

# Index GRI 2010 (Global Reporting Initiative)

RBC a adopté une stratégie à plusieurs volets pour son rapport sur le développement durable et publie son bilan social, environnemental et déontologique à différents endroits pour les diverses parties prenantes. Nous nous appuyons sur des sources externes, les groupes d'investisseurs et d'autres parties prenantes ainsi que sur des pratiques exemplaires pour choisir ce qui doit être inclus dans notre rapport. Nous nous efforçons aussi de donner à chaque groupe tous les détails susceptibles de l'intéresser. Nous soutenons en outre les travaux de la Global Reporting Initiative (GRI). L'index qui suit et l'information à laquelle il fait référence constituent un rapport correspondant au niveau d'application C des lignes directrices G3 de la GRI.

GRI	Indicateur	Information publiée par RBC
<b>Stratégie et profil</b>		
<b>Stratégie et analyse</b>		
1.1	Déclaration du président et chef de la direction	Message du chef de la direction, page 6
1.2	Incidences, risques et potentiels principaux	Dans tout le rapport
<b>Profil de l'entreprise</b>		
2.1	Nom de l'entreprise	Banque Royale du Canada
2.2	Principales marques et principaux produits ou services	À propos de RBC, page 3 Rapport annuel 2010
2.3	Structure opérationnelle	À propos de RBC, page 3 Rapport annuel 2010
2.4	Lieu où se trouve le siège social	Rapport annuel 2010
2.5	Pays dans lesquels l'entreprise exerce des activités	Nous exerçons nos activités dans 52 pays. <a href="http://rbc.com/aproposderbc">rbc.com/aproposderbc</a>
2.6	Nature de la propriété et forme juridique	Rapport annuel 2010 Notice annuelle 2010
2.7	Marchés servis	Rapport annuel 2010 <a href="http://rbc.com/aproposderbc">rbc.com/aproposderbc</a>
2.8	Taille de l'entreprise	Rapport annuel 2010 <a href="http://rbc.com/aproposderbc">rbc.com/aproposderbc</a>
2.9	Changements significatifs survenus au cours de la période visée par la déclaration	Rapport annuel 2010
2.10	Distinctions reçues	Reconnaissance, page 9
<b>Paramètres du rapport</b>		
3.1	Période de déclaration	Période de déclaration, page 1
3.2	Dates du rapport antérieur le plus récent	RBC ne produit actuellement pas de rapport unique sur le développement durable. Nous rendons cependant compte de diverses mesures dans des publications existantes, par exemple notre Rapport annuel, nos Circulaires de la direction et notre Rapport annuel sur la responsabilité d'entreprise. Nous publions ces documents annuellement en version imprimée et mettons régulièrement à jour cet index.
3.3	Fréquence de la déclaration	Annuelle
3.4	Adresse à laquelle faire parvenir des questions sur le rapport	<a href="mailto:corporateresponsibility@rbc.com">corporateresponsibility@rbc.com</a>
3.5	Processus qui définit le contenu du rapport	Compte rendu, page 12 Parties prenantes, page 10
3.6	Éléments délimitant le rapport	Le présent Rapport couvre les activités de RBC dans son ensemble (nos activités dans le monde entier, notamment celles de toutes nos filiales), sauf indication contraire.

