



# Banque Royale du Canada

Rapport sur la responsabilité d'entreprise et  
Déclaration de responsabilité publique 2011



## Table des matières

|  |           |  |            |
|--|-----------|--|------------|
| <b>À propos du présent rapport</b>                         | <b>2</b>  | <b>Collectivités</b>   | <b>102</b> |
| <b>À propos de RBC</b>                                     | <b>4</b>  | Notre approche : Dons et commandites   | 106        |
| <b>Résumé du rendement</b>                                 | <b>7</b>  | Les causes que nous appuyons   | 106        |
| <b>Message du chef de la direction</b>                     | <b>8</b>  | Collectivité – un aperçu   | 107        |
| <b>La responsabilité d'entreprise à RBC</b>                | <b>10</b> | Souligner l'apport de nos employé's  | 115        |
| Nos engagements et priorités                               | 10        | Comment nous donnons   | 116        |
| Responsabilités et responsabilisation                      | 13        | <b>Banque Royale du Canada –</b>   |            |
| Reconnaissance   | 15        | <b>Déclaration de responsabilité publique</b>  | <b>118</b> |
| Affiliations   | 16        | <b>Déclaration de responsabilité publique de la</b>  |            |
| Parties prenantes  | 18        | <b>Société d'hypothèques de la Banque Royale</b>   | <b>124</b> |
| Compte rendu   | 20        | <b>Déclaration de responsabilité publique de la</b>  |            |
| <b>Intégrité de l'entreprise</b>                           | <b>22</b> | <b>Compagnie d'assurance vie RBC</b>   | <b>124</b> |
| Gouvernance d'entreprise                                   | 25        | <b>Index GRI (Global Reporting Initiative)</b>   | <b>126</b> |
| Gestion du risque  | 27        |  |            |
| Politiques et méthodes                                     | 28        |  |            |
| Principes et chartes                                       | 35        |  |            |
| Gouvernance des fonds communs de placement                 | 37        |  |            |
| <b>Impact économique</b>                                   | <b>38</b> | <b>Symboles utilisés dans le présent rapport :</b>   |            |
| Rendement pour les actionnaires                            | 40        |  Autochtones                           |            |
| Impôts   | 40        |  Canada                               |            |
| Développement économique                                   | 40        |  Antilles                             |            |
| Petites entreprises  | 45        |  Royaume-Uni                          |            |
| Innovation et entrepreneuriat                              | 49        |  Europe                               |            |
| Emploi   | 49        |  États-Unis                           |            |
| Approvisionnement  | 49        |  Diversité                            |            |
| <b>Marché</b>  | <b>51</b> |  Produits et services                 |            |
| Accès aux services bancaires et d'assurance                | 55        |  Pour plus de renseignements en ligne |            |
| Responsabilité à l'égard des produits                      | 62        |  |            |
| Initiation aux services financiers                         | 64        |  |            |
| Protection des clients                                     | 66        |  |            |
| Satisfaction des clients                                   | 67        |  |            |
| <b>Milieu de travail</b>                                   | <b>70</b> |  |            |
| Principes et politiques                                    | 74        |  |            |
| Récompenses  | 76        |  |            |
| Diversité et inclusion                                     | 79        |  |            |
| Engagement   | 83        |  |            |
| <b>Environnement</b>                                       | <b>86</b> |  |            |
| Gestion environnementale                                   | 90        |  |            |
| Empreinte écologique                                       | 91        |  |            |
| Activités commerciales respectueuses<br>de l'environnement | 98        |  |            |
| Produits et services écologiques                           | 99        |  |            |
| Maintien de la Stratégie RBC en<br>matière d'environnement | 100       |  |            |

# À propos du présent rapport

## Portée

Le présent rapport donne un aperçu de nos engagements sociaux, économiques et environnementaux, ainsi que de notre incidence sur les collectivités et les pays dans lesquels nous exerçons nos activités. Il complète les renseignements sur nos résultats d'exploitation et notre situation financière présentés dans notre Rapport annuel 2011 (disponible sur le site [rbc.com](http://rbc.com)). Le présent rapport a été produit à l'intention d'une grande variété de parties prenantes. Notre Rapport annuel 2011 et notre site Web contiennent des renseignements plus détaillés sur des sujets d'intérêt particulier pour certaines parties prenantes. À moins d'avis contraire, l'information contenue dans le présent rapport est présentée sur une base consolidée, et comprend des renseignements sur RBC Bank. Par exemple, nous y avons inclus des renseignements sur les services bancaires de base offerts par RBC Bank en 2011. De plus, des données sur les employés et les activités de RBC Bank sont intégrées à notre empreinte écologique 2011 (page 91).

## Activités abandonnées

Le 29 avril 2011, nous avons conclu la vente de Liberty Life Insurance Company, notre division d'assurances américaine. Par suite de la cession de cette division, les résultats de Liberty Life pour toutes les périodes précédentes sont classés sous « activités abandonnées ». En outre, nous avons réorganisé nos activités en deux divisions, Assurances – Canada et Assurances et autres produits – International.

En juin 2011, nous avons annoncé une entente finale prévoyant la vente de nos activités bancaires de détail régionales aux États-Unis à PNC Financial Services Group, Inc. L'opération, assujettie à l'obtention de l'approbation des autorités de réglementation, devrait être conclue en mars 2012. Par suite de l'annonce de cette vente, nous avons classé la majeure partie de nos activités bancaires de détail régionales aux États-Unis sous « activités abandonnées ». Toutefois, nous avons maintenu certaines de nos activités bancaires aux États-Unis afin de répondre aux besoins de nos clients canadiens qui y font affaire.

Nous avons souligné tous les cas où les activités abandonnées ont été exclues.



## Déclaration de responsabilité publique

Toutes les institutions financières de régime fédéral du Canada ayant un capital de plus de un milliard de dollars sont tenues de publier une déclaration annuelle faisant état de leur contribution à l'économie et à la société canadiennes. Le présent rapport comprend la déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada et des entités de son Groupe précisées par règlement, ainsi que les déclarations de responsabilité publique de la Société d'hypothèques de la Banque Royale et de la Compagnie d'assurance vie RBC. Un exemplaire imprimé de notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique peut être obtenu gratuitement, sur demande, en contactant :

La rédactrice en chef  
Rapport sur la responsabilité d'entreprise et  
Déclaration de responsabilité publique de RBC  
Centre RBC  
155 Wellington Street West, 18th Floor  
Toronto (Ontario)  
Canada  
M5V 3K7  
Adresse de courrier électronique :  
[corporateresponsibilityreport@rbc.com](mailto:corporateresponsibilityreport@rbc.com).

## Parties prenantes

Le présent rapport est publié à l'intention des principales parties prenantes de la Banque Royale du Canada et de ses filiales, groupées sous la marque générique RBC<sup>MC</sup>. Nos principales parties prenantes sont les employés, les clients, les investisseurs actuels et potentiels, les fournisseurs, les gouvernements, les autorités de réglementation, les organisations non gouvernementales (ONG) et les membres de la collectivité.

## Période de déclaration

Sauf indication contraire, toutes les données et tous les exemples dont fait état le présent rapport portent sur les activités de l'exercice 2011 (1<sup>er</sup> novembre 2010 – 31 octobre 2011).

## Terminologie

Dans le présent rapport, le terme « employés » désigne les personnes qui travaillent dans l'une ou l'autre des unités opérationnelles et fonctionnelles de RBC partout dans le monde, tel qu'il est indiqué à la page 4 du présent rapport.

## Monnaies et mesures

Sauf indication contraire, toutes les sommes monétaires sont exprimées en dollars canadiens. Les dollars américains et les livres sterling (GBP) sont convertis au taux moyen de l'exercice 2011 (1 \$ CA = 1,015 \$ US ; 1 \$ CA = 0,631 GBP). Sauf indication contraire, les mesures sont exprimées en unités métriques.

## Global Reporting Initiative

La présentation des renseignements sur le développement durable dans le présent rapport et en ligne reflète, dans sa structure, les principes directeurs G3 du Global Reporting Initiative (GRI), le supplément du GRI relatif au secteur des services financiers, ainsi que les commentaires des parties prenantes et les pratiques exemplaires externes. Pour permettre la comparaison entre RBC et les autres organisations produisant des rapports, le lecteur trouvera un index du supplément GRI à la page 126 du présent rapport.

## Déclarations prospectives

Le présent rapport contient des déclarations prospectives au sens de certaines lois sur les valeurs mobilières, y compris les « mesures refuge » (safe harbor) de la *Private Securities Litigation Reform Act* de 1995 des États-Unis et des lois canadiennes sur les valeurs mobilières applicables. Ces déclarations prospectives comprennent notamment des déclarations concernant la qualité du crédit au Canada en 2012, la provision prévue pour pertes sur créances, les prêts consentis aux consommateurs et les dépenses des entreprises clientes du secteur des Services bancaires canadiens, ainsi que des déclarations concernant nos objectifs à moyen terme, notre vision, nos objectifs et priorités stratégiques et nos objectifs environnementaux en 2012.

Nous déconseillons aux lecteurs de se fier indûment à ces déclarations étant donné que plusieurs facteurs de risque pourraient faire en sorte que nos résultats diffèrent sensiblement des prévisions exprimées dans ces déclarations prospectives. Ces facteurs, dont bon nombre sont indépendants de notre volonté et dont les effets peuvent être difficiles à prévoir, comprennent les risques de crédit, de marché, opérationnels, de liquidité et de financement, ainsi que d'autres risques, y compris la conjoncture commerciale, économique et financière générale au Canada, aux États-Unis et dans certains autres pays où nous exerçons nos activités, et les répercussions de la crise des dettes souveraines européennes et de l'abaissement par Standard & Poor's de la cote de crédit à long terme des États-Unis. Notre capacité d'atteindre les objectifs liés à nos priorités stratégiques pourrait faire en sorte que nos résultats diffèrent sensiblement des prévisions exprimées dans ces déclarations prospectives. Vous trouverez des renseignements complémentaires sur ces facteurs et sur d'autres facteurs dans notre Rapport annuel 2011.

