

Résumé Exécutif

À la Banque Santander (la « Banque », « Santander»), notre engagement envers l'accessibilité est enraciné dans nos valeurs.

Notre culture d'entreprise mondiale, "La Voie de Santander", englobe notre raison d'être qui est d'aider les gens et les entreprises à prospérer, notre objectif qui est "d'être la meilleure plateforme de services financiers ouverts, d'agir de façon responsable et de gagner la confiance de nos gens, de nos clients, de nos actionnaires et de nos communautés", nos valeurs caractérisées par les mots "simple, personnel et équitable" et, enfin, nos comportements.

Simple: Nous offrons aux clients **un service accessible** et des produits simples et faciles à comprendre. Nous utilisons un langage simple et améliorons nos processus tous les jours.

Personnel: Nous servons nos clients de **manière personnalisée**, en proposant des produits et des services adaptés à **leurs besoins particuliers**. Nous voulons que chaque employé et client se sente valorisé et traité de façon unique.

Équitable: Nous traitons nos **employés et clients de façon juste et équitable**; nous sommes transparents et nous tenons nos promesses. Nous avons de bonnes relations avec les différents intervenants parce que nous comprenons que ce qui est bon pour eux est aussi bon pour Santander.

Nos efforts pour atteindre l'accessibilité sont étroitement liés à nos comportements et sont renforcés par ceux-ci, et vice-versa:

"La Voie Santander", reflète cinq comportements essentiels que nous voulons que tout le monde suive. Cela nous aidera à accélérer notre transformation vers une banque plus simple, personnelle et équitable. En intégrant les cinq concepts suivants dans notre quotidien, Santander ouvrira la voie vers un avenir nouveau pour le secteur bancaire:

Penser au client – Je me soucie de nos clients, alors je fais un effort supplémentaire pour gagner leur confiance et leur loyauté.

Accepter le changement – J'accepte de nouveaux défis et je vois de nouvelles façons de faire les choses comme une occasion de croissance.

Agir maintenant – Je prends mes responsabilités et je gère les risques en conséquence, en gardant toujours les choses simples.

Bouger ensemble – Je cherche des occasions de promouvoir la collaboration et de travailler ensemble pour atteindre des objectifs communs.

S'exprimer – Je me sens libre de soulever n'importe quelle idée, de poser n'importe quelle question ou de soulever n'importe quel problème ou risque, afin de créer un environnement de respect et de confiance. Je suis à l'aise pour partager et recevoir des commentaires.

Les priorités de Santander, y compris le travail continu à l'appui de la diversité, de l'équité et de l'inclusion

- La législation, comme la Loi canadienne sur les droits de la personne, la Charte canadienne des droits et libertés, le Code canadien du travail et la Loi sur l'équité en matière d'emploi
- La *Convention relative aux droits des personnes handicapées* des Nations Unies

Nous reconnaissons que l'accessibilité est un élément central et immuable d'une organisation inclusive. C'est pourquoi le plan que nous avons élaboré pour continuer d'améliorer notre accessibilité s'appuie sur nos pratiques et notre esprit inclusifs.

Nous ne pouvons être inclusifs et accessibles que lorsque nous comprenons les besoins des personnes en situation de handicap et que nous y répondons. Pour cette raison, ce plan a été élaboré en consultation avec les employés qui s'identifient comme ayant un handicap et avec des intervenants externes clés, y compris des organismes qui desservent les personnes en situation de handicap.

Dans le cadre de l'élaboration du plan, nous avons déterminé des façons d'améliorer l'accessibilité dans cinq des sept champs prioritaires de la Loi canadienne sur l'accessibilité. Nous nous sommes également penchés sur les pratiques phares d'autres organisations afin de trouver d'autres possibilités d'amélioration.

Bien qu'il s'agisse du premier plan officiel d'accessibilité Santander, il s'appuie sur des investissements et des réussites antérieurs, notamment les suivants:

- Projet de déplacer la banque vers un site plus accessible à l'été 2025
- Améliorations de l'accessibilité de notre site Web et de nos plateformes technologiques, de nos engagements et des occasions d'apprentissage

Le monde qui nous entoure est complexe et, pour repérer et éliminer les obstacles auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap, il faut:

- Avoir d'honnêtes discussions ouvertes et réflexions
- Faire des engagements sincères et concrets

Le changement prend du temps et ce plan nous guidera dans nos efforts pour améliorer l'accessibilité au cours des trois prochaines années.

À propos de ce plan

Ce plan d'accessibilité s'applique à la Banque Santander Consumer ("Santander").

Notre énoncé de vision sur l'accessibilité

Santander est accessible à tous les employés et à tous les Canadiens, y compris les personnes en situation de handicap. Nous apprécions la contribution des personnes vivant avec un handicap à notre culture, à notre milieu de travail et à nos collectivités.