GRI	Indicateur	Information publiée par RBC
3.7	Énoncé de toutes les limites particulières concernant la portée du rapport ou les éléments le délimitant	À propos du présent rapport, page 1
3.8	Base des rapports sur d'autres entités	Portée, page 1
3.9	Techniques de mesure des données	À propos du présent rapport, page 1
3.10	Explication de l'effet de tout remaniement des renseignements	Avec prise d'effet en 2008, nous n'avons pas tenu compte de la rémunération pour les jours fériés versée aux employés à temps partiel pour calculer le nombre d'employés à temps plein (équivalent de travail à temps plein, ou ETP), conformément à notre cadre d'information de gestion. Tous les chiffres correspondants reflètent ce changement dans le calcul des ETP.
3.11	Changements importants par rapport aux périodes de déclaration précédentes	En 2010, nous avons inclus les impôts sur les autres éléments du résultat étendu dans notre Déclaration de responsabilité publique. Nous précisons le nombre de nos employés (à temps plein et à temps partiel) dans chacun des territoires (dans le Rapport des années précédentes, cette information était groupée). Nous avons actualisé les données relatives au nombre de femmes et de personnes issues de minorités visibles occupant des postes de haute direction.
3.12	Tableau précisant l'endroit où se trouve l'information dans le rapport	Index GRI, page 106
3.13	Politiques et pratiques actuelles concernant le contrôle de la qualité du rapport effectué par des intervenants externes	Pour le moment, RBC ne fait pas faire la vérification et le contrôle de ses documents d'information non financiers par des sociétés externes. Notre Rapport annuel sur la responsabilité d'entreprise et notre Déclaration de responsabilité publique sont examinés par les spécialistes de notre service interne chargé de la conformité (Gestion des risques), par notre Service du contentieux, par notre service de communication des renseignements financiers et par nos experts-ressources internes.

#### Gouvernance, engagements et consultation

4.1	Structure de gouvernance	Rapport annuel 2010 <a href="http://rbc.com/gouvernance">rbc.com/gouvernance</a>
4.2	Indiquer si le président de la plus haute instance en matière de gouvernance est aussi un membre de la Direction	Rapport annuel 2010 Circulaire de la direction 2010 Gouvernance d'entreprise, page 19
4.3	Membres du groupe de gouvernance qui sont indépendants ou qui ne sont pas membres de la Direction	Rapport annuel 2010 Gouvernance d'entreprise, page 19
4.4	Mécanismes par lesquels les actionnaires et les employés peuvent faire des recommandations ou donner des orientations à la plus haute instance en matière de gouvernance	Circulaire de la direction 2010
4.5	Lien entre la rémunération des membres du groupe de gouvernance et la performance de l'entreprise	Circulaire de la direction 2010
4.6	Processus utilisé par la plus haute instance en matière de gouvernance pour s'assurer d'éviter les conflits d'intérêts	Circulaire de la direction 2010
4.8	Énoncés de mission et de valeurs, codes de conduite et principes	Principes et politiques, page 21
4.9	Processus utilisé par la plus haute instance en matière de gouvernance pour surveiller la manière dont l'organisme détermine et gère le risque	Circulaire de la direction 2010 Gestion du risque, page 20
4.10	Processus utilisés pour évaluer le rendement de la plus haute instance en matière de gouvernance elle-même	Circulaire de la direction 2010
4.12	Chartes, principes ou autres initiatives auxquels souscrit l'entreprise ou que l'entreprise approuve	Principes, chartes et initiatives externes, page 27

GRI	Indicateur	Information publiée par RBC
4.13	Affiliations importantes à des associations ou à des organismes de défense d'intérêts	Affiliations, page 10
4.14	Liste des parties prenantes consultées par l'organisme	Parties prenantes, page 10
4.15	Base d'identification et de sélection des principales parties prenantes à consulter	Parties prenantes, page 10
4.16	Approche de consultation des parties prenantes	Parties prenantes, page 10
4.17	Principaux sujets et problèmes soulevés lors de la consultation avec les parties prenantes, et réponse	Dans tout le rapport
<b>Indicateurs de performance économique</b>		
DAG*	Approche de gestion, buts, rendement, politiques, information contextuelle	Rapport annuel 2010 Impact économique, page 28
<b>Performance économique</b>		
EC1	Valeur économique générée et distribuée	Rapport annuel 2010 Impact économique, page 28
EC2	Implications financières des changements climatiques	Rapport annuel 2010
EC3	Obligations relatives aux régimes de retrait	Enjeux/régimes de retraite, page 59
<b>Présence sur le marché</b>		
EC6	Recours à des fournisseurs locaux	Achats, page 43
<b>Incidences économiques indirectes</b>		
EC8	Investissements dans l'intérêt du public	Projets de développement communautaire, page 32 Partenariats public-privé, page 33
EC9	Description des incidences économiques indirectes	Impact économique, page 28 Collectivité, page 88
<b>Indicateurs de performance environnementale</b>		
DAG*	Approche de gestion, buts, rendement, politiques, information contextuelle	Environnement, page 72
<b>Matières</b>		
EN1	Poids ou volume des matières utilisées	Empreinte AOID, page 77 rbc.com/environnement
EN2	Pourcentage des matières utilisées qui proviennent de matières recyclées	rbc.com/environnement
<b>Énergie</b>		
EN3	Consommation directe d'énergie	Empreinte AOID, page 77 rbc.com/environnement
EN4	Consommation indirecte d'énergie	Empreinte AOID, page 77
EN5	Énergie économisée et amélioration du rendement énergétique	Notre empreinte écologique, page 76 Empreinte AOID, page 77
EN6	Produits/services éconergétiques ou utilisant des énergies renouvelables	Produits et services écologiques, page 83 Prêt au secteur de l'énergie renouvelable, page 84
EN7	Initiatives visant à réduire la consommation indirecte d'énergie	Notre empreinte écologique, page 76