## Rapports antérieurs et renseignements complémentaires

Vous trouverez le Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique des années antérieures, ainsi que d'autres renseignements se rapportant aux sujets évoqués dans le présent rapport, sur notre site Web.



[rbc.com](http://rbc.com)



[rbc.com/collectivites-durabilite](http://rbc.com/collectivites-durabilite)

# À propos de RBC

## Nos activités

- La Banque Royale du Canada (RY à la Bourse de Toronto et à la Bourse de New York) et ses filiales exercent leurs activités sous la marque générique RBC.
- RBC compte parmi les plus grandes banques du Canada par sa capitalisation boursière et son actif, et est l'une des plus importantes banques à l'échelle mondiale par sa capitalisation boursière.
- L'une des plus importantes sociétés de services financiers diversifiés en Amérique du Nord, elle offre, à l'échelle mondiale, des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, des services de gestion de patrimoine, des services d'assurance, des services à la grande entreprise et de banque d'investissement, ainsi que des services de traitement des opérations.
- Elle compte environ 74 000 employés à temps plein et à temps partiel au service de près de 15 millions de particuliers, d'entreprises, de clients du secteur public et de clients institutionnels au Canada, aux États-Unis et dans les 56 autres pays et marchés suivants :
  - Antigua-et-Barbuda
  - Argentine
  - Aruba
  - Australie
  - Autriche
  - Bahamas
  - Barbade
  - Belgique
  - Bonaire, Saint-Eustache et Saba
  - Brésil
  - Brunei Darussalam
  - Îles Caïmans
  - Chili
  - Chine
  - Costa Rica
  - Curaçao
  - Danemark
  - Djibouti
  - Dominique
  - France
  - Allemagne
  - Grenade
  - Guernesey
  - Hong Kong
  - Inde
  - Irlande
  - Italie
  - Jamaïque
  - Japon
  - Jersey
  - République de Corée
  - Liechtenstein
  - Luxembourg
  - Malaisie
  - Mexique
  - Montserrat
  - Pays-Bas
  - Nouvelle-Zélande
  - Panama
  - Portugal
  - Saint-Kitts-et-Nevis
  - Sainte-Lucie
  - Saint-Vincent-et-les-Grenadines
  - Singapour
  - Saint-Martin
  - Espagne
  - Suriname
  - Suisse
  - Trinité-et-Tobago
  - Îles Turks et Caïcos
  - Émirats arabes unis
  - Royaume-Uni
  - Uruguay
  - Venezuela
  - Vietnam
  - Îles Vierges britanniques

## Notre structure

Notre entreprise comprend cinq secteurs d'exploitation : Services bancaires canadiens, Gestion de patrimoine, Assurances, Services bancaires internationaux et Marchés des capitaux. De plus, le service Soutien général comprend toutes les activités mises en œuvre au profit de l'entreprise qui ne sont pas attribuées à nos cinq secteurs d'exploitation.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur nos secteurs d'exploitation, veuillez consulter notre Rapport annuel 2011.

- **Services bancaires canadiens :** Ce secteur regroupe nos activités bancaires pour les particuliers et les entreprises au Canada et certains services de placement pour les épargnants. Il se compose de trois divisions : Services financiers aux particuliers, Services financiers à l'entreprise et Solutions cartes et paiements. Nous fournissons un vaste éventail de produits et de services financiers à plus de 11 millions de particuliers et d'entreprises par l'intermédiaire de nos vastes réseaux de succursales, de guichets automatiques bancaires (GAB) et de services bancaires en ligne et par téléphone, et d'une importante équipe de vente interne.
  - **Gestion de patrimoine :** Ce secteur comprend Gestion de patrimoine – Canada, Gestion de patrimoine – États-Unis et International, et Gestion mondiale d'actifs. Nous offrons aux clients aisés, fortunés et très fortunés au Canada, aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Asie, en Europe, dans la région Europe, Moyen-Orient, Afrique et en Amérique latine une gamme complète de produits de placement, de fiducies et d'autres solutions de gestion de patrimoine. Nous proposons en outre aux particuliers et aux entreprises des produits et des services de gestion d'actifs directement, par l'intermédiaire d'autres canaux de distribution de RBC et par l'entremise de tiers distributeurs.
  - **Assurances :** Ce secteur comprend Assurances – Canada et Assurances et autres produits – International. Au Canada, nous offrons nos produits et services par l'intermédiaire de nos propres réseaux en pleine expansion, y compris les succursales de vente au détail d'assurances, les centres d'appels et notre équipe de vente interne, ainsi que par l'intermédiaire de conseillers indépendants en assurance et d'agences de voyages. À l'extérieur de l'Amérique du Nord, nous exerçons des activités dans le marché mondial de la réassurance.
  - **Services bancaires internationaux:** Nous fournissons aussi une gamme intégrée de produits aux investisseurs institutionnels à l'échelle mondiale par l'intermédiaire de notre coentreprise, RBC Dexia Investor Services (RBC Dexia IS). Services bancaires internationaux comprend une vaste gamme de produits et de services financiers aux particuliers, aux entreprises et aux institutions publiques dans le cadre de nos activités bancaires dans les Antilles.
- En juin 2011, nous avons annoncé une entente finale prévoyant la vente de nos activités bancaires de détail régionales aux États-Unis à PNC Financial Services Group, Inc. L'opération, assujettie à l'obtention de l'approbation des autorités de réglementation, devrait être conclue en mars 2012. Par suite de l'annonce de cette vente, nous avons classé la majeure partie de nos activités bancaires de détail régionales aux États-Unis sous « activités abandonnées ». Toutefois, nous avons maintenu certaines de nos activités bancaires aux États-Unis afin de répondre aux besoins de nos clients canadiens qui y font affaire.
- **Marchés des capitaux :** Marchés des Capitaux se compose de nos services bancaires de gros à l'échelle mondiale, qui fournissent un vaste choix de produits et de services aux sociétés ouvertes ou fermées, aux investisseurs institutionnels, aux organismes du secteur public et aux banques centrales. En Amérique du Nord, nous offrons une gamme complète de produits et de services. Ailleurs dans le monde, nos capacités sont ciblées, mais diversifiées, et elles comprennent l'origination et le placement de produits de revenu fixe, des activités de montage et de négociation et des services à la grande entreprise et de banque d'investissement. Marchés des capitaux se compose de deux grandes divisions – Marchés mondiaux et Grande entreprise et services de banque d'investissement.
  - **Soutien général :** Ce secteur se compose des groupes Technologie et exploitation et Services fonctionnels. Notre groupe Technologie et exploitation fournit l'infrastructure technologique et d'exploitation nécessaire pour assurer la prestation efficace de produits et de services à nos clients. Notre groupe Services fonctionnels comprend les finances, les ressources humaines, la gestion du risque, la vérification interne et d'autres groupes spécialisés assumant des responsabilités dans l'ensemble de l'entreprise.

## Vision

Nous avons pour vision de « toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients ». Nos engagements et priorités, dont il est question à la page 10 à 12, décrivent cette vision pour servir encore mieux nos clients, nos investisseurs, nos employés et les collectivités dans lesquelles nous sommes présents.

## Valeurs

Tous les employés de RBC doivent se comporter de manière responsable, conformément à nos valeurs communes. Cette exigence fondamentale est intégrée dans notre Code de déontologie qui stipule que :

« Consciente de sa responsabilité sociale, RBC se doit d'apporter une contribution positive à la société tout en dégagant un bénéfice pour ses actionnaires. Les sociétés de RBC se tiennent responsables de leurs actes, sur le plan social comme sur le plan économique. »

Nos cinq valeurs fondamentales balisent les comportements qui font qu'une société est durable :

- Excellence du service aux clients et aux collègues
- Collaboration vers la réussite
- Responsabilité personnelle pour un rendement élevé
- Diversité favorisant la croissance et l'innovation
- Confiance inspirée par l'intégrité dans toutes nos actions

Chaque employé suit une formation lui permettant de comprendre et d'appuyer ces valeurs, qui jouent un rôle important dans la mobilisation de la main-d'œuvre.

## Stratégie

Nos objectifs stratégiques sont les suivants :

- Au Canada, être reconnu comme premier prestataire incontesté de services financiers ;
- Dans le monde, être l'un des principaux prestataires de solutions liées aux marchés des capitaux et de gestion de patrimoine ;
- Dans les marchés ciblés, être l'un des plus importants fournisseurs de services financiers choisis comme complément de nos principales forces.

