

# Code pour les aînés de l'ABC

Rapport annuel de la Banque HomeEquity

2022



# Un nouveau chapitre pour la Banque HomeEquity

Message de notre président et chef de la direction



*Avec des plans fermement mis en place pour refléter notre nouvel engagement d'être une entreprise centrée sur le client, 2023 promet d'être une autre année exceptionnelle pour la banque. Je suis plus motivé que jamais à poursuivre mes efforts afin de respecter et d'honorer les principes du Code pour les aînés, tout en procurant aux Canadiens de 55 ans et plus des solutions de planification financière innovantes pour qu'ils puissent profiter d'une sécurité financière à la retraite, dans la résidence qu'ils aiment tant. »*



À la Banque HomeEquity, le client est au cœur de tout ce que nous faisons et nous sommes extrêmement fiers d'avoir bâti une entreprise qui remplit constamment sa mission de championne auprès des personnes de 55 ans et plus.

Dans cette optique, nous avons été ravis d'annoncer notre acquisition par le Régime de retraite des enseignantes et des enseignants de l'Ontario l'été dernier. Nous avons aussi accueilli un nouveau Conseil d'administration talentueux et diversifié en août 2022, dont les membres ont déjà eu un impact important sur notre travail en tant que partisans et défenseurs du Code pour les aînés.

Avec leur soutien, nous avons lancé notre nouvelle initiative « Vision et ambition de l'expérience client », un investissement majeur à l'échelle de l'entreprise visant à renforcer l'expertise pertinente et la responsabilité dans chaque service, à établir de nouvelles normes, à simplifier les processus et à élargir notre répertoire de ressources de formation sur la fraude et la maltraitance des aînés. Nous considérons ces investissements dans nos clients comme un prolongement de notre culture primée qui renforcera notre compréhension de nos clients afin que nous puissions en faire toujours davantage pour leur permettre de disposer des ressources financières nécessaires pour vivre leur retraite comme ils le souhaitent.

Cependant, pour nous, être une entreprise centrée entièrement sur le client ne s'arrête pas là, car la sécurité financière à la retraite dépend de bien plus que de vos finances. En tant que seule banque au pays à se consacrer exclusivement au service des Canadiens de 55 ans et plus, depuis 36 ans, nous continuons à nous exprimer au sujet des tendances sociétales et des questions qui touchent ce groupe démographique.

Ainsi, nous avons célébré notre toute première édition des Prix des héros des soins à domicile en 2022, lors de la Journée des préposés aux services de soutien personnel. Ce fut l'occasion de souligner le travail essentiel des préposés aux services de soutien personnel, tout en provoquant des conversations dans les médias sur le fait que seulement 12 % des Canadiens qui souhaitent vieillir chez eux ont les moyens de payer les soins à domicile dont ils ont besoin pour le faire.

Alors que de plus en plus de Canadiens reconnaissent la valeur affective et financière de leur résidence, il est important pour nous de continuer à remettre en question les stéréotypes qui entourent la catégorie des prêts hypothécaires inversés et ce que cela signifie de vieillir et de prendre sa retraite au Canada.

Avec des plans fermement mis en place pour refléter notre nouvel engagement d'être une entreprise centrée sur le client, 2023 promet d'être une autre année exceptionnelle pour la banque. Je suis plus motivé que jamais à poursuivre mes efforts afin de respecter et d'honorer les principes du Code pour les aînés, tout en procurant aux Canadiens de 55 ans et plus des solutions de planification financière innovantes afin qu'ils puissent profiter d'une sécurité financière à la retraite, dans la résidence qu'ils aiment tant.

**Steven Ranson**  
*Président et chef de la direction*

# Aperçu du **rapport annuel**

La Banque HomeEquity est fière d'être la seule banque au Canada à se consacrer uniquement aux propriétaires canadiens de 55 ans et plus. Nous aidons avec passion les Canadiens propriétaires de leur résidence à jouir de leur retraite selon leurs souhaits, et ce, dans toutes nos actions. Nous sommes heureux de vous transmettre le troisième rapport annuel sur le Code pour les aînés de la Banque HomeEquity et de continuer nos efforts pour respecter, incarner et défendre les principes du Code pour les aînés, par l'entremise de multiples activités cette année.

La Banque HomeEquity est fière de sa solide culture en matière de responsabilité fiscale et réglementaire. En tant que seule banque au pays à se consacrer exclusivement au service des propriétaires canadiens de 55 ans et plus, nous sommes ravis de vous présenter notre Rapport 2022 sur le Code pour les aînés, qui souligne les efforts déployés par notre entreprise pour assurer la conformité à la réglementation et mieux servir les Canadiens vieillissants.

