

Code pour les aînés de l'ABC

Rapport annuel de la Banque HomeEquity

2023



Donner aux Canadiens de 55 ans et plus les moyens de vivre leur retraite comme ils le souhaitent

Message de notre président et chef de la direction



La Banque HomeEquity s'est engagée à donner au nombre croissant de propriétaires canadiens de 55 ans et plus les moyens de vivre une retraite en sécurité, comme ils le souhaitent, dans la résidence qu'ils aiment.





D'ici la fin de 2024, un tiers de la population canadienne sera âgé de 55 ans ou plus. Cela signifie qu'une personne sur trois au pays envisagera de prendre sa retraite, la planifiera ou sera déjà en train d'en profiter.

Les Canadiens sont plus nombreux que jamais à atteindre les années dorées de la retraite et à vivre une vie plus longue et plus active. Ceci ne contribuera qu'à modifier la façon dont nous envisageons la retraite en tant que personnes, en tant que familles et en tant que société.

Que vous souhaitiez poursuivre une deuxième carrière ou simplement passer davantage de temps de qualité avec votre famille, la Banque HomeEquity s'est engagée à donner au nombre croissant de propriétaires canadiens de 55 ans et plus les moyens de vivre une retraite en sécurité, comme ils le souhaitent, dans la résidence qu'ils aiment. En tant que seule institution financière au Canada à desservir exclusivement ce groupe démographique, nous sommes fiers d'offrir une expérience de service à la clientèle hautement personnalisée. Grâce à notre culture d'apprentissage continu, axée notamment sur la formation des employés et l'optimisation des processus, les clients de la Banque HomeEquity peuvent être assurés que chaque membre de notre équipe possède les aptitudes nécessaires pour les aider à accéder à l'indépendance et à la sécurité financières pendant leur retraite.

L'an dernier, nous avons lancé notre nouvelle initiative « Vision et ambition de l'expérience client », un investissement majeur à l'échelle de l'entreprise visant à étendre notre offre de services et à placer nos clients au cœur de tout ce que nous faisons. Nous sommes ravis d'annoncer que nous avons réalisé d'énormes progrès dans notre démarche visant à rehausser l'expérience de

nos clients, notamment grâce à de nouveaux programmes rigoureux de formation des employés, à un système amélioré de gestion des plaintes et à un nouveau programme « Voix du client ». Ces améliorations nous ont permis de simplifier l'expérience client et de répondre de manière proactive aux préoccupations de notre clientèle.

En plus d'améliorer notre expérience client, nous prêtons notre voix pour faire entendre des sujets qui sont importants pour les Canadiens de 55 ans et plus. Qu'il s'agisse de l'inaccessibilité croissante des soins à domicile ou de la multiplication des tactiques de fraude de plus en plus sophistiquées et effrontées, nous procurons à nos clients les connaissances nécessaires pour qu'ils puissent poser les bonnes questions et obtenir les solutions dont ils ont besoin. Nous continuerons fièrement de proposer à nos clients de l'information accessible et pertinente sur les enjeux qui leur tiennent le plus à cœur, tout en nous efforçant de faire évoluer les perceptions et les attentes des Canadiens à l'égard de la retraite et du vieillissement.

En tant qu'institution et en tant que personnes, nous sommes plus motivés que jamais à poursuivre nos efforts afin de respecter et d'honorer les principes du Code pour les aînés. Au cours de la prochaine année, avec des projets d'expansion et de perfectionnement de nos réseaux de distribution, nous voulons renforcer le niveau de confiance et aider encore plus d'aînés canadiens à vieillir chez eux et à améliorer leur santé financière.

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 exclusivement aux propriétaires canadiens de 55 ans et plus. Depuis plus de 35 ans, nous proposons des services spécialisés afin de répondre aux besoins de cette tranche de la population. Les produits que nous offrons, nos communications et la façon dont nous assurons la formation de notre personnel, entre autres, tout de notre entreprise repose sur le principe selon lequel nous avons une responsabilité unique en ce qui a trait à la protection de nos clients.

En partageant ici le quatrième rapport annuel de la Banque HomeEquity sur le Code pour les aînés, nous nous penchons sur une année de croissance transformatrice en tant qu'institution et nous soulignons nos efforts organisationnels visant à assurer la conformité aux réglementations. Nous offrons une formation continue à nos employés afin qu'ils puissent non seulement comprendre et satisfaire les besoins de nos clients, mais aussi prévoir et fournir une aide proactive ou intervenir s'il y a lieu.

