
Environnement,
Social et
Gouvernance (ESG)
Rapport 2023



Table des matières

NOS PILIERS RELATIFS AUX FACTEURS ESG

MESSAGE DU CHEF DE LA DIRECTION 03

À PROPOS DE FAIRSTONE 04

À PROPOS DU PRÉSENT RAPPORT 07

NOTRE STRATÉGIE ESG 08

FAITS SAILLANTS DE NOS RÉALISATIONS ESG 11

NOS PILIERS RELATIFS AUX FACTEURS ESG 12

ANNEXES 58



12

Propulser nos employés

- Diversité, équité et inclusion
- Appuyer la réussite des femmes
- Sondage sur l'engagement des employés
- Programme d'attraction et rétention des employés et avantages sociaux
- Programmes de formation et de gestion du rendement des employés
- Bien-être des employés

26

Soutenir la croissance de nos clients

- Avantages pour les clients
- Programmes de soutien à la clientèle
- La transformation numérique au service de l'amélioration de l'expérience client

33

Travailler aux côtés des communautés que nous servons

- Programme de commandites communautaires
- Mois de l'engagement communautaire
- Dons et campagnes de financement d'entreprise
- Outils et partenariats en littératie financière

45

Protéger nos valeurs communes

- Mécanismes de gouvernance ESG d'entreprise efficaces
- Protection des données de nos clients
- La cybersécurité est la responsabilité de tous
- Gestion des risques
- Conduite éthique

55

Réduire nos incidences opérationnelles

- Empreinte carbone associée à nos activités

Message du chef de la direction

En 2023, le thème de l'année chez Fairstone était la « responsabilisation ». Pour nous, la responsabilisation va au-delà d'une simple responsabilité; c'est un engagement qui s'étend à toutes les personnes et à tous les niveaux de notre organisation. La responsabilisation chez Fairstone consiste à prioriser les bonnes actions, à collaborer avec courage et empathie, et à offrir constamment une expérience d'exception à nos employés, à nos clients et à nos partenaires. Ces principes sont au cœur de notre parcours lié aux facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).

Nous avons été guidés par notre sens de la responsabilisation collective à mesure que nous avons relevé les divers défis de la dernière année. Malgré des conditions économiques incertaines, notre dévouement envers nos clients et notre entreprise n'a jamais fléchi. À la fin de 2023, notre entreprise est demeurée solide et stable, avec un actif consolidé de 7,4 milliards de dollars et un effectif de près de 1 800 employés, ce qui nous a permis de servir 1,8 million de clients. Tout au long de l'année, nous avons continué d'investir dans l'élargissement de notre gamme de services financiers avec l'intégration d'EdenPark, notre activité de financement automobile, et le lancement de Fig, notre plateforme de prêt entièrement numérique.

À mesure que nous progressons dans notre parcours ESG, nous plaçons nos parties prenantes – employés, clients, partenaires, investisseurs et plus encore – au cœur de tout ce que nous faisons. Forts de nos valeurs, de nos principes de leadership et de notre stratégie d'entreprise, nous sommes déterminés à devenir la banque de financement aux particuliers la plus accessible et la plus responsable du Canada.

Notre stratégie d'entreprise, fondée sur quatre piliers – croissance durable, expérience client, excellence opérationnelle et gouvernance responsable – est conçue pour concrétiser notre raison d'être et façonner notre avenir. Et notre engagement envers l'excellence, l'efficacité et éthique, ancré chez nos employés, nous guide vers la réussite.

Au cours de l'année dernière, nous avons continué d'aligner notre stratégie ESG sur nos objectifs d'affaires. Nous avons accordé la priorité à propulser nos employés grâce au lancement de programmes de perfectionnement et de sondages sur l'engagement, à l'introduction d'une semaine de travail réduite et à des progrès considérables dans la promotion de la diversité, de l'équité et de l'inclusion au sein de notre organisation. Nous avons démontré notre engagement à soutenir la croissance de nos clients en introduisant plus de solutions sans papier, en ouvrant

cinq nouvelles succursales et en mettant en œuvre des initiatives qui ont élargi l'accès au crédit. Nous travaillons aux côtés des communautés que nous servons en participant activement à des activités de bienfaisance, en amassant des fonds pour Centraide et en établissant un partenariat de trois ans avec la Croix-Rouge canadienne. Nous avons travaillé de façon proactive pour protéger nos valeurs communes en faisant évoluer les politiques sur la protection des renseignements personnels, en évaluant les risques ESG et en améliorant nos pratiques de gouvernance. Enfin, nous avons su mettre en œuvre un modèle de travail flexible et hybride, réduire de manière considérable les voyages d'affaires, adopter des pratiques numériques pour réduire au minimum la consommation de papier et mieux comprendre nos émissions de gaz à effet de serre. Cela a permis de contribuer à notre engagement à lutter contre les changements climatiques en réduisant nos incidences opérationnelles sur l'environnement.

Ce rapport témoigne de notre stratégie ESG et fait état de nos progrès. Chez Fairstone, nous nous engageons à catalyser des changements positifs qui améliorent le bien-être des personnes, des communautés et de l'environnement.



Nous nous engageons à catalyser des changements positifs qui améliorent le bien-être des personnes, des communautés et de l'environnement.

En lisant notre rapport ESG 2023, vous constaterez que notre adoption des principes ESG dans toutes les facettes de notre entreprise démontre notre détermination à catalyser des changements positifs qui améliorent le bien-être des personnes, des communautés et de l'environnement.

Scott Wood

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

À propos de Fairstone

La Banque Fairstone du Canada («Banque Fairstone») et sa filiale, la Financière Fairstone Inc. («Financière Fairstone»), offrent une vaste gamme de services financiers novateurs qui permettent aux entreprises et aux consommateurs canadiens d'atteindre leurs objectifs. Conjointement, la Banque Fairstone et ses filiales offrent des cartes de crédit et des programmes de récompenses, du financement aux points de vente, du financement automobile et des prêts personnels entièrement numériques par l'intermédiaire de partenaires ainsi que des prêts personnels et des hypothèques garantis et non garantis, tant en ligne que dans plus de 250 succursales d'un océan à l'autre. Établies au Canada depuis longtemps, la Banque Fairstone et la Financière Fairstone s'engagent à être la banque de financement aux particuliers la plus accessible et la plus responsable du Canada.

NOTRE STRATÉGIE D'ENTREPRISE

Notre stratégie d'entreprise s'appuie sur quatre piliers destinés à concrétiser notre raison d'être et à façonner notre avenir. Ces piliers ne sont pas seulement des orientations stratégiques; ce sont des engagements envers l'excellence, l'efficacité et l'éthique. Nos employés sont au cœur de cette stratégie d'entreprise dont le talent, le dévouement et la perspicacité renforcent notre succès. En tant que feuille de route, notre stratégie permet à chaque employé de contribuer de manière significative à notre raison d'être par les moyens suivants :

Croissance durable

Nous visons une croissance qui n'est pas seulement impressionnante en matière de chiffres, mais aussi durable dans la pratique. Cela implique de réaliser une croissance intelligente des revenus et des créances, d'améliorer les rendements, de maintenir la rentabilité et d'optimiser l'efficacité opérationnelle, tout en étant prêts à saisir des opportunités stratégiques.

Expérience client

Notre engagement envers nos clients est au cœur de nos activités. Nous redéfinissons le parcours du client, en intégrant davantage de technologie et de personnalisation pour créer des expériences satisfaisantes et sans tracas. Nous nous concentrons à comprendre et à anticiper les besoins de nos clients, en nous assurant d'avoir toujours une longueur d'avance dans notre offre de solutions sur mesure.

Efficacité opérationnelle

L'efficacité, la qualité et l'innovation sont les pierres angulaires de notre stratégie opérationnelle. Nous investissons dans la technologie, nous améliorons les processus et nous tirons parti de l'analyse de données pour nous améliorer continuellement et poursuivre nos activités.

Gouvernance responsable

Notre stratégie repose sur une gouvernance et une gestion des risques solides. Nous sommes engagés à favoriser des pratiques éthiques, à garantir la conformité réglementaire et la sécurité des renseignements.



NOTRE RAISON D'ÊTRE

Être la banque de financement aux particuliers la plus accessible et la plus responsable du Canada.

NOTRE FONDATION

Nos valeurs constituent le fondement de notre culture organisationnelle, unissant des personnes d'horizons variés, en définissant nos attentes collectives et en guidant nos processus décisionnels. En nourrissant notre culture, en vivant nos valeurs et en donnant à chaque employé les moyens d'agir, nous assurons la réussite de notre raison d'être.



Intégrité

nous agissons avec intégrité et 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.

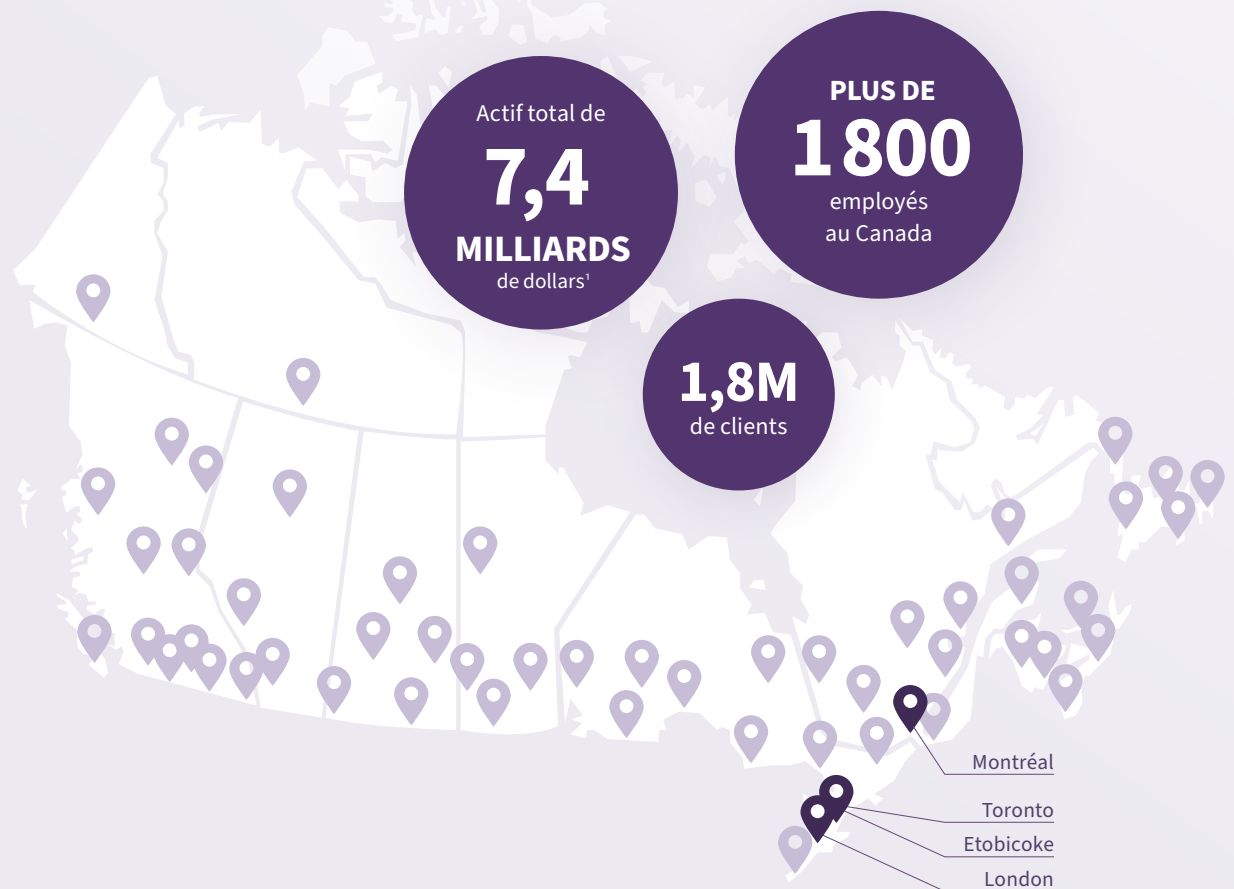


Innovation

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

NOTRE EMPREINTE DANS TOUT LE CANADA

Les bureaux corporatifs de Fairstone sont stratégiquement situés à Montréal, Toronto, Etobicoke et London. De plus, nous comptons **252 succursales d'un océan à l'autre** dans des communautés situées partout au Canada.



¹ Total des actifs en date du 31 décembre 2023

NOS SERVICES

Fairstone offre une gamme de services financiers novateurs qui permettent aux entreprises et aux consommateurs canadiens d'atteindre leurs objectifs.

Services de la Banque Fairstone

-  Services de cartes de crédit

-  Solutions de financement automobile

-  Services de protection connexes

-  Certificats de placement garanti (CPG)

Services de la Financière Fairstone, d'EdenPark et de Fig

-  Prêts personnels non garantis

-  Prêts garantis

-  Prêts hypothécaires

-  Financement au point de vente

-  Financement automobile

Notre vaste expertise du secteur et notre héritage au Canada font de la Banque Fairstone et de ses filiales, notamment la Financière Fairstone, EdenPark et Fig, des partenaires expérimentés et crédibles.

En phase avec les besoins des consommateurs et des entreprises



Quelle que soit la direction prise par nos consommateurs et nos partenaires, nos solutions axées sur la valeur sont conçues pour vous offrir une expérience client fluide et atteindre vos objectifs.

À propos du présent rapport

Le présent rapport annuel 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 et nos parties prenantes.

Nous avons la responsabilité d'être transparents envers nos parties prenantes à propos de notre performance 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

Sauf indication contraire, toutes les données incluses dans le présent rapport reflètent le rendement obtenu au cours de notre exercice financier du 1^{er} janvier 2023 au 31 décembre 2023. Tous les montants indiqués dans le présent document sont en dollars canadiens aux fins de clarté et de cohérence.

CADRE DE PRODUCTION DU RAPPORT

Le présent rapport s'aligne sur les normes du *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* et adhère aux lignes directrices du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC). À titre de référence, veuillez consulter nos annexes (page 58) où nous avons mis en correspondance les renseignements divulgués par notre entreprise et les recommandations du SASB et du GIFCC.

Pour toute question ou tout commentaire concernant ce document, veuillez communiquer avec l'équipe des Communications d'entreprise de Fairstone à l'adresse media@fairstone.ca.

This report is also available in English at www.fairstone.ca and www.banquefairstone.ca.

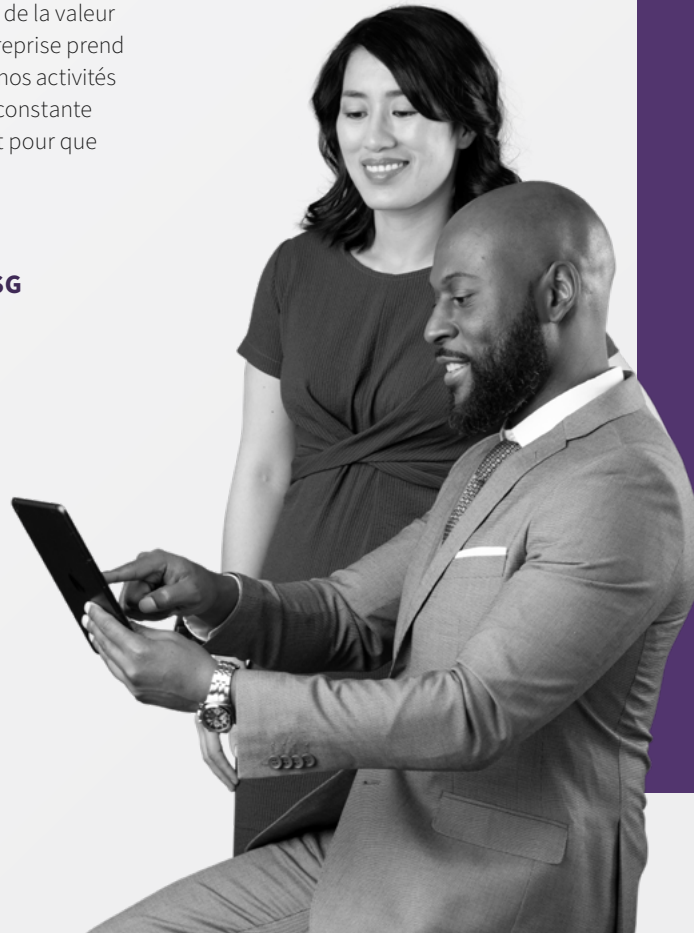
Notre stratégie ESG

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 valeur.

Le développement durable est devenu un élément de plus en plus important de notre stratégie d'affaires, reflétant notre engagement à produire de la valeur pour toutes les 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 et notre engagement à répondre aux attentes en constante évolution de nos parties prenantes et de préserver l'environnement pour que les générations futures puissent prospérer.

OBJECTIFS ET PILIERS RELATIFS AUX FACTEURS ESG

Le contexte ESG évolue, tout comme nous. Pour maintenir notre position de banque de financement aux particuliers la plus accessible et la plus responsable du Canada, nous avons établi notre stratégie ESG autour de priorités qui créent et soutiennent une valeur partagée à long terme pour nos employés, nos clients, les communautés que nous servons et nos parties prenantes. 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. Ceci nous permet d'aider les clients et les communautés à prospérer.



NOS OBJECTIFS RELATIFS AUX FACTEURS ESG

Habiliter nos employés et leur donner les moyens

de remplir notre ambition, qui consiste à donner à nos employés les moyens de réaliser leur plein potentiel, et notre engagement durable à avoir un impact significatif dans la vie de nos clients, de nos communautés et de nos collègues.

Intégrer les facteurs ESG

dans nos processus d'affaires afin de mieux servir nos clients actuels et futurs nous guide dans le choix de nos partenaires.

Imbriquer les facteurs ESG à notre gouvernance

et à nos systèmes 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 relatif aux facteurs ESG

en réduisant notre empreinte environnementale et en maximisant nos investissements dans nos employés et la culture.

