



« Chaque employé apporte au travail un bagage de talent, d'expérience et de perspectives qui lui est propre. La véritable diversité, ce n'est pas seulement assurer une bonne représentation des divers groupes, c'est aussi puiser dans toute la variété d'idées et de capacités que possèdent les employés de RBC. » Gordon M. Nixon, président et chef de la direction, C.-B.

I. VUE D'ENSEMBLE

À RBC, la diversité est une force et une source d'innovation et de prospérité économique qui constitue l'un de nos plus grands avantages concurrentiels.

La Banque Royale du Canada et ses filiales exercent leurs activités sous la marque générique RBC et peuvent être désignées ainsi dans le présent document. RBC est la plus importante institution financière au Canada par sa capitalisation boursière et son actif et est l'une des principales sociétés de services financiers diversifiées en Amérique du Nord. La « diversité visant la croissance et l'innovation » est l'une des valeurs de RBC faisant partie de notre stratégie d'entreprise et l'équité en matière d'emploi est l'un des piliers de la diversité au sein de RBC.

RBC reconnaît à quel point la diversité est une force et une source d'innovation et de prospérité économique durable. La diversité nous a permis de mettre à profit divers talents et de créer un environnement de travail où tous les employés peuvent réaliser leur plein potentiel. En misant sur la diversité, nous avons pu accroître les occasions au sein des collectivités que nous servons et entretenir de solides relations d'affaires non seulement en Amérique du Nord, mais aussi partout dans le monde. Pour appuyer ce fait, en 2008, le Conseil de direction sur la diversité (CDD) a approuvé le développement de la stratégie RBC en matière de diversité, un énoncé exhaustif de notre stratégie, de nos priorités et de nos objectifs à l'échelle mondiale qui nous permettra de déterminer les mesures susceptibles d'engendrer une amélioration constante à cet égard.

Le présent rapport donne un compte rendu du Programme 2008 sur l'équité en matière d'emploi de RBC pour ses unités opérationnelles et fonctionnelles sous réglementation fédérale, à savoir les divisions Services bancaires canadiens, Technologie et exploitation mondiales, Finances, Gestion des risques, Ressources humaines et autres unités fonctionnelles. Durant l'année 2008, 127 nouveaux employés se sont ajoutés, par acquisition, à l'effectif des unités opérationnelles sous réglementation fédérale ; 30 d'entre eux provenaient de la division canadienne de crédit-bail commercial d'ABN AMRO et les 97 autres, des Opérations sur devises de la Banque de Montréal. L'année 2008 n'a été marquée par aucune cession qui aurait pu avoir une incidence sur les unités opérationnelles de RBC sous réglementation fédérale au Canada.

II. INFORMATION QUANTITATIVE

RBC a fait énormément de progrès, notamment en augmentant la représentation de tous les groupes désignés, surtout celle des femmes et des minorités visibles, pour atteindre un nombre dépassant la

Entre 2007 et 2008, l'effectif des unités opérationnelles sous réglementation fédérale de RBC est passé de 43 259 à 45 020, ce qui représente une hausse de 1,716 employés, ou 4 % de l'effectif. Cette augmentation s'explique par l'embauche de nouveaux employés, des changements de statut d'emploi et le transfert d'employés d'entités qui ne sont pas sous réglementation fédérale.

La comparaison des statistiques sur les employés d'une année à l'autre met en lumière quelques écarts, qui sont expliqués dans un autre document intitulé « Explication concernant les écarts annuels de 2008 ».

Le tableau ci-dessous illustre la représentation des employés par groupes désignés au cours des cinq dernières années, en comparaison avec les données recueillies en 1987, année de notre premier rapport sur l'équité en matière d'emploi. Nous avons fait d'énormes progrès sur le plan de la représentation de tous les groupes désignés. La représentation des femmes et des minorités visibles au sein de l'effectif continue de dépasser la population active. La représentation des autochtones et des personnes handicapées est demeurée stable depuis 2007.

Le taux de réponse à notre questionnaire sur l'équité en matière d'emploi était, au 31 décembre 2008, de 98 %.