En tant que banque canadienne de l'annexe I, qui accorde la priorité à la sécurité et au confort des aînés canadiens, il est primordial que nous continuions à sensibiliser le public, à lui inspirer confiance et à offrir à nos précieux clients la tranquillité d'esprit que leur procure le choix d'une solution financière sûre.

**Shyam Nagarajan**  
Vice-président principal et chef de la gestion des risques



## Voici les sections du présent rapport annuel :

- **Le Code pour les aînés en bref**



- **Les sept principes du Code pour les aînés**



- **Un mot de notre championne des aînés**



- **La concrétisation du Code pour les aînés à la Banque HomeEquity**



## Le Code pour les aînés en bref

**En juillet 2019, l'Association des banquiers canadiens (ABC) a publié son Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés, également appelé le Code pour les aînés ou simplement le Code. À titre de membre de l'Association, la Banque HomeEquity a rapidement adopté le Code pour les aînés.**

Les codes de conduite comme celui-ci sont des engagements qui ne sont pas prescrits par la loi et que les membres de l'ABC prennent envers le public. La conformité au Code pour les aînés au sein des membres de l'ABC est encadrée par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

Le Code pour les aînés a établi sept principes destinés aux banques afin de les guider dans leur offre de produits et services bancaires aux aînés canadiens, les personnes de plus de 60 ans, y compris dans la mise en œuvre de normes d'accessibilité pertinentes.

Conformément au Code, chaque institution membre de l'ABC doit nommer un membre de la direction pour défendre les intérêts des aînés. La Banque HomeEquity a choisi **Yvonne Ziomecki-Fisher, notre vice-présidente directrice du marketing et des ventes**, pour endosser le rôle de championne des aînés, qu'elle occupe depuis la mise en place du Code. Yvonne continue d'exercer son leadership avec enthousiasme, en appliquant le Code pour les aînés et en favorisant une prise de conscience face aux enjeux touchant les aînés canadiens.

En 2022, Yvonne a joué un rôle déterminant en dialoguant avec des experts et des organisations représentant ce groupe d'âge dans notre culture et notre vie quotidienne, notamment en participant à l'émission Marilyn Denis Show pour discuter du désir des Canadiens de vieillir chez eux. Elle est impatiente de poursuivre ce travail, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la Banque HomeEquity en tant que championne des aînés, surtout avec l'avenir financier incertain qui se profile à l'horizon pour 2023.

## Le sept principes du Code

La Banque HomeEquity est résolue à respecter les sept principes du Code :

01

Établir et mettre en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés à l'appui du Code.

02

Communiquer efficacement avec les aînés.

03

Offrir la bonne formation à nos employés et représentants qui interagissent avec les aînés.

04

Mettre à la disposition de nos employés et représentants qui interagissent avec les clients les ressources nécessaires pour mieux comprendre les besoins bancaires de cette clientèle.

05

S'efforcer d'atténuer les torts financiers que pourraient subir les aînés.

06

Tenir compte des données démographiques du marché et des besoins des Canadiens plus âgés lors de fermetures de succursales.

07

Communiquer publiquement les mesures prises pour appuyer les principes du Code.

## Un mot de **notre championne des aînés**

« Une entreprise axée sur la clientèle sait écouter ses clients et les comprendre. »

« Notre équipe passionnée continue d'apporter une expertise et des connaissances approfondies à chaque occasion, afin de motiver, d'informer et de représenter les Canadiens de 55 ans et plus. Cette année, nous avons haussé la barre quant aux résultats que nous pouvons obtenir pour eux. »

Depuis plusieurs années, nous bâtissons un cadre de respect et de dignité qui guide les actions de notre équipe et nos façons de faire en tant qu'institution. Voilà pourquoi je suis si confiante dans notre capacité à honorer notre engagement d'être une entreprise axée sur les clients. C'est une valeur que nous avons intégrée à notre culture.

Être « axé sur les clients » signifie d'être à l'écoute et de comprendre. En 2022, j'ai eu de nombreuses conversations fructueuses qui m'ont rappelé que chacun vit sa retraite différemment et que nous méritons tous d'être traités avec dignité et respect. Chaque connaissance que nous acquérons est un indicateur non seulement de notre mode de fonctionnement, mais aussi de la façon dont nous nous positionnons dans l'industrie et dans la société.