NOS PILIERS RELATIFS AUX FACTEURS ESG

Notre stratégie repose sur cinq piliers qui constituent la fondation d'une feuille de route ESG triennale. Ces priorités stratégiques ont été choisies en fonction de notre capacité à avoir un impact grâce à nos actions, à nos offres et à notre influence. En 2023, nous nous sommes concentrés à faire progresser ces cinq priorités ESG stratégiques.

Propulser nos employés

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

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

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 ce qui suit :

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

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

Soutenir la croissance de nos clients

pour donner à chacun de nos employés 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 tels que :

- Diversité, équité et inclusion
- Littératie financière et inclusion
- Satisfaction de la clientèle
- Prêts et partenariats responsables
- Transparence et pratiques de ventes
- Numérisation
- Création de valeur économique

Travailler aux côtés des communautés que nous servons

pour enrichir et soutenir celles dans lesquelles nous exerçons nos activités en nous concentrant sur ce qui suit :

- Diversité, équité et inclusion
- Littératie financière et inclusion
- Engagement communautaire

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 ce qui suit :

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

| NOS PARTIES PRENANTES

Grâce à 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.



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.



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.



Actionnaires

Nous améliorons la valeur pour les actionnaires grâce à une gouvernance solide et nous assurons une position en capital stable et robuste.



Faits saillants de nos réalisations ESG

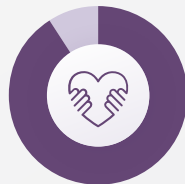
PRÈS DE
1 800
employés

250+
emplacements
dans tout
le Canada

Fairstone se classe parmi les meilleurs employeurs de Montréal

Certification Parité de niveau Argent décernée par La Gouvernance au Féminin

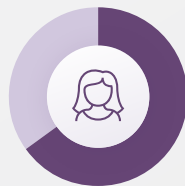
PROPULSER NOS EMPLOYÉS



91%
des employés ont un sentiment d'appartenanceⁱ



95%
des employés croient que l'entreprise est dotée d'un effectif diversifiéⁱⁱ



65%
des postes de cadres supérieurs et de la haute direction sont occupés par des femmesⁱⁱⁱ

ⁱ Voir la page 18 de notre section sur l'engagement des employés.

ⁱⁱ Voir la page 18 de notre section sur le sondage d'engagement des employés.

ⁱⁱⁱ Données collectées à l'aide du logiciel de gestion de l'entreprise.

^{iv} Voir la page 27 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.

^v Pour plus d'informations, voir page 30, section Renforcement du crédit et de la résilience financière.

^{vi} 85% représente l'ensemble des prêts personnels non garantis clôturés par voie numérique par les équipes des succursales de Fairstone à la fin de l'année 2023.

^{vii} Voir la page 50 de notre section La cybersécurité est la responsabilité de tous.

^{viii} Pour plus d'informations, voir la page 56 de notre section Empreinte carbone associée à nos activités

SOUTENIR LA CROISSANCE DE NOS CLIENTS



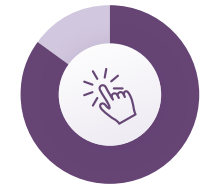
98,4%
des clients sont satisfaits de notre service^v

183

billets de blogue sur [Fairstone.ca](https://www.fairstone.ca) avec un total de

264 992

vues^{vi}



Près de **85%**
des prêts ont été traités par voie numérique^{vi}

TRAVAILLER AUX CÔTÉS DES COMMUNAUTÉS QUE NOUS SERVONS

350 000 \$

ont été octroyés dans le cadre d'investissements communautaires

212 000 \$

ont été versés à titre de dons d'employés lors de la campagne de financement de Centraide

Inauguration de la journée « **Coup d'œil sur ton crédit** » le 2 novembre

PROTÉGER NOS VALEURS COMMUNES

90%

des employés ont suivi les formations sur la conformité en matière de cybersécurité^{vii}

155 minutes

de formation essentielle sur la conformité

RÉDUIRE NOS INCIDENCES OPÉRATIONNELLES

2,823 tCO₂e

Total des émissions de GES associées à nos activités en 2023^{viii}

205 arbres

plantés de la part de Fairstone

Propulser nos employés

Diversité, équité et inclusion

Appuyer la réussite des femmes

Sondage sur l'engagement des employés

Attraction et rétention des employés : Programme et avantages sociaux

Programmes de formation et de gestion du rendement des employés

Bien-être des employés

Depuis près de cent ans, Fairstone a accordé la priorité à sa main-d'œuvre talentueuse, croyant sincèrement qu'il faut donner à chaque employé les moyens de réaliser son plein potentiel.

Les contributions inestimables de nos employés sont au cœur de l'éthique et du succès de notre entreprise. Grâce à une culture mobilisatrice et inclusive, nous nous efforçons de créer un lieu de travail respectueux qui valorise la diversité et offre l'égalité des chances à tous les employés de s'épanouir et de contribuer de manière significative à notre raison d'être.

Nous sommes dévoués à la croissance professionnelle continue de nos employés, en favorisant le perfectionnement grâce à des postes stimulants et à la promotion interne. En mettant l'accent sur l'avancement professionnel et l'acquisition de compétences, nous favorisons l'engagement des employés et l'amélioration de l'expérience en milieu de travail. Nous croyons également que la contribution de nos employés est essentielle à notre progrès collectif et incarne notre engagement envers nos valeurs fondamentales que sont l'innovation, la reconnaissance, l'intégrité, la responsabilité, la diversité et le respect.



Diversité, équité et inclusion

Chez Fairstone, notre engagement envers la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI) fait partie intégrante de nos stratégies d'entreprise et ESG et favorise l'avancement d'une culture inclusive qui respecte la dignité, les idées et les croyances des personnes, tout en faisant la promotion de l'égalité des chances.

Nos initiatives en matière de DEI, enracinées dans nos valeurs d'entreprise, sont axées sur trois objectifs principaux :

Accroître la connaissance des enjeux de diversité et d'inclusion

en milieu de travail pour mieux servir nos clients actuels et futurs.

Maintenir une culture de travail diversifiée fondée sur l'équité, l'inclusion et le respect.

Créer des occasions de soutien et de représentation pour les communautés présentant divers points de vue et identités.

Ces objectifs sont soutenus par notre stratégie triennale relative à la DEI (2023-2025) qui s'articule autour de quatre piliers principaux :

Habiliter nos employés :

Assurer la diversité au sein de notre équipe et respecter les pratiques équitables en matière de ressources humaines.

Créer un sentiment d'appartenance pour tous :

Promouvoir une culture inclusive qui valorise la diversité et nous responsabilise envers nos valeurs.

Soutenir la croissance de notre clientèle :

Comprendre la diversité des besoins financiers, amplifier les voix variées, développer le travail dans les communautés sous-représentées et garantir des pratiques de crédit équitables et inclusives.

Soutenir les communautés que nous servons :

Financer des projets qui améliorent la DEI, avec des niveaux de référence et des objectifs clairs pour chaque communauté.



Nous offrons
une culture inclusive
qui respecte l'opinion,
la dignité et les
croyances des gens.

Chez Fairstone, notre approche pour bâtir une main-d'œuvre inclusive repose sur une stratégie globale qui compte diverses politiques et programmes clés.

Au cœur de cette stratégie se trouve notre **politique sur la diversité et l'équité en matière d'emploi**, qui assure un traitement juste et équitable de tous les employés et candidats. Nous mettons activement en œuvre un **programme de formation de lutte contre les préjugés**, qui couvre des sujets essentiels comme les préjugés fondés sur le genre, la diversité, l'inclusion et les préjugés généraux, en dotant notre équipe des connaissances et des compétences nécessaires pour favoriser un environnement plus inclusif.

Notre engagement à l'égard de la diversité se manifeste également par notre **politique rigoureuse contre la discrimination à l'embauche**. Nous interdisons la discrimination fondée sur la race, la religion, le genre, l'identité de genre, l'expression de genre, la situation familiale, l'âge, la langue ou l'origine nationale, assurant ainsi un processus d'embauche juste et respectueux.

De plus, nous offrons une protection complète en cas d'invalidité, en veillant à ce que les employés en situation d'invalidité reçoivent le soutien et les mesures d'adaptation nécessaires.

Notre **politique sur la diversité religieuse** témoigne de notre respect pour les pratiques spirituelles, où nous prenons les mesures nécessaires pour respecter et célébrer les diverses pratiques religieuses de nos employés.

Ensemble, ces éléments forment la base de l'engagement de Fairstone en faveur d'un milieu de travail inclusif, équitable et diversifié.

Un lieu de travail inclusif, équitable et diversifié.



Politique de diversité et d'équité

- Traitement juste et équitable de tous les employés et candidatures

Programme de formation contre les préjugés

- Préjugés de genre
- Préjugés de diversité
- Préjugés d'inclusion
- Préjugés généraux
- Connaissances et compétences pour favoriser un environnement plus inclusif

Politique contre la discrimination à l'embauche

- Politique contre la discrimination basée sur la race, la religion, le sexe, le genre identitaire, l'expression de genre, le statut familial, l'âge, la langue ou l'origine

Politique sur la diversité religieuse

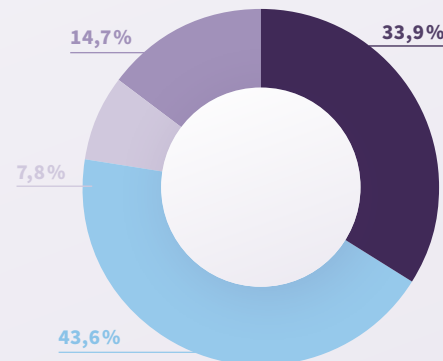
- Respect des observances spirituelles
- Respect et célébration des différentes religions pratiqués par nos employés

SONDAGE DEI ET FEUILLE DE ROUTE TRIENNALE

En 2022, nous avons lancé notre premier sondage interne sur la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI) afin de mieux comprendre nos employés et ce qui compte vraiment pour eux, et de jeter les fondements d'un lieu de travail plus diversifié et plus inclusif. À partir de là, nous avons entrepris un parcours afin d'officialiser notre approche en matière de DEI en harmonisant notre stratégie d'entreprise avec notre ambition de créer une valeur partagée à long terme pour nos parties prenantes. Nous disposons maintenant d'une feuille de route triennale contenant des initiatives qui nous aident à soutenir notre programme de diversité et d'inclusion.

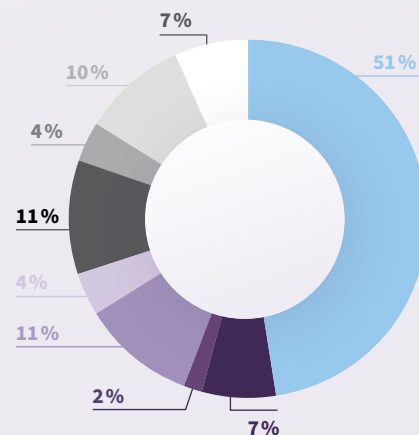
Employés par génération

- 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



Représentation des communautés culturelles et des groupes sous-représentés²

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



² Dans le cadre du sondage 2022. Catégories raciales harmonisées aux normes relatives aux données contre le racisme de l'Ontario.

PROGRAMMES DE FORMATION SUR LA DEI

Promotion de la sensibilisation et de l'inclusion.

Deux nouveaux programmes de formation obligatoires introduits en 2023 et axés sur la lutte contre les préjugés inconscients sont essentiels à notre stratégie et à notre feuille de route en matière de diversité, d'équité et d'inclusion. Ces programmes de formation ont été d'une importance capitale pour accroître la sensibilisation et favoriser l'inclusion dans l'ensemble de notre organisation, ce qui a marqué une étape importante vers l'atteinte de nos objectifs en matière de DEI. En 2023, plus de 90% de nos employés ont suivi ces deux formations obligatoires sur la DEI.

GROUPES-RESSOURCES D'EMPLOYÉ.E.S

Parce que nous nous sentons interpellé.e.s. En 2023, Fairstone a franchi une étape importante dans l'amélioration de l'inclusivité en milieu de travail en lançant un groupe-ressource d'employé.e.s dédié aux aidants naturels. Cette initiative, qui s'appuie sur le succès de notre Comité des femmes, est née des commentaires des employés. Composé d'une équipe diversifiée de 12 membres provenant de divers services, le groupe-ressource d'employé.e.s axé sur les aidants naturels vise à influencer les politiques et les pratiques de l'entreprise, en préconisant des ressources qui soutiennent les défis propres aux aidants naturels. Depuis sa création, ce groupe a efficacement sensibilisé les employés aux outils et aux ressources essentiels pour ceux qui s'occupent d'enfants ou de parents âgés, malades ou handicapés, en veillant à ce que notre milieu de travail soit adapté et favorable à tous.

L'AUTONOMIE PAR LE SAVOIR

Série d'articles DEI@travail. Chez Fairstone, la série d'articles mensuels «DEI@travail», soigneusement formulés et publiés sur notre intranet, forme l'une des pierres angulaires de notre initiative en matière de diversité, d'équité et d'inclusion. Ces articles portent sur divers sujets, notamment la diversité religieuse, la sensibilisation aux handicaps, la francophonie, le mois de l'histoire des Noirs, l'hommage aux aidants naturels, les peuples autochtones, l'équité des sexes, le langage inclusif et la fierté. En 2023, 15 articles ont été publiés.

Appuyer la réussite des femmes

Chez Fairstone, nous nous engageons à outiller nos employées et à reconnaître leurs contributions inestimables à notre équipe. Nous croyons fermement à la promotion d'une culture de travail qui met à profit la diversité, l'équité et l'inclusion, qu'une main-d'œuvre diversifiée n'est pas seulement un impératif moral, mais aussi un moteur clé de l'innovation

et de la réussite. En faisant activement la promotion de l'égalité des genres et en offrant des programmes et des politiques pour les femmes, nous visons à créer un environnement où chacun se sent valorisé, respecté et équipé pour atteindre son plein potentiel.

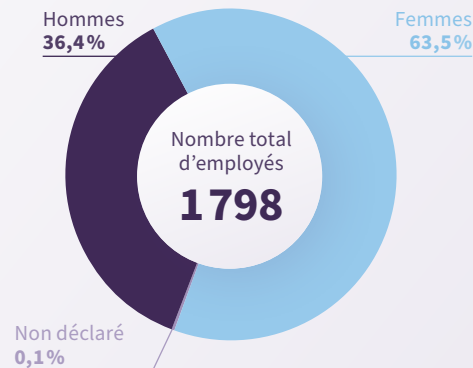
INSPIRER LA RÉUSSITE : CARA GULICK REÇOIT LE PRIX LEADERSHIP AU FÉMININ DE 2023³

Dans le cadre de son engagement à promouvoir les femmes au sein de son organisation, Fairstone a créé le prix « Leadership au féminin » en 2021. Ce prix s'inscrit dans un objectif général de l'entreprise qui consiste à s'améliorer et à évoluer continuellement dans le domaine de la diversité, de l'équité et de l'inclusion. Le parcours de Cara, qui a connu des débuts modestes dans la Première Nation Dakota jusqu'à son rôle actuel de directrice de succursale à Thompson, au Manitoba, illustre la résilience, le leadership et la fierté culturelle. En rendant hommage à son patrimoine autochtone, Cara a non seulement excellé sur le plan professionnel, mais elle est aussi devenue une source d'inspiration pour sa communauté et ses collègues. Son dévouement à l'égard des valeurs et des principes de leadership de Fairstone, ainsi que son engagement en faveur du mentorat et de l'épanouissement des autres femmes, témoignent de l'engagement de notre entreprise à favoriser un milieu de travail inclusif. L'histoire de Cara témoigne du pouvoir transformateur de la diversité et de son impact profond sur notre réussite collective.



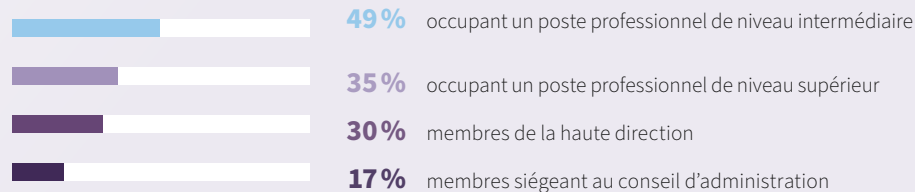
CARA GULICK
Directrice de succursale Thompson, Manitoba, et lauréate du prix « Leadership au féminin » 2023

Employés selon le genre



Effectif par poste de gestion

Pourcentage de femmes :



³ Pour plus d'information sur Cara Gulick, cliquez sur www.fairstone.ca

COMITÉ DES FEMMES DE FAIRSTONE : PROMOUVOIR LE LEADERSHIP DES FEMMES

Le Comité des femmes de Fairstone se consacre à l'amélioration de la représentation des femmes à tous les niveaux de l'entreprise, en faisant la promotion de l'égalité des genres et de la diversité en tant qu'aspects clés de notre approche de gestion. Ce groupe-ressource d'employé.es, composé de membres de divers niveaux, est essentiel à la sensibilisation et à la mise en œuvre de solutions pratiques pour la parité des genres. Il met l'accent sur la promotion de l'égalité des chances en matière de recrutement, d'embauche, de rétention et d'avancement des femmes, en favorisant une culture riche en échange de connaissances et en pratiques exemplaires.

UN RÉSEAU QUI DÉBORDE D'AMBITION

Le Réseau au féminin, l'une des principales initiatives du Comité des femmes, offre un espace aux femmes et aux alliés qui souhaitent échanger sur le développement du leadership, promouvoir l'évolution professionnelle, créer des relations avec leurs pairs chez Fairstone et, ultimement, préparer davantage de femmes à occuper des rôles de leadership au sein de Fairstone. En 2023, le Réseau au féminin a proposé plusieurs activités aux employés de Fairstone :



Les femmes et la littératie financière :
ensemble pour la parité!