Effectif permanent <i>(temps plein et temps partiel)</i>	1987	2004	2005	2006	2007	2008
Femmes	77,0 %	72,0 %	71,0 %	70,0 %	69,0 %	69,0 %
Autochtones	0,1 %	1,6 %	1,6 %	1,6 %	1,6 %	1,6 %
Personnes handicapées	1,6 %	2,5 %	3,1 %	3,2 %	3,9 %	*3,8 %
Minorités visibles	7,5 %	23,0 %	23,0 %	24,0 %	26,0 %	26,0 %

*** 6 % des employés se considèrent comme une personne handicapée ; toutefois, seulement 3,8 % se considèrent désavantagés sur le plan de l'emploi en raison de leur invalidité.**

III. MESURES QUALITATIVES

En 2008, nous avons lancé un bulletin électronique intitulé « Diversity Connections ». Ce bulletin bimestriel fournit des renseignements d'actualité aux dirigeants d'entreprise, qui appuient notre valeur

a) Mesures et réalisations en matière de communication

En tant que chef de file de la diversité, nous prenons l'initiative de promouvoir et d'améliorer notre stratégie de diversité et d'équité en matière d'emploi, à l'interne et à l'externe. Au cours de 2008, plusieurs de nos cadres supérieurs ont collaboré avec d'autres organismes pour promouvoir activement la valeur de la diversité. Voici certaines de nos mesures et de nos réalisations en matière de communication :

- Création et lancement d'un bulletin électronique bimestriel intitulé *Diversity Connections*.
 - Ce bulletin présente des renseignements concrets, sélectionnés à partir de sources variées, ayant trait à la valeur de la *diversité visant la croissance et l'innovation*. Les bulletins sont transmis aux conseils de direction sur la diversité, aux cadres supérieurs, aux groupes-ressources employés, aux employés des Ressources humaines, aux directeurs des secteurs clientèle et à tout autre partenaire important.
- Établissement de séances de sensibilisation sur la diversité et sur l'équité en matière d'emploi.
 - Notre programme d'intégration des nouveaux employés renforce la valeur voulant que la diversité soit, à RBC, un important moteur de croissance et d'innovation.
 - Environ 80 directeurs et champions de la diversité ont participé à notre atelier interactif *Créer un milieu accueillant pour les personnes handicapées*. Les connaissances acquises durant cet atelier ont permis à nos directeurs de fournir des solutions répondant aux besoins des employés de façon plus efficace.
- Mobilisation des cadres supérieurs pour appuyer et démontrer, de façon active et concrète, la valeur de la diversité, à l'interne et à l'externe.



- Le chef des ressources humaines, le chef de l'exploitation et le vice-président des services bancaires personnels ont eu des entretiens avec d'autres entreprises et d'autres organismes communautaires sur l'engagement de RBC à créer et à maintenir un environnement de travail équitable favorisant l'inclusion.
- Le vice-président, Technologie et exploitation mondiales, et président volontaire du conseil d'administration du Conseil canadien de la réadaptation et du travail (CCRT), a été le conférencier principal à la conférence nationale du CCRT. Cette conférence mettait l'accent sur l'amélioration des possibilités d'emploi des personnes handicapées.

À RBC, nous nous efforçons de diverses façons de créer une incidence économique positive. En 2008, la RBC Fondation a renouvelé son engagement envers les programmes de partenariat en continuant à verser des dons à divers organismes, notamment aux organismes suivants :

- *La société Neil Squire* : La RBC Fondation a donné 45 000 \$ pour appuyer le programme Emploi-aptitude. Ce programme, qui a lieu quatre fois par année, pendant 12 semaines, vise à aider les personnes handicapées physiques adultes en quête de compétences, de formation et de confiance en elles-mêmes, afin que celles-ci soient en mesure d'occuper un poste à long terme sur le marché du travail.
- *Canadian Centre for Diversity* : Les dons de RBC aideront à élaborer des pratiques commerciales et des outils ainsi que des stratégies pragmatiques pour la formation sur la diversité pour les petites et moyennes entreprises.
- *Programme de réorientation professionnelle de RBC pour les étudiants handicapés à l'Université Wilfrid Laurier* : Dévoilé en octobre 2007, ce programme vise à répondre aux besoins en matière de perfectionnement professionnel de plus de 750 étudiants handicapés en explorant les options de carrière et de réinsertion. RBC Fondation a donné plus de 700 000 \$ à ce programme.
- *Organismes de bienfaisance autochtones* – Plus de 900 000 \$ a été remis à des organismes se consacrant aux causes autochtones touchant au logement, à l'eau potable, à la culture et au patrimoine.
- *Collège NorQuest d'Edmonton* : Le soutien de RBC aidera à mettre sur pied un centre de communication interculturelle pour faire connaître les solutions interculturelles aux employés, aux éducateurs et au sein de la collectivité.

