
Rapport d'étape sur l'accessibilité 2025



Table des matières

	Renseignements généraux	3		Consultations	11
3	À propos de la Banque Fairstone				
4	À propos de l'accessibilité				
5	Processus de rétroaction				
	Secteurs d'intervention	6		Rétroaction sur l'accessibilité	12
7	Emploi				
8	Environnement bâti				
9	Technologies de l'information et de la communication (TIC)				
9	Communication non-TIC				
10	Acquisition de biens et de services				
10	Conception et prestation de programmes et de services				



À propos de la Banque Fairstone

La Banque Fairstone du Canada et ses filiales offrent des solutions financières novatrices, accessibles et fiables qui permettent aux Canadiens et aux Canadiennes d'atteindre leurs objectifs financiers.

Conjointement, nous offrons des prêts hypothécaires résidentiels et commerciaux, des produits d'épargne des particuliers et des CPG, du financement de détail et automobile, des cartes de crédit et des prêts numériques, en plus de prêts personnels garantis et non garantis, tant en ligne que dans plus de 255 succursales d'un océan à l'autre. Établis au Canada depuis longtemps, nous sommes fiers d'être la plus importante banque de financement alternatif au Canada.

Guidés par nos piliers de responsabilité sociale d'entreprise, nous nous efforçons de créer une incidence durable et significative. En favorisant la santé, l'équité et le bien-être financier, nous donnons aux personnes et aux communautés les moyens de s'épanouir. Nous croyons fermement à l'égalité des chances, de l'accès et du respect. Cette conviction nous pousse à bâtir un milieu inclusif, où chacun a les moyens de s'épanouir – car la réussite de nos communautés est aussi la nôtre.



À propos de l'accessibilité

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) s'applique au gouvernement fédéral et aux organismes réglementés par le gouvernement fédéral, comme les banques, les compagnies aériennes et les compagnies de téléphone. Elle exige que ces organisations publient un Plan d'accessibilité décrivant les stratégies visant à éliminer les obstacles et à améliorer l'accessibilité d'ici 2040.

Ces plans doivent comprendre des politiques, des programmes, des pratiques et des services visant à cerner, à éliminer et à prévenir les obstacles. En vertu de la Loi, la Banque Fairstone doit se conformer et publier un Plan d'accessibilité qui décrit en détail les mesures prises pour éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Tout au long du rapport d'étape sur l'accessibilité 2025 de la Banque Fairstone, nous présentons nos mesures concrètes pour améliorer nos pratiques en matière d'accessibilité et éliminer progressivement les obstacles en mettant l'accent sur les sept domaines suivants :

- ✓ **Emploi**
- ✓ **Environnement bâti**
- ✓ **Technologies de l'information et de la communication (TIC)**
- ✓ **Communications autres que les TIC**
- ✓ **Conception et prestation de programmes et de services**
- ✓ **Acquisition de biens, de services et d'installations**
- ✓ **Transport**

Processus de rétroaction

Le vice-président, Service à la clientèle et ventes, Centre d'appels, a été désigné pour recevoir les commentaires sur l'accessibilité et assurera la coordination avec les experts internes en la matière responsables de chacun des sept domaines prioritaires afin de respecter les nouvelles obligations décrites dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, au besoin.

Fairstone accueille favorablement les commentaires des membres du public, des clients, des employés et des groupes représentant les intérêts des personnes handicapées sur les sujets suivants :

- La façon dont la Banque Fairstone met en œuvre son Plan d'accessibilité.
- Les obstacles à l'accessibilité rencontrés par les employés de la Banque Fairstone et les personnes qui interagissent avec la Banque Fairstone.

Un accusé de réception sera transmis de la même manière que les commentaires ont été reçus, à moins qu'il ne soit demandé par un autre canal ou dans un autre format. Les commentaires peuvent être fournis de façon anonyme, auquel cas aucun accusé de réception ne sera émis.