Blogue : La vie chez Fairstone⁴ : L'histoire de Shelley : Se faire une « vie équilibrée » au lieu de rechercher l'équilibre travail-vie



Le Réseau au féminin présente Pattie Lovett-Reid :
Découvrez votre voie vers la réussite

RECONNAISSANCE DE L'ENGAGEMENT À L'ÉGARD DE L'ÉGALITÉ DES GENRES

Après avoir reçu pendant quatre ans la certification Parité de niveau Bronze décernée par Gouvernance au Féminin, Fairstone a reçu avec fierté la certification Parité de niveau Argent en 2023. Cette réalisation témoigne du rôle actif que joue Fairstone afin d'appuyer les femmes et de soutenir leur avancement professionnel. Elle témoigne aussi du rôle fondamental que joue l'égalité des genres dans le tissu culturel de Fairstone.



BÂTIR NOTRE BASSIN DE TALENTS FÉMININS

Afin d'améliorer la représentation des femmes dans les rôles de gestion de notre réseau de succursales et de nos bureaux corporatifs, nos programmes de développement sont conçus stratégiquement en mettant l'accent sur l'augmentation du nombre de femmes à ces postes. Nous suivons de près les progrès réalisés à l'aide d'un indicateur de rendement clé, soit le nombre de femmes occupant des postes de gestion, en tenant compte du niveau et de l'origine ethnique. Nos programmes de leadership reflètent cet engagement : en 2023, 56% des participants étaient des femmes et 62,5% des mentors de ces programmes étaient également des femmes. Ces chiffres soulignent non seulement notre engagement à promouvoir le leadership féminin, mais aussi la participation active des femmes à nos efforts de développement du leadership.

⁴ <https://fairstone.ca/fr/apprendre/nouvelles-fairstone/lhistoire-de-Shelley>

Sondage sur l'engagement des employés

Chez Fairstone, nous reconnaissons que nos employés constituent notre atout le plus précieux.

Leur dévouement et leurs contributions sont la force motrice de notre succès, et nous nous assurons de faire entendre leur point de vue, comme le montre notre sondage annuel sur l'engagement des employés.

En 2023, le sondage a enregistré un taux de participation impressionnant de 91 %, avec un score d'engagement de 78 %, reflétant le fort engagement de notre équipe envers nos objectifs communs.

Ces informations sont précieuses pour orienter nos efforts vers une organisation plus performante et plus inclusive.

LES FAITS SAILLANTS DE NOTRE SONDRAGE COMPRENNENT CE QUI SUIT :

Une proportion remarquable de

98%

des répondants estime qu'ils contribuent de façon importante au succès de l'équipe.

96%

comprennent bien l'incidence de leur travail sur la satisfaction des clients.

91%

ont une compréhension complète de nos objectifs d'affaires et de leur rôle dans leur réalisation.

91 % partagent la perception de travailler dans un environnement sécuritaire, exempt de harcèlement et de discrimination.

95%

croient que les employés respectent les principes de leadership de Fairstone.



Programme d'attraction et rétention des employés et avantages sociaux

Dans le paysage en constante évolution des entreprises modernes, Fairstone reconnaît le rôle crucial que jouent nos gens dans le maintien de notre croissance et de notre réussite.

Nos programmes d'attraction et de rétention des employés témoignent de notre détermination à retenir les talents et à cultiver un effectif engagé, diversifié et aligné sur les valeurs et les objectifs de Fairstone. De la rémunération et des avantages sociaux concurrentiels aux possibilités de développement professionnel, en passant par les programmes de reconnaissance et un milieu de travail bienveillant, nous favorisons une culture où tous nos employés se sentent reconnus, soutenus et motivés à s'épanouir.



LA SEMAINE DE TRAVAIL DE 37,5 HEURES CHEZ FAIRSTONE EST MAINTENANT EN VIGUEUR !

En juillet 2023, Fairstone a entamé un nouveau chapitre de son parcours de conciliation travail-vie personnelle en introduisant une semaine de travail réduite de 37,5 heures. Ce changement important témoigne de notre engagement continu en faveur du bien-être et de la productivité de nos employés. Nous avons notamment effectué cette transition tout en maintenant les salaires annualisés actuels et en veillant à ce que les membres de notre équipe ne subissent aucune répercussion financière à la suite de cette transition. Ce changement illustre notre volonté de valoriser le bien-être global de nos employés.

ENGAGEMENT ENVERS LE BIEN ÊTRE DES EMPLOYÉS : RÉMUNÉRATION GLOBALE

Fairstone se consacre à attirer et à fidéliser les meilleurs talents en leur offrant un programme de rémunération globale très concurrentiel sur le marché. Notre offre comprend un salaire concurrentiel, des avantages sociaux complets, conçus pour favoriser la santé et le bien-être de nos employés et de leurs familles, des congés et des journées Bien-être, ainsi qu'un régime de retraite très solide, garantissant que les employés peuvent planifier leur retraite en toute confiance. Cette approche holistique de la rémunération globale souligne notre engagement envers le bien-être et la satisfaction globale de nos employés.

Nous accordons de l'importance au bien-être de nos employés.

**OUTILLER LES FUTURS PROFESSIONNELS :
UN PROGRAMME DE STAGE ALIGNÉ SUR LES ÉTUDES**

Chez Fairstone, notre programme de stage de 12 semaines est conçu expressément pour combler l'écart entre l'apprentissage théorique et l'expérience professionnelle. Nous encourageons nos stagiaires à s'engager activement dans des tâches qui correspondent directement à leur programme scolaire, ce qui leur permet de s'immerger dans les domaines qu'ils ont choisis. Cette approche pratique leur permet d'appliquer leurs connaissances théoriques à des scénarios réels et d'apporter une contribution significative aux objectifs de notre équipe. En les intégrant à des projets et à des initiatives clés, les stagiaires acquièrent des connaissances et des compétences pratiques précieuses, pour créer les bases de leur future carrière, tout en enrichissant notre milieu de travail avec des perspectives nouvelles et des idées novatrices.

FAVORISER LA CROISSANCE GRÂCE AU RÉSEAU

Chez Fairstone, nous valorisons profondément les idées et les liens tissés au sein de nos équipes, et c'est pourquoi notre Programme de recommandation d'employés est une composante importante de nos efforts d'attraction et de rétention des employés. En tirant parti des réseaux étendus de notre personnel, nous encourageons les candidats qualifiés à postuler à divers postes au sein de Fairstone. Ce programme reconnaît le rôle important que nos employés peuvent jouer dans l'identification des meilleurs talents. En guise de remerciement pour avoir recommandé Fairstone en tant qu'employeur, nous offrons des primes de recommandation pouvant atteindre 5000\$ aux personnes dont les recommandations ont mené à des embauches réussies. Cette initiative non seulement enrichit notre bassin de talents, mais elle célèbre aussi la participation active de nos employés à la croissance et à l'évolution de notre organisation.

« Tout au long de mon stage ESG chez Fairstone, j'ai appliqué de façon concrète les connaissances théoriques acquises tout au long de mes études en développement durable, en les adaptant aux réalités pratiques de l'entreprise. De plus, j'ai acquis une expérience et des connaissances inestimables sur le travail et les défis exhaustifs liés à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une stratégie ESG en entreprise. Cette expérience m'a permis de mieux comprendre les complexités du développement durable en entreprise, d'affiner mes compétences dans l'application pratique des principes ESG et de me préparer aux défis inhérents à l'élaboration et à la mise en œuvre de stratégies durables dans un contexte d'entreprise. »

TAMARA BOU CHAHINE

Stagiaire 2023, Montréal



Primes de recommandation pouvant atteindre

5 000 \$



**CÉLÉBRER L'EXCELLENCE :
PROGRAMMES DE RECONNAISSANCE DE FAIRSTONE**



Chez Fairstone, nous croyons sincèrement au pouvoir de la reconnaissance, qui est profondément enracinée en tant que l'une de nos valeurs fondamentales. Nous comprenons que la reconnaissance et l'appréciation de nos employés sont la clé de l'engagement et de la motivation. Notre culture est fondée sur la célébration non seulement des résultats et du rendement, mais aussi des réalisations individuelles qui guident notre entreprise à atteindre ses objectifs. Nous profitons de chaque occasion pour souligner et féliciter les contributions de nos employés qui ont un impact positif. En démontrant notre appréciation sincère à l'égard de nos employés et collègues, ainsi qu'en valorisant les qualités et les forces uniques qu'ils apportent, nous créons une culture de validation et d'approbation. La gratitude et la reconnaissance vont au-delà de simples gestes; elles font partie intégrante de notre façon de fonctionner, assurant que chaque membre de notre équipe se sente reconnu, valorisé et récompensé pour le rôle indispensable qu'il joue dans le succès de notre organisation.



En 2023, **7 497** messages de reconnaissance ont été envoyés par l'intermédiaire d'Altitude, notre plateforme de reconnaissance.

MEILLEURS EMPLOYEURS DE MONTRÉAL



En 2023, Fairstone a été nommée l'un des meilleurs employeurs de Montréal pour la troisième année consécutive.

Ce prix reconnaît les lieux de travail exceptionnels dans la région du Grand Montréal et souligne le dévouement de Fairstone à une culture de collaboration, de bien-être, de flexibilité et d'engagement envers l'équité, la diversité et l'inclusion. Fairstone soutient le développement de ses employés par le biais de programmes de formation, d'accréditations professionnelles et de subventions pour les frais de scolarité, tout en mettant l'accent sur la reconnaissance des employés. Fairstone a également introduit les « journées Bien-être » en 2022, renforçant ainsi l'accent mis sur le bien-être des employés. En plus d'offrir un environnement de travail stimulant, nous aidons les employés à concilier travail et vie personnelle.

Programmes de formation et de gestion du rendement des employés

Chez Fairstone, nous nous engageons à favoriser la croissance et le développement de nos employés au moyen d'initiatives solides telles que nos programmes de formation complets et nos processus de gestion du rendement. Ces programmes sont conçus pour améliorer les aptitudes et les compétences professionnelles de notre équipe et pour favoriser une culture d'apprentissage et d'amélioration. En investissant dans le développement continu de nos employés, nous nous assurons que chaque employé dispose des outils et des connaissances nécessaires afin qu'il puisse s'épanouir dans son rôle et contribuer de manière significative au succès de Fairstone.

42 438

formations complétées par nos employés en 2023

465

employés ont participé aux activités de l'évènement Pleins feux sur l'apprentissage et le développement



ACADÉMIE DE FAIRSTONE

L'Académie de Fairstone se veut notre modèle d'excellence qui appuie tous les besoins de formation, qu'il s'agisse de compétences techniques, pratiques et de leadership ou de développement personnel. Notre Académie de Fairstone comprend plus de 200 cours personnalisés abordant des sujets comme les nouveaux employés, le service à la clientèle, la gestion du personnel, le leadership et plus encore. Nos gestionnaires ont également accès à des cours en ligne sur LinkedIn Learning dispensés par des experts du secteur afin d'approfondir davantage leurs connaissances. En 2023, nos employés ont suivi 42438 cours, totalisant 24 139 heures de formation, ce qui leur a permis d'enrichir leur développement professionnel et leurs compétences. Ces cours aident les employés à se tenir au courant des dernières compétences et des derniers outils dans les secteurs fonctionnels essentiels tels que les affaires, la technologie et les communications.

ACADÉMIE SOCIALE

L'Académie sociale est un réseau axé sur les employés qui prend vie sur Microsoft Viva Engage où chacun peut partager et approfondir ses connaissances au quotidien au sein d'un réseau professionnel interne. Environnement conçu pour maintenir l'engagement et l'apprentissage continu, l'Académie sociale encourage les employés à poser des questions et à aider les autres grâce à leurs connaissances, à réfléchir à ce qui compte le plus pour l'efficacité quotidienne et à satisfaire les esprits curieux en leur offrant des informations utiles.

PLEINS FEUX SUR L'APPRENTISSAGE ET LE DÉVELOPPEMENT

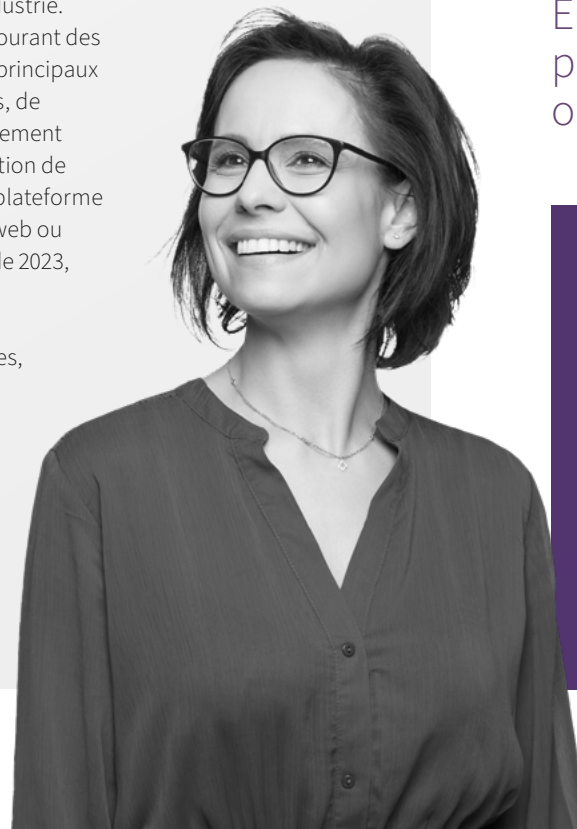
L'évènement annuel Pleins feux sur l'apprentissage et le perfectionnement a lieu pendant une semaine. Il met en valeur et fait la promotion de l'éventail de ressources dont les employés peuvent profiter pour enrichir leur base de compétences et de connaissances. Tout au long de l'évènement Pleins feux sur l'apprentissage et le développement, plusieurs séances et ateliers sur l'apprentissage sont offerts en français et en anglais. Comme une variété de sujets sont couverts, tous les employés peuvent trouver avantageux d'y assister! En 2023, 465 employés ont participé aux activités de l'évènement Pleins feux sur l'apprentissage et le développement.

ATLAS D'APPRENTISSAGE

L'Atlas d'apprentissage ouvre la voie aux nouveaux employés dans les trois premiers mois à leur poste. Leurs gestionnaires peuvent également suivre le parcours proposé pour apporter leur aide et proposer des conseils en temps opportun. De plus, l'Atlas d'apprentissage facilite la transition des nouveaux gestionnaires d'employés qui prennent la relève d'une équipe d'employés au cours de leurs premiers mois. Leurs superviseurs peuvent également l'utiliser pour apporter leur aide et proposer des conseils en temps opportun. Enfin, l'Atlas d'apprentissage permet à tous les employés de respecter les règlements fédéraux et provinciaux à longueur d'année.

LINKEDIN LEARNING

Chez Fairstone, nous fournissons à nos employés des licences pour accéder à LinkedIn Learning et à plus de 10 000 cours en ligne proposés par des chefs de file et des experts de l'industrie. Ces cours permettent aux employés de se tenir au courant des compétences et des outils les plus récents dans les principaux secteurs fonctionnels, dans le domaine des affaires, de la technologie et de la créativité. Les cours sont facilement accessibles à partir de notre système interne de gestion de l'apprentissage, qui redirige les apprenants vers la plateforme d'apprentissage LinkedIn, ou de la maison sur le site web ou l'application mobile LinkedIn Learning. Tout au long de 2023, plus de 350 employés de Fairstone ont grandement contribué à leur perfectionnement professionnel en améliorant leurs compétences et leurs connaissances, en suivant 755 cours d'apprentissage LinkedIn et en visionnant plus de 15 734 vidéos.



PARCOURSÉTOILE ET PROGRAMME DE PERFECTIONNEMENT DES DIRECTEURS

ParcoursÉtoile, notre programme annuel de planification de la relève à l'échelle du Canada, est conçu stratégiquement pour identifier et améliorer les talents d'élite au sein de notre réseau de succursales. Cette initiative offre une occasion extraordinaire aux candidats sélectionnés d'accélérer leur cheminement de carrière, guidés par les professionnels les plus accomplis de Fairstone. Le programme, d'une durée de sept mois, est structuré en fonction de deux rôles clés : candidats et mentors. Les candidats s'engagent dans un processus de certification complet, établissant et poursuivant des objectifs de carrière ambitieux, tandis que les mentors fournissent des conseils et un soutien précieux, en tirant parti de leur expertise pour faciliter le parcours de perfectionnement des candidats. La synergie entre ces deux groupes est la pierre angulaire du programme ParcoursÉtoile, assurant la réalisation du développement personnel et professionnel et du succès global.

En 2023, 36 candidats ont terminé le programme ParcoursÉtoile et six d'entre eux ont déjà été promus au poste de directeur.

« J'ai vécu une expérience extraordinaire en suivant le programme ParcoursÉtoile! J'ai eu l'occasion d'acquérir les compétences essentielles requises dans un rôle de gestion et d'apprendre ces compétences grâce à des mentors exceptionnels. »

SONYA JORGENSEN

Directrice de succursale par intérim Marystown, secteur de l'Atlantique et participante de la cohorte ParcoursÉtoile 2023



En 2023, 12 candidats ont participé au Programme de perfectionnement des directeurs.

Reflétant le succès de notre programme ParcoursÉtoile, le Programme de perfectionnement des directeurs est conçu pour les employés des bureaux corporatifs afin de former des gestionnaires d'employés compétents. Ce programme sélectionne soigneusement les candidats et leur donne les compétences essentielles pour une gestion efficace et efficiente des employés. Il met l'accent sur le perfectionnement des compétences clés, comme la communication axée sur les résultats, la délégation efficace, la proposition de rétroactions utiles et les techniques de motivation, de récompense et de mobilisation des membres de l'équipe. Ce programme est la pierre angulaire de notre engagement à développer le potentiel de leadership de nos employés des bureaux corporatifs, en veillant à ce qu'il soit bien préparé à diriger ses équipes avec confiance et compétence.