Les éléments suivants ont aussi permis de renforcer les mesures prises sur le plan de l'emploi et de la diversité :

- [Rapport d'étape sur la diversité de RBC](#) : Ce rapport illustre les réalisations de RBC à l'échelle de l'entreprise ainsi que ses stratégies pour l'avenir. Il est mis à la disposition de tous les employés et du grand public.
- [Rapport sur la responsabilité sociale de l'entreprise 2008](#) : Dans ce rapport, RBC réaffirme son soutien à la diversité et donne des exemples sur la façon dont elle gère son rendement financier, social et environnemental.
- [Destination Diversité de RBC](#) : Site intranet qui présente nos objectifs, nos programmes et nos réalisations sur le plan de la diversité. Ce site présente également les événements spéciaux propres aux groupes désignés, comme le Mois de l'histoire des Noirs, le Jour des Autochtones, la Journée internationale de la femme et le Mois des personnes handicapées.

b) Équité en matière d'emploi

RBC reconnaît les avantages que comporte un effectif diversifié et ouvert à toutes les différences et le rôle essentiel de cet effectif, pour nos clients et nos collectivités. Nous nous efforçons de mettre à profit les forces, les talents, les similitudes et les différences de nos employés en supprimant les barrières et en aidant chacun à se perfectionner pour atteindre son plein potentiel.

Nos pratiques au chapitre de la diversité et de l'équité en matière d'emploi, nos processus et nos responsabilités continuent d'être une partie intégrante de nos stratégies d'affaires et de nos processus de planification des effectifs. Le *Conseil de direction sur la diversité* (CDD) de RBC, présidé par notre président et chef de la direction et comprenant des membres de la haute direction des unités opérationnelles et fonctionnelles, établit la stratégie et les objectifs relatifs à la diversité, afin de s'assurer que la réserve de talents comprend des candidats qualifiés provenant de divers groupes. Les membres du CDD se rencontrent tous les trimestres et effectuent le suivi des activités de recrutement, de promotion et de cessation, afin de s'assurer que RBC se rapproche de ses objectifs en matière de diversité, pour les femmes et les minorités visibles, au niveau de la direction et du premier directeur.

L'équipe chargée des solutions intégrées en équité en emploi des Ressources humaines constitue un autre exemple de responsabilité touchant la diversité et l'équité en matière d'emploi. Cette équipe est formée de directeurs représentant toutes les unités opérationnelles sous réglementation fédérale de RBC au Canada. Elle est responsable du suivi et de la mise en place des mesures précisées dans notre plan d'équité en matière d'emploi 2008-2010. Ce plan met l'accent sur les mesures relatives à la dotation en personnel, à la fidélisation, à la formation et à la communication, pour les personnes handicapées et pour les autochtones.

RBC estime que l'établissement de partenariats solides avec les collectivités contribue à parfaire notre réputation de leader au sein du marché. Ses partenaires ont salué son leadership sur le plan de la diversité en lui décernant, en 2008, divers prix et distinctions :

- Classée parmi les *100 meilleurs employeurs au Canada* par Mediacorp Inc., qui reconnaît les sociétés qui possèdent des programmes novateurs ayant pour objet d'attirer et de fidéliser les employés talentueux.
- Nommée l'une des *cultures d'entreprise les plus admirées au Canada* par Waterstone Human Capital. RBC est reconnue chaque année, depuis la première étude en 2005.
- Nommée l'une des *50 meilleures entreprises citoyennes du Canada*, selon une structure de classement utilisant plusieurs « indicateurs de citoyenneté », incluant la diversité.
- Reconnue comme l'un des *chefs de file en matière de capital humain*, selon le sondage des chefs de file en matière de capital humain de 2008 de Beacon Group. RBC a été remarquée, grâce à sa culture d'entreprise unique, à sa capacité à retenir ses employés de façon continue et à sa merveilleuse réputation, autant auprès de ses employés que de ceux qu'elle recrute.
- Reconnue par *Avantage Carrière* pour une deuxième année consécutive. Nous avons gagné trois prix reconnaissant les efforts exceptionnels de RBC visant à créer une expérience de travail remarquable pour les stagiaires du programme Avantage Carrière et son importante contribution à la réussite des stagiaires. RBC a aussi été reconnue pour le plus grand nombre de stages dans notre catégorie pour les programmes Avantages sans limite (programme de stage pour les immigrants qualifiés) et Avantage Professionnels (programme de stage pour les diplômés handicapés). Deux de ses employés se sont aussi vus décerner le prix de Mentor de l'année et le prix de stagiaire de l'année.
- RBC a aussi reçu le prix *Innovateur de l'année* de Entreprise en action pour son excellence dans l'adaptation du lieu de travail et l'accessibilité.