Publication d'information sur notre plan

Comme l'exige la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, nous publierons chaque année un rapport faisant état des progrès réalisés par rapport à nos engagements. Nous examinerons et mettrons à jour notre plan d'accessibilité **tous les trois ans**. Nous mesurerons également nos progrès globaux et la façon dont le plan influence la culture et les expériences de notre organisation. Aux fins du présent plan, la Banque inclut le programme CSB.

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* comprend sept principes¹

- Toute personne doit être traitée avec dignité.
- Toute personne doit avoir les mêmes chances d'épanouissement.
- Toute personne a droit à une participation pleine et égale dans la société.
- Toute personne doit avoir concrètement la possibilité de prendre des décisions pour soi-même, avec ou sans aide.
- Les lois, les politiques, les programmes, les services et les structures doivent tenir compte de l'intersection des différents types d'obstacles et de discrimination.
- Les personnes en situation de handicap doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures.

- Les normes et règlements en matière d'accessibilité doivent être établis dans le but d'atteindre le niveau d'accessibilité le plus élevé.

Aborder les champs définis dans la Loi canadienne sur l'accessibilité

Santander a repéré des obstacles dans quatre des sept champs définis dans la Loi, ainsi que des mesures pour les éliminer.

1. Emploi

L'accessibilité doit être assurée à toutes les étapes de l'emploi. Cela signifie que des mesures d'adaptation doivent être mises à la disposition des candidats et des employés sur demande et que l'accessibilité doit être intégrée aux politiques, aux processus et aux pratiques, notamment dans les cadres suivants:

- Recrutement
- Intégration des employés
- Perfectionnement professionnel
- Voyages d'affaires
- Congés d'invalidité de courte et de longue durée
- Processus de retour au travail
- Redéploiement

Résultats souhaités

- La Banque attire des candidats qualifiés en situation de handicap pour ses postes selon leur disponibilité sur le marché du travail et elle atteint son objectif de représentation des employés en situation de handicap parmi ses effectifs.
- Les employés en situation de handicap déclarent être traités avec respect à un niveau qui concorde avec celui de tous les employés, dans les sondages de présentation de candidature.

Obstacle 1

Notre nombre actuel de demandeurs d'emploi et d'employés en situation de handicap est inférieur à la disponibilité sur le marché du travail.

Mesures

- Améliorer la section de notre site Web sur les carrières afin d'accroître la visibilité des emplois de Santander parmi les Canadiens en situation de handicap et de signaler notre engagement à les inclure dans notre main d'œuvre.
- Sensibiliser les gestionnaires d'embauche à l'accessibilité et à la façon dont ils peuvent assurer un processus d'embauche, de sélection et d'adaptation exempt d'obstacles.
- Comparer nos pratiques actuelles de recrutement, de sélection et d'intégration aux meilleures pratiques d'accessibilité qui ont cours.

2. Environnement bâti

L'environnement bâti comprend les structures, les fonctions et les installations artificielles – ce sont les environnements physiques où les gens vivent et travaillent. On s'attend à ce que les bâtiments et les espaces publics nouvellement aménagés ou réaménagés intègrent des concepts universels et soient utilisables par tous, dans la mesure du possible, sans nécessiter d'adaptation ou de création spécialisée.²

Résultats souhaités

- L'immeuble de bureaux de Santander est facile d'accès pour les employés et les visiteurs en situation de handicap.
- Nous repérons et éliminons rapidement et efficacement les obstacles architecturaux et physiques.

Obstacle 2

Certains espaces des immeubles continuent de limiter la mobilité des employés et des visiteurs en situation de handicap.

Mesures

- Accorder la priorité aux fonctions d'accessibilité des principales salles de réunion et les mettre à niveau.
- Travailler avec l'équipe Entretien et gestion des immeubles pour réparer et entretenir les commandes des portes pour personnes en situation de handicap.
- Mettre sur pied un comité permanent de santé et de sécurité pour effectuer des tournées de l'immeuble avec des listes de vérification de l'accessibilité.

3. Technologies de l'information et de la communication

Les technologies de l'information et de la communication sont divers outils et ressources technologiques utilisés pour transmettre, stocker, créer, communiquer ou échanger de l'information.³

Résultats souhaités

- Une augmentation des technologies et des fonctions d'accessibilité en libre-service améliore les expériences des réunions et la participation celles-ci, qu'elles soient en personne et hybrides.
- Les employés, les invités et les animateurs sont mieux en mesure de participer aux formations, aux conférences et aux autres événements organisés par la Banque.

Obstacle 3

L'obligation pour les personnes de demander que les fonctions d'accessibilité soient activées limite la capacité des employés et des invités en situation de handicap à les utiliser.