En mai dernier, Pattie Lovett-Reid s'est jointe à la Banque HomeEquity en tant que toute première chroniqueuse en chef des finances. La perspective, l'expérience et l'énergie que Pattie insuffle à son poste et à nos initiatives ont été une source d'inspiration dans les efforts que nous déployons pour inspirer les Canadiens en âge de prendre leur retraite et pour respecter les principes du Code pour les aînés.

Elle et le reste de notre équipe ont constamment contribué à faire bouger les choses, en offrant une perspective éclairée et renouvelée sur la retraite, à laquelle ce segment de la population peut s'identifier. Je sais aussi que nous n'en sommes qu'à nos débuts.

Les Canadiens de 55 ans et plus comptent parmi les membres les plus dynamiques de nos communautés et faire valoir leurs besoins de façon attentionnée et intègre figure au cœur de mon rôle. Pour 2023, j'anticipe avec plaisir la possibilité d'appliquer notre approche axée sur les clients à toutes nos communications et à nos activités de promotion, afin que nous puissions continuer de redéfinir ce que ça signifie de vieillir dans le monde d'aujourd'hui. »



**Notre championne des aînés**  
**Yvonne Ziomecki-Fisher**

Vice-présidente directrice  
du marketing et des ventes

# Le plan d'action de la Banque HomeEquity en faveur du Code pour les aînés

01

## Établir et mettre en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés pour l'application du Code

Depuis le premier jour, la Banque HomeEquity accorde la priorité à la conception de ses produits et services exclusivement pour les Canadiens de 55 ans et plus, afin de leur procurer une expérience client personnalisée et sur mesure.

Nous continuons à élaborer des politiques, des procédures et des communications qui trouveront écho en eux et refléteront les besoins uniques de ce segment de la population, tout en nous posant les questions suivantes : Comment pouvons-nous continuer à améliorer les produits et services que nous offrons aux Canadiens de 55 ans et plus? Que pouvons-nous faire pour nous assurer que ce groupe démographique se sente vu et compris par nous?

Nos mesures comprennent :

- L'intégration des principes du Code pour les aînés dans le cadre de gestion de la conformité réglementaire de la Banque;
- Le maintien des politiques et des procédures concernant l'ajout de procurations aux comptes clients;
- La création de politiques robustes en matière de fraude afin de gérer et d'atténuer les risques;
- Un processus de traitement des plaintes conçu pour assurer leur résolution de manière objective et équitable;
- Un processus de gestion des incidents consistant à signaler les plaintes, à faire enquête et à apporter des solutions.

### Nouveau en 2022

Notre monde ne cesse de se transformer. Les activités bancaires ont évolué de façon prononcée au cours de la dernière décennie, au même titre que notre attitude collective à l'égard de la retraite. En 2022, nous avons constaté la rapidité avec laquelle la situation financière des gens peut changer ainsi que les répercussions d'une société de plus en plus mondialisée et incertaine. Nous continuons à soutenir nos clients dans toutes les facettes de notre entreprise.

En juin 2022, la Banque HomeEquity a lancé un nouveau système de gestion des plaintes et un centre de ressources pour les plaintes, afin de veiller à ce que les plaintes des consommateurs soient gérées de façon efficace et dans les meilleurs délais. En plus des séances de formation obligatoires que doivent suivre chaque année les employés qui interagissent avec les clients, tous les membres des équipes peuvent accéder en tout temps aux modules d'apprentissage par l'intermédiaire du centre de ressources en ligne.

La Banque HomeEquity examine aussi les commentaires de ses clients sur Google et sur Trustpilot afin d'assurer la transparence, l'imputabilité et l'amélioration continue de l'expérience client.

# Le plan d'action de la Banque HomeEquity en faveur du Code pour les aînés

## 02

### Communiquer efficacement avec les aînés

***La confiance est le fondement de chacune de nos relations avec notre clientèle. Nos clients comptent sur les membres de notre équipe pour communiquer avec eux de façon claire et précise, et nous formons nos employés spécialement à cet effet.***

- Notre **politique de clarté du langage** permet à la Banque de s'assurer que ses communications sont axées sur le client, en étant claires, simples et honnêtes, tout en favorisant la compréhension des produits et services de la Banque.
- Dans toute la mesure du possible, nos spécialistes en prêts hypothécaires veillent à ce que les communications comme les formulaires de demande, les relevés annuels ou le matériel de marketing, soient également disponibles en **gros caractères** et en **braille**.
- Notre site Web est conforme aux **Règles pour l'accessibilité des contenus Web** (WCAG) 2.0 de niveau AA, et nos employés sont formés pour aider les clients à naviguer sur le site lorsqu'ils ont besoin d'assistance.