Systèmes d'emploi

Au fur et à mesure que la concurrence pour les compétences se poursuit, la gestion des divers talents devient forcément une priorité, si l'on veut rester compétitif et appuyer nos efforts en matière de recrutement et de fidélisation des employés. RBC revoit constamment ses politiques et ses pratiques en matière d'emploi, afin de s'assurer que celles-ci contribuent à supprimer les obstacles.



En 2008, nous avons développé une documentation et un réseau de campagne de recrutement personnalisé, afin de continuer à attirer des candidats qualifiés et diversifiés. Par exemple, nous avons distribué plus de 700 trousseaux de campagne de recrutement durant le festival autochtone à Toronto. Nous avons aussi tenu un salon des carrières virtuel, au cours duquel plus de 1 500 curriculum vitae ont été soumis. De plus, nous avons créé des aide-mémoire spécialisés à l'intention des chargés de l'embauche et des recruteurs, afin d'améliorer leurs connaissances et leur compréhension des groupes désignés.

Projets pour les groupes désignés

Pour créer un lieu de travail accueillant, qui devient le reflet des collectivités au sein desquelles nous vivons et travaillons, nous avons, au cours de l'année 2008, tiré profit des forces et des talents de plusieurs organismes en vue de nous associer à des partenaires et de mener des recherches qui nous permettront d'appuyer notre vision stratégique en matière de diversité. Certains de ces partenariats sont, notamment, Avantage Carrière, Catalyst Canada, Ryerson University, l'Assemblée des Premières nations et le Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC).

Projets pour les personnes handicapées

RBC reconnaît l'importance et la nécessité de créer un environnement non discriminatoire où chaque personne handicapée a sa place. Outre la reconnaissance de la réussite du programme Avantages sans limite, RBC a, en 2008, mis en place les projets précisés ci-après, afin d'améliorer encore davantage notre capacité à attirer, à fidéliser et à former les personnes handicapées.

:

- Nous avons attiré un nombre important de candidats handicapés par l'entremise de notre programme sur la diversité Profitez de votre potentiel (PvP). Nous avons embauché 365 personnes handicapées. De ce nombre, 188 (ou 52 %) se considèrent désavantagés du point de vue de l'embauche en raison de leur handicap.
- De plus, 22 (67 %) de nos stagiaires du programme Avantage Carrière sont devenus des employés à plein temps.
- Les employés continuent de s'adresser au groupe-ressource employés, le Groupe des 3 C, un réseau actif qui permet aux employés de faire connaître leurs réussites, de manière à pouvoir se perfectionner davantage sur le plan professionnel.
- Plus de 80 directeurs et champions de la diversité de la Prestation des services et de l'Exploitation générale ont participé à l'atelier *Créer un milieu accueillant pour les personnes handicapées*. Cet atelier a permis de sensibiliser les directeurs aux obstacles éventuels et de fournir des solutions pour répondre aux besoins d'adaptation.
- Au cours de l'année 2008, nous avons mis en place plusieurs des recommandations précisées dans le rapport RBC / Ryerson 2007 intitulé « Doing Disability at the Bank ». Par exemple, nous continuons de dispenser des ateliers aux directeurs, afin de les sensibiliser aux obstacles possibles à l'emploi. Les directeurs peuvent aussi s'adresser à des experts en adaptation du lieu de travail, à l'interne et à l'externe, pour obtenir des solutions et des conseils sur les besoins en matière d'adaptation.