\* Divulgateur de l'approche de gestion

GRI	Indicateur	Information publiée par RBC
<b>Biodiversité</b>		
EN12	Répercussions sur des endroits qui ont une biodiversité importante	rbc.com/environnement
EN13	Habitats protégés ou restaurés	rbc.com/environnement
<b>Émissions, effluents et déchets</b>		
EN16	Poids total des émissions de gaz à effet de serre produites directement ou indirectement	Empreinte AOID, page 77
EN18	Initiatives visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre	Notre empreinte écologique, page 76
<b>Produits et services</b>		
EN26	Incidences environnementales des produits et services	Produits et services écologiques, page 83
EN27	Produits régénérés à la fin de leur vie utile	Sans objet
<b>Transport</b>		
EN29	Incidences environnementales de la logistique	Empreinte AOID, page 77
<b>Indicateurs de performance sociale</b>		
<b>Pratiques en matière d'emploi et travail décent</b>		
DAG*	Approche de gestion, buts, rendement, politiques, information contextuelle	Milieu de travail, page 58
<b>Emploi</b>		
LA1	Effectif total par type d'emploi et région	rbc.com/responsabilite/workplace
LA3	Avantages sociaux accordés aux employés à temps plein	Avantages sociaux, page 67
<b>Relations patronales/syndicales</b>		
LA4	Employés couverts par des conventions collectives	Liberté d'association, page 63
<b>Santé et sécurité au travail</b>		
LA6	Effectif représenté dans des comités officiels sur la santé et la sécurité	Santé, sécurité et bien-être, page 68
LA7	Taux de blessures, de maladies liées au travail, nombre d'accidents mortels	En raison de la nature de notre milieu de travail, les incidents sont rares et le nombre d'heures de travail perdues est insignifiant. En 2003, nous avons implanté un système en ligne de gestion des vacances et des absences pour recueillir des données sur l'absentéisme. Les renseignements sur les accidents et les blessures ne sont centralisés que pour les employés régis par la législation fédérale.
LA8	Programmes pour maladies graves	Santé, sécurité et bien-être, page 68
<b>Formation et éducation</b>		
LA10	Formation par année, par employé	Apprentissage et perfectionnement professionnel, page 60. Nous fournissons le montant de l'investissement global, plutôt que le nombre d'heures de formation par année.
LA11	Programmes de gestion des compétences et de formation	Apprentissage et perfectionnement professionnel, page 68
<b>Diversité et égalité des chances</b>		
LA13	Composition des instances de gouvernance et répartition des employés selon les indicateurs de diversité	Intégré des opérations, page 16 Circulaire de la direction 2010 Diversité et inclusion, page 63