Nous continuons à améliorer nos communications pour nous assurer que tous nos clients se sentent à l'aise et confiants lorsqu'ils font affaire avec nous, ce qui a inspiré, en 2022, des initiatives pour des communications essentielles lors de contacts directs avec la clientèle.

#### Autres améliorations de l'accessibilité des contenus Web

- En 2022, la Banque HomeEquity a procédé à plusieurs mises à jour de son site Web afin d'en augmenter l'accessibilité pour les clients ayant des troubles de la vision :
  - ✓ Amélioration du contraste des couleurs des boutons du site Web;
  - ✓ Ajout de mots-clés substituts (ou « attributs substituts », « descriptions substituts ») aux mots-clés des images du site Web, afin de fournir un texte de rechange pour la navigation sur le site Web;
  - ✓ Mise à jour des descriptions de métadonnées pour les rendre conformes aux exigences de Google et améliorer le fonctionnement des dispositifs de lecture d'écran.



### **Relevés annuels remaniés récemment**

Depuis janvier 2022, les clients de la Banque HomeEquity reçoivent de nouveaux relevés annuels plus faciles à lire et remaniés en fonction de leurs commentaires et de leurs recommandations, afin de nous assurer que nos clients comprennent bien la situation de leur prêt hypothécaire inversé.

Notre conception remaniée comprenait un résumé simplifié des détails du prêt hypothécaire, présenté sous forme de sections claires : Sommaire du compte, Solde de fermeture et Détails sur le taux d'intérêt. Nous avons aussi ajouté une lettre d'accompagnement expliquant les renseignements présentés dans le nouveau relevé annuel, ainsi qu'une nouvelle Foire aux questions qui répond aux principales interrogations sur le relevé et les taux d'intérêt.

### **Vision d'avenir : créer une entreprise axée sur les clients**

En 2022, nous avons lancé notre « Vision et ambition pour l'expérience client », dans le cadre de notre stratégie visant à créer une entreprise véritablement axée sur les clients.

La Banque HomeEquity a procédé à une analyse approfondie des opérations et des processus des partenaires/clients à l'échelle de l'entreprise, afin d'élaborer une stratégie pluriannuelle qui rehaussera l'expérience que nous offrons aux clients à chaque étape du processus.

### **Notre vision de l'expérience client : procurer une expérience simple et en temps opportun, d'une seule voix et d'une seule main.**

L'initiative comporte des investissements dans l'amélioration de la formation, la gestion du rendement, l'application des normes de communication et l'accès à des outils pour contribuer à simplifier les processus, à développer de l'expertise pertinente, à assurer l'imputabilité et à créer une expérience client toujours meilleure.

# Le plan d'action de la Banque HomeEquity en faveur du Code pour les aînés

03

## Offrir la bonne formation à nos employés et à nos représentants qui interagissent avec les aînés

Les nouveaux employés disposent de six semaines à partir de leur date d'embauche pour suivre une formation unique – et consécutivement une formation annuelle de rafraîchissement –, en vue de se préparer à combler au mieux les besoins de notre clientèle. La formation porte sur les politiques de prévention de la fraude, les processus de gestion des incidents, la politique de clarté du langage, la politique de protection des renseignements personnels des clients ainsi que les procédures de traitement des plaintes.

Les nouveaux employés doivent, de plus, recevoir une formation obligatoire sur le programme Héros CHIP dans les 60 jours suivant leur embauche, afin de bien connaître les principes du Code pour les aînés. Cette formation touche notamment les sujets suivants :

- ✓ Bien comprendre les principes du Code;
- ✓ Connaître la marche à suivre en cas de procuration;
- ✓ Comment repérer les cas d'exploitation financière et les signes d'escroquerie;
- ✓ Quand et comment transmettre un dossier à l'échelon supérieur lorsqu'on suspecte un cas d'exploitation financière ou une escroquerie;
- ✓ Comment bien communiquer avec notre clientèle de 55 ans et plus.

Les employés qui interagissent avec les clients doivent suivre la formation sur le programme Héros CHIP chaque année.

**Reconnaître la maltraitance des aînés : Show me the Fraud** (lien en anglais seulement)

Le nombre d'arnaques par téléphone, par courriel

et sur les médias sociaux ciblant les Canadiens âgés de 55 ans et plus a considérablement augmenté depuis la pandémie. Sur notre site Web, nous proposons des ressources sous forme de blogues et de vidéos afin de fournir à nos clients, à nos partenaires et à nos employés les renseignements dont ils ont besoin pour se protéger, eux-mêmes et leurs proches, contre les fraudeurs et les arnaqueurs.