Projets pour les femmes

RBC reconnaît l'importance d'accroître la diversité au sein de la haute direction. Actuellement, les femmes constituent environ le tiers des cadres supérieurs, et nous poursuivons notre engagement à accroître le nombre de femmes occupant des postes de haute direction. Voici certains des principaux faits saillants de 2008 :



- Trois femmes occupant des postes de direction à RBC ont été reconnues pour leur influence et leurs noms figuraient sur la liste annuelle des *100 plus puissantes femmes au Canada du Women's Executive Network (Réseau des femmes exécutives)*. De plus, trois de nos dirigeantes ont été intronisées au Temple de la renommée du Top 100.
- Nous continuons d'intégrer les occasions de perfectionnement pour les femmes à nos programmes généraux pour cadres. Par exemple, nous avons atteint notre objectif de participation de 50 % des femmes à notre programme de mentorat réciproque Dialogues sur la diversité et à notre Programme pour cadres diplômés, soit notre programme vedette à l'échelle de l'entreprise à l'intention des diplômés d'un programme de MBA.
- Nous avons aussi été le commanditaire national des Prix canadiens de l'entrepreneuriat féminin de RBC. Ces prix rendent hommage aux entrepreneures canadiennes dont les réalisations commerciales florissantes contribuent aux économies canadienne et mondiale ainsi qu'à leur propre collectivité.
- Nous avons tenu un événement spécial axé sur le talent, rassemblant des étudiantes prometteuses à un programme de MBA et des femmes cadres de RBC, pour montrer la diversité des carrières offertes à RBC.

Projets pour les Autochtones

RBC continue de s'appuyer sur les relations qu'elle entretient depuis de nombreuses années avec les communautés et les peuples autochtones pour offrir à leurs membres des possibilités d'emploi et de carrière, de formation et d'éducation, et pour rester un chef de file auprès de ces collectivités. Nous appuyons aussi des projets qui contribuent à atteindre l'autosuffisance économique et à améliorer le développement de la population active pour les autochtones. Les principales réalisations de 2008 sont, notamment, les suivantes :

- Nous avons élaboré des plans d'action visant à mettre en place le protocole d'entente de 2007 entre RBC et l'Assemblée des Premières Nations. Ce protocole d'entente souligne l'engagement de RBC envers les projets favorisant l'autonomie économique des peuples autochtones. Le plan d'action comprend quatre éléments importants : l'accès aux services bancaires et au financement, le développement social et communautaire, l'approvisionnement et l'emploi.
- En 2008, RBC a collaboré avec d'autres institutions financières au lancement du site Web Partenariat du secteur financier pour les relations avec les Autochtones (www.fipar.ca). Le site Web fournit un lien au site de Carrières RBC et présente tous les programmes autochtones, tels que le programme Les études d'abord - Programme pour les Autochtones, les bourses pour les étudiants autochtones, ainsi que des communiqués de presse récents sur RBC et la collectivité autochtone.

Tous projets en matière d'éducation et d'emploi pour les Autochtones sont intégrés au programme de recrutement misant sur la diversité Profitez de votre potentiel, et incluent les programmes suivants :

Les études d'abord – Programme RBC pour les Autochtones

- Quarante-quatre étudiants de niveau secondaire et postsecondaire ont participé à ce programme durant l'été 2008. Des étudiants de partout au Canada ont occupé des postes divers au sein des unités opérationnelles de RBC. Ce programme offre aussi aux étudiants la possibilité d'occuper un emploi d'été au sein de RBC, à divers endroits.

Programme de bourses d'études pour les Autochtones

- Huit étudiants de niveau postsecondaire ont été sélectionnés comme lauréat. Cinq étudiants sont inscrits à des disciplines reliées au secteur financier et sont intéressés à poursuivre une carrière au sein des services financiers. Depuis 1992, RBC a remis 77 bourses d'études totalisant 906 000 \$ à des étudiants autochtones au Canada.



Le groupe-ressource employés - RBC Royal Eagle continue de sensibiliser les employés à la culture des peuples autochtones et de soutenir et d'encourager l'engagement d'employés autochtones. Le groupe compte approximativement 200 employés au Canada. Les membres se consacrent à améliorer la vie professionnelle, culturelle et spirituelle des employés en donnant l'exemple tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de RBC. Ils s'appuient sur leur héritage et leur connaissance personnelle de leur peuple pour agir comme agents de liaison auprès des diverses communautés de leur province ou de leur territoire où ils travaillent et pour bâtir des communautés plus solides.