Bien que cela signifie de suivre les tendances en matière de technologie et de fraude, cela sous-entend aussi qu'il faut faire preuve d'un réel souci, d'empathie et de compréhension à l'égard de ce groupe démographique. Pour nous, ce travail n'est jamais vraiment achevé. Nous vivons une période de changement accéléré et il est plus important que jamais de veiller à maintenir notre position orientée vers l'avenir. Quelles que soient les nouveautés qui nous attendent, nos clients peuvent être assurés que la Banque HomeEquity a pour principale priorité d'assurer leur sécurité à la retraite.



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**



Qu'est-ce que le Code pour les aînés?

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 banque sous réglementation fédérale 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 des membres de l'ABC au Code pour les aînés 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. À la Banque HomeEquity, c'est **Yvonne Ziomecki-Fisher, notre vice-présidente directrice du marketing et des ventes**, qui endosse ce rôle de championne des aînés, depuis la mise en place du Code.

La vision et la passion d'Yvonne ont continué de contribuer à façonner et à faire évoluer la représentation de ce groupe d'âge dans les médias pendant toute l'année 2023. Cela vient étendre l'impact du Code des aînés en favorisant la conscience des enjeux qui touchent les aînés du Canada, tels que les soins de santé à domicile, la prévention de la fraude, la littératie financière et le soutien aux anciens combattants canadiens.

Sous la direction d'Yvonne, la Banque HomeEquity a constitué une équipe d'experts dans leurs domaines respectifs afin de proposer des enseignements et de nouvelles perspectives au nombre croissant de Canadiens qui planifient et financent leur retraite.

Les 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 afin de les aider à 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**

” *L'année dernière nous a montré que les gens sont prêts à porter un regard différent sur le rôle que les personnes de 55 ans et plus jouent dans notre société. Cette année, nous trouvons de nouvelles façons de poursuivre cette discussion.*

À la Banque HomeEquity, nous avons passé des années à bâtir un cadre de respect et de dignité qui guide les actions de notre équipe passionnée. Chacun d'entre nous est toujours à l'affût de nouvelles façons d'appliquer ses compétences spécialisées pour améliorer la vie des aînés canadiens. L'année dernière, nous avons renforcé notre engagement à mieux servir et à mieux comprendre nos clients à l'intérieur de notre entreprise. Avec l'aide de nos partenaires et des Canadiens, nous avons privilégié la poursuite de relations et de conversations qui feront évoluer les attitudes culturelles à l'égard des personnes de 55 ans et plus.

Nous avons élargi notre groupe d'experts de soutien en établissant un partenariat avec Peter Mansbridge, estimé journaliste « à la retraite », qui s'est joint à la Banque cette année en tant que consultant en communications stratégiques. Alors que nous poursuivons notre travail d'information et d'autonomisation des Canadiens de 55 ans et plus au sujet de leurs finances, M. Mansbridge est présent pour leur faire savoir qu'il est normal d'avoir des questions et que chacun devrait se sentir habilité à les poser. Avec l'aide de notre chroniqueuse en chef des finances, Pattie Lovett-Reid (également « à la retraite »), nous avons entamé une nouvelle conversation au sujet des femmes et de leurs finances, en remettant en question les stéréotypes sur la littératie et l'indépendance financières des femmes plus âgées.

Au-delà de leur expérience, ces deux « retraités » témoignent à nos clients, tout comme à l'ensemble du Canada, que notre conception culturelle de ce qu'une personne de 55, 65 ou 75 ans « devrait » être doit être réévaluée. J'espère que l'année 2024 marquera la concrétisation de ce changement de mentalité.



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.

La Banque HomeEquity a toujours accordé la priorité à créer des produits et services conçus spécialement pour les Canadiens de 55 ans et plus, afin de s'assurer qu'ils vivent une expérience personnalisée et sur mesure.

Nous adaptions constamment nos politiques, nos procédures et nos communications aux besoins uniques de ce segment de la population. Nous nous efforçons constamment d'améliorer nos offres aux Canadiens de 55 ans et plus afin de nous assurer qu'ils se sentent écoutés 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 gestion des plaintes conçu pour assurer leur résolution de manière objective et équitable, y compris une formation annuelle obligatoire pour tous les employés qui interagissent avec les clients;
- Un processus de gestion des incidents consistant à signaler les plaintes, à faire enquête et à apporter des solutions;
- Un 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;
- Répondre aux commentaires des clients sur Google et Trustpilot afin d'assurer la transparence, l'imputabilité et l'amélioration continue de l'expérience client.

Nouveau en 2023

Que ce soit pour des motifs financiers, pour donner libre cours à leurs passions ou en raison de leur âge, de plus en plus de Canadiens conçoivent leur retraite différemment. La concrétisation de notre vision et de notre ambition pour nos clients nous a permis d'affiner notre prestation de services personnalisés, alors que cette approche est de plus en plus adoptée.