Les commentaires peuvent être envoyés au vice-président, Service à la clientèle et ventes, Centre d'appels, par l'un des moyens suivants :

 **Numéro sans frais :**

1 800 995-2274

 **Site Web de la Banque Fairstone :**

BanqueFairstone.ca/Nous-joindre

 **Adresse courriel :**

Accessibility@Fairstone.ca

 **Adresse postale :**

Banque Fairstone du Canada
À l'attention du : vice-président, Service à la clientèle et ventes, Centre d'appels
145, rue King Ouest, bureau 2300
Toronto (Ontario) M5H 1J8

Vous pouvez utiliser le numéro sans frais, l'adresse courriel ou l'adresse postale indiqués ci-dessus pour demander un format différent de notre processus de rétroaction, de notre Plan d'accessibilité ou de nos rapports d'étape.

Secteurs d'intervention

En août 2024, la Banque Fairstone a cerné et documenté les obstacles à l'accessibilité dans son plan d'accessibilité triennal et s'est engagée à améliorer l'accessibilité à l'échelle de la Banque Fairstone et, dans la mesure du possible, à étendre ces engagements aux clients et aux employés des sociétés affiliées de la Banque Fairstone.



Le présent rapport d'étape donne un aperçu des progrès que nous avons réalisés depuis la publication du Plan d'accessibilité, dans six secteurs d'intervention :

EMPLOI		
	Possibilités d'améliorer l'accessibilité	Progrès réalisés ou prévus
Amélioration des programmes de formation	Révision et déploiement du module de formation sur l'accessibilité, en mettant l'accent sur l'intégration des commentaires issus de notre sondage de consultation.	Le programme de formation sur l'accessibilité à l'intention des employés a fait l'objet d'une refonte au cours du premier trimestre de 2025. Le programme de formation amélioré sera lancé au cours du deuxième trimestre de 2025 et devra être complété par l'ensemble des employés.
	Ajout d'un module sur la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI) qui traite spécifiquement de l'inclusion des personnes handicapées, en veillant à ce que tous les employés comprennent les défis auxquels font face les personnes en situation de handicap et les façons de les soutenir efficacement.	Dans le cadre de l'expérience d'apprentissage en matière de DEI de la Banque Fairstone, une courte vidéo de formation de cinq minutes sur l'« inclusion des personnes handicapées » a été lancée le 22 novembre 2024 pour les employés et portait sur la façon de créer un milieu de travail inclusif pour les employés ayant différents handicaps. Les taux de complétion pour cette formation sont les suivants : • Québec : 100 % • Atlantique : 98 % • Ouest : 99 % • Services centralisés : 99 % • Ontario : 100 %
Examen et mise à jour des politiques	Effectuer un examen de la politique actuelle relative aux mesures d'adaptation pour s'assurer qu'elle répond aux besoins des employés handicapés. Mettre à jour la politique afin d'y inclure des lignes directrices plus claires sur les demandes et la mise en œuvre de mesures d'adaptation.	Des travaux sont en cours pour effectuer un examen de la politique actuelle relative aux mesures d'adaptation pour s'assurer qu'elle répond aux besoins des employés handicapés et qu'elle comprend des balises claires sur la demande et la mise en œuvre de mesures d'adaptation.
	Établir un processus simplifié pour les évaluations ergonomiques. Cela devrait comprendre des étapes claires pour les employés qui demandent des évaluations et des procédures de suivi afin de s'assurer que les ajustements sont efficaces.	L'échéance de ces travaux est au quatrième trimestre de 2025.

