

Rapport d'étape sur le Plan sur l'accessibilité de la Banque Santander Consumer

Date de publication 1 juin 2026

La Banque Santander Consumer (« Santander » ou, « La Banque ») est devenue une banque sous réglementation fédérale le 5 mars 2025, et l'année 2025 a marqué notre première année d'activités bancaires. Notre engagement envers l'accessibilité s'appuie sur nos valeurs et nos comportements définis dans le cadre de la démarche « La manière Santander » ainsi que sur notre volonté d'être une banque simple, personnelle et équitable. « La manière Santander » représente la démarche dont nous mettons en pratique nos valeurs d'entreprise. Nous nous engageons à repérer, prévenir et éliminer les obstacles afin que les personnes en situation de handicap puissent accéder à notre milieu de travail, à nos services et à notre information de manière inclusive et respectueuse.

En 2025, notre priorité consistait à établir les fondements de notre programme d'accessibilité en mettant en place sa structure de gouvernance et en concevant les processus de soutien nécessaires pour intégrer l'accessibilité à nos activités quotidiennes. Le présent rapport fait le point sur les activités liées à l'accessibilité menées par la Banque au cours de la période se terminant le 31 mai 2026. Il présente également les mesures que nous prévoyons poursuivre afin de continuer à renforcer notre programme d'accessibilité chez Santander.

Dispositions générales

Comment fournir de la rétroaction

Courriel: hr@santanderconsumer.ca

Téléphone: 1 888-486-4356

Poste: Bureau 200, 4245, 97 Street NW Edmonton (Alberta) T6E 5Y7 Canada

Comment fournir une rétroaction anonyme

Pour nous faire parvenir une rétroaction anonyme, veuillez nous appeler et préciser que vous souhaitez soumettre une rétroaction anonyme, ou envoyer votre rétroaction anonyme par la poste à l'adresse ci-dessous.

Téléphone: 1 888-486-4356

Poste: Bureau 200, 4245, 97 Street NW Edmonton (Alberta) T6E 5Y7 Canada

Formats substitués

Vous pouvez utiliser les coordonnées ci-dessus pour demander le présent rapport d'étape ou la description de notre processus de rétroaction dans un format substitué (par exemple : imprimé, gros caractères, braille, audio ou format électronique accessible). Nous vous fournirons le format demandé dans les meilleurs délais, conformément aux échéances réglementaires applicables.

Consultations

La Banque n'a pas encore mené de consultations formelles auprès des personnes en situation de handicap ni des organismes représentant leurs intérêts. Les consultations ont été reportées afin de permettre à la Banque de mieux se préparer à mener des consultations plus pertinentes auprès de ces groupes, notamment en recensant et en traitant au préalable les besoins fondamentaux connus, tels que l'accessibilité physique.

En ce qui concerne l'accessibilité physique, l'emplacement actuel de la Banque n'offre pas un accès optimal aux personnes en situation de handicap. Afin de remédier à cette situation, la Banque prévoit relocaliser ses bureaux. Au cours de la dernière année, la Banque a notamment consacré ses efforts à la recherche de nouveaux locaux ainsi qu'à la collaboration avec des consultants spécialisés en aménagement de bureaux. Les travaux de planification de la relocalisation sont bien avancés et leur réalisation est prévue d'ici la fin de 2026. L'accessibilité constitue un élément fondamental du projet de relocalisation de la Banque. Une fois cette infrastructure de base de son programme d'accessibilité mise en place, la Banque entreprendra les consultations nécessaires afin de faire évoluer et de renforcer son programme d'accessibilité. Entre-temps, nous continuons de surveiller les enjeux liés à l'accessibilité et d'y répondre lorsqu'ils se présentent.

Rétroaction

L'accessibilité progresse lorsque les personnes se sentent à l'aise de faire part de ce qui fonctionne bien et de ce qui pourrait être amélioré. Dans le cadre de la démarche « La manière Santander », nous encourageons chacun à penser d'abord au client et à s'exprimer

ouvertement. Nous considérons la rétroaction comme un élément essentiel pour rendre notre milieu de travail et nos services simples, personnels et équitables. Nous accueillons favorablement les commentaires de toute personne souhaitant nous faire part de son point de vue et l'encourageons à le faire.

Areas in Section 5 of the Accessible Canada Act

Emploi

Obstacle 1: Le nombre actuel de candidats et d'employés en situation de handicap embauchés par la Banque demeure inférieur à la disponibilité de cette main-d'œuvre sur le marché du travail.