En 2022, la Banque HomeEquity a mis en œuvre un programme amélioré de formation sur la prévention de la maltraitance envers les aînés, en partenariat avec l'organisme Elder Abuse Prevention Ontario, à l'intention de nos équipes du service à la clientèle et du centre d'appels.

Animée par Laura Proctor, consultante en prévention des fraudes, la séance de formation Show Me the Fraud comportait une vue d'ensemble des différents types de fraudes visant les aînés canadiens et des façons dont les fraudeurs choisissent leurs cibles, afin d'aider les employés qui interagissent avec la clientèle à protéger les clients de la Banque HomeEquity.

La formation abordait les éléments suivants : la façon dont les fraudeurs ciblent les victimes, l'impact de la COVID-19, les principales fraudes en fonction du nombre de signalements et des pertes financières, les différents types d'escroquerie comme les arnaques en matière d'investissement, les arnaques amoureuses et les arnaques visant les grands-parents, ainsi que la manière d'effectuer un signalement des arnaqueurs et des fraudeurs.

## **Semaine de la planification financière de FP Canada** (lien en anglais seulement)

Nous ne nous contentons pas de parfaire nos connaissances, car il est primordial que tous les professionnels qui desservent ce segment de la population le fassent avec le même niveau de compréhension et de respect.

Lors de la Semaine de la planification financière de FP Canada en novembre 2022, la Banque HomeEquity a parrainé des séances de formation destinées aux planificateurs financiers et aux professionnels de l'industrie, sur l'utilisation de la valeur nette d'une résidence et sur les besoins uniques des Canadiens de 55 ans et plus.

04

## **Mettre à la disposition de nos employés et représentants qui interagissent avec les clients les ressources nécessaires pour les aider à mieux comprendre les besoins bancaires de cette clientèle**

En plus de la formation, nous fournissons aux employés en contact avec les clients des ressources complémentaires qui sont accessibles sur notre site intranet et qui incluent :

- ✓ Processus de la Banque HomeEquity concernant les procurations
- ✓ Processus concernant l'avis juridique indépendant
- ✓ Politique de clarté du langage
- ✓ Comment les employés peuvent accommoder les clients qui demandent d'accéder à des documents en braille ou en gros caractères
- ✓ Modules de formation en ligne pour référence continue
- ✓ Centre de ressources pour les plaintes visant à soutenir nos activités de traitement des plaintes
- ✓ Le Code pour les aînés

### **Causeries avec la Banque HomeEquity** *(HEB Talks)*

Nous encourageons nos employés à continuer de développer leurs compétences tout en approfondissant leur compréhension de nos clients, de nos activités et du paysage économique mondial qui influence notre secteur d'activité.

Causeries avec la Banque HomeEquity est une série de conférences internes conçues pour proposer de la formation, des sources de motivation, des conseils d'experts et des expériences personnelles afin

d'inspirer nos employés à progresser dans leur rôle et dans leur vie.

- Bruce Sellery, de Credit Canada, a abordé de précieuses habitudes et compétences en matière de littératie financière dans son exposé « Why Smart People Do Dumb Things with Their Money » (Pourquoi les gens intelligents font des choses stupides avec leur argent). Parmi ces compétences, il s'agissait notamment de choisir la solution financière qui répond aux besoins uniques de chaque personne, chose que nous tentons de communiquer à nos clients pour les aider dans leurs décisions quotidiennes.
- Patricia Lovett-Reid a partagé ses expériences personnelles lors d'une discussion sur « Le pouvoir de l'élan », soulignant l'importance pour les gens de faire les bons choix pour pouvoir atteindre leur potentiel.
- « L'Histoire de Boomerang », présentée par Anelynda Mielke-Gupta, stratège principale, Expérience client chez RBCx, qui met en lumière les expériences partagées de Canadiens de 55 ans et plus dans la lutte contre la solitude.

# Le plan d'action de la Banque HomeEquity en faveur du Code pour les aînés

05

## S'efforcer d'atténuer les torts financiers que pourraient subir les aînés

En tant que seule banque au pays à se consacrer aux Canadiens de 55 ans et plus, la Banque HomeEquity joue un rôle actif dans l'atténuation des torts financiers que pourraient subir les aînés, qu'ils soient clients de la Banque ou pas.

Fidèles à notre volonté de protéger les aînés canadiens des torts financiers dont ils pourraient être victimes, la Banque HomeEquity crée et propose activement des ressources tout au long de l'année pour contribuer à renseigner ses clients et le public sur des sujets importants en matière de bien-être financier.