« Le Programme de perfectionnement des directeurs est une occasion enrichissante d'améliorer nos pratiques de leadership, en acquérant des connaissances et un savoir-faire, ainsi qu'en bénéficiant d'un encadrement, afin d'améliorer la qualité et l'efficacité de nos interactions et de nos communications. »

STÉPHANIE BOUTIN

Directrice, Trésorerie et participante au Programme de perfectionnement des directeurs 2023, Montréal



Plus de **1500** employés ont reçu une évaluation de rendement en 2023

87,5% des employés ont fait l'objet d'une évaluation de rendement en 2023

SOUTENIR L'APPRENTISSAGE CONTINU GRÂCE À NOTRE PROGRAMME DE REMBOURSEMENT DES FRAIS DE SCOLARITÉ

Chez Fairstone, nous offrons à tous les employés permanents à temps plein un généreux programme de remboursement des frais de scolarité à l'appui de leur perfectionnement professionnel. Chaque année, les employés peuvent recevoir jusqu'à 3000 \$ pour couvrir les dépenses d'éducation permanente directement liées à leurs responsabilités professionnelles actuelles. Cette initiative souligne notre engagement à favoriser une culture d'apprentissage et de développement continu permettant aux membres de notre équipe de progresser dans leur carrière tout en demeurant à l'avant-garde de leurs domaines respectifs. Grâce à ce programme, nous investissons dans le perfectionnement personnel de nos employés et améliorons l'expertise et les capacités collectives de l'ensemble de notre organisation. En 2023, le programme de remboursement des frais de scolarité de Fairstone a eu une incidence positive sur 11 employés.

OPTIMISER NOTRE SUCCÈS GRÂCE À UNE GESTION RIGOUREUSE DU RENDEMENT

Chez Fairstone, la gestion du rendement est un processus essentiel à notre succès et à notre croissance. Pour démontrer notre engagement à l'égard de cette pratique, 1495 employés ont reçu une évaluation de rendement en 2023. Ces évaluations sont essentielles pour concilier les contributions de chaque employé avec nos objectifs stratégiques généraux. Non seulement ils facilitent une compréhension claire des attentes et des objectifs, mais ils fournissent également un cadre structuré pour la rétroaction et le perfectionnement professionnel. Avec un taux impressionnant de 87,5% de notre personnel ayant fait l'objet d'une revue de performance en 2023, il est clair que cette démarche est un aspect essentiel de notre culture.



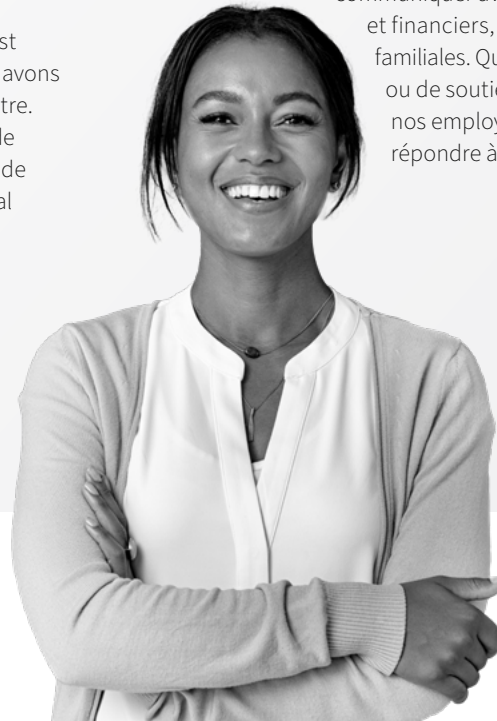
Bien-être des employés

Chez Fairstone, nous sommes fermement engagés à favoriser le bien-être général de nos employés.

Reconnaissant qu'un effectif en bonne santé et heureux est essentiel à notre succès, nous avons élaboré divers programmes et initiatives axés sur le soutien de la santé physique, mentale et émotionnelle des membres de notre équipe. Notre approche englobe une culture de bien-être et d'ouverture, ainsi qu'un large éventail de stratégies de bien-être, afin d'offrir un milieu de travail favorable et des ressources qui répondent aux divers besoins de nos employés.

JOURNÉES BIEN-ÊTRE : CONGÉS FLEXIBLES POUR UN ÉQUILIBRE SAIN ENTRE LE TRAVAIL ET LA VIE PERSONNELLE

Chez Fairstone, nous reconnaissons que le bien-être de nos employés est essentiel à notre réussite collective et, pour appuyer cette initiative, nous avons introduit les journées Bien-être, une initiative flexible et axée sur le bien-être. Ces six jours annuels sont conçus pour donner à nos employés la liberté de prendre des congés pour des activités qui les redynamisent, qu'il s'agisse de prendre soin de leur santé personnelle, de profiter d'un événement familial ou simplement de prendre le temps de se détendre. Qu'il s'agisse d'une journée planifiée pour prendre soin de soi ou d'une absence imprévue en raison d'urgences personnelles soudaines ou pour des raisons de santé, les journées Bien-être offrent la flexibilité et le soutien nécessaires pour maintenir un équilibre sain entre le travail et la vie personnelle.



DIALOGUE – UNE CLINIQUE SANS RENDEZ-VOUS À PORTÉE DE MAIN

Fairstone offre l'accès à Dialogue, une plateforme complète sur la santé et le bien-être, dans le cadre de notre ensemble complet d'avantages sociaux en matière de santé. Conçu pour répondre aux divers besoins de notre personnel, Dialogue offre un nombre illimité de soins de santé virtuels accessibles 24 heures sur 24, 365 jours par année, y compris les soirs et les fins de semaine. Cela signifie que nos employés et leur famille peuvent recevoir des soins médicaux et du soutien illimités au besoin. Au-delà de l'aide médicale immédiate, Dialogue offre également une gamme de ressources et d'outils de bien-être, assurant ainsi que notre équipe bénéficie d'un soutien continu pour préserver leur santé et leur bien-être en général.

PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS ET À LA FAMILLE (PAEF)

Dialogue sert également de fournisseur du Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) de Fairstone. Grâce à ce partenariat, Fairstone offre à ses employés une expérience conviviale, axée sur le numérique, proposant un accès immédiat à des services de bien-être essentiels. Les employés peuvent facilement communiquer avec des spécialistes en santé mentale, des conseillers juridiques et financiers, des conseillers en orientation et des experts en relations familiales. Qu'il s'agisse de bien-être personnel, d'orientation professionnelle ou de soutien familial, les services complets de Dialogue garantissent que nos employés reçoivent une aide efficace et en temps opportun pour répondre à divers besoins.

Plus de 8 260
journées de bien-être ont été prises
par nos employés en 2023⁵

Près de 1 550
visites virtuelles ont été traitées
dans le cadre de Dialogue⁶

⁵ Sur une journée de 7,5 heures.
⁶ 827 séances de soins primaires et 722 cas de soins primaires.

Soutenir la croissance de nos clients

Avantages pour les clients

Programmes de soutien à la clientèle

La transformation numérique au service de l'amélioration de l'expérience client

Notre dévouement envers nos clients est au cœur de nos activités.

Les garder au centre de tout ce que nous faisons est un principe profondément ancré qui guide nos actions. Nous sommes déterminés à faire en sorte que chaque interaction avec nos produits de crédit laisse nos clients non seulement satisfaits, mais aussi avec le sentiment d'être véritablement compris et appréciés.

L'engagement de Fairstone à fournir des expériences exceptionnelles et sans tracas à nos clients est souligné par nos efforts continus pour améliorer et innover nos produits et services. Nous sommes conscients que la clé de la confiance et de la fidélité réside dans une compréhension approfondie des besoins et des aspirations de nos clients. Pour y parvenir, nous exploitons la puissance de la recherche et des données, en extrayant des informations précieuses qui éclairent la voie de la réussite pour nos clients et nos partenaires. En favorisant leur réussite, nous prospérons à notre tour, créant ainsi un partenariat mutuellement bénéfique qui témoigne de notre engagement en faveur du bien-être financier de nos clients.



Avantages pour les clients

Grâce à près de cent ans d'expérience en matière de prêts, Fairstone est une institution de confiance offrant du crédit responsable.

Notre gamme complète de services comprend les prêts personnels non garantis, les prêts sur la valeur nette d'une propriété et les hypothèques offerts aux emprunteurs de quasi premier ordre, tant en ligne que par l'intermédiaire de notre vaste réseau de 252 succursales à l'échelle nationale. En outre, nous sommes fiers de collaborer avec plus de 3000 entreprises partout au Canada en offrant des options de financement de détail flexibles à leur précieuse clientèle. Fairstone offre également des cartes de crédit, des programmes de récompenses, du financement automobile et des prêts personnels entièrement numériques par l'intermédiaire de partenaires, chaque produit et secteur d'activité ayant pour objectif de rendre les solutions financières accessibles et responsables pour tous les Canadiens et les Canadiennes.



LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE AU CŒUR DE NOS SOLUTIONS DE CRÉDIT

Le service à la clientèle est fondamental pour les solutions de crédit, qu'il s'agisse de fournir des produits qui s'alignent parfaitement sur les besoins d'emprunt de nos clients ou de s'efforcer d'offrir un service à la clientèle exceptionnel. Pour nous assurer d'être en phase avec nos clients, nous recueillons continuellement leurs commentaires sur les produits et tout au long de leur parcours, afin de mesurer le rendement et de recueillir des informations en vue d'une amélioration continue.

En 2023, les indicateurs de mesure de satisfaction de la clientèle démontrent le succès de nos efforts pour offrir un service à la clientèle exceptionnel pour tous les produits.

Prêts personnels⁷

Score net de recommandation **43**

Nombre de sondages remplis **4 361**



Clients du financement de détail⁸

Score net de recommandation **20**

Nombre de sondages remplis **1 513**



Titulaires de carte de crédit⁹

Score net de recommandation **48**

Nombre de sondages remplis **4 180**



⁷ Sondage rempli en juin 2023.
⁸ Sondage rempli entre avril et juin 2023.
⁹ Sondage rempli en juillet 2023.

LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE AU CŒUR DE NOS SOLUTIONS DE CRÉDIT (SUITE)

Dans le cadre de notre engagement envers la satisfaction de la clientèle, notre équipe des médias sociaux s'engage activement auprès de nos précieux clients à traiter leurs préoccupations, à répondre à leurs demandes et à leurs messages sur les différentes plateformes, à leur apporter une aide en temps opportun et à s'assurer de faire entendre leurs points de vue. Au cours de l'année écoulée, nous avons reçu 7 299 demandes et commentaires de la part de nos clients par l'intermédiaire des différents canaux de médias sociaux, et nous sommes fiers d'avoir répondu à plus de 90% de ces messages. Nous sommes convaincus que

ce niveau de réactivité témoigne de notre volonté de placer nos clients au centre de tout ce que nous faisons. Ces actions ont contribué à notre excellente note de 4,2 étoiles sur Google, ce qui reflète la qualité de notre service et de notre assistance. En outre, depuis 2022, nous sommes accrédités par le Bureau d'éthique commerciale, ratifiant ainsi notre engagement en faveur de pratiques commerciales éthiques. Dans le cadre de notre engagement continu envers la transparence et les commentaires des clients, nous avons lancé Trustpilot en 2023 afin d'offrir à nos clients un autre moyen d'entrer en contact avec nous et de partager leur expérience.

« J'ai eu le plaisir d'avoir Lovella comme spécialiste des prêts, et elle a fait un travail formidable! Elle était très bien informée, drôle et vraiment serviable. C'est une personne charmante avec qui discuter. Elle a répondu à toutes mes questions, m'a tout expliqué en me fournissant de nombreux détails et m'a prodigué des conseils exceptionnels! »

DANIELLE

Cliente pour les prêts personnels, Google

FURNIR DES SOLUTIONS AVEC UNE TOUCHE PERSONNELLE : NOTRE ÉQUIPE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Chez Fairstone, nous accordons la priorité au service client grâce à notre équipe du Service à la clientèle qui joue un rôle essentiel en répondant aux questions, en fournissant des solutions et en garantissant la satisfaction des clients. En 2023, nos agents ont reçu collectivement plus de deux millions d'appels et, grâce à leur expertise et à leur approche empathique, ils ont marqué chaque interaction par leur compétence et leur désir sincère d'aider.

DES SERVICES BANCAIRES AXÉS SUR LES COMMUNAUTÉS D'ENVERGURE NATIONALE

Fairstone, en tant que prêteur présent et axé sur les communautés comptant 252 succursales d'un océan à l'autre, s'engage à servir les communautés urbaines, suburbaines, rurales et métropolitaines. Nous étions ravis d'ouvrir cinq nouvelles succursales en 2023 pour mieux répondre aux besoins des diverses communautés. Nos spécialistes des prêts bien formés s'engagent à offrir des solutions de crédit sur mesure pour répondre aux besoins uniques de nos clients, et à assurer le service exceptionnel qu'ils méritent. Que les clients préfèrent les interactions en personne ou les services numériques, nous leur offrons le plus haut niveau de service et d'assistance, quelle que soit la manière dont ils choisissent d'interagir avec nous. Nous prenons soigneusement en compte les besoins de nos clients, de nos employés et de nos communautés dans chacune de nos décisions.

¹⁰ À partir d'août 2023.
¹¹ 2 199 avis sur Google.

Programmes de soutien à la clientèle

Chez Fairstone, nous sommes fiers de notre capacité à répondre aux besoins d'un large éventail de clients, chacun ayant un profil de crédit et des aspirations financières qui lui sont propres.

L'importance que nous accordons à la personnalisation du service signifie que nous développons nos offres de produits pour répondre aux besoins précis de chaque client. Des cartes de crédit polyvalentes et des options de financement flexibles aux prêts personnels fiables et aux produits d'assurance complets, nous proposons une gamme variée de solutions financières, et cette diversité nous permet de donner des moyens d'action aux clients de premier ordre et de quasi premier ordre, en veillant à ce qu'ils aient accès aux ressources financières nécessaires pour les aider à faire face aux situations inattendues et à réaliser leurs aspirations.



Plus de **100 000**
de nos clients ont bénéficié de
nos programmes d'aide

LES SOLUTIONS SUR MESURE DE FAIRSTONE : RENFORCER LES CAPACITÉS DES CLIENTS EN CAS DE DIFFICULTÉS

Nous comprenons que les défis de la vie peuvent parfois entraîner des difficultés financières, et nous offrons des solutions personnalisées qui répondent aux besoins uniques de nos clients. Notre gamme complète de programmes d'aide comprend des options telles que le refinancement de solde, le rééchelonnement, le paiement différé et le délai en cas de sinistre. En 2023, 69 329 de nos précieux clients ont bénéficié de ces programmes, non seulement en retrouvant leur équilibre financier, mais aussi en remboursant leur prêt en totalité. Cela démontre les mécanismes que nous avons mis en place pour soutenir nos clients dans les moments difficiles. Nous sommes fiers de notre capacité à fournir des solutions sur mesure qui font une réelle différence dans la vie de nos clients, en les aidant à atteindre leurs objectifs financiers en toute confiance. Dans le cadre de nos initiatives de soutien aux produits de cartes, Fairstone a proposé des solutions, telles que des reports de paiement, à 16 334 clients titulaires de cartes de crédit confrontés à des difficultés financières, permettant ainsi de remédier à des soldes dépassant 98 millions de dollars.

Les spécialistes des prêts de Fairstone sont formés pour être clairs, transparents et cohérents dans la communication de nos conditions et de nos processus. Plutôt que de nous contenter de divulguer des renseignements, nous nous efforçons de fournir à nos clients une compréhension complète de leurs engagements. Nos équipes évaluent minutieusement les circonstances particulières de chacun de nos clients, en tenant compte de leur situation financière et de leur capacité à respecter leurs obligations de paiement. En 2023, près de 28% des clients de Fairstone confrontés à des difficultés telles que l'invalidité, les dépenses médicales familiales ou le chômage ont bénéficié de conditions de prêt renouvelables ou adaptées à leurs besoins précis, ce qui a permis de soulager leur situation financière. En outre, de nombreux clients ayant contracté un prêt personnel auprès de Fairstone ont trouvé un soutien dans nos produits d'assurance, ce qui a donné lieu à près de 18 700 prestations pour un montant total de près de 18,6 millions de dollars.

La spécialiste des prêts qui m'a assisté était très amicale et instructive, en offrant des conseils qui vont au-delà de comment reconstruire son crédit. Elle s'est surpassée pour m'aider. Ce n'est pas rare de devoir demander de l'aide à l'occasion, donc si vous en avez besoin, pensez à leur tendre la main pour du support.

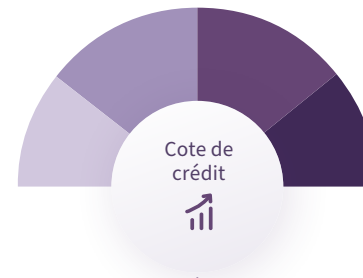
BRAD
Client du crédit direct,
Google Review

RENFORCER LE CRÉDIT ET LA RÉSILIENCE FINANCIÈRE

Nous faisons évoluer continuellement nos solutions pour aider nos clients à gérer leurs dettes et à améliorer leur bien-être financier. Notre promesse va au-delà des prêts; nous fournissons un soutien continu et une éducation financière afin d'aider nos clients avec leur crédit. Les produits de crédit de Fairstone sont des outils précieux pour les emprunteurs qui cherchent à rétablir leur crédit. Il offre la possibilité de faire des choix financiers responsables, notamment en respectant les délais de paiement, et la flexibilité de gérer et de rembourser efficacement les dettes par le biais de la consolidation.

En 2023, notre approche globale a donné des résultats notables, avec plus de 48% des clients de Fairstone qui ont connu une amélioration de leur cote de crédit¹². Ce résultat souligne l'importance de permettre aux individus de prendre le contrôle de leur avenir financier et de progresser vers une situation de crédit plus sûre et plus prospère.

Les produits de crédit de Fairstone sont des outils précieux pour les emprunteurs qui cherchent à rétablir leur crédit.



La transformation numérique au service de l'amélioration de l'expérience client

Nous restons déterminés à encourager l'innovation numérique et à faire évoluer nos opérations pour nous aligner de manière transparente sur le paysage numérique en constante évolution, tout en veillant à ce que nos produits répondent aux attentes changeantes des clients. En 2023, nous avons introduit diverses améliorations numériques afin d'enrichir l'expérience globale des clients et d'accroître leur accessibilité à nos services.