Projets pour les minorités visibles

RBC maintient son partenariat avec la collectivité pour les minorités visibles et les nouveaux arrivants au Canada, surtout en ce qui a trait à la recherche, à l'emploi, aux commandites et aux prix. En 2008, RBC a collaboré avec le *Canadian Immigrant Magazine* au lancement du programme des bourses d'études national, programme qui célèbre les réussites des immigrants au Canada. Les mises en candidatures sont acceptées et les gagnants seront honorés lors de la cérémonie de remise des prix en 2009.

Autres faits saillants de 2008 :

- En qualité de membre fondateur de TRIEC, RBC a parrainé la soirée de remise des prix *Immigrant Success 2008*, qui reconnaît les employeurs et les personnes qui ont fait preuve de leadership en amenant des immigrants compétents sur le marché du travail. RBC a aussi parrainé le *Prix du meilleur employeur d'immigrants RBC*.
- RBC a lancé *MOSAÏQUE*, un groupe-ressource employés qui fournit des possibilités de réseautage et de mentorat aux nouveaux arrivants au Canada, au sein de RBC.
- RBC a été la seule institution financière à participer à l'événement *Power of Networking* du TRIEC tenu à Toronto. Plus de 1 500 immigrants qualifiés y ont assisté.
- *Catalyst Canada et Ryerson University* ont divulgué la quatrième partie de l'étude parrainée par RBC sur le perfectionnement et l'avancement professionnel des minorités visibles dans les grandes entreprises canadiennes. L'étude se penche sur l'adaptation du milieu de travail et sur les stéréotypes associés aux minorités visibles dans les grandes entreprises canadiennes et souligne les stratégies susceptibles d'aider les employés à tirer pleinement parti des talents des minorités visibles.
- RBC a embauché 29 professionnels par l'entremise du programme *Avantage Carrière pour les nouveaux arrivants au Canada*. De ces 29 professionnels, 74 % sont devenus des employés à plein temps.

Durant l'année 2008, nous avons poursuivi notre promotion du programme *Projet canadien d'intégration des immigrants* aux immigrants éventuels à l'étranger. Le programme continue d'attirer un groupe de candidats hautement qualifiés.

RBC a aussi commandité le programme de la *Black Business and Professionals Association*. RBC est le principal commanditaire du programme de bourses d'études Harry Jerome et en 2008, elle a remis deux bourses de 5 000 \$ chacune à deux étudiants noirs de l'Ontario. Nous avons aussi participé aux cérémonies et aux événements soulignant le Mois de l'histoire des Noirs tenus à Toronto.

Formation, perfectionnement et mentorat

À RBC, l'engagement et le rendement de l'employé passe par un apprentissage et un perfectionnement continus. Nous appuyons nos employés en leur offrant une multitude d'occasions d'apprentissage, afin qu'ils puissent se perfectionner dans leur rôle actuel et en vue de leurs fonctions futures. L'apprentissage se fait de différentes façons, notamment par le Web, les aide-mémoire, le mentorat et le réseautage personnel. Ces cours incluent des séminaires, des conférences, de l'apprentissage individualisé, de l'apprentissage supervisé, de l'apprentissage en ligne et de la télé interactive ou par satellite. Voici quelques points saillants de 2008 :

- *Diversité et excellence en affaires* : Plus de 380 employés ont participé à des ateliers à l'échelle mondiale.
- *Établir la compétence transculturelle* : Nous continuons d'offrir un atelier interactif qui favorise la « curiosité culturelle », le respect, la compréhension et l'aptitude à travailler avec des équipes et des clients variés.
- *Programme de mentorat Dialogues sur la diversité de RBC* : Plus de 150 employés participent actuellement à ce programme d'apprentissage qui permet aux membres de la haute direction et aux cadres aux expériences professionnelles et aux formations variées de partager les expériences vécues sur le plan du leadership, du perfectionnement et de la diversité.
- *Formation officielle*: Nous avons investi 149 millions de dollars dans la formation et le perfectionnement.

c) Outils et ressources de promotion et de maintien des effectifs

À RBC, le perfectionnement professionnel et l'habilitation au rendement demeurent des éléments importants. Nous considérons, en outre, que les possibilités d'avancement professionnel et de développement d'une carrière enrichissante constituent des éléments clés du programme de rémunération globale de RBC. En 2008, nous avons continué à promouvoir l'habilitation au rendement et les stratégies d'avancement professionnel pour les employés dans l'ensemble de l'entreprise en :