### Littératie financière et autonomisation

#### Première chroniqueuse en chef des finances de la Banque HomeEquity

Experte financière et personnalité des médias, [Pattie Lovett-Reid s'est jointe à la Banque HomeEquity en mai 2022](#) (lien en anglais seulement) à titre de toute première chroniqueuse en chef des finances. Pattie apporte sa compréhension et ses connaissances approfondies des tendances démographiques, de l'immobilier, de la planification financière, de l'établissement de budgets, du fait de vieillir chez soi et d'autres sujets, à un ensemble d'initiatives de la Banque HomeEquity.

Que ce soit dans sa rubrique de conseils financiers sur le blogue de l'Hypothèque inversée CHIP, à titre d'experte financière dans les médias ou dans des exposés prononcés lors d'événements comme le ZoomerShow 2022, Pattie propose des conseils accessibles et un nouvel éclairage sur la « gestion de vos finances tout en vivant la retraite que vous méritez ».

#### Développer une résilience financière avec Credit Canada

- **Comment aider les Canadiens à gérer leur argent en périodes d'incertitude** : Yvonne Ziomecki-Fisher, championne des aînés, a représenté la Banque HomeEquity à la table ronde organisée par Credit Canada et parrainée par la Banque HomeEquity, dans le cadre du Mois de la littératie financière, au Canadian Club, pour discuter des réalités des Canadiens de 55 ans et plus.
- **Trousse de préparation financière pour les Canadiens de 55 ans et plus** (lien en anglais seulement) : une trousse d'outils numériques accessible gratuitement sur le site Web de Credit Canada, pour favoriser la tranquillité d'esprit des gens grâce à une planification financière proactive; présentée par Credit Canada et parrainée par la Banque HomeEquity.

## Créer une bibliothèque de ressources en ligne sur la littérature financière

La Banque HomeEquity a continué à alimenter son catalogue de documents d'information accessibles au public sur son site Web et sur ses réseaux sociaux, entre autres :

- **« Retire Savvy, Retire Happy – In the Home You Love »** (en anglais seulement) : ces webinaires ont initialement été diffusés en direct le 13 avril et le 14 septembre 2022. Ils demeurent accessibles gratuitement en tout temps sur notre **chaîne YouTube**.
- **« Should You Choose a Variable or Fixed-Rate Mortgage Right Now »** (juillet 2022) (en anglais seulement) : Blogue de Michelle Bates, rédactrice invitée sur les finances personnelles.
- **Home Run – The Reverse Mortgage Advantage:** (2021) (en anglais seulement) : un guide facile à lire sur la sécurité financière à la retraite, coécrit par Steve Ranson, PDG de la Banque HomeEquity, et vice-présidente directrice, Yvonne Ziomecki-Fisher de la Banque HomeEquity.
- **Catch the Scam:** (2020) (en anglais seulement) : une série de vidéos éducatives sur la détection et la prévention des arnaques les plus courantes a été réalisée en réponse aux menaces financières de plus en plus nombreuses auxquelles sont confrontés les aînés canadiens.



*Gérer vos finances tout en vivant la retraite que vous méritez. »*

– Pattie Lovett-Reid  
Chroniqueuse en chef des finances de la Banque HomeEquity

## Le plan d'action de la Banque HomeEquity en faveur du Code pour les aînés

06

### Tenir compte des données démographiques du marché et des besoins des aînés lorsque les banques procèdent à la fermeture de succursales

Ce principe ne s'applique pas à la Banque HomeEquity qui n'a pas de succursales.

07

### Communiquer publiquement les mesures prises pour appuyer les principes du Code

Dans l'esprit des **sept principes** du Code, nous avons documenté nos progrès relatifs aux initiatives prises en 2022 et nous en faisons état dans le présent rapport. Nous avons également publié ce rapport dans la section du Code pour les aînés de notre site Web.



## Autres initiatives entreprises dans le but de respecter, de concrétiser et de défendre l'esprit du Code pour les aînés

De nos jours, les Canadiens de 55 ans et plus profitent plus que jamais des avantages de vieillir chez eux et recherchent les meilleures façons d'être autonomes à la retraite. Parallèlement, l'âgisme et les préjugés dans les médias contribuent à empêcher les aînés de vivre leur retraite à leur guise.

Nous sommes déterminés à tirer parti de notre position pour contribuer à modifier la perception du public sur ce que signifie de vieillir dans notre société, tout en sensibilisant la population aux enjeux particuliers auxquels sont confrontés les Canadiens retraités ou en voie de le devenir, car la sécurité pendant la retraite ne se résume pas à la santé financière.