Mesures

- Élaborer des normes pour l'application de fonctions d'interprétation, de traduction et de sous-titrage simultanés pour les principales réunions et conférences, s'il y a lieu.
- Accroître la sensibilisation aux fonctions d'accessibilité des technologies de réunion hybrides et en personne.
- S'assurer que la Banque continue de répondre aux exigences en matière d'accessibilité du Web.

Obstacle 4

L'inaccessibilité des technologies dans les espaces de réunion et de collaboration couramment utilisés peut limiter la capacité des animateurs et des participants à participer activement.

Mesures

- Examiner les technologies utilisées dans les espaces communs de conférence, de formation et de réunion pour s'assurer qu'elles respectent des niveaux élevés d'accessibilité et toutes les exigences sur le plan juridique et des politiques.

Obstacle 5

Notre Banque ne dispose pas d'un processus uniforme pour garantir l'utilisation de formats alternatifs, comme le braille ou le sous-titrage audio, pour l'information et les communications qu'elle diffuse à ses employés et aux Canadiens.

Mesures

- Identifier les fournisseurs de services et élaborer des contracts ou des ententes pour la création de formats alternatifs, le cas échéant.
- Cataloguer et conserver les documents et le matériel demandés dans des formats alternatifs
- Préparer les principales ressources d'accessibilité dans des formats alternatifs afin qu'elles soient prêtes à être distribuées sur demande.

4. Approvisionnement en biens, services et installations

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* nous oblige à tenir compte des exigences en matière d'accessibilité pour l'approvisionnement et à inclure l'accessibilité dans la fourniture de biens, de services et d'installations, s'il y a lieu (p. ex., technologies, matériel et commodités accessibles).

Résultats souhaités

- L'accessibilité fait partie de nos attentes en matière d'approvisionnement, et les biens et services que nous achetons sont accessibles dès le départ.
- Les secteurs d'activité promeuvent des pratiques d'approvisionnement qui respectent l'inclusion des personnes en situation de handicap.

Obstacle 6

Les questions relatives à l'accessibilité ne sont pas entièrement intégrées dans le cadre et les outils d'approvisionnement de Santander.

Actions

- Réviser la politique d'approvisionnement pour insister sur le fait que l'accessibilité doit être prise en compte lors de l'acquisition de biens et de services.
- Intégrer les questions relatives à l'accessibilité dans les modèles d'approvisionnement (p. ex., demandes de propositions) afin qu'ils permettent la sélection de fournisseurs, de

produits et de services externes qui respectent les exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

En avant l'avenir

Santander demeure déterminée à façonner une culture et un environnement accessibles où tous, y compris les personnes en situation de handicap, peuvent participer et s'épanouir.

- Nous mènerons un sondage à l'échelle de l'organisation.
- Nous inviterons les employés en situation de handicap à faire part de leurs commentaires dans le cadre d'un groupe de discussion ou d'une entrevue.
- Nous lancerons un groupe de travail composé de représentants des services des finances, des opérations, des ressources humaines et des technologies de l'information, ainsi que du groupe de ressources pour les employés Habilité et de la force de vente pancanadienne afin de recueillir des données sur nos lacunes ou problèmes actuels en matière d'accessibilité.

De plus, nous utiliserons des sources externes et solliciterons des commentaires d'intervenants externes, notamment:

- Des organismes au service des personnes en situation de handicap afin d'examiner et d'améliorer les politiques de la Banque.
- Des politiques et procédures en matière d'accessibilité d'autres institutions financières

Annexe: Définitions

Accessibilité: Degré de facilité avec lequel une chose (p. ex. un appareil, un service, un environnement physique, des renseignements) peut être accessible, utilisée et appréciée par des personnes en situation de handicap. Le terme implique également une planification, une conception ou un effort conscient pour rendre une chose libre d'obstacle pour les personnes handicapées. L'accessibilité profite également à la population en général en améliorant l'usage et la commodité des choses pour tous, y compris les personnes âgées et les familles avec de jeunes enfants⁵.

Handicap: La *Loi canadienne sur l'accessibilité* définit un handicap comme « une déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente,

temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société.

Obstacle: La *Loi canadienne sur l'accessibilité* définit un obstacle comme « tout élément – notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique – qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles.

1. Emploi et Développement social Canada, « Résumé de la Loi canadienne sur l'accessibilité ».[←]
2. Centre for Excellence in Universal Design de la National Disability Authority (2020). [←]
3. Institut de statistique de l'UNESCO, « Technologies de l'information et de la communication (TIC) » (2022).[←]
4. World Wide Web Consortium (W3C), « Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 », W3C Recommendation (5 juin 2018).[←]
5. Commission ontarienne des droits de la personne, « Annexe 1 : Glossaire des termes relatifs aux droits de la personne ».[←]