- offrant une série de *webémission sur l'habilitation au rendement* dans le but de faire connaître les principales pratiques propres au rendement et à l'avancement professionnel, incluant l'établissement d'objectifs, l'élaboration de plans de perfectionnement efficaces et l'établissement de processus de gestion de carrière;
- présentant le *Guide d'orientation professionnelle* à titre de ressource de perfectionnement professionnel personnalisée en ligne pour l'employé. Le nombre d'employés utilisant ces ressources ne cesse d'augmenter. Depuis 2006, plus de 17 000 employés ont utilisé les outils servant à déterminer leurs compétences, leurs valeurs, leurs points forts et leurs intérêts, ce qui leur permet d'obtenir une meilleure orientation de carrière et des entretiens d'ordre professionnel plus enrichissants avec leurs directeurs.

d) Efforts relatifs au maintien en poste

RBC s'engage à offrir à ses employés les ressources nécessaires à leur réussite. Nous déployons beaucoup d'efforts pour que RBC soit un endroit où il fait bon travailler et où les différences sont respectées et appréciées, afin que chacun puisse réaliser son plein potentiel dans un environnement à rendement élevé. Les employés de RBC continuent de participer à nos divers programmes Travail et vie personnelle, qui incluent les horaires de travail souples ou modifiés, le télétravail ou le travail hors-site, la réduction d'horaire grâce au partage de poste et l'achat de vacances. Notre Carrefour-ressources Employés RBC donne également des renseignements confidentiels sur les problèmes touchant la vie personnelle et la vie professionnelle, dont l'accès à des conseillers professionnels, à des recommandations et à de la documentation didactique en ligne. Les groupes-ressources employés appuient également les efforts relatifs au maintien en poste en fournissant un soutien immédiat par l'entremise d'un réseau de personnes-ressources.

À RBC, nos politiques progressives, l'importance que nous accordons à la diversité et à l'intégration et notre engagement envers les employés nous aident à être un employeur de choix. Le taux de participation à notre Sondage d'opinion auprès des employés demeure élevé. Les résultats de 2008 révèlent un niveau élevé d'engagement des employés. De fait, 90 % des employés ont déclaré que RBC a comblé ou dépassé leurs attentes.



À RBC, les programmes de santé et de bien-être demeurent une priorité importante. Notre site intranet *Vivre mieux* permet d'accéder à plusieurs outils et à plusieurs ressources favorisant un mode de vie sain et comprenant des renseignements sur la gestion du stress, la nutrition et l'activité physique et en 2008 nous avons lancé un nouveau programme de mieux-être en ligne.

e) Adaptation raisonnable

Nous transmettons notre politique et nos procédures en matière d'adaptation du lieu de travail par intranet. Les directeurs reçoivent aussi des renseignements supplémentaires par l'entremise de la formation par webémission portant sur l'adaptation du lieu de travail et la création d'un milieu propice à l'insertion des personnes handicapées.

Nous avons renouvelé notre entente de services en adaptation du lieu de travail avec le Conseil canadien de la Réadaptation et du Travail (CCRT) et avec d'autres prestataires de services chargés de la réalisation d'évaluations ergonomiques au profit de nos employés. Nous continuons d'aider les employés ayant des besoins en technologie accessible, en leur fournissant notamment du matériel et des logiciels adaptés et des logiciels internes transposés.

Notre conseiller interne en adaptation du lieu de travail a élaboré un recueil de renseignements des meilleures pratiques sur le sujet. Ce recueil est à la disposition des directeurs, des recruteurs et des employés.

IV. CONTRAINTES

RBC a, de concert avec d'autres partenaires du secteur des services financiers et par l'intermédiaire de l'Association des banquiers canadiens, demandé une révision du Code national des professions, afin que celui-ci reflète l'évolution du travail dans le secteur des services financiers.

Depuis 2002, nous tentons, de concert avec l'Association des banquiers canadiens, d'obtenir une classification nationale des professions reflétant l'évolution du travail dans le secteur des services financiers. Le Code national ne reconnaît pas actuellement la grande majorité du personnel non-cadre occupant des postes de vente dans les services financiers, comme les représentants du service à la clientèle. RBC doit malheureusement continuer de classer ces emplois sous l'appellation « caissier/caissière ». Cette situation se traduit par une représentation inexacte des rôles d'une partie importante des effectifs de RBC. Ce problème a de nouveau été abordé en 2008 et l'Association des banquiers canadiens a soumis une nouvelle série de recommandations proposant l'inclusion de nouveaux codes CNP reflétant les rôles actuels du secteur des services financiers. Une révision des codes CNP n'est pas prévue avant 2011.