# Résumé du rendement\*

| Incidence économique (en milliards de dollars)               | 2011     | 2010     | 2009     |
|--|----------|----------|----------|
| Revenus  | 27,4 \$  | 26,1 \$  | 26,4 \$  |
| Capitalisation boursière                                     | 69,9 \$  | 77,5 \$  | 77,7 \$  |
| Impôts et taxes <sup>1</sup>                                 | 2,8 \$   | 2,9 \$   | 2,8 \$   |
| Rémunération et avantages sociaux de l'effectif              | 9,0 \$   | 8,4 \$   | 8,5 \$   |
| Achats de produits et de services                            | 6,5 \$   | 5,7 \$   | 5,4 \$   |
| Financement par emprunt des entreprises au Canada (autorisé) | 141,7 \$ | 135,2 \$ | 134,2 \$ |

| Marché  | 2011  | 2010  | 2009  |
|---|-------|-------|-------|
| Pays d'implantation   | 58    | 54    | 55    |
| Clients (millions, approximatif)                              | 15    | 15    | 15    |
| Succursales bancaires (Canada)                                | 1 214 | 1 209 | 1 197 |
| Succursales d'assurances (Canada)                             | 53    | 52    | 49    |
| Guichets automatiques (Canada)                                | 4 293 | 4 227 | 4 214 |
| Succursales bancaires (Antilles)                              | 123   | 126   | 125   |
| Guichets automatiques (Antilles)                              | 333   | 330   | 330   |
| Succursales bancaires (Chine)                                 | 1     | 1     | 1     |
| Utilisateurs actifs de Banque en direct <sup>3</sup> (Canada) | 29 %  | 27 %  | 25 %  |

| Milieu de travail                        | 2011                      | 2010                      | 2009                      |
|--|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Employés                                 | 73 987                    | 73 118                    | 71 692                    |
| Employés en équivalent temps plein (ETP) | 68 480                    | 67 147                    | 65 980                    |
| Effectif (Canada)                        | 50 219                    | 49 792                    | 48 793                    |
| Effectif (États-Unis)                    | 7 588                     | 7 449                     | 7 409                     |
| Effectif (Antilles et international)     | 10 673                    | 9 906                     | 9 778                     |
| Coûts de formation <sup>2</sup>          | 162,7 millions de dollars | 143,9 millions de dollars | 124,8 millions de dollars |

| Diversité de l'effectif (Canada) <sup>4</sup>                          | 2011  | 2010  | 2009  |
|--|-------|-------|-------|
| Femmes   | 66 %  | 67 %  | 68 %  |
| Femmes occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur           | 46 %  | 46 %  | 46 %  |
| Femmes occupant un poste de haute direction                            | 36 %  | 37 %  | 37 %  |
| Membres de minorités visibles  | 29 %  | 28 %  | 27 %  |
| Membres de minorités visibles occupant un poste de cadre intermédiaire | 29 %  | 27 %  | 25 %  |
| Membres de minorités visibles occupant un poste de cadre supérieur     | 15 %  | 14 %  | 13 %  |
| Personnes handicapées  | 4.2 % | 3.5 % | 3.7 % |
| Autochtones  | 1.6 % | 1.6 % | 1.6 % |

| Environnement <sup>2</sup>  | 2011    | 2010    | 2009    |
|---|---------|---------|---------|
| Total des émissions de GES  | 207 018 | 224 822 | 227 377 |
| Papier consommé (kilogrammes/ETP)   | 47      | 51      | 56      |
| Émissions équivalent-CO <sub>2</sub> liées à la consommation d'énergie (tonnes/m <sup>2</sup> ) | 0,090   | 0,097   | 0,104   |
| Intensité énergétique – toutes les installations (MWh/m <sup>2</sup> )                          | 0,37    | 0,35    | 0,37    |
| Émissions équivalent-CO <sub>2</sub> liées aux déplacements des employés (tonnes/ETP)           | 0,40    | 0,40    | 0,34    |
| Opérations évaluées conformément aux Principes d'Équateur                                       | 15      | 7       | 6       |

| Collectivité <sup>2</sup> (en millions de dollars)               | 2011  | 2010                   | 2009                 |
|--|-------|------------------------|----------------------|
| Investissement dans l'action communautaire (dons et commandites) | 98 \$ | 130,1 \$ <sup>5</sup>  | 105,1 \$             |
| Dons   | 64 \$ | 56,6 \$                | 52,6 \$              |
| Commandites locales et nationales                                | 34 \$ | 73,5 \$ <sup>5,6</sup> | 52,5 \$ <sup>6</sup> |

\* Sauf indication contraire, toutes les données englobent nos activités à l'échelle mondiale et sont exprimées en dollars canadiens. Sauf indication contraire, les résultats compris dans le présent tableau sont exprimés en fonction des activités poursuivies, ce qui exclut les activités abandonnées. Veuillez vous reporter à la section « À propos du présent rapport » à la page 2 pour obtenir de plus amples renseignements sur les activités abandonnées.

<sup>1</sup> Les taxes comprennent l'impôt sur le revenu et le capital, les taxes sur les produits et services, les cotisations sociales, les taxes foncières, les primes d'assurance et les taxes commerciales.

<sup>2</sup> Comprend les activités abandonnées.

<sup>3</sup> Proportion de la clientèle de RBC Banque Royale<sup>MC</sup> qui utilise régulièrement ses services bancaires en ligne.

<sup>4</sup> Les chiffres représentent les données sur l'équité en matière d'emploi en date du 31 octobre 2011 pour chaque année figurant au tableau, pour nos unités canadiennes assujetties à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Les lois à l'échelle mondiale différant au chapitre des définitions et restrictions juridiques applicables à ces quatre groupes (femmes, membres de minorités visibles, personnes handicapées et Autochtones), des données complètes à leur sujet ne sont disponibles que pour le Canada.

<sup>5</sup> Comprend notre soutien aux Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver, et les relais de la flamme olympique et paralympique de 2010.

<sup>6</sup> Le total des dépenses comprend également les frais liés aux droits de commandite et le financement.



# Message du chef de la direction

## Nous sommes heureux de vous présenter notre Rapport 2011

L'année 2011 a été marquée par l'instabilité politique et économique dans de nombreuses régions du monde. C'est également en 2011 que la population mondiale a atteint le cap des sept milliards d'habitants. Ensemble, ces événements nous rappellent que l'avenir des gens, des pays et de notre planète entière dépend de notre volonté commune de mettre de l'ordre dans nos affaires.

L'année 2011 a plus que jamais mis en lumière l'importance de la durabilité.

Pour les entreprises, le message est clair : pour rester en affaires, il faut mener ses affaires de façon responsable. Pour les sociétés de services financiers, parties intégrantes du système économique mondial, les enjeux sont encore plus élevés, car leurs actions ont des conséquences importantes dans le monde entier.

RBC est l'une des institutions financières les plus réputées de la planète et, à ce titre, elle entend assurer à ses actionnaires une croissance rentable à long terme. En outre, nous sommes reconnus comme l'une des entreprises championnes du développement durable à l'échelle mondiale. En fait, 2011 a été notre 142<sup>e</sup> année d'exploitation. Nous sommes donc très bien placés pour savoir ce qu'il faut pour créer de la valeur à long terme.

À RBC, nous ne considérons pas notre approche en matière de durabilité comme un élément d'un programme unique. Cette approche est à nos yeux telle une pièce d'étoffe comportant plusieurs textures et tissée solidement au moyen de nombreux fils. Le fil central représenterait notre engagement de longue date à agir avec intégrité envers nos clients, en nous préoccupant des gens et de la planète. Cet engagement se conjugue à deux autres éléments dont il renforce l'action : notre impact économique et notre bilan relativement aux marchés que nous servons, au milieu de travail que nous offrons, à l'environnement et à la collectivité. Tout comme des faisceaux de fibres qui, réunis, forment une pièce d'étoffe durable, ces divers

éléments, soutenus par notre engagement à l'égard de la diversité, tracent les contours de ce que nous appelons notre responsabilité d'entreprise. Toutefois, séparément, ces fils n'auront pas la solidité nécessaire.

Voilà pourquoi, en 2012, nous poursuivons nos six engagements visant à consolider cette étoffe durable, des engagements qui, je crois, continueront de nous aider à bâtir un avenir meilleur pour nos clients, nos employés, nos actionnaires et les collectivités dans lesquelles nous sommes présents.

1. **Intégrité** : Nous agissons avec intégrité dans tout ce que nous faisons, en nous conformant à notre Code de déontologie.
2. **Impact économique** : Nous influerons favorablement sur l'économie en créant des emplois de qualité, en payant notre juste part d'impôts et en achetant des biens et des services de manière responsable auprès de fournisseurs de toutes tailles. Nous contribuerons, par l'octroi de crédit, à la prospérité des ménages, des entreprises et des investisseurs.
3. **Marché** : En servant nos clients de façon responsable, nous mériterons le privilège d'être leur premier choix. Nous ferons en sorte que nos clients aient accès aux produits, aux services et aux conseils qui leur conviennent le mieux, de façon à ce qu'ils puissent prendre les meilleures décisions financières possible.
4. **Milieu de travail** : Nous nous distinguerons comme employeur de choix en établissant un solide partenariat avec nos employés et en favorisant la diversité. À une époque où les « produits » financiers sont considérés comme des marchandises, notre succès repose sur les compétences, les connaissances et l'engagement de nos employés.
5. **Environnement** : Nous entendons assumer la responsabilité de notre impact direct et indirect sur l'environnement. La Stratégie RBC en matière d'environnement<sup>MC</sup> comporte 44 engagements dont l'objet est de nous aider à réduire notre empreinte écologique, à octroyer du crédit de manière responsable et à offrir à nos clients des produits et des services « verts ».

6. **Collectivité :** Forts de la réputation que nous nous sommes taillée sur plusieurs générations en soutenant les collectivités où nous vivons et travaillons, nous répondons aux besoins actuels en préparant les réussites de demain. Nous appuierons, de façon ferme et ciblée, des causes et des activités qui comptent pour notre organisation, pour nos clients et pour nos collectivités. En outre, nous assurerons une importante base de soutien à un large éventail d'organismes à vocation sociale, culturelle ou environnementale qui contribuent à la vitalité des collectivités.

Nous vous invitons à vous joindre à notre discussion sur les façons dont RBC peut contribuer à bâtir un avenir meilleur, à l'adresse **[rbc.com/collectivites-durabilite](http://rbc.com/collectivites-durabilite)**.



