

---

# Rapport d'étape sur l'accessibilité 2026



# Table des matières

|  |   |
|--|---|
|  Renseignements généraux <b>3</b> |  Consultations <b>11</b>                   |
| 3 À propos de la Banque Fairstone  |   |
| 4 À propos de l'accessibilité  |   |
| 5 Processus de rétroaction   |   |
|  Secteurs d'intervention <b>6</b> |  Rétroaction sur l'accessibilité <b>12</b> |
| 7 Emploi   |   |
| 8 Environnement bâti   |   |
| 8 Technologies de l'information et de la communication (TIC)   |   |
| 9 Communication (non-TIC)  |   |
| 9 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, y compris la Fairstone Financière Inc. et la Compagnie Home Trust, 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 certificats de placement garanti (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 260 succursales d'un océan à l'autre. Forte de près de 100 ans d'histoire, la Banque Fairstone est la banque de financement alternatif au Canada au service d'environ deux millions de clients à l'échelle nationale. Notre modèle d'affaires diversifié, nos solides pratiques de gestion des risques et notre approche axée sur les clients favorisent notre résilience financière à long terme et une croissance responsable.

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 est tenue de s'y conformer et de 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 2026 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 de contact, 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.

La Banque 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 de contact, par l'un des moyens suivants :**

**📞 Numéro sans frais :**  
1 800 995-2274

**🌐 Site web :**  
[BanqueFairstone.ca/Nous-joindre](http://BanqueFairstone.ca/Nous-joindre)

**✉ Adresse courriel :**  
[Accessibility@Fairstone.ca](mailto:Accessibility@Fairstone.ca)

**✉ Adresse postale :**  
Banque Fairstone du Canada  
À l'attention du : vice-président, Service à la clientèle et ventes, Centre de contact  
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.

Depuis que la Banque Fairstone a publié son premier Plan d'accessibilité en 2024, la Banque a connu des changements opérationnels importants à la suite de sa fusion avec la Compagnie Home Trust, qui a été officiellement conclue le 8 janvier 2025.

Lors de la période visée par le rapport en 2025, la Banque Fairstone s'est concentrée sur l'intégration des systèmes, des processus et des structures de gouvernance dans l'ensemble de l'organisation fusionnée. Ce travail a été effectué pour unifier la capacité de la Banque à fournir des produits et des services financiers accessibles aux clients partout au Canada, y compris aux personnes handicapées.

Par conséquent, certaines actions et certains calendriers contenus originellement dans le Plan d'accessibilité ont dû être revus pour garantir l'alignement sur le modèle opérationnel fusionné et les priorités de l'entreprise. Bien que les progrès ont continué dans plusieurs secteurs d'intervention, certaines actions planifiées demeurent en cours ou ont été terminées plus tard qu'originellement anticipé.

Les considérations en matière d'accessibilité continueront d'être incorporées à même les activités d'intégration, et la mise à jour des obstacles précédemment cernés, des mesures prises et des calendriers est reflétée dans les secteurs d'intervention ci-dessous.



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  |
| <b>Amélioration des programmes de formation</b> | Revoir et déployer le module de formation sur l'accessibilité, en mettant l'accent sur l'intégration des commentaires issus de notre sondage de consultation.   | Le programme amélioré de formation sur l'accessibilité à l'intention des employés a été finalisé au deuxième trimestre de 2026 et sera lancé pour l'ensemble des employés au troisième trimestre de 2026.   |
| <b>Examen et mise à jour des politiques</b>     | 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. | Lors de la période visée par le rapport en 2025, les activités planifiées ont été affectées par des changements opérationnels à la suite de la fusion avec la compagnie Home Trust.<br><br>Alors que la Banque Fairstone continue d'intégrer ses politiques, ses processus et ses cadres de gouvernance dans l'ensemble de l'organisation, cet engagement sera mis en œuvre par le biais d'activités plus larges d'alignement de l'entreprise. Le progrès réalisé sur cet engagement sera reflété dans de futurs rapports d'accessibilité.<br><br>Nonobstant ce qui précède, l'accessibilité demeure une grande priorité pour la compagnie. Des personnes dévouées continuent de soutenir ce travail et aucune inquiétude substantielle n'a été soulevée. |
|   | Établir un processus simplifié pour les évaluations ergonomiques. Cela devrait comprendre des étapes claires pour les employés qui demandent des évaluations ainsi que des procédures de suivi afin de s'assurer que les ajustements sont efficaces.  |   |
| <b>Création d'une culture d'accessibilité</b>   | 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.   |   |
|   | 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.   |   |