RENCONTRER LES CLIENTS LÀ OÙ ILS SE TROUVENT : NOTRE APPROCHE INCLUSIVE ET ACCESSIBLE DU SERVICE

Nous avons poursuivi notre expansion dans le domaine des prêts numériques à service complet, en reconnaissant l'importance de la diversité comme un principe clé de notre approche. Nous offrons des services de prêt en ligne et à distance, en utilisant les canaux numériques pour améliorer l'expérience globale du client. En tant que prêteur à l'écoute, nous nous engageons à servir nos clients de la manière qu'ils préfèrent, que ce soit en ligne par l'intermédiaire d'un service de prêt à distance, par téléphone ou en personne dans l'une de nos succursales.

Tout en continuant à améliorer les prêts numériques à service complet, notre objectif est de donner aux clients la possibilité de rencontrer un membre de notre équipe en personne. Nous garantissons l'accessibilité et la disponibilité, en servant les clients ruraux, urbains et métropolitains qui peuvent être mal desservis par les banques traditionnelles. Notre offre s'étend aux personnes en situation de handicap, qui peuvent choisir de se rendre dans une succursale pour des consultations en personne avec un spécialiste des prêts, de se connecter virtuellement ou de communiquer par téléphone. Quel que soit le canal, chaque prêt est traité avec une touche humaine, ce qui souligne notre engagement en faveur d'un service centré sur le client. Cette année, près de 85 % des prêts ont été conclus par voie numérique.

Cette année, près de 85 % des prêts¹³ ont été conclus par voie numérique.

AVANCÉES NUMÉRIQUES

Nos efforts pour faire progresser les services numériques se sont traduits par une adoption notable, année après année, des relevés électroniques. L'adoption du relevé électronique pour le financement de détail est passée de 52 % en décembre 2022 à un taux impressionnant de 69 % en décembre 2023, et de 39 % à 41 % pour les cartes de crédit au cours de la même période. Nous avons pris des mesures proactives pour encourager l'adoption du relevé électronique, notamment en ajoutant des invitations dans les courriels et dans les relevés. En outre, nous avons facilité le passage à la voie sans papier en permettant à nos clients de s'inscrire par l'intermédiaire de notre centre d'appels et en ajoutant des tutoriels vidéos sur YouTube expliquant le processus. Notre engagement envers la satisfaction des clients s'étend à nos agents du service à la clientèle, qui sont désormais équipés et formés pour inscrire les clients aux relevés électroniques en toute transparence lors d'interactions téléphoniques. Cela permet non seulement d'améliorer l'accès aux renseignements sur les comptes en ligne, conformément aux préférences des clients, mais aussi de réduire les coûts d'impression et d'affranchissement, ce qui nous permet d'affecter les économies réalisées à l'amélioration de l'efficacité des processus, aux investissements numériques et à la répercussion des avantages sur nos clients les plus appréciés.

EFFICACITÉ DES SUCCURSALES

L'amélioration de l'efficacité des succursales présente de nombreux avantages, qu'il s'agisse de permettre aux spécialistes des prêts de passer plus de temps avec chaque client ou de réduire le volume des documents imprimés. Par exemple, nous avons récemment automatisé l'approbation du consentement du client, qui fait partie du processus de prêt. Ce changement n'a pas seulement permis de réduire les impressions, il a également permis aux spécialistes des prêts de gagner quatre minutes précieuses par prêt. Si quatre minutes par prêt peuvent sembler insignifiantes, multipliées par le volume de prêts que nous traitons, elles représentent une économie annuelle de 600 000 minutes. Nous restons concentrés sur la détermination de possibilités similaires et consacrons des efforts et des ressources considérables à l'efficacité des succursales.

Les avancements technologiques ont de nombreux bénéfices.

69%

d'adoption pour les relevés électroniques dans le secteur du financement au détail



STRATÉGIES POUR UNE OPTIMISATION NUMÉRIQUE AXÉE SUR LE CLIENT

Nos efforts continus témoignent de notre objectif de numérisation et d'amélioration de l'expérience client. Nous cherchons continuellement des moyens d'améliorer nos opérations tout en donnant la priorité aux besoins de nos clients, démontrant ainsi que l'exploitation du pouvoir de la technologie crée des interactions plus efficaces et plus satisfaisantes pour nos précieux clients. Alors que nous accueillons la transformation numérique, nous continuons à nous concentrer sur l'innovation et l'évolution de nos services pour répondre aux attentes en constante évolution de nos clients et de nos partenaires par le biais de divers projets pilotes. Notre parcours vers un avenir de plus en plus numérique est guidé par notre engagement à offrir des expériences exceptionnelles à nos clients et à atteindre des objectifs plus larges.

Travailler aux côtés des communautés que nous servons

Programme de commandites
communautaires

Mois de l'engagement
communautaire

Dons et campagnes de
financement d'entreprise

Outils et partenariats en
littératie financière

Chez Fairstone, soutenir les communautés où nous vivons et travaillons est une pierre angulaire de nos efforts en matière de responsabilité sociale d'entreprise.

En tant que prêteurs axés sur les communautés, nous jouons un rôle essentiel en aidant les communautés à se rassembler et à avoir un impact positif, tant au quotidien qu'en temps de crise. Notre engagement à créer un impact significatif dans les secteurs fondamentaux est représenté par les trois piliers de notre Politique de responsabilité sociale d'entreprise, qui sont intégrés dans tous les aspects de nos activités.



LES PILIERS DE NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE



Soutenir nos communautés

En tant que prêteur axé sur les communautés, nous soutenons nos communautés tout en reconnaissant que les gens sont au cœur de notre raison d'être. C'est pourquoi nous accordons la priorité à la santé et au bien-être des communautés que nous servons. Nous donnons à nos employés les moyens de faire une différence significative dans les communautés où ils vivent et travaillent puisque quand nos communautés réussissent, nous réussissons aussi.



Appuyer la réussite des femmes

Nous travaillons sans cesse à appuyer la réussite des femmes et à offrir à toutes et à tous une chance d'avancement de carrière. Par conséquent, nous nous engageons à instaurer une culture axée sur la diversité, l'équité et l'inclusion. Nous visons à favoriser un environnement inclusif et dynamique qui garantit l'égalité des chances pour tous les employés, en leur offrant un lieu de travail dans lequel ils peuvent s'épanouir.



Promouvoir la littératie financière

En encourageant la littératie financière, nous nous efforçons d'aider les Canadiennes et les Canadiens à acquérir les connaissances et les compétences dont ils ont besoin pour prendre des décisions financières éclairées. Nous visons à permettre aux communautés de prendre le contrôle de leurs finances et de faire des choix responsables pour atteindre leur bien-être financier.

Les personnes qui résident dans les communautés où nous travaillons ne sont pas seulement nos clients, mais ils sont également nos voisins. Assurer la santé et le bien-être des communautés est le premier pas pour bâtir des communautés fortes. C'est pourquoi Fairstone encourage ses employés à se surpasser pour soutenir les localités où ils vivent et travaillent.



Programme de commandites communautaires

Fairstone favorise l'établissement d'un lien solide entre les employés et les communautés locales qu'ils servent. Nous encourageons activement les membres de notre équipe à se mobiliser dans leur quartier en soutenant et en investissant dans des initiatives locales. Grâce à notre Programme de commandites communautaires, nous offrons à la fois des ressources financières et des bénévoles dévoués pour contribuer à divers événements communautaires. Nos employés participent avec enthousiasme à ces événements, établissant des liens avec leurs voisins et contribuant à créer une atmosphère communautaire plus dynamique et positive. En 2023, Fairstone a fièrement commandité 38 organismes et versé 60 000 \$ en faveur d'initiatives communautaires, et bon nombre de nos employés dévoués ont donné de leur temps.

38
ORGANISATIONS
parrainées par
nos succursales
en 2023

60 000 \$
INVESTIS
pour des commandites
communautaires



Les employés dévoués de Fairstone se sont portés bénévoles avec enthousiasme lors de l'évènement Jeux olympiques spéciaux de la Nouvelle-Écosse de 2023.

COMITÉ DES COMMANDITES COMMUNAUTAIRES

Au cœur de l'engagement de Fairstone envers la communauté se trouve le Comité des commandites communautaires, un groupe dévoué composé de membres de chacune de nos quatre régions géographiques, ainsi que de représentants de l'équipe des Communications d'entreprise. Le comité joue un rôle central dans notre Programme de commandites communautaires, travaillant avec diligence pour faciliter la collaboration entre les équipes partout au Canada et cherchant activement des possibilités de commandite dans chaque communauté locale. De plus, le comité promeut la marque de Fairstone au moyen de la coordination et de la mise en œuvre d'évènements locaux dans toutes les régions. En outre, il détermine et approuve soigneusement les occasions de commandite qui correspondent à un ou plusieurs de nos piliers clés de la responsabilité sociale d'entreprise, en veillant à ce que nos contributions aient une incidence concrète sur les communautés que nous servons.



Convoi de camions des Jeux olympiques spéciaux (Nouvelle-Écosse)

Le convoi de camions pour les Jeux olympiques spéciaux de la Nouvelle-Écosse est un événement remarquable qui réunit des camionneurs, des policiers et des partisans pour recueillir des fonds et sensibiliser la population aux Jeux olympiques spéciaux de la Nouvelle-Écosse. Fairstone est très fière de contribuer à cette cause, car nous croyons au pouvoir transformateur du sport pour les personnes ayant une déficience intellectuelle. Notre soutien aide ces athlètes à poursuivre leurs passions, ce qui favorise l'inclusion et l'autonomisation dans notre communauté.

« Le soutien indéfectible de Fairstone a contribué au succès du convoi de camions 'Big Rigs, Big Hearts, Big Results'. Grâce à leur dévouement, nous sommes devenus le premier convoi de camions à soutenir les Jeux olympiques spéciaux en Amérique du Nord. Fairstone et ses employés font constamment leur part, fournissant des ressources financières et humaines essentielles pour faire de notre convoi de camions une réalité. Sans leur précieuse contribution, nous ne pourrions tout simplement pas accomplir notre mission. »

JOHN J MACDONALD

Directeur, Développement des affaires et marketing, Jeux olympiques spéciaux de la Nouvelle-Écosse

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

 **Randonnée pour papa (Manitoba)**

La Randonnée pour papa du Manitoba est un organisme dévoué dont la mission est de sensibiliser la population et de recueillir des fonds pour la recherche et l'éducation sur le cancer de la prostate. Dans le cadre de leur randonnée annuelle de motocyclettes et d'initiatives communautaires, ils rassemblent les motocyclistes et les partisans dans la lutte contre ce problème de santé répandu. Leur engagement à accroître la sensibilisation au cancer de la prostate a des répercussions importantes dans notre communauté et ailleurs, et Fairstone est fière de contribuer à leurs efforts considérables.

« Au nom du comité de la Randonnée pour papa du Manitoba, je remercie sincèrement Fairstone et ses employés de leur soutien indéfectible. Leur dévouement, qu'il s'agisse de faire du bénévolat lors d'évènements ou de sensibiliser la population, est inestimable dans notre lutte contre le cancer de la prostate. La contribution financière de Fairstone aide grandement notre évènement d'une journée, mais ce n'est que le début. Ensemble, nous finançons la recherche et l'éducation, encourageant les hommes à passer le test de l'antigène prostatique spécifique (APS). La détection précoce est essentielle, et avec leur aide, nous pouvons sauver des vies. Fairstone fait partie de notre famille Randonnée pour papa, diffusant le message : UNE FAMILLE, UN COMBAT ».

MOE SABOURIN
Cofondateur et coprésident,
Randonnée pour papa du Manitoba



L'équipe de l'ouest du Manitoba a participé activement à l'évènement Randonnée pour papa du Manitoba.

 **Coupe D'Afrique des Nations Gatineau-Ottawa (Québec)**

En 2023, Fairstone a fièrement contribué à l'organisation du tournoi de la Coupe D'Afrique des Nations Gatineau-Ottawa (CAN GATO). Cette compétition de soccer a réuni plus de 1200 jeunes joueurs passionnés, issus de divers milieux de la région de Gatineau-Ottawa. En plus d'être un tournoi, le CAN GATO célèbre la diversité, l'intégration communautaire et le plaisir du soccer. L'évènement permet aux jeunes de représenter avec fierté leur pays et promouvoir l'unité grâce à une compétition amicale.



Bachir Cissé, du district nord de Gatineau, a joué un rôle clé dans le lancement de la participation de Fairstone à la Coupe d'Afrique des Nations Gatineau-Ottawa (CAN GATO).

1 200
JEUNES JOUEURS
issus de
divers milieux

Fairstone est fière de contribuer aux efforts considérables de tous les organismes commandités.

Durham Outlook for the Needy (Ontario)

L'organisme Durham Outlook for the Needy, situé à Oshawa, Ontario, joue un rôle essentiel dans la communauté en offrant un soutien essentiel aux personnes dans le besoin. Fairstone est fière de contribuer à sa mission grâce à des dons et au bénévolat des employés. En plus de notre soutien financier, nos employés dévoués ont participé à quatre activités bénévoles en 2023, offrant leur temps et leurs compétences pour aider l'organisation à divers titres. Ces initiatives témoignent de l'engagement de Fairstone à avoir un impact positif et à renforcer notre lien avec la communauté que nous servons.

« L'équipe de Fairstone apporte de l'enthousiasme, de l'efficacité et un fort esprit communautaire, ce qui mène à des améliorations tangibles dans nos activités en cuisine. Leur engagement à faire une différence nous permet de servir un plus grand nombre de personnes et de familles confrontées à l'insécurité alimentaire. Les employés de Fairstone créent un environnement positif et collaboratif qui profite aux bénévoles et à ceux qui comptent sur nos services. Nous sommes sincèrement reconnaissants de notre partenariat avec Fairstone, car leur participation joue un rôle central dans l'impact positif que nous avons sur notre communauté. »

VALERIE MORETON
Directrice des opérations
et de la collecte de fonds,
Durham Outlook



L'équipe d'Oshawa a participé activement à l'une des quatre activités de bénévolat auxquelles Fairstone a pris part en 2023.

Festival de musique de Peterborough (Ontario)

Fairstone est fière de soutenir le festival de musique de Peterborough, reconnaissant l'importance de cet événement culturel dans notre communauté. Notre don témoigne de notre engagement à développer l'art et à mettre la musique au cœur du plus grand nombre. Le festival de musique de Peterborough joue un rôle essentiel dans la promotion de l'esprit communautaire, et nous sommes honorés de contribuer à son succès, en veillant à ce que le plaisir de la musique continue à unir et à dynamiser notre communauté.

Ces initiatives témoignent de l'engagement de Fairstone à avoir un impact positif et à renforcer notre lien avec la communauté que nous servons.

Mois de l'engagement communautaire

Chaque année, en septembre, Fairstone est fière d'organiser le Mois de l'engagement communautaire.

En tant qu'organisation fortement engagée envers la communauté, cette campagne d'un mois est un tremplin unique pour inspirer l'action collective et le bénévolat. Non seulement la campagne nous donne l'occasion d'avoir une incidence positive sur nos communautés, mais elle appuie aussi la dynamique de l'équipe en renforçant les relations au sein de nos équipes.

Nos réalisations en 2023 en disent long sur notre impact, puisqu'un nombre record de 782 employés de Fairstone ont participé à la campagne du Mois de l'engagement communautaire, démontrant un niveau d'engagement exceptionnel. La deuxième édition de la Grande collecte Fairstone a connu un succès retentissant, avec plus de 65 collectes d'aliments organisées à l'échelle nationale pour lutter contre la faim dans nos communautés. Nos efforts collectifs ont touché 89 organismes de bienfaisance partout au Canada, offrant du soutien par l'entremise d'équipes bénévoles, de collectes d'aliments et de diverses autres initiatives, pour veiller à ce qu'ils aient les ressources nécessaires pour poursuivre leur travail essentiel.



782

employés ont participé à la campagne du Mois de l'engagement communautaire

65

collectes d'aliments organisées à l'échelle nationale pour lutter contre la faim dans nos communautés

5 865

HEURES
de bénévolat
en 2023

Plusieurs employés du bureau corporatif de Montréal se sont portés bénévoles pour aider Le Chaînon à Montréal pendant le Mois de l'engagement communautaire.

Journée de bénévolat

Fairstone donne aux employés les moyens de faire une différence en appuyant leurs efforts de bénévolat. Dans le cadre du programme de bénévolat de Fairstone, les employés permanents à temps plein et à temps partiel admissibles bénéficient d'un jour de congé payé chaque année pour faire du bénévolat en faveur d'un organisme de bienfaisance agréé de leur choix, axé sur les trois piliers de responsabilité sociale de notre entreprise. Cette activité de bénévolat peut être effectuée pendant les heures normales de travail et peut être planifiée sur une seule journée ou répartie sur plusieurs jours.

Dons et campagnes de financement d'entreprise

Dans un esprit de responsabilité communautaire et d'entreprise, Fairstone accorde un soutien financier aux organismes de bienfaisance et aux initiatives communautaires.

Notre engagement à avoir un impact positif va au-delà des solutions de prêt responsables; il vise à redonner à la communauté et à favoriser des changements significatifs. Nos initiatives de dons et nos campagnes de financement d'entreprise reflètent notre mission visant à outiller les gens, à renforcer les communautés et à créer un avenir meilleur pour tous.



■ PARTENARIAT AVEC LA CROIX-ROUGE

En 2023, Fairstone a annoncé un partenariat de 75 000 \$ sur trois ans avec la Croix-Rouge canadienne dans le cadre de son engagement à avoir un impact durable sur les communautés qu'elle sert. Cette collaboration souligne notre engagement à soutenir les communautés dans le besoin et s'aligne sur l'ensemble de nos efforts en matière de responsabilité sociale d'entreprise. Nous nous réjouissons à l'idée d'élargir notre engagement auprès de la Croix-Rouge canadienne et de travailler ensemble pour créer une société plus forte et plus résiliente.