Gordon Nixon  
Président et chef de la direction

 **[rbc.com/collectivites-durabilite](http://rbc.com/collectivites-durabilite)**

# La responsabilité d'entreprise à RBC

À RBC<sup>MC</sup>, nous croyons que la responsabilité d'entreprise est telle une pièce d'étoffe comportant plusieurs textures et tissée solidement au moyen de nombreux fils. Le fil central représenterait notre engagement de longue date à agir avec intégrité, une priorité fondamentale pour toute société de services financiers. Cet engagement se conjugue à deux autres éléments dont il renforce l'action : notre impact économique et environnemental, et notre bilan relativement au milieu de travail que nous offrons, aux marchés que nous servons et aux collectivités dans lesquelles nous sommes présents. Nos six engagements et priorités dans chacun des domaines suivants constituent la stratégie qui nous permettra d'être une entreprise mondiale de services financiers responsable et axée sur le développement durable.

## Nos engagements et priorités

|                                  | En quoi cela est-il important ?   | Notre engagement   | Nos priorités   |
|----------------------------------|---|--|---|
| <b>Intégrité de l'entreprise</b> | La réussite à long terme des sociétés de services financiers, plus que dans tout autre secteur, dépend de la confiance qui leur est accordée. Nous visons à conserver cette confiance en faisant preuve d'intégrité dans toutes nos actions. Notre réussite dépend également d'une gestion efficace du risque, l'une des compétences de base de RBC et la caractéristique d'une société de services financiers bien gérée.  | Nous mènerons toutes nos activités avec intégrité, conformément à notre Code de déontologie.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Exercer une gouvernance responsable</li> <li>■ Gérer le risque efficacement</li> <li>■ Assurer la conformité à la réglementation applicable</li> <li>■ Protéger les intérêts des investisseurs dans le secteur financier</li> </ul>  |
| <b>Impact économique</b>         | Les entreprises doivent réaliser des bénéfices pour rester en affaires, et cela vaut pour les sociétés de services financiers. Tout en cherchant à réaliser des bénéfices, nous agissons de manière à avoir une incidence positive sur l'économie des collectivités et des pays dans lesquels nous exerçons nos activités, afin d'être en mesure d'offrir des rendements durables à nos actionnaires, de payer des impôts, de créer de l'emploi et d'acheter des biens et des services. En outre, nous contribuons à la croissance économique au moyen de nos produits, conseils et services de crédit, soutenant ainsi l'accession à la propriété, la croissance des petites entreprises, l'innovation et l'entrepreneuriat. | Nous influencerons favorablement sur l'économie en créant des emplois de qualité, en payant notre juste part d'impôts et en achetant des biens et des services de manière responsable auprès de fournisseurs de toutes tailles. Nous contribuerons, par l'octroi de crédit, à la prospérité des familles et des entreprises. | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Procurer à moyen terme des rendements de premier quartile aux actionnaires</li> <li>■ Payer notre juste part d'impôts</li> <li>■ Œuvrer au développement économique des collectivités</li> <li>■ Soutenir les petites entreprises</li> <li>■ Favoriser l'innovation et l'entrepreneuriat</li> <li>■ Créer des emplois</li> <li>■ Acheter des biens et des services de façon responsable</li> </ul> |

## Nos engagements et priorités (suite)

|                          | En quoi cela est-il important ?   | Notre engagement  | Nos priorités   |
|--------------------------|---|---|---|
| <b>Marché</b>            | <p>Nous avons pour objectif de toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients. Nos pratiques et notre rendement sur le marché, y compris nos produits, nos services, notre expertise et les moyens que nous utilisons pour les offrir, favorisent l'atteinte de cet objectif. Tout commence par la satisfaction de notre clientèle. Les programmes et les produits décrits dans le présent rapport ont une incidence importante sur notre capacité d'attirer et de conserver nos clients.</p>   | <p>En servant nos clients de façon responsable, nous mériterons le privilège d'être leur premier choix. Nous ferons en sorte que nos clients aient accès aux produits, aux services et aux conseils qui leur conviennent le mieux, de façon à ce qu'ils puissent prendre les meilleures décisions financières possible.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Offrir des services bancaires et d'assurance de base au moyen d'un éventail de modes de prestation</li> <li>■ Créer et offrir des produits de manière responsable</li> <li>■ Promouvoir l'éducation financière auprès des clients et du public en général</li> <li>■ Protéger les renseignements personnels des clients, et protéger les clients de la fraude</li> <li>■ Être à l'écoute des clients et agir en conséquence</li> </ul> |
| <b>Milieu de travail</b> | <p>Bon nombre d'entreprises affirment que leurs employés constituent leur meilleur atout. Cette affirmation est particulièrement pertinente pour le secteur des services financiers, où les « produits » sont pour la plupart immatériels et où les connaissances financières et le service clientèle sont d'une importance primordiale. Nous comptons sur l'expertise, l'esprit d'innovation et l'intégrité de notre effectif, composé de 74 000 personnes dans le monde entier, pour concevoir nos produits et nos services et pour les offrir avec professionnalisme. Nous savons qu'un effectif satisfait et mobilisé permet d'offrir un meilleur service aux clients, ce qui assure un impact plus positif sur les plans économique et social.</p> | <p>Nous nous distinguons comme employeur de choix en établissant un solide partenariat avec nos employés et en favorisant la diversité. À une époque où les « produits » financiers sont considérés comme des marchandises, notre succès repose sur les compétences, les connaissances et l'engagement de nos employés.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Instituer des programmes et des pratiques progressistes en milieu de travail</li> <li>■ Offrir des salaires et une rémunération globale concurrentiels et faciliter l'épanouissement par la formation et le perfectionnement</li> <li>■ Respecter la diversité et promouvoir l'inclusion</li> <li>■ Promouvoir une culture qui favorise la participation des employés</li> </ul>   |

## Nos engagements et priorités (suite)

|                      | En quoi cela est-il important ?   | Notre engagement  | Nos priorités  |
|----------------------|---|---|--|
| <b>Environnement</b> | <p>La durabilité environnementale, en plus d'être une question importante pour nos clients, nos actionnaires et nos employés, s'accompagne d'occasions et de risques concrets pour RBC. Par exemple, nous devons bien comprendre quels risques nous courons à prêter à des entreprises qui peuvent avoir une incidence négative sur l'environnement, car celles-ci peuvent être confrontées à une réglementation plus serrée, ou avoir à payer des amendes ou à surmonter des obstacles à l'exploitation de leurs activités. En outre, nous cherchons à développer des produits et des services rentables qui aideront nos clients à atténuer l'incidence des changements climatiques et contribueront à réduire notre propre empreinte écologique.</p> | <p>Nous entendons assumer la responsabilité de notre impact direct et indirect sur l'environnement. La Stratégie RBC en matière d'environnement<sup>MC</sup> contient 44 engagements dont l'objet est de nous aider à réduire notre empreinte écologique, à octroyer du crédit de manière responsable et à offrir à nos clients des produits et des services « verts ».</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Réduire l'importance de notre empreinte écologique</li> <li>■ Promouvoir des activités économiques respectueuses de l'environnement</li> <li>■ Offrir des produits et des services écologiques</li> </ul>   |
| <b>Collectivité</b>  | <p>Nous croyons qu'il est important d'apporter notre soutien aux collectivités dans lesquelles nos employés vivent et travaillent. Ce soutien, en plus de faire partie depuis longtemps de nos valeurs d'entreprise, constitue un élément important de notre marque, contribue à notre bonne réputation et favorise la fidélisation de nos clients et de nos employés. Nous croyons également que notre soutien à des organismes caritatifs, bien qu'il n'ait pas d'incidence quantifiable sur nos résultats, se traduit par d'importants bénéfices indirects sur la société, l'environnement et l'économie qui contribuent à créer un cycle de prospérité pour RBC, ses clients, ses employés et ses actionnaires.</p>                                 | <p>Forts de la réputation que nous nous sommes taillée sur plusieurs générations en soutenant les collectivités où nos employés vivent et travaillent, nous répondrons aux besoins actuels en préparant les réussites de demain. Nous appuierons, de façon ferme et ciblée, des causes et des activités qui comptent pour notre organisation, pour nos clients et pour nos collectivités. En outre, nous assurerons une importante base de soutien à un large éventail d'organismes à vocation sociale, culturelle ou environnementale qui contribuent à la vitalité des collectivités.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Offrir un soutien substantiel à un vaste éventail d'organismes communautaires</li> <li>■ Fournir un soutien important dans nos champs d'action stratégiques (Projet Eau Bleue RBC<sup>MC</sup>, Projet Santé mentale des enfants RBC, Projet de subvention d'activités parascolaires RBC, projet Artistes émergents RBC et Diversité)</li> <li>■ Donner aux employés l'occasion d'apporter leur contribution</li> </ul> |

## Responsabilités et responsabilisation

Nous adoptons une approche stratégique et opérationnelle de large portée. À RBC, la responsabilité d'entreprise englobe un vaste éventail de domaines, tel que décrit dans la section sur nos engagements et priorités, aux pages 10 à 12.