RBC continue d'évaluer les réponses des personnes handicapées au sondage sur l'équité en emploi au moyen de la question à quatre points approuvée par la Commission canadienne des droits de la personne en 2002.

À l'heure actuelle, plus de 2 600 employés de RBC déclarent que, bien qu'ayant un handicap, ils ne se sentent **pas** désavantagés. Si tous les employés qui s'identifient d'eux-mêmes comme ayant un handicap étaient inclus dans le décompte des effectifs, leur représentation atteindrait 6 % au lieu de 3,8 %. RBC continuera de recueillir des données au moyen de la question en quatre points afin de contribuer de façon utile au dialogue sur la définition de « personnes handicapées » à la prochaine révision de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

V. CONSULTATIONS ET COLLABORATION À RBC

Tout au cours de 2008, la haute direction a continué de faire valoir les avantages de la « Diversité visant la croissance et l'innovation », conjointement avec les objectifs de conformité propres à l'équité en matière d'emploi.

Le Groupe consultatif sur l'équité en matière d'emploi et sur la diversité se réunit deux fois par année et formule des commentaires sur le programme d'équité de RBC, tout en précisant les résultats obtenus. Les représentants des employés sont nommés par leurs collègues et représentent chacun des groupes désignés au sein des diverses régions du Canada. Les coordonnées des personnes-ressources sont mises à la disposition de tous les employés sur notre site intranet Destination Diversité.

RBC dispose maintenant de quatre groupes-ressources employés qui fournissent des occasions de mentorat, de soutien par les pairs et de réseautage pour informer les employés. Ces réseaux d'employés autogérés appuient la stratégie de RBC en matière de diversité, y compris l'établissement d'un milieu de travail favorisant l'inclusion. Les groupes-ressources employés sont gérés par les employés, avec l'aide financière de RBC. Ces groupes sont une façon positive pour les employés d'aider à bâtir une culture où chacun se sent accepté, ce qui est avantageux à la fois pour les clients et pour les employés. Les groupes-ressources employés sont les suivants :

- Groupe des 3 C pour les personnes handicapées,
- Royal Eagle, pour les autochtones,
- PRIDE, pour les lesbiennes, les homosexuels, les bisexuels et les transgenres,
- MOSAÏQUE, pour les minorités visibles et les nouveaux arrivants au Canada.

VI. STRATÉGIES FUTURES

Le plan d'action commun de deux ans de RBC avec l'Assemblée des Premières nations comprend des initiatives visant à favoriser, pour les Autochtones du Canada, l'accès aux services bancaires, le développement social et communautaire, l'emploi et les débouchés liés à l'approvisionnement.

La représentation des femmes et des minorités visibles continue de dépasser la main-d'œuvre disponible. Certaines lacunes existent dans le cas des personnes handicapées et des peuples autochtones. Notre programme d'équité en matière d'emploi 2008-2010 comprend donc des mesures visant à combler ces lacunes et à mettre en place une main-d'œuvre représentative. L'équipe Stratégie de solutions intégrées du groupe Équité en emploi des Ressources humaines continuera d'effectuer le suivi des activités figurant au plan d'action, dans le but de nous aider à atteindre nos objectifs en matière de représentation en ce qui concerne les personnes handicapées et les Autochtones.

Le composant emploi du plan d'action commun du protocole d'entente de RBC et des Premières nations permettra également d'appuyer davantage le recrutement d'Autochtones. Des plans d'action sont aussi en cours de réalisation, afin d'étendre le groupe-ressource employé Royal Eagles à l'échelle nationale. Un lancement officiel est prévu pour juin 2009, en même temps que les célébrations de la Journée nationale des Autochtones.

Catalyst Canada divulguera son rapport sur les meilleures pratiques, en réponse à l'étude en quatre parties sur l'avancement professionnel des minorités visibles dans les entreprises canadiennes, en 2009

La *Stratégie RBC en matière de diversité*, notre stratégie concernant la diversité à l'échelle mondiale, sera lancée en 2009.