**Célébrer les Héros des soins à domicile lors de la Journée des préposés aux services de soutien personnel de 2022** : La Banque HomeEquity a créé sa propre cérémonie de remise de prix afin de souligner le travail essentiel que des milliers de préposés aux services de soutien personnel effectuent auprès des Canadiens qui souhaitent vieillir chez eux, parce que l'accès à des soins à domicile est un élément essentiel pour qui veut prendre sa retraite à la maison.

Parallèlement à l'annonce des Prix, les résultats d'un [nouveau sondage Ipsos](#) (en anglais seulement) effectué auprès de Canadiens âgés de 45 ans et plus au sujet des soins à domicile au Canada montrent un tableau inquiétant :

- ✓ 95 % des Canadiens de 45 ans et plus souhaitent vieillir chez eux le plus longtemps possible;
- ✓ 12 % déclarent disposer d'un budget suffisant pour des soins à domicile, qui peuvent représenter entre 150 \$ et 600 \$ par jour;
- ✓ 23 % des personnes interrogées affirment qu'elles seraient prêtes à réduire leurs dépenses pour la nourriture et leurs frais de subsistance pour pouvoir se permettre un soutien à domicile et ainsi vieillir chez elles.

La remise des Prix des héros des soins à domicile par la Banque HomeEquity a donné l'occasion aux Canadiens de proposer la candidature d'un préposé aux services de soutien personnel qui a eu un impact positif dans leur vie ou dans celle d'un proche, afin de mettre en lumière l'importance des préposés aux services de soutien personnel. Trois lauréats ont chacun reçu la somme de 2 500 \$ en reconnaissance de leur travail et de leur contribution inestimables.

# Autres initiatives entreprises dans le but de respecter, de concrétiser et de défendre l'esprit du Code pour les aînés

**Des publicités qui brisent les stéréotypes :** Le ton taquin de la campagne publicitaire nationale de la Banque HomeEquity s'est poursuivi en 2022 avec les publicités **Mal de dos** et **Conseils** (en anglais seulement), posant un regard frais sur les retraités, tout en soulignant les pressions réelles sur les jeunes générations.

**Éliminer le terme « senior » en anglais – Il est temps de bannir le terme « senior » en cette Journée nationale des aînés :** Pattie Lovett-Reid s'est associée à la Banque HomeEquity pour la deuxième année de sa campagne pour la **Journée nationale des aînés**, qui se veut un appel à l'action permanent destiné à changer la perception culturelle du terme anglais « senior » et à convier les Canadiens à repenser leur utilisation de ce terme pour désigner cette tranche de la population.

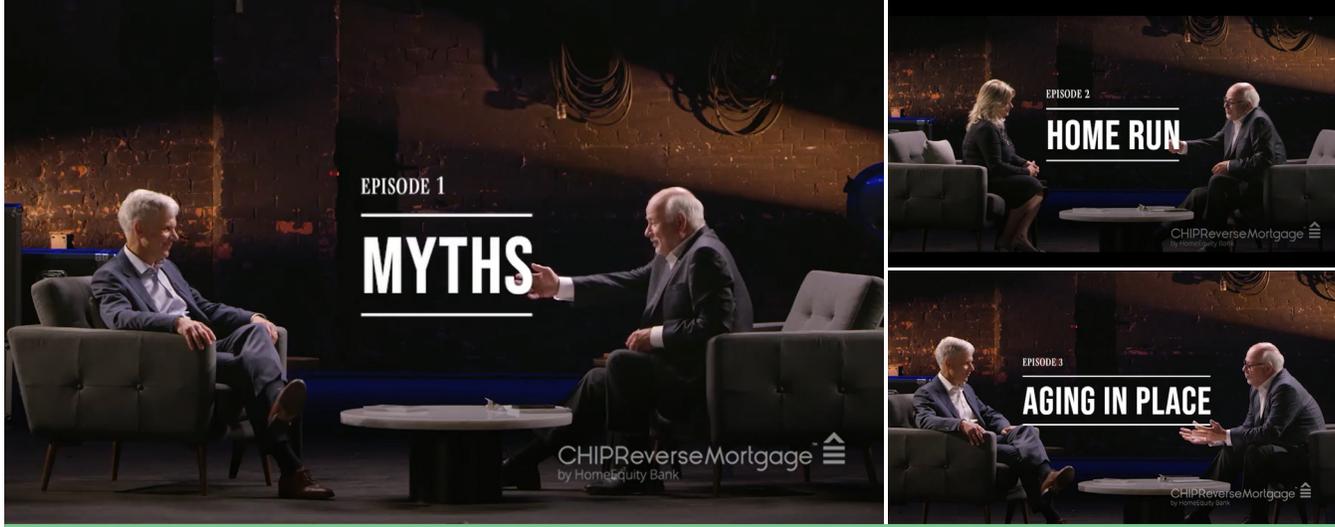
En 2021, une **nouvelle étude** (en anglais seulement) a confirmé que les Canadiens de 55 ans et plus n'aimaient pas ce terme, la moitié seulement des répondants (52 %) y voyant une connotation positive. Après avoir pris connaissance d'une étude menée en 2019 sur **les préjugés liés à l'âge dans les médias** (en anglais seulement), la Banque HomeEquity s'est engagée à choisir soigneusement son vocabulaire dans ses communications et dans ses documents de promotion destinés aux aînés.