\* Divulgateur de l'approche de gestion

GRI	Indicateur	Information publiée par RBC
<b>Droits de la personne</b>		
DAG*	Approche de gestion, buts, rendement, politiques, information contextuelle	Code de déontologie, page 22 Principes et politiques, page 21 Diversité et inclusion, page 63
<b>Pratiques en matière d'investissement et d'approvisionnement</b>		
HR1	Ententes d'investissement importantes comprenant des clauses sur les droits de la personne ou qui ont fait l'objet d'un contrôle concernant les droits de la personne	Investissement socialement responsable, page 52
HR2	Fournisseurs ayant fait l'objet d'un contrôle concernant les droits de la personne	Achats, page 43
HR3	Formation des employés sur les droits de la personne pertinents dans les activités	Code de déontologie, page 22
<b>Liberté d'association et négociation collective</b>		
HR5	Activités où la liberté d'association et la négociation collective pourraient être fortement compromises	Liberté d'association, page 63
<b>Société</b>		
DAG *	Approche de gestion, buts, rendement, politiques, information contextuelle	Impact économique, page 28 Collectivité, page 88
<b>Collectivité</b>		
SO1	Programmes de gestion des impacts des activités sur les collectivités	Fermetures et ouvertures de succursales bancaires, page 47
<b>Corruption</b>		
SO2	Nombre d'unités opérationnelles soumises à des analyses de risques en matière de corruption	Principes et politiques, page 21
SO3	Pourcentage des employés formés sur les politiques et les procédures anticorruption	Principes et politiques, page 21
<b>Politiques publiques</b>		
SO5	Positions sur les politiques publiques et participation à l'élaboration des politiques publiques et à des activités de lobbying	Administrations publiques, page 12 Contributions politiques et lobbying, page 25
SO6	Contributions aux partis politiques	Contributions politiques et lobbying, page 25
<b>Responsabilité à l'égard des produits</b>		
DAG*	Approche de gestion, buts, rendement, politiques, information contextuelle	Responsabilité à l'égard des produits, page 52 Protection des consommateurs, page 54
<b>Santé et sécurité des clients</b>		
PR1	Effets des produits et services sur la santé et la sécurité	Conception de produits et services, pages 25 et 52
PR5	Pratiques concernant la satisfaction des clients, dont les résultats des sondages	Parties prenantes, page 10 Satisfaction des clients, page 55
<b>Communications marketing</b>		
PR6	Programmes destinés à assurer la conformité aux lois, aux normes et aux codes de conduite volontaires en matière de communications marketing	Protection des renseignements personnels, pages 24 et 54 Code de déontologie, page 22 Codes de conduite volontaires, page 26 Communications dans un langage simple et clair, page 55

\* Divulcation de l'approche de gestion

GRI	Indicateur	Information publiée par RBC
<b>Protection des renseignements personnels des clients</b>		
PR8	Plaintes justifiées portant sur des atteintes à la vie privée	Rapport de l'Ombudsman 2010
<b>Indicateurs additionnels – supplément sectoriel – services financiers</b>		
FS1	Politiques qui comportent des éléments environnementaux et sociaux s'appliquant aux secteurs d'activité	Activités commerciales respectueuses de l'environnement, page 21
FS2	Procédures d'évaluation et de dépistage des risques environnementaux et sociaux	Rapport annuel 2010 Gestion du risque, page 20 Octroi de crédit responsable, page 52 Principes d'Équateur, page 83
FS3	Processus de surveillance de la mise en œuvre et du respect des exigences environnementales et sociales des clients incluses dans des ententes ou des opérations	Octroi de crédit responsable, page 52 Principes d'Équateur, page 83
FS4	Processus d'amélioration des compétences des employés en matière de mise en œuvre des politiques et procédures environnementales et sociales	Principes et politiques, page 21
FS5	Interactions avec des clients, des investisseurs ou des partenaires concernant les risques environnementaux et sociaux et les occasions dans ce domaine	Parties prenantes, page 10 Principes et politiques, page 21 Maintien de la Stratégie RBC en matière d'environnement, page 84 Collectivité, page 88
FS13	Points d'accès dans des zones peu peuplées ou défavorisées	Accès aux services bancaires et d'assurance, page 47 Clients à faible revenu et mal servis, page 48
FS14	Initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers	Accès aux services bancaires et d'assurance, page 47
FS15	Politiques en matière de conception et de vente équitables de produits et de services financiers	Responsabilité à l'égard des produits, page 52 Protection des consommateurs, page 54
FS16	Initiatives visant à améliorer les compétences financières	Éducation financière, page 30