Les groupes suivants jouent un rôle de premier plan en matière d'élaboration et de supervision de nos politiques et programmes liés à la responsabilité d'entreprise. Ces responsabilités sont décrites plus précisément dans le tableau à la page 14 :

- **Au niveau du Conseil d'administration:** Le Comité de la gouvernance d'entreprise et des affaires publiques est responsable de bon nombre des éléments que nos parties prenantes définissent traditionnellement comme faisant partie de la responsabilité d'entreprise, car il a pour tâche de conseiller le Conseil en matière d'image, de réputation et de citoyenneté d'entreprise, et de concevoir des stratégies et des politiques en matière de dons d'entreprise et d'engagement communautaire. Les éléments importants dont le Conseil d'administration et les Comités assurent la supervision, en ce qui a trait à notre approche globale en matière de responsabilité d'entreprise, se trouvent dans le tableau à la page 14.
- **Au niveau de la haute direction :** Le chef de la direction et d'autres cadres supérieurs ont des responsabilités à l'échelle de l'entreprise et dans des domaines précis, tel qu'illustré dans le tableau à la page 14.
- **Au niveau des unités :** Toutes nos unités et fonctions sont responsables de l'élaboration et de la mise en œuvre de notre stratégie et de nos programmes en matière de responsabilité d'entreprise. À RBC, un vaste éventail de services et de spécialistes sont directement et indirectement responsables des

programmes, des produits, des politiques et du rendement en matière de marché, de milieu de travail, de collectivités et d'environnement décrits dans le présent rapport.

Exemples :

- Le groupe Citoyenneté d'entreprise est responsable, en matière de responsabilité d'entreprise, de la stratégie et de la communication d'information, des dons d'entreprise, des politiques et programmes d'engagement communautaire, ainsi que de la durabilité environnementale et de la gestion du risque.
- Le service Ressources humaines est responsable des systèmes et des approches d'évaluation et de gestion de la mobilisation des employés.
- Le service Approvisionnement doit s'assurer que nous intégrons à notre processus de sélection des fournisseurs l'évaluation de leur impact sur les plans social et environnemental.

### Rémunération et responsabilité d'entreprise

La gestion du rendement et la rémunération des employés dépendent, en partie, de facteurs liés à la responsabilité d'entreprise. Notre Conseil d'administration, notre direction et tous nos employés sont assujettis à notre Code de déontologie, qui définit par écrit les normes visant à promouvoir l'intégrité et les comportements éthiques, et les valeurs fondamentales qui sous-tendent l'ensemble de notre approche en matière de responsabilité d'entreprise. Les employés sont rémunérés en fonction de l'atteinte de leurs objectifs individuels, ainsi que de la façon dont ils atteignent ces objectifs, y compris leur respect des valeurs de RBC.

## Responsabilités et responsabilisation

|   | Intégrité | Impact économique | Marché | Milieu de travail | Environnement | Collectivité |
|---|-----------|-------------------|--------|-------------------|---------------|--------------|
| <b>Conseil d'administration<br/>Supervision</b>   |           |                   |        |                   |               |              |
| Conseil d'administration de RBC   | ■         | ■                 | ■      | ■                 | ■             | ■            |
| Comité de la gouvernance d'entreprise et des affaires publiques   | ■         |                   |        |                   | ■             | ■            |
| Comité de vérification  | ■         |                   | ■      |                   |               |              |
| Comité de gestion des risques   | ■         | ■                 | ■      |                   | ■             |              |
| Comité des ressources humaines  | ■         |                   |        | ■                 |               |              |
| <b>Haute direction et direction<br/>Supervision, stratégie, direction, élaboration de programmes et de politiques</b> |           |                   |        |                   |               |              |
| Chef de la direction  | ■         | ■                 | ■      | ■                 | ■             | ■            |
| Groupe de la direction  | ■         | ■                 | ■      | ■                 | ■             | ■            |
| Chef de l'administration et chef des finances   | ■         | ■                 | ■      |                   |               |              |
| Chef de la gestion du risque  | ■         | ■                 | ■      |                   | ■             |              |
| Chef des ressources humaines  | ■         |                   |        | ■                 | ■             | ■            |
| Chef de la marque et des communications   | ■         |                   | ■      |                   | ■             | ■            |
| Chef de la protection des renseignements personnels   | ■         |                   | ■      |                   |               |              |
| Chefs d'unité opérationnelle  | ■         | ■                 | ■      | ■                 | ■             | ■            |
| Vice-président, Citoyenneté d'entreprise  | ■         |                   |        | ■                 | ■             | ■            |
| Stratèges d'entreprise  | ■         | ■                 | ■      |                   |               |              |
| Cadres des ressources humaines au sein des unités opérationnelles et des unités fonctionnelles                        | ■         |                   |        | ■                 |               |              |
| Directeur général, Responsabilité sociale de l'entreprise   | ■         |                   |        |                   |               | ■            |
| Directeur général, Affaires environnementales   | ■         |                   |        |                   | ■             |              |
| Directeur général, Service national des dons et directeurs régionaux des dons   | ■         |                   |        |                   |               | ■            |
| Premiers directeurs, Commandite (à l'échelle mondiale et régionale)   | ■         |                   |        |                   |               | ■            |
| <b>Groupes de spécialistes<br/>Fonctions spécialisées</b>   |           |                   |        |                   |               |              |
| Citoyenneté d'entreprise  | ■         |                   |        |                   | ■             | ■            |
| Gestion du risque   | ■         | ■                 |        |                   |               |              |
| Conformité  | ■         |                   |        |                   |               |              |
| Vérification interne  | ■         |                   |        |                   |               |              |
| Ressources humaines   | ■         |                   |        | ■                 |               |              |
| Conseil de la marque  | ■         |                   | ■      |                   |               |              |
| Services immobiliers généraux   | ■         |                   |        |                   | ■             |              |
| Approvisionnement   | ■         | ■                 |        |                   | ■             |              |
| Image de marque et commandites  | ■         |                   |        |                   |               | ■            |
| RBC Fondation   | ■         |                   |        |                   |               | ■            |

## Reconnaissance

La réputation d'une entreprise repose en partie sur ce que le public dit d'elle. Nos programmes de responsabilité d'entreprise et notre rendement ont été récompensés. Nous continuons de faire partie d'un certain nombre d'indices canadiens et mondiaux des chefs de file sur les plans financier, social et environnemental.

### 2011 Awards

#### Responsabilité d'entreprise et développement durable

L'une des 100 entreprises championnes du développement durable dans le monde<sup>1</sup>

L'une des 50 entreprises les plus socialement responsables au Canada<sup>2</sup>

L'une des 50 meilleures entreprises citoyennes du Canada<sup>3</sup>

L'une des dix cultures d'entreprise les plus admirées du Canada<sup>4</sup>

Prix Zenith de Lexpert pour la responsabilité sociale d'entreprise (pour l'excellence du service juridique de RBC)

Marque de l'année<sup>5</sup>

Marque qui a le plus de valeur au Canada<sup>6</sup>

#### Milieu de travail

L'une des dix cultures d'entreprise les plus admirées du Canada<sup>7</sup>

L'un des meilleurs employeurs au chapitre de la diversité au Canada<sup>8</sup>

L'un des meilleurs employeurs pour les nouveaux Canadiens<sup>8</sup>

L'un des 100 meilleurs employeurs au Canada<sup>8</sup>

L'un des meilleurs employeurs pour les Canadiens de plus de 40 ans<sup>8</sup>

L'un des employeurs les plus attrayants au Canada<sup>9</sup>

#### Environnement

L'un des employeurs les plus respectueux de l'environnement au Canada<sup>8</sup>

### Indices 2011

Dow Jones Sustainability World Index 2012 (12<sup>e</sup> année consécutive)

Dow Jones Sustainability North America Index

Canadian Carbon Disclosure Leadership Index

Green Ranking 2011<sup>11</sup>

FTSE4Good Index

Jantzi Social Index<sup>12</sup>

#### Sources :

- 1 Résultats des recherches réalisées par une équipe spécialisée comprenant Corporate Knights Research Group, Global Currents Investment Management de Legg Mason, Phoenix Global Advisors LLC, BLOOMBERG PROFESSIONAL et Sustainalytics
- 2 Maclean's (magazine)
- 3 Corporate Knights (magazine)
- 4 Shareholder Association for Research and Education
- 5 Strategy (magazine)
- 6 Brand Finance
- 7 Waterstone Human Capital Ltd.
- 8 Mediacorp Canada Inc.
- 9 Randstad (d'après un sondage indépendant réalisé auprès de 7 000 chercheurs d'emploi)
- 10 SAP Canada Inc. et la Richard Ivey School of Business de l'Université de Western Ontario
- 11 Newsweek
- 12 Jantzi-Sustainalytics



## Affiliations

Dans le monde entier, afin de promouvoir le développement durable, nous collaborons avec d'importants organismes, notamment les suivants.