- Santander a entrepris une initiative de révision globale de ses programmes afin de s'assurer que ses pratiques en matière d'emploi et de rémunération sont exemptes de tout biais discriminatoire et favorisent l'inclusion et l'équité dans les processus d'embauche et d'emploi. Dans le cadre de cette initiative, l'ensemble des descriptions de poste affichées a été revu afin d'utiliser un langage clair, inclusif et tenant compte de l'accessibilité, dans le but de réduire les obstacles pour tous les candidats.

Environnement bâti

Obstacle 2: La Banque occupe des locaux loués dans un immeuble comportant des espaces partagés. Certaines caractéristiques de ces espaces peuvent restreindre la mobilité des employés et des visiteurs en situation de handicap.

- La Banque effectue chaque mois une inspection des lieux afin de s'assurer que les enjeux liés à l'entretien et à l'accessibilité sont recensés, documentés et rapidement portés à l'attention des gestionnaires de l'immeuble pour qu'ils soient corrigés. Toutefois, afin d'éliminer pleinement cet obstacle, la direction a déterminé que la solution la plus appropriée consiste à relocaliser les bureaux de la Banque dans un immeuble répondant adéquatement aux exigences en matière d'accessibilité physique. Les travaux de planification de la relocalisation sont bien avancés et le projet sera achevé avant la fin de l'exercice financier 2026

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Obstacle 3: À l'heure actuelle, les personnes doivent demander l'activation des fonctionnalités d'accessibilité offertes par la Banque, ce qui peut restreindre la capacité des personnes en situation de handicap à les utiliser de manière autonome.

- La Banque a commencé à évaluer des technologies d'accessibilité pouvant être activées directement par les utilisateurs, afin d'assurer l'harmonisation de ses pratiques avec les exigences futures en matière d'accessibilité numérique.

Obstacle 4: L'inaccessibilité des technologies présentes dans les espaces de réunion et de collaboration peut nuire à la pleine participation des animateurs et des participants.

- Dans le cadre de son projet de relocalisation, la Banque veillera, avant l'entrée dans les nouveaux locaux, à ce que les espaces de réunion et de collaboration soient exempts d'obstacles et dotés des technologies appropriées pour favoriser une participation inclusive et accessible.

Obstacle 5: La Banque ne dispose pas actuellement d'un processus normalisé visant à assurer la production et la diffusion de formats de substitution, tels que le braille ou les contenus audio sous-titrés, pour les renseignements et les communications destinés à ses employés et aux Canadiens.

- Au cours de la dernière année, Santander a mis en place les processus nécessaires pour répondre adéquatement aux demandes visant l'obtention de renseignements dans des formats de substitution accessibles, y compris en français.

Communication, autre que les technologies de l'information et des communications (TIC)

- Nous n'avons relevé aucun obstacle dans ce domaine.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Obstacle 6: Les considérations relatives à l'accessibilité ne sont pas encore pleinement intégrées au cadre et aux outils d'approvisionnement de Santander.

- Santander a conçu un programme robuste de gestion des risques liés aux tiers afin de veiller à ce que toutes les parties prenantes concernées soient consultées dans le cadre

du processus d'intégration des nouveaux fournisseurs et que les contrôles appropriés soient mis en place avant leur entrée en service. Nous prévoyons examiner ce programme de gestion des risques liés aux tiers afin de nous assurer qu'il est harmonisé avec les exigences de la Banque en matière d'accessibilité.

Conception et prestation de programmes et de services

- Nous n'avons relevé aucun obstacle dans ce domaine.

Transport

- Nous n'avons relevé aucun obstacle dans ce domaine.

Conclusion

Au cours de notre première année à titre de banque sous réglementation fédérale, nous avons concentré nos efforts sur la mise en place de structures de gouvernance solides et sur la mobilisation des parties prenantes afin d'établir un programme d'accessibilité robuste. Dans une perspective d'amélioration continue, nous demeurons résolument engagés à éliminer les obstacles recensés pour nos employés, nos clients et le public. Nous nous engageons également à mettre en œuvre d'autres normes d'accessibilité de manière durable et évolutive. Si vous souhaitez nous faire part de vos commentaires, nous vous invitons à utiliser l'un des moyens de communication indiqués dans la section « Dispositions Générales » ci-dessus.