En 2023, nous avons réorienté la façon dont nous traitons les plaintes afin d'assurer, dans la mesure du possible, une réponse dans les 24 heures et une résolution rapide. Nos employés peuvent maintenant répondre encore plus rapidement à des problèmes plus complexes, en s'appuyant sur les renseignements les plus récents mis à leur disposition. Grâce à cette optimisation, nous continuons d'améliorer notre taux de réponse aux plaintes.

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 en matière de pratiques de vente, qui comprend un langage clair dans nos communications, 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.
- Les communications, comme les formulaires de demande, les relevés annuels ou le matériel de marketing, sont disponibles en **gros caractères** et en **braille** si un client les demande.
- 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.
- 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 qu'ils comprennent bien la situation de leur prêt hypothécaire inversé.

Nouveau en 2023

Notre vision de l'expérience client : procurer une expérience simple et en temps opportun à nos clients.

Dans le cadre de notre initiative « Vision et ambition de l'expérience client », nous continuons à renforcer notre investissement dans des communications claires et accessibles pour que tous nos clients se sentent à l'aise et en confiance de faire affaire avec nous.

Cette initiative vise 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. Cette initiative comprend les éléments suivants :

- Le score d'accessibilité du contenu Web s'est amélioré en 2023 et est passé à 95,5 % alors que nous poursuivons nos efforts en vue d'atteindre un score de 100 %.
- Le lancement d'un nouveau programme « Voix du client » visant à saisir de façon proactive les commentaires des clients et à identifier tout obstacle pouvant nuire à leur expérience client.

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

Au cours des **six premières semaines** après leur embauche, les nouveaux employés doivent suivre une formation – 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 en matière de pratiques de vente, 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 communiquer efficacement 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. Tous les modules de formation se terminent par une section « Évaluation des connaissances » afin d'évaluer et de confirmer la compréhension des employés à l'égard des renseignements abordés.

En 2022, nous commençons à peine à voir les résultats des nouvelles initiatives dans le cadre de notre investissement dans le service à la clientèle, notamment une formation approfondie du service à la clientèle pour les employés de tous les échelons et de tous les services. Cette année, nous sommes allés encore plus loin avec une formation plus intensive conçue spécialement pour les équipes du centre d'appels et du service à la clientèle.

Nouveau en 2023

Processus et procédures de traitement des plaintes améliorés

En 2023, nous avons simplifié notre système de gestion des plaintes afin de pouvoir assurer un délai de réponse et de résolution de 24 heures pour les plaintes des clients. Les plaintes sont maintenant acheminées par l'intermédiaire d'une équipe de gestion des plaintes, avec des processus simplifiés d'enregistrement et de transmission d'un dossier à l'échelon supérieur afin d'accroître l'efficacité de la gestion des plaintes et des enquêtes.

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

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 des aînés

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 en matière de pratiques de vente
- ✓ 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 permanente
- ✓ 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)

Avec l'objectif de fournir avec diligence un service utile et de qualité, nous encourageons nos employés à continuer de développer leurs compétences tout en approfondissant leur compréhension de notre clientèle, 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 l'information, 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.

Faits saillants de 2023

Cette année, les causeries portaient sur deux des thèmes prioritaires de la Banque, à savoir le fait de tenir les employés informés des enjeux de l'heure pour leurs clients et la meilleure façon de servir leur clientèle.

- **La fraude dans les transactions hypothécaires :** La société FCT (First Canadian Title) s'est entretenue avec nos employés sur les risques croissants de fraude immobilière ainsi que sur les meilleures pratiques à adopter pour aider nos clients à atténuer ces risques.
- **Conseils pour les clients :** La chercheuse principale en voix des clients et en design de la Banque HomeEquity a parlé aux employés des conseils à utiliser dans le cadre d'une rétroaction de clients et sur la façon dont nous pouvons leur offrir une expérience rehaussée.

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.

Fidèle à sa 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.

La Banque HomeEquity dispose aussi de processus robustes pour protéger ses clients et atténuer les risques de torts financiers, surtout avec la prolifération des arnaques ciblant les aînés canadiens. Voici un aperçu des principaux éléments de ces processus :

- Les processus de diligence raisonnable « Connais ton client » et « Connais ton partenaire » contribuent à atténuer les risques de tort financier, de fraude ou d'exploitation des aînés. Lorsqu'ils rencontrent de nouveaux clients et partenaires, les employés sont formés pour cerner les renseignements clés, tels que l'utilisation prévue des fonds (ou la raison pour laquelle ils sont intéressés par CHIP), les facteurs d'influence, le moment et l'urgence de la demande, la vérification des renseignements personnels et d'autres mesures destinées à prévenir la fraude et les abus.