| Responsabilité d'entreprise/développement durable                    |   |
|--|---|
| Boston College Center for Corporate Citizenship                      | Centre qui offre un point de vue global et objectif sur le rôle de l'entreprise au XXI siècle.  |
| Canadian Business for Social Responsibility                          | Organisme sans but lucratif dirigé par ses membres ayant pour objectif d'amener les entreprises canadiennes à prendre des décisions d'affaires axées sur la responsabilité sociale.   |
| Centre canadien de protection de l'enfance                           | Organisme caritatif voué à la sécurité personnelle des enfants qui offre à la population canadienne des programmes et des services visant à réduire la maltraitance des enfants.  |
| Committee Encouraging Corporate Philanthropy                         | Comité dont la mission consiste à aider le milieu des affaires à accroître la quantité et la qualité des initiatives de mécénat d'entreprise en offrant à ses membres des ressources essentielles, notamment un outil en ligne exclusif, des programmes de réseautage, des outils de recherche et des occasions d'échanger sur les pratiques exemplaires. |
| Business Council for Sustainability du Conference Board du Canada    | Comité multisectoriel qui offre à ses membres des occasions d'apprendre, d'échanger des points de vue et de tirer parti des connaissances et des pratiques exemplaires en matière de développement durable.   |
| Corporate Community Investment Council du Conference Board du Canada | Réseau composé de personnes responsables des programmes d'investissement communautaire de leur entreprise.  |
| Excel Partnership  | Regroupement de grandes entreprises canadiennes engagées à promouvoir le développement durable.   |
| Global Business Coalition on HIV/AIDS, Tuberculosis and Malaria      | Regroupement de plus de 200 entreprises du secteur privé engagées dans la lutte contre des maladies qui menacent la santé à l'échelle mondiale.   |
| Imagine Canada   | Programme qui encourage la philanthropie et le bénévolat. RBC fait partie du « Programme des entreprises généreuses » d'Imagine Canada. À ce titre, nous nous sommes engagés, notamment, à verser au minimum 1 % de nos bénéfices avant impôts au Canada à des organismes caritatifs et sans but lucratif. RBC est un membre fondateur d'Imagine Canada.  |
| Minnesota Keystone Program   | Les entreprises membres du programme s'engagent à verser au moins 2 % de leurs gains avant impôts à des organismes de bienfaisance de leur collectivité. RBC est un membre fondateur.   |
| Fondations philanthropiques Canada                                   | Association de subventionneurs canadiens, y compris des fondations publiques et privées, des organismes caritatifs et des entreprises.  |
| Sustainability 50  | Regroupement de dirigeants chargés de coordonner les initiatives de leur entreprise en matière de développement durable et de responsabilité sociale.   |
| Gouvernance et déontologie   |   |
| Canadian Centre for Ethics and Corporate Policy                      | Organisme de bienfaisance enregistré voué à la promotion d'une culture fondée sur l'éthique au sein des entreprises canadiennes. RBC est un membre fondateur.   |
| The Canadian Coalition for Good Governance                           | Fait la promotion des pratiques exemplaires en matière de gouvernance dans les sociétés dans lesquelles ses membres envisagent d'investir.  |
| Le Conference Board du Canada  | L'organisme sans but lucratif indépendant de recherche appliquée le plus réputé au Canada.  |
| Corporate Ethics Management Council                                  | Comité composé de plus de 40 dirigeants responsables de tous les aspects de la déontologie et de la gestion de la conformité dans d'importantes organisations des secteurs public et privé au Canada.   |
| Diversité et milieu de travail                                       |   |
| Canadian Centre for Diversity  | Organisme sans but lucratif canadien voué à la sensibilisation à l'importance de la diversité, de la différence et de l'inclusion.  |
| Le Conseil canadien de la réadaptation et du travail                 | Organisme sans but lucratif canadien dont l'objectif est de promouvoir et de soutenir l'emploi pour les personnes handicapées.  |
| Avantage Carrière  | Organisme sans but lucratif canadien qui collabore avec des employeurs de partout au pays en vue d'offrir, au moyen de stages rémunérés, des expériences de travail enrichissantes à des professionnels qualifiés de partout dans le monde nouvellement arrivés au Canada ainsi qu'à des personnes handicapées récemment diplômées.                       |
| Catalyst   | Important organisme sans but lucratif voué à la création de nouvelles occasions pour les femmes et les entreprises.   |

## Affiliations

(suite)

| Diversité et milieu de travail (suite)  |   |
|---|---|
| Families and Work Institute   | Organisme sans but lucratif ayant pour objectif d'informer sur l'évolution constante du travail et de la vie familiale.   |
| National Minority Supplier Development Council (États-Unis)                                     | Organisme établissant un lien direct entre des grandes entreprises américaines et des entreprises appartenant à des membres de minorités.   |
| Toronto Region Immigrant Employment Council   | Organisme composé de divers partenaires voué à la création et à la promotion de solutions favorables à une meilleure intégration des immigrants qualifiés sur le marché du travail de la région de Toronto.   |
| U.S. Conference Board Council of Global Diversity and Inclusion Executives                      | Groupe constitué de cadres et axé sur l'information relative aux pratiques actuelles et futures en matière de diversité et d'inclusion, ainsi que sur les façons de mettre en œuvre des stratégies efficaces à ce chapitre.   |
| Urban Financial Services Coalition  | Organisme sans but lucratif regroupant des professionnels issus de minorités actifs dans le secteur des services financiers.  |
| L'Institut Vanier de la famille   | Organisme dont l'objectif est de sensibiliser le public à l'importance des familles canadiennes, ainsi qu'aux défis auxquels elles sont confrontées.  |
| Women's Executive Network/Réseau des femmes exécutives  | La plus importante collectivité de femmes influentes et prospères au Canada et en Irlande.  |
| Autochtones   |   |
| Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council   | Organisme sans but lucratif privé voué à la promotion de l'autonomisation économique des peuples autochtones et des sociétés détenues par des membres de minorités. RBC est un membre fondateur.  |
| Centre for the North  | Initiative du Conference Board du Canada qui aidera les décideurs du gouvernement, des entreprises, de la collectivité et des populations autochtones à atteindre une vision commune de la prospérité durable dans le Nord et à définir les mesures à prendre pour réaliser cette vision.         |
| Partenariat du secteur financier pour les relations avec les Autochtones                        | Partenariat entre les grandes institutions financières canadiennes et Affaires autochtones et Développement du Nord Canada ayant pour but de favoriser la contribution et la participation des Autochtones dans le secteur bancaire canadien.   |
| Environnement   |   |
| Réseau canadien des subventionneurs en environnement  | Le Réseau regroupe des fondations privées, communautaires, publiques et d'entreprise, ainsi que des programmes de financement publics et privés spécialisés dans l'octroi de subventions dans le domaine de l'environnement au Canada.  |
| Business Council for Sustainability du Conference Board du Canada                               | Comité multisectoriel composé de membres provenant de 22 sociétés canadiennes qui échangent sur leur expérience, leurs recherches, leurs politiques et leurs pratiques exemplaires en matière de gestion environnementale et de développement durable.  |
| Environmental Bankers Association (États-Unis)  | Association professionnelle sans but lucratif du secteur des services financiers ayant pour but de protéger et de préserver les revenus nets et les actifs bancaires contre le risque environnemental.  |
| Greening Greater Toronto Task Force   | Groupe composé de 50 dirigeants d'entreprises, d'organismes sans but lucratif, d'établissements d'enseignement et d'organismes gouvernementaux qui se réunissent pour discuter des progrès réalisés par Greening Greater Toronto et pour apporter du soutien à tous les projets de cet organisme. |
| Brownfield Stakeholders Group du ministère des Affaires municipales et du Logement de l'Ontario | Groupe composé de membres du secteur municipal, de promoteurs immobiliers, d'avocats, d'environnementalistes, d'entreprises et de prêteurs ayant pour but de conseiller le gouvernement ontarien sur les questions relatives à l'investissement dans les friches industrielles.                   |
| Partners in Project Green   | Regroupement en plein essor d'entreprises qui collaborent en vue de devenir plus écologiques en créant une « zone pour éco-entreprises » aux alentours de l'aéroport international Pearson de Toronto.  |
| Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE IF)             | Groupe de travail nord-américainLe Groupe de travail nord-américain fait partie du partenariat entre le Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE) et le secteur financier mondial.  |

## Parties prenantes

Les parties prenantes aident à façonner notre approche à l'égard de la responsabilité d'entreprise et veillent à l'atteinte des objectifs liés à nos engagements et priorités.

Nos principales parties prenantes sont les employés, les clients, les investisseurs actuels et potentiels, les fournisseurs, les gouvernements, les autorités de réglementation, les organisations non gouvernementales (ONG) et les partenaires communautaires. Un certain nombre de stratégies et de processus nous permettent de connaître leurs opinions et leurs préoccupations et d'agir en conséquence ; nous les décrivons dans le présent rapport. Nos parties prenantes peuvent communiquer directement avec nous, à l'adresse [corporateresponsibilityreport@rbc.com](mailto:corporateresponsibilityreport@rbc.com).

### Clients

Pour évaluer si nous « méritons toujours le privilège d'être leur premier choix », nous invitons nos clients à nous dire ce qu'ils pensent de nous. À cette fin, nous recueillons leurs commentaires de diverses manières, officielles et non officielles, avec l'aide de spécialistes à l'interne et de fournisseurs externes.

Certaines de nos unités mesurent trimestriellement le degré de satisfaction et de fidélisation des clients, qu'elles utilisent comme indicateur de rendement clé.

Nous faisons appel à des fournisseurs pour mener nos sondages comparatifs extérieurs et les sondages que nous préparons en interne pour nos clients. Nous nous fondons sur ces commentaires pour élaborer des stratégies de calibre élevé pour les clients, le marketing et les modes de prestation. Nous nous appuyons également sur des renseignements tirés de sondages d'opinion pour mettre au point nos produits et nos stratégies pour les clients.

Afin d'apprendre de nos erreurs, nous consignons les problèmes que nous signalent les clients dans une base de données centrale, et utilisons les commentaires de notre Centre des relations avec la clientèle et du Bureau de l'Ombudsman de RBC pour améliorer notre performance. Nous communiquons directement avec un échantillon représentatif de clients pour savoir s'ils sont satisfaits de la façon dont leur problème a été résolu. De plus, nous faisons un suivi de tous les points portés à notre attention afin que les problèmes systémiques soient corrigés.

