation à la divulgation conformément aux recommandations du GIFCC pour les années à venir.

## INDEX DU CONTENU DU SASB

Fairstone vise la transparence dans la divulgation de renseignements liés aux facteurs ESG. Nous sommes déterminés à fournir à nos parties prenantes des rapports pertinents sur les paramètres importants relatifs aux facteurs ESG.

Fairstone a rédigé un rapport sur les paramètres recommandés dans les normes de l'industrie du SASB : Financement à la consommation. Bien que notre entreprise fasse partie de ce secteur, toutes les mesures ne sont pas pertinentes pour nos activités. Nous recueillerons certaines données à l'avenir. Nous continuerons d'évaluer régulièrement toutes les mesures pertinentes afin de fournir à nos parties prenantes une divulgation complète.

## PRATIQUES DE VENTE

CODE DU SASB	PARAMÈTRE	RÉPONSE
FN-CF-270a.1	Rémunération totale variable des salariés couverts liée au montant des produits et services vendus	Fairstone a mis en place des processus pour veiller à ce que la rémunération variable et les cibles connexes ne favorisent pas les pratiques de vente abusives.
FN-CF-270a.2	Taux d'approbation pour (i) les produits de crédit et (ii) les produits prépayés pour les demandeurs ayant une cote FICO supérieure ou inférieure à 660	Le taux annuel en pourcentage (TAP) est déterminé en fonction du risque des produits et du crédit pour le client. Fairstone ne divulgue pas le TAP moyen par produit de prêt, par âge moyen des comptes ou par nombre moyen d'activités de crédit en raison de la nature confidentielle du paramètre.
FN-CF-270a.3	Frais moyens pour les produits complémentaires, (i) TAP moyen, (ii) âge moyen des comptes, (iii) nombre moyen d'activités de crédit, ou (iv) frais annuels moyens pour les produits prépayés, pour les clients ayant une cote FICO supérieure ou inférieure à 660	
FN-CF-270a.4	Plaintes déposées auprès de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) : (i) pourcentage avec allègement monétaire ou non monétaire, (ii) pourcentage contesté par le consommateur, (iii) pourcentage ayant donné lieu à une enquête par l'ACFC	<p>Fairstone fait rapport des plaintes transmises à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). En 2022, huit plaintes envers Fairstone ont été transmises à l'OSBI.</p> <p>(ii) Actuellement, Fairstone ne recueille pas ces renseignements. Au cours des prochaines années, nous mettrons l'accent sur la mise en place de mesures pour calculer le pourcentage avec allègement monétaire et non monétaire et le pourcentage contesté par les consommateurs.</p> <p>(iii) En 2022, le pourcentage de plaintes ayant donné lieu à une enquête par l'OSBI dont la conclusion différait de celle du commissaire aux plaintes de Fairstone était de 0%.</p>
FN-CF-270a.5	Montant total des pertes financières résultant de procédures judiciaires liées à la vente de produits et à la prestation de services	En 2022, Fairstone n'avait reçu aucune plainte de l'ACFC, aucun cas de litige portant sur des pratiques de marketing irresponsables et aucune valeur monétaire à risque en raison de pratiques de marketing irresponsables.

## SÉCURITÉ DES DONNÉES

CODE DU SASB	PARAMÈTRE	RÉPONSE
FN-CF-230a.1	Nombre d'atteintes à la protection des données (i) impliquant des données à caractère personnel (DCP), (ii) titulaires de comptes concernés	Fairstone n'a connu aucune atteinte à la cybersécurité et n'a engagé aucun coût lié au redressement d'un tel événement.
FN-CF-230a.2	Pertes entraînées par (i) des fraudes sans carte, (ii) des fraudes avec carte ou d'autres types de fraudes	Fairstone ne divulgue pas les pertes entraînées par des fraudes liées aux cartes. Pour en savoir plus sur la façon dont les clients peuvent protéger leurs renseignements contre la fraude financière, consultez les ressources sur la prévention de la fraude sur le site de la <a href="#">Financière Fairstone</a> .
FN-CF-230a.3	Description de l'approche pour cerner et gérer les risques liés à la sécurité des données	Veuillez consulter les énoncés de confidentialité de Fairstone pour en savoir plus sur la façon dont les renseignements personnels des clients sont protégés au sein de la <a href="#">Banque Fairstone</a> et de la <a href="#">Financière Fairstone</a> .