■ FONDATION DOUGLAS

Pour la troisième année consécutive, Fairstone a fait un don de 20 000 \$ à la Fondation Douglas pour soutenir un événement de collecte de fonds annuelle visant à promouvoir la sensibilisation à la santé mentale. Cette initiative unique invitait la communauté à se joindre à nous dans un sous-sol antique captivant à l'institut Douglas pour une soirée de bingo. Notre don d'entreprise reflète notre engagement à améliorer les initiatives en santé mentale et à créer des changements positifs au sein de nos communautés.

Créer un futur meilleur pour tous.

75 000 \$

Partenariat de trois ans avec la Croix-Rouge canadienne

20 000 \$

Don à la Fondation Douglas

80 000 \$

Engagement de quatre ans envers le programme de développement économique de la Fondation canadienne des femmes

212 000 \$

en dons des employés et de l'entreprise pour Centraide

80 000 \$

en levée de fonds pour Leucan

PARTENARIAT AVEC LA FONDATION CANADIENNE DES FEMMES

Fairstone croit que la diversité et l'égalité des 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. À cette fin, Fairstone s'est engagée à verser 80 000 \$ sur quatre ans aux programmes de développement économique de la Fondation canadienne des femmes et continue de collaborer à des initiatives afin d'aider les femmes, les filles et les personnes de diverses identités de genre à échapper à la pauvreté.

LA CAMPAGNE CENTRAIDE DE FAIRSTONE

La campagne Centraide de Fairstone a connu une réussite remarquable en 2023 par le biais d'une collecte de fonds active et d'une compétition amicale. Les employés ont fait preuve d'un grand enthousiasme, dépassant notre objectif initial de 150 000 \$ amenant notre contribution totale au montant impressionnant de 212 656 \$. Son format repensé, comprenant des compétitions en équipe et des activités stimulantes, comme le jeu du Bingo Bonanza, pour clore la campagne, s'est avéré très efficace. L'augmentation de l'engagement des employés a été appuyée notamment par des conférenciers invités de Centraide et la stratégie des « champions », pour amplifier nos messages d'entreprise.

En reconnaissance de la générosité constante de nos employés, Fairstone récompense ceux qui versent l'équivalent d'une heure de salaire par mois au moyen de retenues à la source en leur accordant une journée de congé supplémentaire programmée. Depuis 2018, Fairstone a fièrement offert 1 718 Journées des anges à des employés qui ont activement participé à la campagne de financement de Centraide.

409

**JOURNÉES
DES ANGES**

accordées pour la
campagne Centraide
en 2023



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



Plusieurs employés courageux ont participé au Défi têtes rasées pour Leucan, ce qui a permis à l'équipe de collecter près de 80 000 \$ pour la cause.

■ DÉFI FAIRSTONE X LEUCAN 2023

La campagne Fairstone pour l'organisme de bienfaisance Leucan de 2023 a été une véritable source d'inspiration, grâce à notre dévouement et à notre compassion collectifs qui ont eu une incidence durable sur la vie d'enfants atteints de cancer et de leur famille. Les principaux points saillants comprennent la collecte de 64 430 \$ par les employés de Fairstone pour Leucan, ce qui démontre notre engagement à faire une différence. Pour poursuivre le soutien de cette cause, Fairstone a versé 15 000 \$ de plus à Leucan, pour un total de 79 430 \$. Le Comité Leucan a organisé une course mémorable à Saint-Jean-sur-Richelieu, au Québec, où les employés, les familles et les proches se sont unis dans un esprit de solidarité. De plus, plusieurs employés courageux ont participé au Défi têtes rasées pour Leucan, laissant une marque indélébile de leur bravoure et de leur engagement. Au total, 116 employés ont participé au défi Fairstone x Leucan de 2023.

116

employés ont participé au défi Fairstone x Leucan de 2023

« Au cours des huit dernières années, le secteur Québec a participé activement à Leucan, recueillant plus de 340 000 \$ grâce à la participation de plus de 550 personnes. Cette participation a eu un impact significatif, permettant à Leucan d'aider 31 familles touchées par la maladie. Au-delà des contributions financières, cette expérience a renforcé l'entraide, l'empathie et le travail d'équipe au sein du secteur Québec. Chaque année, nous ressentons un désir croissant de nous joindre à cette noble cause qui apporte un soutien précieux aux enfants malades et à leur famille. »

JEAN-MARC RICHARD

Directeur de district, secteur Québec et champion de Leucan chez Fairstone



Outils et partenariats en littératie financière

Chez Fairstone, la littératie financière est un élément essentiel de notre engagement envers les Canadiennes et les Canadiens.

En plus d'offrir des solutions de prêt responsables, nous avons créé une gamme d'initiatives visant à promouvoir la littératie financière. Nous visons à donner aux Canadiens et aux Canadiennes les connaissances, les compétences et les ressources dont ils ont besoin pour prendre des décisions financières responsables et éclairées. Nous contribuons aussi activement à des initiatives visant à donner aux jeunes générations la confiance nécessaire pour mener à bien leur parcours financier.

Que ce soit au moyen d'interactions en personne dans nos succursales ou de recherches en ligne sur des sujets clés sur notre site web, nous fournissons aux emprunteurs actuels et potentiels des outils et des renseignements essentiels pour éclairer leurs choix d'emprunt. Cela comprend l'accès à une foule de ressources sur Fairstone.ca, comme des articles, des conseils et des outils conçus

pour aider les emprunteurs à gérer leurs prêts et à atteindre leurs objectifs financiers. Quatorze calculatrices de prêts en ligne gratuites permettent aux visiteurs du site web d'explorer les options de prêt, de calculer les paiements et de prendre des décisions d'emprunt éclairées, tandis qu'une série d'articles, d'infographies et de vidéos en ligne traite des options d'emprunt, de la gestion du budget, de la littératie financière et plus encore.

Notre engagement à l'égard du bien-être financier s'étend également aux ressources de prévention de la fraude et à l'assurance que les demandes d'estimation de prêt personnalisées sans obligation n'auront aucune incidence sur la cote de crédit des emprunteurs. La gestion de compte en ligne permet également aux emprunteurs de surveiller leurs prêts et de suivre de façon proactive leurs progrès.

Ceci inclut :

- **L'accès à des articles, conseils et outils sur [Fairstone.ca](#)**, pour aider les emprunteurs à gérer leurs prêts et leur permettre d'accomplir leurs objectifs financiers
- **Quatorze calculatrices de prêt en ligne gratuites** qui permettent à nos visiteurs d'explorer les différentes options de prêt, calculer les paiements et prendre des décisions d'emprunts éclairées
- **Une série d'articles en lignes,¹⁴ infographies et vidéos** portant sur les options d'emprunt, la gestion d'un budget, la littératie financière et plus
- **Ressources de prévention contre la fraude**
- **Une estimation de prêt gratuite, personnalisée et sans obligation** qui n'a aucun impact sur la cote de crédit
- **L'accès à un portail de gestion en ligne** permet aux emprunteurs de superviser leurs prêts et de suivre leurs progrès de manière proactive



¹⁴ Au total, 183 billets de blogue sur Fairstone.ca ont été consultés, soit 264992 pages en 2023.

PARTENARIAT AVEC JA CANADA

Depuis 2015, Fairstone est fière de son partenariat avec JA Canada, la plus grande organisation vouée à l'éducation des jeunes au pays autour du monde des affaires. Cette collaboration annuelle permet à JA Canada d'offrir aux élèves de la 3^e à la 12^e année partout dans le pays les connaissances et la confiance nécessaires à leur réussite scolaire, tout en favorisant l'acquisition de compétences financières de base essentielles à leurs réalisations futures au travail et dans la vie. Dans le cadre de notre engagement continu, nous avons renouvelé notre entente annuelle de 50000\$ en 2023 en appui aux chapitres et aux programmes à l'échelle nationale.

À l'occasion de la Journée internationale des femmes, les employés de Fairstone ont participé activement à l'évènement « World of Choices : Empowering Young Women » de JA Central Ontario. Cette rencontre en personne a rassemblé 240 élèves du secondaire, leur donnant un aperçu des diverses possibilités de carrière et de l'importance de créer un réseau d'alliés en milieu de travail. Les membres de notre équipe se sont engagés dans les segments du mentorat et du marché de l'entreprise, partageant leur expérience professionnelle et soulignant les diverses possibilités au sein de Fairstone. Ils ont également discuté de la façon dont notre entreprise favorise une culture de diversité et d'inclusion.

Fairstone est également fière d'avoir été commanditaire et présentatrice du Gala annuel de la relève entrepreneuriale de JA Québec, avec une contribution de 15000\$. Dans le cadre de cet évènement, nous avons célébré le travail acharné de plus de 600 jeunes étudiants inscrits au programme de l'entreprise, ayant été témoins de leurs projets novateurs et de leurs aspirations. Fairstone demeure déterminée à soutenir la prochaine génération d'entrepreneurs et à favoriser leur réussite.

Nous encourageons activement tous les membres de l'équipe de Fairstone à participer aux programmes de JA Canada. Nos employés permanents à temps plein et à temps partiel qui travaillent au moins 20 heures par semaine peuvent consacrer une journée de travail par an à l'enseignement dans le cadre d'un programme de JA Canada. Cette activité bénévole peut être conduite pendant les heures normales de travail, soit en un seul jour, soit sur plusieurs jours, jusqu'à un maximum de 7,5 heures.

Grâce à un nombre record de 44 bénévoles de Fairstone qui ont participé aux programmes de JA, nous avons non seulement dépassé toutes nos réalisations précédentes, mais nous avons également atteint 2281 étudiants à travers le Canada et établi une nouvelle référence pour notre entreprise.

44

BÉNÉVOLES

ont participé aux programmes de JA

65 000 \$

attribués aux activités de JA Canada

2281

ÉTUDIANTS
à travers le Canada



« J'ai participé à l'évènement JA « Empowering Young Women », et ce fut une excellente occasion pour moi de rencontrer de nombreuses élèves inspirantes qui sont motivées et très enthousiastes à l'égard de leur avenir. Leurs questions sur le secteur financier étaient très pointues et témoignaient d'une grande maturité. Je ne sais pas qui en a appris davantage lors de cet évènement – les étudiantes ou moi ! »

SCOTT FARBER

Vice-président, Service à la clientèle et ventes, Centre d'appels, et bénévole chez JA Canada

MOIS DE LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE

En novembre, qui est reconnu comme le Mois de la littératie financière au Canada, Fairstone était fière de participer à cette campagne visant à améliorer le bien-être financier. Nous travaillons toute l'année avec des partenaires comme la Financière Sun Life et JA Canada pour donner à nos employés, à nos clients et à nos communautés les moyens d'acquérir des connaissances financières. D'ailleurs, tout au long du mois de novembre, nous offrons diverses ressources et activités pour appuyer la littératie financière. Cette année, notre engagement comprenait des initiatives notables comme la « Journée Coup d'œil sur ton crédit » le 2 novembre, l'évènement virtuel « Au-delà des chiffres » avec notre chef des Finances, les webinaires de la Financière Sun Life sur les plans de retraite et le recrutement de bénévoles pour JA Canada. Reconnaissant que la littératie financière représente la pierre angulaire de la santé financière, Fairstone offre également une gamme de ressources pour améliorer les connaissances financières des Canadiens et des Canadiennes et les aider toute l'année à prendre des décisions éclairées.

Dans le cadre du Mois de la littératie financière, Fairstone a réaffirmé son engagement à l'égard du bien-être financier des Canadiens et des Canadiennes en lançant la toute première journée nationale « Coup d'œil sur ton crédit » le 2 novembre.

Cette journée toute spéciale encourage les Canadiens et les Canadiennes à vérifier régulièrement leur dossier de crédit et leur cote de crédit afin de se familiariser avec des renseignements essentiels sur le crédit. L'engagement dans les médias sociaux a dépassé nos attentes, avec une augmentation des publications sur Facebook et Instagram touchant près de 260 000 comptes, et des impressions sur LinkedIn deux fois plus élevées que la moyenne normale.

Nous avons également créé une série d'articles et tiré parti de notre [guide rapide sur les cotes de crédit](#) (2022) qui décrivent les étapes que les emprunteurs peuvent suivre pour améliorer leur cote de crédit.



Protéger nos valeurs communes

Mécanismes de gouvernance ESG d'entreprise efficaces

Protection des données de nos clients

La cybersécurité est la responsabilité de tous

Gestion des risques

Conduite éthique

Au cœur de notre stratégie organisationnelle se trouve l'engagement envers une gouvernance et une gestion des risques solides.

Nous comprenons que ces principes ne sont pas seulement le fondement de notre succès aujourd'hui, mais qu'ils sont aussi la clé de notre prospérité à long terme et de notre résilience face aux défis futurs.

Dans un contexte professionnel en évolution rapide, notre valeur et notre réputation communes dépendent de notre capacité à gérer des questions complexes avec transparence et intégrité, ce qui fait de la gouvernance responsable un aspect indispensable de notre objectif. Notre conseil d'administration et l'équipe de la haute direction reconnaissent également l'impératif d'une gouvernance responsable, car elle constitue le fondement de la conduite éthique, de la conformité à la réglementation, de la sécurité des renseignements et de solides pratiques de gestion des risques.



Mécanismes de gouvernance ESG d'entreprise efficaces

Soutenue par un solide système de gouvernance, notre structure organisationnelle est méticuleusement conçue pour prioriser et exécuter avec succès des initiatives environnementales, sociales et de gouvernance stratégiques.

La structure de Fairstone fait en sorte que notre engagement envers les responsabilités environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) s'inscrit dans la structure de nos opérations, en favorisant des pratiques durables et éthiques. De plus, pour répondre aux attentes des parties prenantes, nous avons mis en place un processus décisionnel et une structure de surveillance efficaces.

- Notre **conseil d'administration** joue un rôle central et proactif dans la définition et la promotion de notre stratégie ESG et du cadre de gouvernance correspondant. Reconnaissant l'importance cruciale des facteurs ESG pour la réussite et la pérennité de notre entreprise, cette stratégie est priorisée par le conseil d'administration.

Notre engagement se manifeste par les modifications apportées aux mandats du conseil d'administration et de ses divers comités, qui intègrent explicitement la surveillance et les responsabilités liées aux facteurs ESG. La stratégie ESG ainsi que les objectifs qui y sont associés sont approuvés par le conseil d'administration.

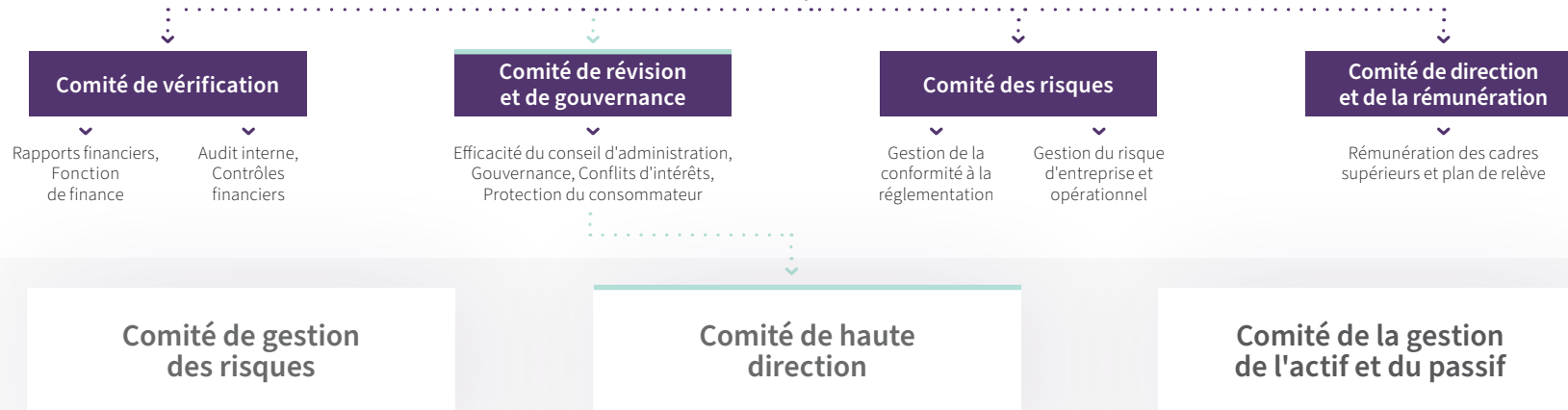
De plus, le conseil d'administration surveille notre exposition globale au risque incluant la gestion et l'atténuation des risques liés aux facteurs ESG. Pour assurer la transparence et la responsabilisation, le comité de la haute direction rend régulièrement compte au comité de révision et de gouvernance du conseil d'administration de l'avancement des initiatives liées aux facteurs ESG, chaque année et de façon ponctuelle, lorsque des questions pertinentes sont soulevées.

- Le **comité de révision et de gouvernance** supervise l'exécution de la stratégie et de la feuille de route liées aux facteurs ESG.
- 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. Il lui incombe également d'assurer la surveillance et la responsabilisation à l'égard des pratiques ESG et de rendre compte sur les sujets liés à l'ESG au comité de révision et de gouvernance du conseil d'administration des progrès réalisés par rapport à la stratégie chaque année.

- Le **comité de divulgation**, qui joue un rôle clé dans nos efforts de communication, est chargé de superviser avec diligence la préparation des divulgations et communications ESG, en assurant l'exactitude, la cohérence et le respect de nos normes et lignes directrices établies.
- Le **groupe de travail sur les facteurs ESG** est une équipe interfonctionnelle collaborative composée de vice-présidents et de cadres supérieurs qui se consacrent à la mise en œuvre efficace de la stratégie ESG de notre entreprise. Il joue un rôle essentiel dans le soutien du comité de la haute direction, en veillant à ce que notre organisation exerce ses activités de manière à respecter non seulement nos engagements ESG, mais qui favorise également la création et le maintien d'une valeur partagée à long terme pour nos employés, nos clients et les communautés où nous exerçons nos activités.