### Employés

Depuis 1981, nous procédons auprès des employés à des sondages d'opinion approfondis ayant trait aux domaines suivants :

- Mobilisation des employés
- Valeurs de l'entreprise, communication ouverte et respect
- Leadership
- Diversité, collaboration et relations de travail
- Récompenses, reconnaissance et gestion du rendement
- Perfectionnement
- Milieu de travail dans son ensemble (notamment : équilibre travail/vie personnelle, autonomisation et compétitivité sur le marché de l'emploi)

Le sondage repose sur un modèle de mobilisation complet. Nous examinons nos notes au chapitre de la mobilisation et les facteurs clés de celle-ci par unité opérationnelle, par région et par groupe démographique. Nous effectuons une analyse des tendances et des études comparatives externes. Nous présentons les résultats aux directeurs d'unités, à la haute direction et au Conseil d'administration. Nous dressons ensuite des plans d'action pour combler les lacunes ou pour résoudre les problèmes cernés, et communiquons ces plans aux employés.

Nous procédons tous les deux ans à un sondage ciblé auprès d'un échantillon représentatif pour faire le suivi des plans d'action.

RBC invite chaque année ses employés à participer à un sondage sur la citoyenneté d'entreprise. Ces résultats annuels nous aident à élaborer notre stratégie en matière de responsabilité d'entreprise et à fixer des objectifs pertinents pour l'année suivante. Pour en savoir plus, veuillez vous reporter à la page 83.

### Investisseurs et actionnaires

Notre groupe Relations avec les investisseurs établit la stratégie globale de RBC à l'égard des investisseurs et gère toutes les relations et les communications avec le secteur des placements, notamment les investisseurs, les analystes financiers et les agences de notation. Sont regroupés sous le terme « investisseurs » toutes les catégories (porteurs d'actions ordinaires, d'actions privilégiées ou de titres à revenu fixe) et tous les types

(institutionnels et grand public) partout dans le monde. Le groupe Relations avec les investisseurs supervise en outre la stratégie de RBC en ce qui a trait aux agences de notation, ainsi que les relations et les communications avec celles-ci.

Le groupe Relations avec les investisseurs transmet les opinions, les perceptions et les préoccupations des investisseurs, des analystes et des agences de notation au Groupe de la direction, soit la haute direction, et au Conseil d'administration. Divers membres de la haute direction et de l'équipe Relations avec les investisseurs rencontrent périodiquement les actionnaires, individuellement et en groupe, ainsi qu'au cours de notre assemblée annuelle des porteurs d'actions ordinaires. Les commentaires des analystes et des investisseurs sont pris en compte dans la formulation de notre stratégie et de nos priorités. Nous communiquons avec les analystes et les investisseurs de diverses manières, notamment par nos rapports trimestriels aux actionnaires et nos rapports annuels, la publication de nos résultats trimestriels, nos téléconférences pour les analystes, divers sites Web publics, ainsi que notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique annuel.

### Collectivité ISR

Depuis une dizaine d'années, l'essor des initiatives en matière de responsabilité d'entreprise est grandement attribuable à l'intérêt pour l'investissement socialement responsable (ISR). Nous recevons régulièrement, de la part de sociétés de recherche en ISR, d'agences de notation et d'analystes, et parfois, d'investisseurs (caisses de retraite et investisseurs institutionnels), des demandes d'information en ce qui a trait à notre rendement au chapitre du développement durable. Nous procédons régulièrement à une évaluation stratégique afin de déterminer comment répondre le plus efficacement possible à la multitude de demandes que nous recevons. Nous avons mis au point une « liste prioritaire de sociétés de recherche en ISR » nous permettant d'évaluer les sociétés de recherche et les agences de notation les plus en vue, ainsi que les agences plus petites ou émergentes dans les marchés régionaux. Nous analysons la pertinence de chacun pour nos marchés géographiques prioritaires, ainsi que la probabilité que nos actionnaires existants ou potentiels utilisent des études de sociétés ou d'agences couvrant

des marchés où nous avons une présence faible ou nulle. Ensuite, nous sélectionnons les agences et les sociétés de recherche à qui nous fournirons de l'information pour l'établissement de leurs indices, cotes et classements. Toutes les autres sociétés de recherche peuvent obtenir de l'information détaillée par l'intermédiaire de notre site Web.

### Fournisseurs

Un groupe d'approvisionnement est chargé de tous les achats de produits et de services pour RBC. En 2011, nous avons mis en place une nouvelle politique en matière d'approvisionnement (veuillez vous reporter à la page 42 pour obtenir de plus amples renseignements). Nos relations avec les principaux fournisseurs sont régies par des ententes sur la qualité du service, et nous exigeons des rapports trimestriels sur le service à la clientèle et sur les normes de prestation des services. Nous revoyons constamment nos lignes directrices sur l'approvisionnement.

### Administrations publiques

Nous entretenons des relations suivies avec tous les ordres de gouvernement. Au Canada, des dirigeants de RBC échangent régulièrement avec les représentants élus. Actuellement, RBC défend des positions sur une vaste gamme de questions, de la taxation à l'agriculture, en passant par les enjeux touchant l'intérêt des consommateurs, l'emploi et la formation, l'environnement, les institutions financières, l'industrie, le commerce intérieur, la petite entreprise, la réglementation sur les valeurs mobilières et les politiques régissant le secteur financier et la concurrence.

### Rapport sur les lobbyistes

La *Loi sur l'enregistrement des lobbyistes* du Canada nous oblige à déclarer nos activités de lobbying, ainsi que celles des parties qui défendent notre point de vue en notre nom. Nous devons présenter, tous les six mois, un rapport sur les questions sur lesquelles nous intervenons. Ce rapport, signé par le président et chef de la direction, dresse la liste de nos employés et consultants qui sont en contact régulier avec les représentants du gouvernement, ainsi que la liste des sujets abordés.

Aux États-Unis, nous nous efforçons en priorité d'entretenir des relations constructives avec le

gouvernement fédéral, y compris avec des membres et des comités du Congrès américain, ainsi qu'avec les dirigeants des autorités de réglementation chargées de la surveillance des activités commerciales de nos filiales dans ce pays. Nous nous efforçons d'être une ressource éducative, et d'inspirer et de guider les instances gouvernementales. Nous avons notamment pour objectif l'établissement d'échanges proactifs positifs avec les autorités de réglementation financière fédérales qui jouent un rôle déterminant dans la mise en œuvre des réformes.

Veillez vous reporter à la page 32 pour consulter notre politique relative aux contributions aux partis politiques.

### ONG environnementales

Nous assurons la liaison avec divers groupes de parties prenantes pour discuter de questions environnementales liées à l'élaboration de politiques, à l'examen des opérations, à la gestion de portefeuille, à l'incidence opérationnelle et aux perspectives d'expansion commerciale. Ces groupes comprennent l'Initiative boréale canadienne, Durrell Wildlife Preservation Trust, Forest Ethics, le groupe de travail Greening Greater Toronto, Conservation de la nature Canada, Pollution Probe, Rainforest Action Network (Réseau d'action pour la forêt tropicale), Toronto Atmospheric Fund (Fonds atmosphérique de Toronto) et Fonds mondial pour la nature. Pour en savoir plus sur les initiatives visant les parties prenantes, veuillez vous reporter à la page 101.

### Compte rendu

En 2011, nous avons maintenu ou amélioré notre classement dans chacun des indices qui composent notre liste des sociétés de recherche en ISR (à la page 19) et nous avons rehaussé notre réputation de société mondiale de services financiers responsable.

Pour rendre compte de nos activités concernant le développement durable, nous continuons d'avoir recours à une stratégie plurale utilisant divers formats conçus pour rendre l'information accessible à divers publics.

Voici quelques-unes de nos ressources sur le développement durable :

- **Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique :** Ce rapport annuel, disponible en ligne en format PDF, s'adresse à

un vaste auditoire : investisseurs socialement responsables, employés, ONG, organismes de réglementation, représentants élus et spécialistes de la responsabilité d'entreprise. Il fournit un aperçu de nos politiques et de notre approche de l'intégrité en affaires, ainsi qu'un résumé de fin d'année de l'incidence économique, sociale et environnementale de nos activités dans nos milieux de travail, sur le marché et dans les collectivités.

Il contient notre Déclaration de responsabilité publique annuelle, que nous sommes tenus de produire en vertu de la réglementation canadienne.

Des exemplaires imprimés sont disponibles, sans frais, sur demande, en communiquant avec la rédactrice en chef (vous trouverez les coordonnées à la page 1 et en quatrième de couverture).

- **rbc.com/collectivites-durabilite :** En 2011, nous avons amélioré nos sites Web consacrés à la collectivité, aux commandites et à la responsabilité d'entreprise, afin de fournir aux parties prenantes un guichet unique pour accéder à toute l'information disponible sur RBC et ses initiatives touchant la collectivité et le développement durable. Pour ce faire, nous avons sollicité la participation de nos parties prenantes afin que le nouveau site puisse répondre aux besoins de la majorité d'entre elles – consommateurs, employés, clients, ONG, partenaires communautaires, étudiants et spécialistes de la responsabilité d'entreprise. Le site fournit un aperçu au lecteur occasionnel et de l'information plus approfondie à ceux qui veulent obtenir plus de détails. Il porte sur nos efforts au chapitre du développement durable en ce qui a trait aux collectivités, à l'environnement et à nos activités d'exploitation. Ce site est périodiquement mis à jour.
- **Revue de la responsabilité d'entreprise :** Cette courte publication s'adresse aux clients, au grand public et aux employés de RBC partout dans le monde. Elle résume notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise, indique où on peut trouver des renseignements complémentaires, et est disponible en version imprimée et en ligne.
- **Rapports trimestriels à l'intention des actionnaires, Rapport annuel et circulaire d'information :** Ces documents, qui s'adressent aux investisseurs, aux analystes et aux autorités de réglementation, présentent de l'information sur nos résultats

d'exploitation et notre situation financière, ainsi que des renseignements se rapportant à la gouvernance d'entreprise, à la rémunération des dirigeants et à la gestion du risque.