## FINANCEMENT À LA CONSOMMATION : PARAMÈTRES DES ACTIVITÉS

CODE DU SASB	PARAMÈTRE	RÉPONSE
FN-CF-000.A	Nombre de consommateurs uniques ayant un compte de carte de crédit actif ou un compte de carte de débit prépayée	Le nombre total de clients uniques ayant un compte de carte de crédit actif est de 980 987.
FN-CF-000.B	Nombre de comptes de carte de crédit ou de comptes de carte de débit prépayée	Le nombre total de comptes de carte de crédit actifs associés aux titulaires ci-dessus est de 1 294 034.

# Tableaux de données supplémentaires

## PROPULSER NOS EMPLOYÉS

### DIVERSITÉ, ÉQUITÉ ET INCLUSION

PAGES 14-15

Taux de réponse au sondage sur la diversité, l'équité et l'inclusion **51%**

Nombre total d'employés **1774**

Pourcentage d'hommes **35%**

Pourcentage de femmes **65%**

#### Représentation des femmes

Pourcentage d'employés occupant un poste professionnel de niveau intermédiaire **44%**

Pourcentage d'employés occupant un poste professionnel de niveau supérieur **33%**

Pourcentage de membres de la haute direction **23%**

Pourcentage de membres du conseil d'administration **20%**

Pourcentage de cadres supérieurs et de membres de la haute direction **56%**

Pourcentage des employés qui ont l'impression que les hommes et les femmes occupent des postes de leadership à proportion égale **68%**

Pourcentage des employés qui croient que l'entreprise est dotée d'un effectif diversifié **61%**

#### Représentation des employés par génération

Pourcentage de la génération X **44,8%**

Pourcentage de la génération Y **36,4%**

Pourcentage des baby-boomers **9,3%**

Pourcentage de la génération Z **5,4%**

Pourcentage de la génération silencieuse **0,1%**

Pourcentage d'employés qui préfèrent ne pas répondre **4%**

Nombre d'employés qui ont terminé la formation sur la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario **119**

#### Représentation des communautés culturelles et des groupes sous-représentés

Pourcentage d'employés blancs **51%**

Pourcentage d'employés du Moyen-Orient **11%**

Pourcentage d'employés de l'Asie du Sud **11%**

Pourcentage d'employés noirs **7%**

Pourcentage d'employés de l'Asie de l'Est ou du Sud Est **4%**

Pourcentage d'employés autochtones **4%**

Pourcentage d'employés latino-américains **2%**

Pourcentage d'employés s'identifiant à une autre région d'origine **10%**

Pourcentage d'employés qui préfèrent ne pas répondre **7%**

### ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

PAGE 16

Taux de participation au sondage sur l'engagement des employés **86%**

### PROGRAMMES DE FORMATION ET DE GESTION DU RENDEMENT DES EMPLOYÉS

PAGE 18

Nombre total d'employés qui ont reçu une évaluation de rendement **1541**

Pourcentage des employés qui ont fait l'objet d'une évaluation de rendement **83,5%**

### BIEN-ÊTRE DES EMPLOYÉS

PAGE 18

Pourcentage d'employés qui ont utilisé leurs journées de bien-être **84,8%**

Nombre moyen de journées Bien-être utilisées **4,8 jours**  
(38,4 heures)

## SOUTENIR LA CROISSANCE DE NOS CLIENTS

### SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE PAGE 20

#### Clients ayant des produits de crédit

Pourcentage de satisfaction des clients	98,5%
Score net de recommandation	46
Nombre de sondages remplis	5000

#### Clientèle des points de vente au détail

Pourcentage de satisfaction des clients	92,4%
Score net de recommandation	40
Nombre de sondages remplis	2289

### PROGRAMMES DE SOUTIEN À LA CLIENTÈLE PAGE 21

#### Pourcentage de clients ayant une cote de crédit améliorée 52%

Pourcentage de clients qui ont commencé leur parcours avec une cote de crédit à risque et qui sont passés à une cote de crédit à risque moyen selon la segmentation FICO	34,88%
--	--------

#### Pourcentage de clients aux prises avec des difficultés qui ont bénéficié d'une durée de prêt adaptée, renouvelable ou ajustable 23,1%