Nouveau en 2023

Déceler l'arnaque : La Banque HomeEquity a sensibilisé les Canadiens aux dangers des arnaques face à la croissance de la technologie de l'intelligence artificielle, en lançant une campagne publicitaire (en anglais) présentant un hypertrucage d'un acteur canadien bien connu et souvent imité. Basée sur la tendance très réelle de l'arnaque amoureuse par l'imitation de célébrités générée par l'intelligence artificielle, la campagne a servi à faire connaître les dernières technologies en matière d'arnaques tout en normalisant l'expérience. Puisque les gens sont souvent gênés d'admettre qu'ils ont été victimes de ce type de fraude, l'objectif était de créer une conversation démontrant à quel point il est facile et fréquent d'être pris pour cible.

Protégez-vous contre les arnaques liées aux rénovations domiciliaires – webinaire de FCT Canada : Face à l'augmentation des arnaques de porte-à-porte ciblant les propriétaires canadiens de 55 ans et plus, la Banque HomeEquity a organisé un webinaire pour donner à ce groupe démographique les connaissances nécessaires pour déjouer les escrocs, protéger leurs actifs et bénéficier de solutions pratiques avec des stratégies concrètes visant à produire un impact immédiat.

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

Atténuer les torts financiers grâce à la littératie et à l'autonomisation

Avec l'aide de partenaires comme la [chroniqueuse en chef des finances de la Banque HomeEquity](#) (lien en anglais seulement), Pattie Lovett-Reid, nous continuons de partager des points de vue et des connaissances approfondies sur des sujets pertinents et émergents en lien avec la santé financière et le bien-être à la retraite.



Poser les bonnes questions et connaître l'état de vos finances constitue la première étape vers votre bien-être financier. »

– Pattie Lovett-Reid,
chroniqueuse en chef des finances



Nouveau en 2023

L'an dernier, Pattie a mis à profit son expertise pour l'élaboration d'outils et de ressources innovants et faciles à utiliser comme aides éducatives proactives destinées à atténuer les torts financiers (offerts en anglais seulement). Qu'il s'agisse des tendances démographiques, de l'immobilier, de la planification financière, de l'établissement d'un budget permettant de vieillir chez soi ou de l'expérience des femmes en matière de finances, Pattie encourage chaque personne âgée de 55 ans ou plus à prendre part activement à son bien-être financier.

- **Calculatrice de bien-être financier** – Aider les Canadiens à trouver leur score de bien-être financier en seulement trois minutes et trois étapes simples. Un questionnaire conçu pour illustrer à quel point il est facile de prendre le contrôle de ses finances lorsqu'on sait par où commencer et quelles questions poser.
- **Le grand guide de ressources pour la retraite** – Guichet unique pour toutes les questions en lien avec la retraite, ce guide en ligne gratuit inclut des conseils en matière de finances et de retraite offerts par Pattie Lovett-Reid et Joyce Wayne, ainsi que de précieux renseignements sur de nombreux sujets, des finances jusqu'aux soins de santé, en passant par les soins à domicile et même la maîtrise de la technologie pendant la retraite.
- **"Back to Basics – Financial Bootcamp with Pattie Lovett-Reid"** (novembre 2023) : Une série de vidéos accessibles pour mettre à niveau ses connaissances financières et commencer à développer sa confiance en soi, diffusées à temps pour le Mois de la littératie financière de 2023.

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 2023 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

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.

Le rôle de la Banque HomeEquity est de donner aux Canadiens âgés de 55 ans et plus les moyens de vivre la retraite qu'ils méritent, dans la résidence qu'ils aiment. En 2023, des initiatives de défense des intérêts se sont concentrées sur les tendances et les enjeux de l'heure sur lesquels nous savions que nos clients s'interrogeaient et qui pouvaient avoir une incidence directe sur leur capacité à vieillir chez eux.

Mettre fin à la stigmatisation entourant les femmes et leurs finances : Une étude commandée par la Banque HomeEquity a révélé que [lorsqu'il est question de bien-être financier, les femmes célibataires plus âgées montrent l'exemple](#) (lien en anglais seulement). Notre nouvelle étude a renversé les attentes et les stéréotypes afin de donner davantage de pouvoir à ce groupe démographique mal desservi, tout en entamant des conversations avec les médias et des conseillers financiers sur le type de soutien unique dont les femmes ont besoin pour bénéficier d'une liberté financière.