EMPLOI		
	Possibilités d'améliorer l'accessibilité	Progrès réalisés ou prévus
Création d'une culture d'accessibilité	Lancer une campagne d'expérience d'apprentissage visant à renforcer la compréhension des enjeux liés à la diversité, à l'équité et à l'inclusion à l'échelle de l'organisation.	Un programme de sensibilisation à l'intention des employés est en cours d'élaboration et sera lancé en 2025. Le programme comprendra une formation obligatoire pour tout le personnel, des articles et « Pleins feux » réguliers sur notre intranet, ainsi que des outils pratiques pour aider les employés à appliquer des pratiques inclusives dans leur travail quotidien. Cette initiative favorisera la compréhension, l'empathie et la responsabilité partagée en matière d'accessibilité, tout en soutenant le respect des obligations de formation de la <i>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> (LAPHO) et en renforçant notre engagement général à l'égard d'un milieu de travail inclusif et exempt d'obstacles.
	Jeter les bases de l'inclusion et de l'accessibilité en intégrant un langage inclusif dans nos communications et en renforçant les connaissances au moyen de la formation continue et d'un dialogue constant.	
	Assurer la représentation des personnes handicapées dans les images et les communications internes et externes, en mettant en valeur la diversité et l'inclusion dans le matériel promotionnel et de marketing.	
	Campagnes de sensibilisation Promouvoir les programmes existants et les initiatives à venir visant à soutenir les employés handicapés. Améliorer les programmes de promotion de la santé mentale et de sensibilisation à celle-ci en détaillant ce qui a été réalisé jusqu'à maintenant et les nouvelles initiatives à venir.	
	Séances d'information (équipe de la succursale et du Service à la clientèle)	
	Organiser des séances d'information sur le processus d'embauche afin de sensibiliser les gestionnaires et le personnel des RH aux pratiques exemplaires en matière d'entrevue et de renforcer l'inclusion.	
ENVIRONNEMENT BÂTI		
	Possibilités d'améliorer l'accessibilité	Progrès réalisés ou prévus
Examen et mise à jour des politiques	Procéder à un examen des lignes directrices de construction de Fairstone pour veiller à ce que les commentaires issus de notre sondage de consultation soient pris en compte, et pour veiller à ce que nos emplacements soient accessibles et accueillants pour tout le monde.	Les travaux d'examen des lignes directrices de construction de la Banque Fairstone sont prévus pour le troisième trimestre de 2025.

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC)		
	Possibilités d'améliorer l'accessibilité	Progrès réalisés ou prévus
Amélioration de la communication relative au processus d'accessibilité	La Banque Fairstone s'engage à améliorer l'accessibilité des communications en faisant une meilleure promotion de ses services existants et en élargissant son offre. À l'heure actuelle, nous offrons des services pour les opérations par carte de crédit et de financement de détail, mais nous sommes conscients de la possibilité d'améliorer leur visibilité et d'élargir leur offre à notre secteur d'activité de crédit direct affilié. Plus précisément, nous avons établi un numéro de téléimprimeur, mis en œuvre un service de relais par protocole Internet et intégré un système d'appel de relais vidéo au moyen du Service de relais vidéo canadien (SRV Canada). En améliorant la visibilité de ces services, nous veillons à ce que tous nos clients et employés aient accès aux outils dont ils ont besoin pour communiquer efficacement.	Pour appuyer notre engagement à améliorer les services propres à l'accessibilité, un nouvel outil de travail pour les employés de nos centres d'appels de cartes de crédit et de financement de détail a été mis en place en novembre 2024. De plus, la formation sur l'accessibilité à l'intention des employés de notre centre d'appels de financement de détail a été mise à l'essai en mars 2025, et elle s'ajoutera à la formation sur l'accessibilité à l'intention des employés de la Banque Fairstone qui est en cours de refonte.
COMMUNICATION NON-TIC		
	Possibilités d'améliorer l'accessibilité	Progrès réalisés ou prévus
Amélioration du langage et des services	Fairstone s'engage à simplifier le langage dans les documents et les politiques, à fournir des documents dans des formats accessibles lorsque c'est possible et à améliorer notre programme d'accessibilité au fil du temps. Nous offrirons de la formation aux employés sur la rédaction dans un langage clair, procéderons régulièrement à l'examen et à la mise à jour des documents, et créerons et mettrons à disposition un glossaire des termes couramment utilisés.	Nous nous engageons à améliorer la documentation en matière d'accessibilité dans l'ensemble de nos secteurs d'activité. Une révision de toutes les procédures opérationnelles normalisées est en cours afin de s'assurer qu'elles sont conformes à notre engagement envers l'accessibilité. Ces efforts visent à outiller adéquatement les employés pour répondre efficacement aux demandes liées aux situations de handicap. Une révision complète des politiques est prévue pour le quatrième trimestre de 2025.
	Nous élaborerons des processus clairs pour les demandes de clients pour des documents en formats accessibles. En consultant les personnes handicapées, nous améliorerons continuellement notre programme d'accessibilité à l'intention des clients afin d'assurer l'inclusion. Nous examinons activement ces domaines et adapterons nos processus au besoin au fil du temps.	