#### Nombre de demandes de règlement réglées 23000

#### Montant des demandes de règlement réglées 18,7 M\$

#### Nombre de solutions proposées aux clients en difficulté financière 219

Nombre de mesures correctives offertes	1,4 M\$
--	---------

### PRÊTS NUMÉRIQUES PAGE 22

#### Nombre de prêts traités par voie numérique 59,2%

## TRAVAILLER AUX CÔTÉS DES COMMUNAUTÉS QUE NOUS SERVONS

### COMMANDITES COMMUNAUTAIRES PAGES 24-25

#### Nombre d'organismes commandités 40

#### Nombre d'employés qui ont fait du bénévolat 49

#### Montant engagé pour les commandites communautaires 60000 \$

#### Mois de l'engagement communautaire

Nombre d'employés participants	400
Nombre d'organismes de bienfaisance soutenus	67
Nombre d'heures de bénévolat	1 033

### OUTILS ET PARTENARIATS EN LITTÉRATIE FINANCIÈRE PAGE 26

#### Montant engagé dans le cadre du partenariat avec JA Canada 50000 \$

#### Nombre d'employés ayant reçu du soutien en matière de littératie financière 380

### DONS D'ENTREPRISE PAGE 27

#### Montant total des dons d'entreprise 70000 \$

Fondation Douglas	25000 \$
Croix-Rouge canadienne	25000 \$
Fondation canadienne des femmes	20000 \$

#### Campagnes de financement d'entreprise

Montant des dons recueillis pour Centraide (employés et Fairstone)	173462 \$
Nombre de collectivités canadiennes soutenues par les fonds recueillis pour Centraide	5000
Journée des anges offerte aux employés qui ont participé à la collecte de fonds pour Centraide	1309
Montant des dons recueillis pour Leucan (employés et Fairstone)	51000 \$

## PROTÉGER NOS VALEURS COMMUNES

### CONDUITE ÉTHIQUE

PAGE 32

Pourcentage d'employés qui ont suivi la formation sur la conformité en matière de cybersécurité et de sécurité de l'information	<b>84,1%</b>
---	--------------

## RÉDUIRE NOS INCIDENCES OPÉRATIONNELLES

### EMPREINTE CARBONE ASSOCIÉE À NOS ACTIVITÉS

PAGE 34

<b>Total des émissions de GES en 2021</b>	<b>2549 tCO<sub>2e</sub></b>
Émissions de GES de la portée 1	1645 tCO <sub>2e</sub>
Émissions de GES de la portée 2	904 tCO <sub>2e</sub>
<b>Total des émissions de GES en 2022</b>	<b>2607 tCO<sub>2e</sub></b>
Émissions de GES de la portée 1	1707 tCO <sub>2e</sub>
Émissions de GES de la portée 2	901 tCO <sub>2e</sub>

# Notes de fin

<sup>i</sup> Voir la page 16 de notre section sur l'engagement des employés.

<sup>ii</sup> Le pourcentage reflète le nombre de personnes qui ont répondu de manière anonyme et volontaire au sondage sur la diversité, l'équité et l'inclusion.

<sup>iii</sup> Données collectées à l'aide du logiciel de gestion de l'entreprise.

<sup>iv</sup> Voir la page 20 de notre section sur la satisfaction de la clientèle. Deux fois par an, nous interrogeons les clients de Fairstone qui ont conclu un prêt au cours de l'année. Nous interrogeons deux fois par an les clients de Fairstone qui ont conclu un prêt dans les 90 jours précédents. En décembre 2022, le taux de satisfaction des clients était de 98,5%.

<sup>v</sup> Pour plus d'informations, voir page 21, section Programmes de soutien à la clientèle.

<sup>vi</sup> 59,2% représente l'ensemble des prêts clôturés par voie numérique par les équipes des succursales et les équipes centralisées de Fairstone à la fin de l'année 2022.

<sup>vii</sup> Voir la page 25 de notre section Mois de l'engagement communautaire.

<sup>viii</sup> Pour plus d'informations, voir page 32, section Conduite éthique.

<sup>ix</sup> Pour plus d'informations, voir la page 34 de notre section Empreinte carbone associée à nos activités.

Les questions ou commentaires concernant notre approche sont les bienvenus à l'adresse suivante :  
[corporate\\_communications@fairstone.ca](mailto:corporate_communications@fairstone.ca)