Zoomer Magazine Explained - Life to Legacy : La Banque HomeEquity s'est associée au magazine Zoomer pour trois épisodes de sa minisérie EXPLAINED portant sur le vieillissement heureux et en bonne santé. À cette occasion, des experts se sont réunis pour discuter des dernières tendances en matière de santé, de technologies et de finances qui redéfinissent la façon dont nous concevons la retraite.

- [Épisode 1 : Life To Legacy](#) — Des experts en style de vie à la retraite ont partagé des changements simples à apporter à son style de vie pour vivre plus longtemps.
- [Épisode 2 : Living in Place III](#) — Vivianne Gauci, directrice générale du marketing à la Banque HomeEquity, a partagé des conseils sur l'aménagement de votre résidence pour pouvoir vieillir chez vous, selon les dernières tendances en matière de technologie et d'intelligence artificielle pour l'aide médicale.
- [Épisode 3 : Leaving Your Legacy](#) — Pattie Lovett-Reid et un groupe d'autres experts financiers ont discuté des différentes façons de créer un héritage et de rendre votre départ plus facile pour vos êtres chers.

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

Célébrer les héros des soins à domicile lors de la Journée des préposés aux services de soutien personnel de 2023 : L'accès à des soins à domicile est un élément essentiel pour qui veut prendre sa retraite à la maison. Voilà pourquoi, pour la deuxième année, **la Banque HomeEquity a célébré le travail essentiel de milliers de préposés aux services de soutien personnel** (lien en anglais seulement) auprès des Canadiens qui souhaitent vieillir chez eux.

Les Prix des héros des soins à domicile de 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 de leur travail. Cinq gagnants ont chacun reçu la somme de 2 500 \$ en reconnaissance de leur travail et de leur contribution inestimables. Une bourse a aussi été décernée à un étudiant de SE Health, un partenaire de la Banque HomeEquity qui offre une formation et un emploi à des préposés aux services de soutien personnel.

Éliminer le terme « senior » en anglais Il est temps de bannir le terme « senior » en cette Journée nationale des aînés (lien en anglais seulement) : Pattie Lovett-Reid s'est encore associée à la Banque HomeEquity pour sa troisième campagne annuelle 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 encourager les Canadiens à repenser leur utilisation de ce terme pour désigner cette tranche de la population. Cette année, l'accent a été mis sur les croyances limitatives, la façon dont l'utilisation d'un mot peut perpétuer ces croyances limitatives et la façon d'aller de l'avant.

Créer une bibliothèque de ressources en ligne sur la littératie financière

Nous avons continué à alimenter notre catalogue en ligne de documents d'information accessibles au public sur notre site Web et sur nos réseaux sociaux, et spécialement conçus pour les propriétaires canadiens de 55 ans et plus; en voici trois (offerts en anglais seulement) :

- **« Retire Savvy, Retire Happy – In the Home You Love »** : 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** (en anglais seulement).
- **Home Run – The Reverse Mortgage Advantage** (2021) : un guide facile à lire sur la sécurité financière à la retraite, coécrit par Steve Ranson, PDG de la Banque HomeEquity, et Yvonne Ziomecki-Fisher, vice-présidente directrice du marketing et des ventes de la Banque HomeEquity.
- **Catch the Scam** (2020) : 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.

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

Dans la prochaine année, nous souhaitons renforcer la relation de confiance et aider un plus grand nombre de Canadiens de 55 ans et plus à vieillir chez eux en toute tranquillité d'esprit, grâce à de nouvelles ressources pertinentes basées sur les tendances que nous avons observées et qui sont susceptibles d'avoir une incidence sur nos clients.

Qu'il s'agisse de l'inaccessibilité croissante des soins à domicile ou de nouvelles tactiques de fraude, nous dotons nos clients des connaissances nécessaires pour poser les bonnes questions et obtenir les réponses dont ils ont besoin.

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



Dernières remarques

Nous veillons à ce que nos clients puissent vivre leur retraite comme ils l'entendent

Depuis plus de 35 ans, nous aidons les Canadiens de 55 ans et plus à atteindre leurs objectifs de retraite, et les besoins de nos clients varient plus que jamais. Alors que les Canadiens de 55 ans et plus continuent de faire confiance à la Banque HomeEquity pour les aider à vivre leur retraite comme ils le souhaitent, nous maintiendrons et dépasserons toujours avec fierté les principes du Code pour les aînés. Cette année encore, nous anticipons avec plaisir de travailler en étroite collaboration avec nos clients afin de les aider à profiter d'une sécurité financière à la retraite dans la résidence qu'ils aiment.



Banque HomeEquity 

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