| EMPLOI   |  |   |
|--|--|---|
|  | Possibilités d'améliorer l'accessibilité   | Progrès réalisés ou prévus  |
| 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.   | Lors de la période visée par le rapport en 2025, les activités planifiées ont été affectées par des changements opérationnels à la suite de la fusion avec la compagnie Home Trust.   |
|  | Séances d'information (équipe de la succursale et du Service à la clientèle)   | Alors que la Banque Fairstone continue d'intégrer ses politiques, ses processus et ses cadres de gouvernance dans l'ensemble de l'organisation, cet engagement sera mis en œuvre par le biais d'activités plus larges d'alignement de l'entreprise. Le progrès réalisé sur cet engagement sera reflété dans de futurs rapports d'accessibilité.   |
|  | 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.   | Nonobstant ce qui précède, l'accessibilité demeure une grande priorité pour la compagnie. Des personnes dévouées continuent de soutenir ce travail et aucune inquiétude substantielle n'a été soulevée.   |
| 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 la Banque 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 lignes directrices internes de la Banque Fairstone abordant l'accessibilité dans tous les locaux de Fairstone, et notamment les meubles accessibles, ont été publiées initialement en 2024 et récemment mises à jour en mars 2026.  |
| 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. | Lors de la période visée par le rapport en 2025, les activités planifiées ont été affectées par des changements opérationnels à la suite de la fusion avec la compagnie Home Trust.<br><br>Alors que la Banque Fairstone continue d'intégrer ses politiques, ses processus et ses cadres de gouvernance dans l'ensemble de l'organisation, cet engagement sera mis en œuvre par le biais d'activités plus larges d'alignement de l'entreprise. Le progrès réalisé sur cet engagement sera reflété dans de futurs rapports d'accessibilité.<br><br>Nonobstant ce qui précède, l'accessibilité demeure une grande priorité pour la compagnie. Des personnes dévouées continuent de soutenir ce travail et aucune inquiétude substantielle n'a été soulevée. |

| <b>COMMUNICATION (NON-TIC)</b>                             |  |  |
|--|--|--|
|  | <b>Possibilités d'améliorer l'accessibilité</b>  | <b>Progrès réalisés ou prévus</b>  |
| <b>Amélioration du langage et des services</b>             | <p>La Banque 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.</p> | <p>Lors de la période visée par le rapport en 2025, les activités planifiées ont été affectées par des changements opérationnels à la suite de la fusion avec la compagnie Home Trust.</p> <p>Alors que la Banque Fairstone continue d'intégrer ses politiques, ses processus et ses cadres de gouvernance dans l'ensemble de l'organisation, cet engagement sera mis en œuvre par le biais d'activités plus larges d'alignement de l'entreprise. Le progrès réalisé sur cet engagement sera reflété dans de futurs rapports d'accessibilité.</p> <p>Nonobstant ce qui précède, l'accessibilité demeure une grande priorité pour la compagnie. Des personnes dévouées continuent de soutenir ce travail et aucune inquiétude substantielle n'a été soulevée.</p> <p>Les pratiques actuelles comprennent la consultation de fonctions opérationnelles telles que les Affaires juridiques, la Conformité, le Marketing et les Ressources humaines à propos des politiques, des documents internes et du matériel destiné aux clients, ainsi que la prise en compte de l'accessibilité, y compris de l'utilisation du langage clair, au sein de ce travail.</p> |
|  | <p>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.</p>  |  |
| <b>ACQUISITION DE BIENS ET DE SERVICES</b>                 |  |  |
|  | <b>Possibilités d'améliorer l'accessibilité</b>  | <b>Progrès réalisés ou prévus</b>  |
| <b>Améliorations apportées aux ententes contractuelles</b> | <p>Au cours des prochaines années, la Banque 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.</p>  | <p>Lors de la période visée par le rapport en 2025, nous avons introduit des lignes directrices d'approvisionnement pour intégrer les considérations d'accessibilité dans les décisions d'approvisionnement, en plus de renouveler les modèles d'appels d'offres pour refléter cette évolution.</p>  |

| CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES |   |  |
|---|---|--|
|   | Possibilités d'améliorer l'accessibilité  | Progrès réalisés ou prévus   |
| <b>Services aux employés</b>                          | <p>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 tels que 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.</p> | <p>Lors de la période visée par le rapport en 2025, les activités planifiées ont été affectées par des changements opérationnels à la suite de la fusion avec la compagnie Home Trust.</p> <p>Alors que la Banque Fairstone continue d'intégrer ses politiques, ses processus et ses cadres de gouvernance dans l'ensemble de l'organisation, cet engagement sera mis en œuvre par le biais d'activités plus larges d'alignement de l'entreprise. Le progrès réalisé sur cet engagement sera reflété dans de futurs rapports d'accessibilité.</p> <p>Nonobstant ce qui précède, l'accessibilité demeure une grande priorité pour la compagnie. Des personnes dévouées continuent de soutenir ce travail et aucune inquiétude substantielle n'a été soulevée.</p> <p>Les programmes existants de services aux employés ont été consolidés et améliorés en fonction des commentaires des employés, et l'entreprise continuera de recueillir de la rétroaction et de se concentrer sur l'amélioration continue.</p> |
| <b>Services aux clients</b>                           | <p>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.</p>   | <p>Les lignes directrices internes de la Banque Fairstone abordant l'accessibilité dans tous les locaux de Fairstone, et notamment les meubles accessibles, ont été publiées initialement en 2024 et récemment mises à jour en mars 2026.</p>  |
| TRANSPORT   |   |  |
|   | <p>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.</p>   |  |

Pour en savoir plus sur l'engagement de la Banque Fairstone à l'égard de l'accessibilité, consultez le site : [BanqueFairstone.ca/Accessibilite](https://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 100 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.

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

Depuis août 2024, le processus de rétroaction sur l'accessibilité de la Banque Fairstone n'a pas reçu de questions ou de commentaires substantiels en lien avec l'accessibilité. De plus, aucun problème en matière de conformité sur l'accessibilité n'a été relevé par ce qui a été soumis par le biais de ces canaux.