Actionnaires

Conseil d'administration



Comités des secteurs d'activité



Groupe de travail sur les facteurs ESG

Le **groupe de travail** examine et adapte périodiquement son mandat afin de tenir compte des changements survenus dans le contexte d'affaire de la Société, la structure de gouvernance de la Société, les normes pertinentes relatives aux facteurs ESG, l'emplacement des activités de la Société et l'adoption et la mise en œuvre des lois et politiques applicables.

Superviser et surveiller la mise en œuvre de la stratégie ESG

Soutenir la promotion de la stratégie ESG au sein de la Société

Recevoir des données à jour des unités opérationnelles et de la direction fonctionnelle et recueillir et suivre les indicateurs de rendement clés

Fournir des mises à jour au comité de divulgation, au comité de la haute direction et au conseil d'administration, lorsque nécessaire, en ce qui concerne les facteurs ESG

Préparer le rapport ESG

Toute question supplémentaire liée aux facteurs ESG que le conseil d'administration a déléguée au groupe de travail

Protection des données de nos clients

Chez Fairstone, notre engagement envers la protection des données des clients est essentiel à notre raison d'être visant à fournir des services financiers avec intégrité, transparence et confiance.

Nous reconnaissons que la protection des renseignements personnels et financiers que nous confient nos clients est non seulement une obligation juridique, mais aussi une responsabilité éthique fondamentale. Nos politiques et pratiques robustes en matière de protection des données respectent les normes les plus strictes de l'industrie, tout en préservant la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données des clients. Nous investissons continuellement dans des mesures de cybersécurité de pointe, des technologies de chiffrement et des vérifications de sécurité régulières pour renforcer nos défenses contre les menaces émergentes. De plus, nos équipes dédiées sont formées et veillent à maintenir une stricte conformité aux réglementations de protection des renseignements personnels afin de garantir la confidentialité et les droits de nos précieux clients.

■ CHEF DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le chef de la protection des renseignements personnels de Fairstone joue un rôle essentiel dans le respect de notre engagement à protéger les données personnelles des clients et à maintenir les normes les plus strictes en matière de protection des renseignements personnels. Tout en supervisant notre programme de protection des renseignements personnels, le chef de la protection des renseignements personnels veille à ce que nos pratiques respectent la réglementation sur la protection des renseignements personnels en vigueur et les pratiques exemplaires de l'industrie. Cela comprend la supervision des politiques de gouvernance en matière de protection des renseignements personnels, la réalisation d'évaluations des facteurs relatifs à la protection des renseignements personnels, la gestion des demandes de

renseignements personnels des consommateurs et la collaboration étroite avec les équipes interfonctionnelles pour intégrer les considérations relatives à la protection des renseignements personnels dans nos produits et services. De plus, le chef de la protection des renseignements personnels sert de point de contact pour les clients et les organismes de réglementation sur les questions liées à la protection des renseignements personnels, ce qui favorise la transparence et la responsabilisation dans nos activités de traitement des données. En surveillant et en s'adaptant continuellement à l'évolution du paysage de la protection des renseignements personnels, Fairstone a pour objectif de maintenir la confiance des clients tout en permettant une prise de décisions responsable fondée sur les données dans l'ensemble de l'organisation.



Intégrité
Transparence
Confiance

LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN ACTION : NOTRE CADRE DE GOUVERNANCE SOLIDE

Nos politiques et nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels ont été mises en œuvre afin de se conformer à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (« LPRPDE ») et à toutes les lois provinciales applicables sur la protection des renseignements personnels, y compris la Loi 25 en vigueur au Québec, qui vise à moderniser les dispositions législatives relatives à la protection des renseignements personnels, telles que ponctuellement modifiées.

Nous avons également adopté une déclaration de protection des renseignements personnels mise à jour, qui témoigne de notre engagement à l'égard de la transparence et de la protection des renseignements personnels de nos clients. Elle a pour but de fournir un aperçu complet de la nature des informations personnelles que nous recueillons, de la façon dont nous utilisons les renseignements recueillis et des mesures que nous avons mises en place pour garantir la protection des renseignements personnels. Nous croyons que des personnes informées font des choix éclairés, et grâce à notre Énoncé de confidentialité, nous veillons à ce que les clients comprennent la façon dont leurs renseignements personnels sont gérés au sein de notre organisation.

Lorsque nous faisons appel aux services de fournisseurs tiers pour traiter des renseignements personnels en notre nom, nous respectons des lignes directrices rigoureuses :

Nous ne divulguons que les renseignements nécessaires au service.

Nous exigeons que ces fournisseurs protègent les renseignements conformément à toutes les lois et à tous les règlements en vigueur.

Nous insistons pour qu'ils nous avisent immédiatement en cas d'atteinte réelle ou présumée à la protection des renseignements personnels. Cette approche axée sur la collaboration nous permet de traiter, de corriger et, au besoin, de signaler rapidement de tels incidents.

La transparence et la protection des informations personnelles de nos clients sont primordiales.



La cybersécurité est la responsabilité de tous

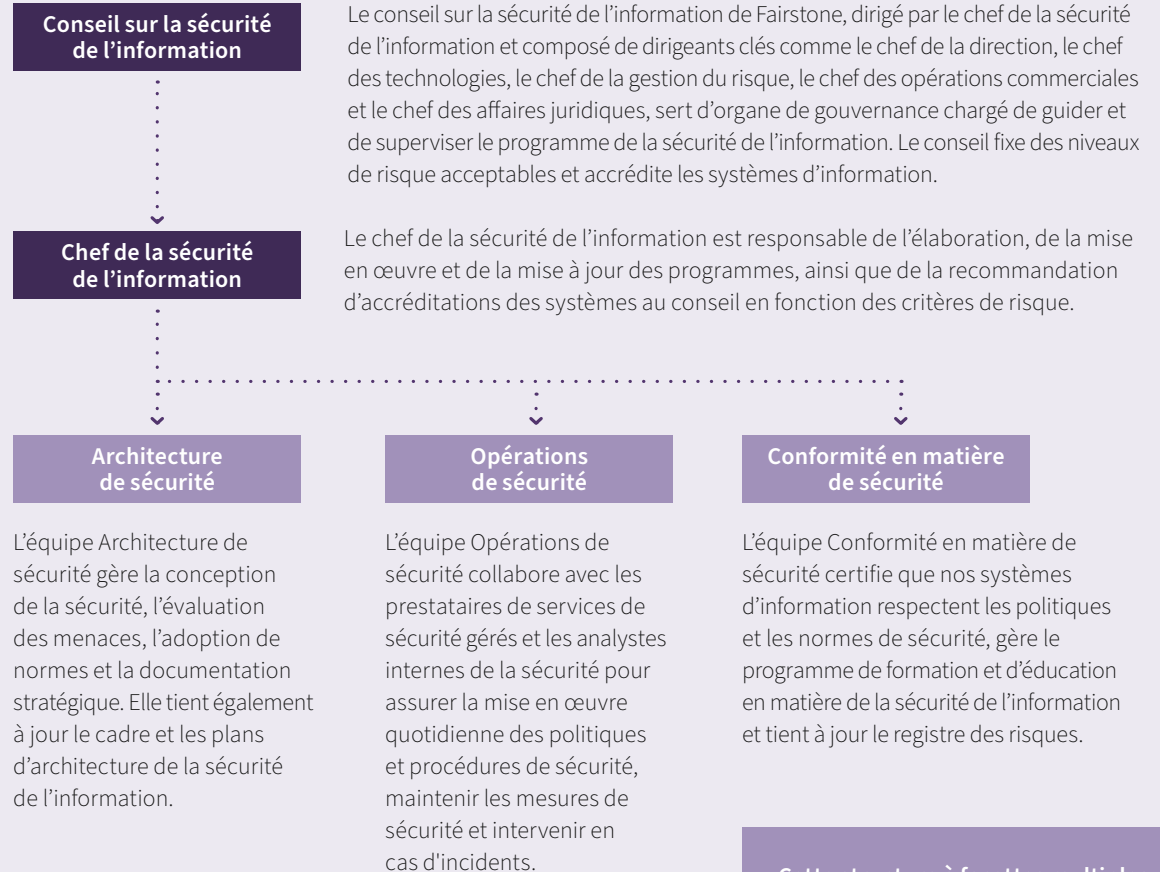
Les attaques liées à la cybersécurité menacent les entreprises de tous les secteurs à l'échelle mondiale, entraînant un risque accru d'interruption des activités, de pertes financières, de vol de données, de litiges et d'atteintes à la réputation.

Chez Fairstone, nous prenons la sécurité des renseignements au sérieux et appliquons les normes les plus strictes pour protéger notre organisation, nos employés et nos clients. Nous nous investissons dans l'équipement de nos employés pour contrer toutes les menaces potentielles, dans le renforcement de notre sécurité, dans l'éducation de nos intervenants et dans la collaboration avec les autorités et le milieu universitaire pour lutter contre ces risques, ce qui implique d'investir dans la cybertechnologie, de promouvoir la sensibilisation et de tirer parti des technologies émergentes.

Les employés de Fairstone constituent le dernier niveau de protection de l'intégrité et du réseau de l'organisation. Par conséquent, nous nous assurons que tous les employés comprennent leur rôle dans la résolution des problèmes de sécurité et sont habilités à prendre

des décisions éclairées de façon systématique. À cette fin, diverses initiatives annuelles ont eu lieu au cours de l'année, y compris un exercice de simulation de cybercrise et la mise en œuvre d'un programme détaillé visant à accroître notre sensibilisation aux attaques d'hameçonnage.

GOVERNANCE DE LA CYBERSÉCURITÉ D'ENTREPRISE



Cette structure à facettes multiples assure une gouvernance et une mise en œuvre robustes de la sécurité de l'information dans l'ensemble de l'organisation.

Pour témoigner de notre engagement envers la cybersécurité, en 2023, un taux de participation impressionnant de **90%** de nos employés ont suivi une formation en cybersécurité, ce qui a renforcé notre défense collective contre l'évolution des menaces.

Gestion des risques

En tant qu'entreprise offrant des services financiers, notre principal objectif est de gérer efficacement les risques afin d'optimiser la valeur pour nos actionnaires, nos clients, nos employés et nos communautés

La gestion des risques est un ensemble de compétences fondamentales au sein de notre organisation, profondément ancrées dans notre culture et notre approche de la prise de décisions.

Le cadre de gestion des risques d'entreprise de Fairstone renforce notre culture du risque, favorisant la compréhension commune des parties prenantes sur la façon dont nous gérons le risque dans chacun des domaines suivants :

Culture du risque

Inventaire des risques

Tolérance au risque

Gouvernance et organisation

Objectifs du programme



GESTION PROACTIVE DES RISQUES : TAUX DE RISQUE À L'ÉCHELLE DE L'ENTREPRISE

Sachant que le développement et la communication de la tolérance au risque de l'entreprise sont essentiels pour favoriser une solide culture de risque, la déclaration relative à la tolérance au risque de Fairstone s'harmonise avec le cadre de tolérance au risque de l'entreprise. La déclaration relative à la tolérance au risque est élaborée en collaboration par le conseil d'administration et la haute direction et sert de guide pour les risques que nous sommes disposés à assumer, appuyé par des mesures quantitatives et qualitatives assorties de limites claires. Le conseil d'administration approuve la déclaration relative à la tolérance au risque, la haute direction veille à ce qu'il soit respecté, et l'équipe de gestion du risque produit régulièrement des rapports sur son efficacité et sa conformité, ce qui nous aide à respecter les limites de risque établies. La déclaration relative à la tolérance au risque est mis en œuvre au niveau du groupe et de chaque entité, les seuils et les indicateurs clés de risque fournissant des signes avant-coureurs.

PRINCIPES ORGANISATIONNELS DE GESTION DU RISQUE

Les principes organisationnels à l'échelle de l'entreprise décrits ci-dessous donnent le ton aux valeurs et aux comportements fondamentaux qui orientent notre façon de gérer le risque.

L'entreprise :

- Ne prend que des risques compréhensibles et gérables
- Équilibre les risques et les récompenses pour une croissance durable
- Offre des produits et des services axés sur la valeur pour améliorer la fidélisation des clients et la croissance de l'entreprise
- Maintient un environnement de contrôle efficace et efficient

Nous croyons fermement que la gestion des risques climatiques est à la fois une approche responsable et essentielle à la résilience à long terme de nos opérations.

LA PHILOSOPHIE GÉNÉRALE DE GESTION DES RISQUES DE FAIRSTONE CONSISTE À :



Repérer et quantifier les principaux risques auxquels nous sommes exposés afin de déterminer le niveau de risque avec lequel nous sommes prêts à fonctionner, en fonction de notre goût du risque global, de notre capacité à l'égard du risque et de notre profil de risque.



Élaborer et mettre en œuvre des stratégies de gestion du risque conçues pour atteindre nos objectifs.



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



Soutenir une solide culture du risque par l'intermédiaire de programmes de gestion du risque qui font 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.

INTÉGRER LE RISQUE CLIMATIQUE AU PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DE FAIRSTONE

En tant qu'acteur actif dans l'industrie financière canadienne, Fairstone est déterminée à comprendre et à réduire l'impact de ses activités sur l'environnement, tout en respectant des normes rigoureuses de gestion des risques climatiques et en s'efforçant d'avoir un impact positif sur toutes les parties prenantes. À cette fin, Fairstone a intégré le risque climatique dans son cadre de gestion du risque complet, reconnaissant les implications profondes du développement durable et des considérations éthiques dans les domaines des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance. Cette inclusion stratégique englobe également les coûts potentiels des risques liés à la transition climatique, ce qui fait écho à notre engagement, en tant que banque, et à nos partenariats de collaboration avec les fournisseurs pour faire progresser les initiatives de réduction du carbone. Nous croyons fermement que la gestion des risques climatiques est à la fois une approche responsable et essentielle à la résilience à long terme de nos opérations et au bien-être financier de nos parties prenantes.

Conduite éthique

Chez Fairstone, nous sommes très fiers de notre engagement à l'égard des pratiques d'affaires éthiques, en veillant à faire ce qui est bon pour nos partenaires, nos clients et nos employés.

De concert avec notre code de conduite, nos valeurs et nos principes de leadership guident nos actions dans toutes les facettes de notre travail, qu'il s'agisse de servir les clients, de collaborer avec nos collègues ou d'interagir avec les communautés. Ce code établit la base de référence pour les comportements attendus et, pour en maintenir les principes, tous les employés et travailleurs contractuels suivent chaque année une formation obligatoire sur la conformité et réaffirment leur engagement à l'égard de celle-ci.

En plus de cet engagement fondamental, les nouveaux employés et les employés actuels doivent suivre une formation essentielle de 155 minutes chaque année, portant sur des domaines comme la lutte contre le blanchiment d'argent, le financement des activités terroristes, la protection des renseignements personnels, l'information et la cybersécurité. Notamment, en 2023, nous avons atteint un taux d'achèvement de 96% pour nos formations sur la conformité, ce qui souligne notre engagement à rester informés et vigilants dans la protection des renseignements sensibles.

En 2023, nous avons atteint un taux d'achèvement de 96 % pour nos formations sur la conformité

formation essentielle de
155
MINUTES
chaque année



ASSURER LA RESPONSABILISATION : MÉCANISME DE PRODUCTION DE RAPPORTS DE FAIRSTONE

Fairstone valorise la communication ouverte et honnête, en insistant sur l'importance de répondre rapidement aux préoccupations des employés et de favoriser un milieu de travail positif. Grâce à une politique de portes ouvertes, les employés sont encouragés à communiquer avec leurs gestionnaires, leurs superviseurs de niveau supérieur ou les ressources humaines pour discuter d'idées ou de problèmes. Cette politique assure le traitement rapide des suggestions et des plaintes, facilite les améliorations fondées sur les commentaires des employés et favorise une compréhension commune des politiques et des procédures. Les préoccupations initiales sont habituellement résolues avec les superviseurs immédiats, mais au besoin, les employés peuvent transmettre leurs questions à la haute direction ou aux ressources humaines. L'engagement de Fairstone consiste à écouter attentivement les préoccupations et à chercher avec diligence des solutions appropriées à tous les niveaux de l'organisation.

Fairstone dispose également d'une politique de dénonciation bien établie et largement promue et d'une ligne dédiée sécurisée et confidentielle, conçue pour fournir un canal de communication confidentiel pour signaler les actions inappropriées, y compris les violations de notre code de conduite, des politiques de l'entreprise, des lois ou règlements, ou les inconduites financières des employés, des entrepreneurs et des prestataires de services concernés. Nous encourageons la communication rapide et transparente des présomptions d'actes répréhensibles, en veillant à ce qu'elles fassent l'objet d'une enquête approfondie, qu'elles soient portées à l'attention de la direction au besoin, qu'elles soient traitées de façon appropriée et qu'elles soient signalées à la haute direction à la suite d'une enquête approfondie. Plus particulièrement, nous nous sommes engagés à protéger les personnes qui, de bonne foi, signalent des problèmes, en veillant à ce qu'elles soient à l'abri de mesures disciplinaires ou de représailles.



CODES DE CONDUITE ET ENGAGEMENTS PUBLICS VOLONTAIRES

Afin de protéger les droits de nos clients, nous avons volontairement adopté différents engagements non législatifs connus sous le nom de codes de conduite et engagements publics volontaires. Les lignes directrices suivantes énoncent les normes et le niveau de service élevé que les clients sont en droit d'attendre lorsque vous faites affaire avec nous.

Codes de conduite volontaires

- Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit
- Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés
- Code de conduite – Information sur le remboursement anticipé des hypothèques
- Code de conduite pour les activités d'assurance autorisées (Association des banquiers canadiens)
- Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique

Engagements publics

- Engagement relatif à la modification ou au remplacement de produits ou de services existants
- Engagement à fournir des renseignements sur la garantie hypothécaire
- Protection responsabilité zéro
- Engagement en matière de lisibilité des documents hypothécaires

Nos clients peuvent accéder à ces documents sur BanqueFairstone.ca et Fairstone.ca. Les codes de conduite et les engagements publics volontaires applicables à Fairstone sont également mis à disposition dans nos succursales.