## **Peter Mansbridge dans « Conversation with HomeEquity Bank »**

Le chef de la direction de la Banque HomeEquity, Steven Ranson, et la vice-présidente directrice, Yvonne Ziomecki-Fisher, ont participé à une série de conversations avec l'auteur et journaliste canadien de renom, Peter Mansbridge. Dans le cadre de cette série de quatre épisodes sur le Web, ils discutent de sujets touchant les Canadiens retraités ou en voie de le devenir, et abordent les idées fausses les plus véhiculées au sujet de l'Hypothèque inversée CHIP.

Peter Mansbridge a discuté avec des experts de la Banque HomeEquity dans les quatre épisodes suivants (en anglais seulement) :

- **Épisode n° 1 (2 novembre 2021)** (lien en anglais seulement) : *Myths with HomeEquity Bank CEO Steven Ranson*
  - ✓ Peter Mansbridge et Steven Ranson abordent certains des mythes les plus répandus au sujet de l'Hypothèque inversée CHIP, une solution financière de plus en plus populaire chez les propriétaires canadiens de 55 ans et plus.



- **Épisode n° 2 (2 décembre 2021)** (lien en anglais seulement) : *Home Run with HomeEquity Bank Executive Vice President Yvonne Ziomecki-Fisher*
  - ✓ Une exploration des principales leçons tirées du livre « Home Run: The Reverse Mortgage Advantage », notamment comment prendre une retraite confortable tout en profitant d'une sécurité financière lorsqu'on est propriétaire d'une résidence, mais qu'on possède peu de liquidités, comment parler d'argent avec sa famille, et d'autres sujets.
- **Épisode n° 3 (24 février 2022)** (lien en anglais seulement) : *Ageing in Place with HomeEquity Bank CEO Steven Ranson*
  - ✓ Une discussion franche sur les défis que pose le fait de vieillir chez soi, sur l'importance de parler à ses proches et sur les solutions financières qui peuvent aider les Canadiens de 55 ans et plus à vivre là où ils se sentent le mieux.
- **Épisode n° 4 (17 mai 2022)** (lien en anglais seulement) : *Financial Alternates with HomeEquity Bank Executive Vice President Yvonne Ziomecki-Fisher*
  - ✓ Une réflexion approfondie sur des solutions financières qui peuvent aider les Canadiens de 55 ans et plus à profiter d'une retraite confortable et sans soucis financiers, notamment l'Hypothèque inversée CHIP.

**Vivre et vieillir avec style :** La designer d'intérieur Merle Bettner s'est jointe à Vivianne Gauci de la Banque HomeEquity pour discuter de la redéfinition des aspirations à la retraite, du financement de votre retraite et de l'abandon du terme « senior » en anglais.

## Partenariats

La Banque HomeEquity a établi des partenariats avec des organisations et des experts afin de jouer un rôle proactif en contribuant à mieux servir ses clients. En voici quelques-uns :

- Légion royale canadienne
- Association canadienne des retraités CARP
- Booming Encore
- YMCA du Grand Toronto – The Bright Spot
- Homes for Heroes
- Association des banquiers canadiens

## Dernières remarques

***La Banque HomeEquity est très fière d'honorer continuellement les principes du Code pour les aînés.***

Les Canadiens de 55 ans et plus veulent vivre leur retraite comme ils l'entendent. Cet important segment de la population en pleine croissance peut continuer de compter sur la Banque HomeEquity pour obtenir des conseils bienveillants de la part d'experts et pour profiter d'une solution financière de premier choix destinée à leur permettre d'atteindre leurs objectifs. Nous anticipons avec plaisir de travailler étroitement avec tous nos clients et de les aider à planifier leur sécurité financière à la retraite dans la résidence qu'ils aiment tant.



Banque HomeEquity 

[@BanqueHomeEquity.ca](https://www.banquehomeequity.ca)