ACQUISITION DE BIENS ET DE SERVICES		
	Possibilités d'améliorer l'accessibilité	Progrès réalisés ou prévus
Améliorations apportées aux ententes contractuelles	Au cours des prochaines années, Fairstone s'efforcera d'améliorer les ententes contractuelles en intégrant des exigences en matière d'accessibilité dans les ententes pertinentes et en mettant à jour la norme d'approvisionnement stratégique pour veiller à ce que les caractéristiques d'accessibilité soient prises en compte lors de l'évaluation des biens et des services fournis par des tiers.	Des travaux visant à améliorer les accords contractuels de la Banque Fairstone (si nécessaire) sont prévus pour le quatrième trimestre de 2025.
CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES		
	Possibilités d'améliorer l'accessibilité	Progrès réalisés ou prévus
Services aux employés	Plusieurs initiatives ont été mises en place au cours de la dernière année, alors que la Banque Fairstone fait la promotion d'une aide personnalisée par l'entremise de conseillers en prestations attirés. Les mesures de soutien en santé mentale ont été améliorées pour inclure divers services comme des conseils, des groupes de thérapie et des ateliers de pleine conscience, ainsi qu'un carrefour centralisé de ressources en santé mentale sur notre intranet.	Les travaux visant à améliorer les ressources actuelles des employés commenceront au troisième trimestre de 2025.
Services aux clients	En ce qui concerne les services aux clients, la Banque Fairstone vise à améliorer l'accessibilité physique à tous ses emplacements. Par conséquent, lorsque nous apporterons des améliorations locatives ou choisirons de nouveaux emplacements, nous demanderons que des portes automatisées, des rampes d'accès et des toilettes accessibles soient incluses, conformément à notre engagement en matière d'environnement bâti.	Conformément au secteur d'intervention de l'environnement bâti, les travaux de révision des lignes directrices de construction de la Banque Fairstone sont prévus pour le troisième trimestre de 2025.
TRANSPORTS		
	Comme il est mentionné dans le Plan d'accessibilité de la Banque Fairstone, les activités de la Banque Fairstone ne comportent pas de services de transport importants et n'exigent donc pas de plan d'action.	

Pour en savoir plus sur l'engagement de la Banque Fairstone à l'égard de l'accessibilité, consultez le site : BanqueFairstone.ca/Accessibilite

Consultations

Dans le cadre de l'élaboration de ce rapport de suivi, la Banque Fairstone a mené un sondage interne afin d'évaluer l'efficacité des améliorations en matière d'accessibilité, tant pour les clients que pour les employés.

Un total de 86 employés ont répondu au sondage. Les participants ont été invités à indiquer s'ils vivaient avec un handicap, étaient proches aidants, travaillaient auprès de la clientèle ou supervisaient une personne en situation de handicap. L'objectif était d'évaluer les progrès réalisés au cours de la dernière année et de recueillir des pistes d'amélioration.

Bien que le Plan d'accessibilité en soit encore à ses débuts, les résultats montrent que des changements positifs sont déjà perçus par les employés. Leurs commentaires sont en ligne avec les objectifs du plan, et la Banque Fairstone demeure déterminée à poursuivre sur cette lancée.



Rétroaction sur l'accessibilité

La Banque Fairstone n'a reçu aucun commentaire ni aucune question sur l'accessibilité depuis août 2024 dans le cadre du processus de soumission centralisé de rétroaction sur l'accessibilité.