Réduire nos incidences opérationnelles

Empreinte carbone associée à nos activités

Chez Fairstone, nous sommes déterminés à réduire au minimum nos incidences opérationnelles, environnementales et sociales tout en respectant les normes les plus strictes en matière de gouvernance d'entreprise.

Nous croyons que nos actions d'aujourd'hui et de demain sont essentielles à notre réussite à long terme, au bien-être des communautés que nous servons et à la préservation de notre planète pour les générations futures. En redéfinissant nos espaces, nos opérations et nos activités, nous voyons à la fois une responsabilité et une occasion de préserver l'énergie, d'améliorer l'efficacité et de réduire notre empreinte environnementale. Nous sommes pleinement conscients de notre rôle essentiel dans ce contexte critique et nous sommes déterminés à rendre nos opérations plus durables. Les mesures que nous prenons aujourd'hui sont un investissement dans des communautés plus saines et plus prospères pour demain.



Empreinte carbone associée à nos activités

En assumant notre rôle au sein de la communauté dans son ensemble, nous reconnaissons la responsabilité que nous avons envers les générations futures. Les changements climatiques, l'un des défis les plus importants de notre époque, ont attiré notre attention sur les risques, les coûts économiques et le rôle essentiel que joue le secteur financier dans la résolution de ces problèmes. Dans le cadre de notre parcours ESG, nous sommes déterminés à réduire notre empreinte environnementale, à réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) et la consommation d'énergie et à améliorer la gestion des déchets.

En 2021, nous avons entrepris notre parcours ESG en effectuant une évaluation de base exhaustive des émissions de GES des portées 1 et 2, ce qui nous a permis de mieux comprendre nos incidences opérationnelles actuelles. Depuis, nous surveillons nos niveaux d'émissions et, en 2024, nous fixerons des objectifs précis en matière d'incidences opérationnelles. Nous croyons fermement que les organisations qui gèrent efficacement leurs risques liés aux facteurs ESG sont mieux placées pour s'adapter à l'évolution de la réglementation et des attentes de la société, ce qui, au bout du compte, assure leur réussite à long terme.

En comparant nos émissions opérationnelles de GES pour 2023 et 2022, nous avons observé une légère hausse des émissions totales. Cette augmentation peut être attribuée principalement à l'augmentation de la consommation de carburant des véhicules et à l'ajout de quelques nouveaux emplacements.

PORTÉE ET MÉTHODOLOGIE

Notre évaluation de l'empreinte carbone comprend le suivi des émissions des portées 1 et 2 associées à nos activités. Ces portées ciblent les émissions directes de GES provenant de sources détenues ou contrôlées par Fairstone. Cela englobe les émissions générées par des processus tels que la combustion dans des appareils de chauffage, des chaudières et des véhicules que nous possédons ou contrôlons, ainsi que les émissions générées par la consommation d'électricité, de chauffage et de refroidissement dans nos installations que nous achetons.

Avec un vaste réseau comprenant plus de 250 emplacements partout au Canada et un parc de 50 véhicules, nous avons mis en place une méthode efficace, complète et englobante pour surveiller 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 et intégrées dans notre mise à jour annuelle de l'inventaire.

Nous avons adopté une méthodologie basée sur des approximations provinciales canadiennes pour tenir compte des émissions de GES associées à nos succursales et à nos bureaux corporatifs. Plus précisément, nous utilisons les données sur l'intensité énergétique par superficie de Ressources naturelles Canada (RNCAN) adaptées explicitement aux bureaux dans le secteur commercial et institutionnel afin de quantifier notre empreinte carbone liée à des sources stationnaires et à l'électricité. Depuis 2021, le calcul de nos émissions de gaz à effet de serre est conforme à la méthodologie du Greenhouse Gas Protocol, ce qui garantit des pratiques de déclaration solides et cohérentes.

Dans le cadre de notre engagement continu envers la transparence environnementale, nous explorons activement des méthodes pour mesurer et de rendre compte de nos émissions de la portée 3 et nous prévoyons de divulguer notre rendement concernant cette portée lors des prochains cycles de déclaration, afin de renforcer notre engagement envers le développement durable et la responsabilité.

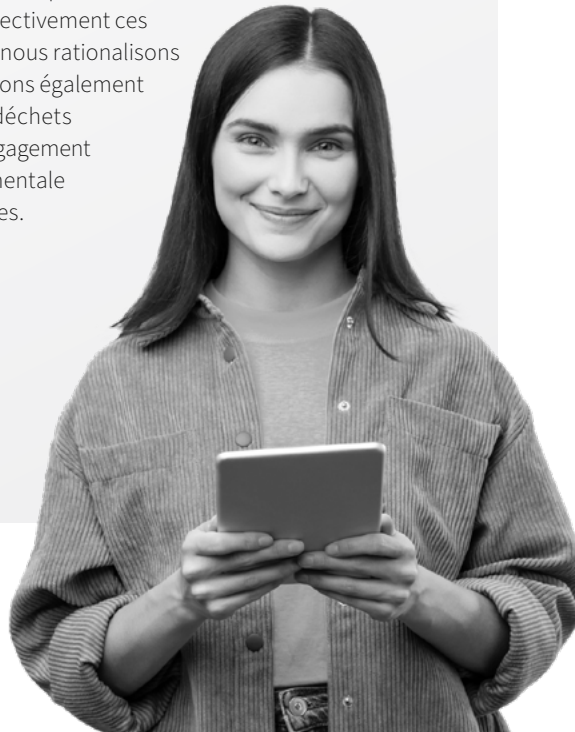
Inventaire des émissions de GES pour les années 2021 à 2023 (in t CO₂e)¹⁵

Émissions totales de GES	2023	2022	2021
Portée 1	1840	1707	1645
Portée 2	983	901	904
Émissions totales de GES associées à nos activités	2823	2607	2549

¹⁵ Les données de 2019 ont été privilégiées par rapport aux dernières données disponibles (2020) à des fins de prudence afin d'éviter une sous-estimation de la consommation d'énergie en raison de la pandémie de COVID-19. Fairstone mettra à jour les données sur l'intensité énergétique des données une fois que les données de RNCAN auront été actualisées par rapport aux habitudes de consommation hors pandémie ou auront accès aux données sur l'activité interne.

■ RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION DE PAPIER

Les déchets de papier constituent une préoccupation environnementale importante, en particulier dans le secteur des services financiers, où la documentation et la tenue de dossiers reposent traditionnellement en grande partie sur le papier. Chez Fairstone, nous nous sommes engagés à minimiser notre impact environnemental en faisant la promotion d'options écologiques pour nos clients et nos opérations. Nous encourageons nos clients à adopter des méthodes bancaires sans papier, offrant des solutions de rechange pratiques comme les transactions téléphoniques et en ligne, les options de relevés électroniques et les signatures électroniques. DCM, notre fournisseur de relevés et de papiers à lettres, participe activement au programme PrintReleaf, qui vise à compenser la consommation de papier grâce aux efforts de reboisement. En 2023, DCM a planté 205 arbres au nom de Fairstone, compensant ainsi 6 tonnes métriques d'émissions d'équivalent CO₂. De plus, Fairstone a déchiqueté et recyclé 104,42 tonnes métriques de papier, ce qui a entraîné de nombreux avantages sur le plan des facteurs ESG, dont l'évitement de 542,12 tonnes métriques d'émissions d'équivalent CO₂¹⁶. En adoptant collectivement ces pratiques durables, non seulement nous rationalisons nos opérations, mais nous contribuons également à une réduction substantielle des déchets de papier, ce qui démontre notre engagement en faveur d'une gestion environnementale et une gestion bancaire responsables.



¹⁶ Données de Iron Mountain, notre prestataire de services de gestion des dossiers papier et de déchiquetage sécurisé.

■ IMMEUBLES À BUREAUX ÉCOLOGIQUES

Nous sommes fiers d'avoir des bureaux corporatifs situés dans des immeubles respectueux de l'environnement, qui ont tous obtenu des certifications reconnues. À Montréal, nos bureaux sont dotés des certifications BOMA Argent et WiredScore Or, tandis que notre bureau de Toronto affiche des certifications BOMA BEST Or, BOMA Certificat d'excellence et LEED Or. En plus de refléter notre engagement à l'égard du développement durable, l'exploitation de bâtiments certifiés écologiques nous fournit une plateforme unique pour améliorer l'efficacité énergétique, contribuant ainsi de façon importante aux objectifs environnementaux mondiaux. En collaborant étroitement avec la gestion des immeubles, nous faisons activement la promotion de pratiques responsables de gestion de l'énergie et des déchets, favorisant une culture de bonne gestion de l'environnement chez nos employés. Ces espaces témoignent de notre engagement en faveur d'opérations durables, avec des caractéristiques comme l'éclairage par détecteurs de mouvement, des environnements à température contrôlée et des systèmes de réduction de l'eau.

■ MODÈLE DE TRAVAIL FLEXIBLE ET RÉDUCTION DES VOYAGES D'AFFAIRES

Notre modèle de travail hybride a permis à nos employés corporatifs de travailler à distance jusqu'à deux jours par semaine. Au-delà de la commodité et de la flexibilité qu'offre cette option, elle réduit également notre empreinte environnementale et favorise une culture de responsabilité environnementale dans l'ensemble de notre organisation.

Comme nous investissons stratégiquement pour doter d'équipements de vidéoconférence nos espaces de réunion, notre approche des voyages d'affaires continue également d'évoluer. Nous avons considérablement réduit la nécessité pour les employés d'entreprendre de longs voyages pour assister à des réunions et à des conférences, ce qui s'est traduit par des économies et des avantages environnementaux de taille.

Ces changements s'harmonisent avec notre engagement à réduire notre impact écologique global, prouvant qu'en tirant parti de la technologie et en adoptant une culture de travail flexible, nous pouvons apporter des changements significatifs à notre empreinte environnementale, tout en maintenant notre engagement envers l'excellence opérationnelle.

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 Banque Fairstone et de la Financière Fairstone .
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 GTIFCC

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 (GTIFCC). En 2021, en 2022 et en 2023, 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 l'entreprise. Au cours de la prochaine année, Fairstone évaluera son état de préparation à la divulgation conformément aux recommandations du GTIFCC 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. En raison de la nature confidentielle du paramètre, Fairstone ne divulgue pas le TAP moyen par produit de prêt, par âge moyen des comptes ou par nombre moyen d'activités de crédit.
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 2023, huit plaintes envers la Banque ont été transmises à l'OSBI.</p> <p>(i) L'OSBI a recommandé une aide financière pour une plainte (2,3%) et un geste de bonne volonté pour deux plaintes (4,65%).</p> <p>(ii) Actuellement, Fairstone ne recueille pas ces renseignements.</p> <p>(iii) En 2023, le pourcentage de plaintes ayant donné lieu à une enquête par l'OSBI dont la conclusion différerait 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 2023, la Banque 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 renseignements personnels (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 évènement.
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 Financière Fairstone .
FN-CF-230a.3	Description de l'approche pour cerner et gérer les risques liés à la sécurité des renseignements personnels	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 Banque Fairstone et de la Financière Fairstone .

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 1 281 208.
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 1 322 514.

Tableaux de données supplémentaires

PROPULSER NOS EMPLOYÉS

DIVERSITÉ, ÉQUITÉ ET INCLUSION

PAGES 13 À 15

Représentation des employés par génération

Pourcentage de la génération X	33,9%
Pourcentage de la génération Y	43,6%
Pourcentage des baby-boomers	7,8%
Pourcentage de la génération Z	14,7%

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%

Pourcentage d'employés qui ont suivi deux formations obligatoires sur la DEI **90%**

Nombre total d'employés

Pourcentage d'hommes	36,4%
Pourcentage de femmes	63,5%
Non déclaré	0,1%

Représentation des femmes

Pourcentage occupant un poste professionnel de niveau intermédiaire	49%
Pourcentage occupant un poste professionnel de niveau supérieur	35%
Pourcentage de membres de la haute direction	33%
Pourcentage de membres du conseil d'administration	17%

Participation des femmes dans des programmes de leadership

Pourcentage des femmes parmi les participants	56%
Pourcentage des femmes parmi les mentors	62,5%

ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

PAGE 18

Taux de participation au sondage sur l'engagement des employés **91%**

Résultat de l'engagement des employés **78%**

Employés qui estiment contribuer de façon importante au succès de l'équipe **98%**

Employés qui comprennent bien l'incidence de leur travail sur la satisfaction des clients **96%**

Employés qui ont une compréhension complète de nos objectifs opérationnels et de leur rôle dans leur réalisation **91%**

Employés qui croient que leurs collègues respectent les principes de leadership de Fairstone **95%**

Employés qui estiment travailler dans un environnement sécuritaire, exempt de harcèlement et de discrimination **91%**

PROPULSER NOS EMPLOYÉS

ATTRACTION ET RÉTENTION DES EMPLOYÉS : PROGRAMME ET AVANTAGES SOCIAUX PAGE 20

Nombre de messages de reconnaissance envoyés par l'intermédiaire d'Altitude, notre plateforme de reconnaissance **7 497**

PROGRAMMES DE FORMATION ET DE GESTION DU RENDEMENT DES EMPLOYÉS PAGES 22 À 24

Nombre de cours suivis par nos employés en 2023 **42 438**

Nombre d'heures de formation effectuées par nos employés en 2023 **24 139**

Nombre d'employés qui ont participé à l'initiative Pleins feux sur l'apprentissage et le développement **465**

Nombre de candidats qui ont terminé le programme ParcoursÉtoile **36**

Nombre de candidats qui ont participé au Programme de perfectionnement des directeurs **12**

Nombre d'employés qui ont bénéficié du programme de remboursement des frais de scolarité de Fairstone **11**

Nombre total d'employés qui ont reçu une évaluation de rendement **1 495**

Pourcentage des employés qui ont fait l'objet d'une évaluation de rendement **87,5%**

BIEN-ÊTRE DES EMPLOYÉS PAGE 25

Nombre de journées bien-être prises par les employés **8 260**

Nombre de visites virtuelles traitées par l'intermédiaire de Dialogue **1 549**

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

AVANTAGES POUR LES CLIENTS PAGE 27

Clients ayant des produits de crédit direct

Pourcentage de satisfaction des clients **98,4%**

Score net de recommandation **43**

Nombre de sondages remplis **4361**

Titulaires de carte de crédit

Pourcentage de satisfaction des clients **77%**

Score net de recommandation **20**

Nombre de sondages remplis **1513**

Clients du financement de détail

Pourcentage de satisfaction des clients **91%**

Score net de recommandation **48**

Nombre de sondages remplis **4180**

PROGRAMMES DE SOUTIEN À LA CLIENTÈLE PAGES 29-30

Pourcentage de clients ayant une cote de crédit améliorée **48,3%**

Nombre de clients en difficulté financière qui ont profité de programmes d'aide **104 363**

PRÊTS NUMÉRIQUES PAGES 31-32

Nombre de prêts traités par voie numérique **85%**

Pourcentage d'adoption des relevés électroniques du financement de détail **69%**

Pourcentage d'adoption des relevés électroniques des cartes de crédit **41%**

TRAVAILLER AUX CÔTÉS DES COMMUNAUTÉS QUE NOUS SERVONS

COMMANDITES COMMUNAUTAIRES PAGE 35	
Nombre d'organismes commandités par les succursales de Fairstone	38
Montant engagé pour les commandites communautaires	60 000 \$
Mois de l'engagement communautaire	
Nombre d'employés participants	782
Nombre d'organismes de bienfaisance soutenus	89
Collectes d'aliments organisées à l'échelle nationale pour lutter contre la faim dans nos communautés	65
DONS ET CAMPAGNES DE FINANCEMENT D'ENTREPRISE PAGES 39 À 41	
Montant total des dons d'entreprise	
Fondation Douglas	20 000 \$
Croix-Rouge canadienne	25 000 \$
Fondation des femmes	20 000 \$
Montant des dons recueillis pour Centraide (employés et Fairstone)	212 656 \$
Journée des anges offerte aux employés qui ont participé à la collecte de fonds pour Centraide depuis 2018	1 718
Montant des dons recueillis pour Leucan (employés et Fairstone)	79 430 \$
Nombre d'employés qui ont participé à Leucan	116
OUTILS ET PARTENARIATS EN LITTÉRATIE FINANCIÈRE PAGE 42	
Nombre de calculatrices de prêt en ligne	14
Nombre de blogues sur Fairstone.ca au sujet de la littératie financière	183
Nombre d'employés bénévoles aux programmes JA	44
Montant engagé dans le cadre du partenariat avec JA Canada	65 000 \$

PROTÉGER NOS VALEURS COMMUNES

LA CYBERSÉCURITÉ EST LA RESPONSABILITÉ DE TOUS PAGE 50	
Pourcentage d'employés qui ont suivi la formation sur la cybersécurité	90%
CONDUITE ÉTHIQUE PAGE 53	
Pourcentage d'employés qui ont suivi la formation sur la conformité	96%
Nombre de minutes de formation essentielle à la conformité chaque année	155

RÉDUIRE NOS INCIDENCES OPÉRATIONNELLES

EMPREINTE CARBONE ASSOCIÉE À NOS ACTIVITÉS PAGE 56	
Total des émissions de GES en 2023	2 823 tCO₂e
Émissions de GES de la portée 1	1 840 tCO ₂ e
Émissions de GES de la portée 2	983 tCO ₂ e
Total des émissions de GES en 2022	2 607 tCO₂e
Émissions de GES de la portée 1	1 707 tCO ₂ e
Émissions de GES de la portée 2	901 tCO ₂ e
Total des émissions de GES en 2021	2 549 tCO₂e
Émissions de GES de la portée 1	1 645 tCO ₂ e
Émissions de GES de la portée 2	904 tCO ₂ e

Les questions ou commentaires concernant notre approche sont les bienvenus à l'adresse suivante : media@fairstone.ca