 [rbc.com/investisseurs](http://rbc.com/investisseurs)

- **Global Reporting Initiative (GRI) :** Nous respectons les lignes directrices de présentation d'information proposées par le GRI. Le présent Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique 2011 contient un index GRI qui précise où se trouve toute l'information sur le développement durable liée au GRI. Veuillez vous reporter à la page 126.
- **Réponses aux enquêtes sur le développement durable :** Nous fournissons régulièrement et proactivement de l'information à un certain nombre de sociétés de recherche socialement responsables pour l'établissement des indices, des cotes et des classements qu'elles fournissent ou vendent aux analystes et aux investisseurs.  
  
Nous améliorons continuellement le contenu de notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise afin que les autres sociétés de recherche et agences de notation puissent y trouver suffisamment d'information sur notre performance en matière de développement durable.
- **Rapports ciblés :** Nous fournissons des renseignements détaillés sur des sujets liés au développement durable dans des rapports produits pour des parties prenantes précises, par exemple notre présentation dans le cadre du Carbon Disclosure Project, notre Rapport d'étape sur la diversité annuel et notre Rapport de partenariat entre RBC et les Autochtones, qui sont tous disponibles en ligne.
- **Plans relatifs à la publication d'information :** Nous revoyons continuellement nos paramètres de rendement, ainsi que l'efficacité globale de nos communications au chapitre de la durabilité. Nous sommes conscients que les indicateurs de rendement qui sont importants pour un investisseur socialement responsable peuvent différer des mesures financières importantes généralement évaluées par les investisseurs. Nous prévoyons améliorer la qualité de l'information que nous diffusons à mesure que de

nouveaux enjeux et de nouveaux indicateurs émergeront, que les attentes de nos parties prenantes changeront et que les médias évolueront.

En 2012, nous prévoyons :

- consulter nos parties prenantes afin d'établir le contenu futur de nos comptes rendus ;
- offrir de nouveaux rapports, plus interactifs, sur le développement durable ;
- produire un rapport sur la durabilité qui établit les tendances à l'échelle mondiale, analyse les principaux enjeux et fait état de notre rendement par rapport à certains indicateurs clés.

# Intégrité de l'entreprise

« L'intégrité dans tout ce que nous faisons » est une valeur essentielle de RBC<sup>MC</sup>. Cette valeur constitue le fil central qui rassemble toutes nos activités en matière de responsabilité de l'entreprise. Nous croyons qu'en agissant avec intégrité, nous pouvons nous acquitter de nos responsabilités envers nos parties prenantes et garder leur confiance.

| Résumé du rendement                                      |              |              |              |
|--|--------------|--------------|--------------|
|  | 2011         | 2010         | 2009         |
| Nombre de personnes siégeant au Conseil d'administration | 16           | 15           | 15           |
| % d'administratrices                                     | 31 %         | 20 %         | 20 %         |
| % d'administrateurs indépendants                         | plus de 93 % | plus de 93 % | plus de 93 % |

## Dans cette section :

|  |    |
|--|----|
| Priorités                                  | 22 |
| Faits saillants de 2011                    | 22 |
| Projets pour 2012                          | 22 |
| Enjeux                                     | 24 |
| Gouvernance d'entreprise                   | 25 |
| Gestion du risque                          | 27 |
| Politiques et méthodes                     | 28 |
| Principes et chartes                       | 35 |
| Gouvernance des fonds communs de placement | 37 |

| Priorités                           | Faits saillants de 2011   | Projets pour 2012  |
|-------------------------------------|---|--|
| Exercer une gouvernance responsable | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous avons nommé deux nouveaux administrateurs au Conseil d'administration, qui en compte maintenant seize.</li> <li>■ Nous avons tenu un vote consultatif des actionnaires sur la rémunération des hauts dirigeants.</li> <li>■ Nous avons élargi les procédures en matière de rémunération incitative liée au rendement et à la gestion du risque.</li> <li>■ Nous avons remporté le prix de la meilleure gouvernance d'entreprise décerné par <i>IR magazine</i>.</li> <li>■ Nous avons remporté le prix de la meilleure gouvernance globale dans la catégorie des entreprises internationales décerné par le magazine <i>Corporate Secretary</i>.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Notre Conseil d'administration continuera de renforcer son rôle de surveillant indépendant en suivant, pour la gouvernance, une approche qui respecte ses meilleures pratiques en vigueur et en surveillant les risques de près.</li> </ul> |

| Priorités   | Faits saillants de 2011   | Projets pour 2012  |
|---|---|--|
| Gérer le risque efficacement                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous avons continué d'améliorer les processus, outils et pratiques en matière de gestion du risque en poursuivant nos investissements dans les systèmes et l'infrastructure.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous continuerons d'harmoniser notre profil de risque à nos objectifs stratégiques et à notre tolérance au risque.</li> <li>■ Nous continuerons de promouvoir notre culture de gestion des risques.</li> </ul>  |
| Assurer la conformité à la réglementation applicable              | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous avons revu notre cadre de gestion de la conformité à la réglementation afin qu'il soit mieux adapté aux exigences réglementaires essentielles.</li> <li>■ Nous avons mis sur pied une politique globale en matière de lobbying.</li> <li>■ Nous avons mis à jour de nombreuses politiques en matière de conformité.</li> <li>■ Nous avons continué d'améliorer notre cadre de gestion de la lutte anti-blanchiment et les politiques connexes.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous continuerons de revoir nos politiques et procédures conformément aux exigences réglementaires, aux développements sectoriels et aux procédés commerciaux, nouveaux ou actualisés.</li> </ul>   |
| Protéger les intérêts des investisseurs dans le secteur financier | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous avons continué de promouvoir l'obligation, pour les fonds de placement, de se doter d'un comité d'examen indépendant.</li> <li>■ Nous avons collaboré avec la Coalition canadienne pour une saine gestion des entreprises à la promotion de pratiques progressistes en matière de gouvernance d'entreprise.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous continuerons de promouvoir la saine gouvernance des fonds et de collaborer avec le Comité d'examen indépendant afin d'étudier les questions de conflit entre les intérêts des gestionnaires des fonds et les devoirs de ceux-ci, et de gérer les placements dans l'intérêt des investisseurs.</li> </ul> |



## Enjeux

| Rémunération des dirigeants  |  |
|--|--|
| <p><b>Enjeu</b></p> <p>Les actionnaires, les autorités de réglementation et le grand public exigent plus de responsabilité et de transparence en ce qui concerne la rémunération des dirigeants.</p> | <p><b>Position de RBC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ces dernières années, nous avons adopté de nombreuses pratiques de gouvernance importantes (veuillez vous reporter à notre circulaire d'information 2012, à partir de la page 64).</li> <li>■ En 2009, nous avons volontairement adopté une politique qui prévoit un vote consultatif non contraignant des actionnaires sur la rémunération des dirigeants.</li> </ul> <p><b>Perspectives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous continuerons d'accorder une attention particulière à la gouvernance et au contrôle en place pour la rémunération des dirigeants.</li> <li>■ Nous continuerons de rémunérer le rendement, avec l'objectif de créer de la valeur à long terme pour les actionnaires.</li> <li>■ Nous continuerons de faire en sorte que nos programmes de rémunération et nos pratiques de gouvernance aillent de pair avec de saines pratiques de gestion du risque.</li> <li>■ Nous continuerons de nous conformer aux Principes for Sound Compensation Practices and Implementation Standards du Conseil de stabilité financière, adoptés par nos organismes de réglementation.</li> </ul> |
| Diversité du Conseil   |  |
| <p><b>Enjeu</b></p> <p>Certaines sociétés d'investissement socialement responsables souhaitent une diversité accrue au sein des conseils d'administration d'entreprise.</p>                          | <p><b>Position de RBC</b></p> <p>En 2011, nous avons nommé deux femmes à notre Conseil d'administration. La force du Conseil repose sur les antécédents, la diversité, les qualités, les aptitudes et l'expérience de ses membres. Chaque année, un comité revoit les titres de compétence et le rendement des candidats proposés et évalue leurs compétences et aptitudes par rapport à celles qu'il considère que le Conseil dans son ensemble devrait posséder pour défendre efficacement les intérêts des parties prenantes de RBC. Pour plus de renseignements à ce sujet, veuillez consulter les pages 69 et 70 de notre circulaire d'information.</p> <p><b>Perspectives</b></p> <p>Nous continuerons de choisir les candidats au Conseil en fonction, notamment, de leur intégrité et de leur éthique, de leur jugement, de leur indépendance, de leur expertise professionnelle, de leur expérience internationale, de leur lieu de résidence et de leur connaissance des secteurs géographiques présentant un intérêt stratégique pour nous.</p>   |

## Gouvernance d'entreprise

La gouvernance d'entreprise vise à promouvoir l'équité, la transparence et la responsabilité en établissant les droits et les devoirs du Conseil, de la direction et des actionnaires.

### Structure de gouvernance

Notre structure de gouvernance détermine les relations fondamentales entre les membres du Conseil d'administration, la direction, les actionnaires et d'autres parties prenantes. Elle définit le cadre dans lequel sont établies les valeurs éthiques et le contexte dans lequel sont fixés les stratégies et les objectifs.

Notre solide gouvernance commence avec un président du Conseil indépendant et des administrateurs expérimentés et bien informés, qui donnent la priorité à la planification stratégique et à la supervision des

risques pour veiller à ce que des normes soient en place pour promouvoir un comportement conforme à la déontologie dans toute l'entreprise, et pour stimuler l'amélioration continue des pratiques de gouvernance. Notre Conseil d'administration compte quatre comités : le Comité de vérification, le Comité des ressources humaines, le Comité de la gouvernance d'entreprise et des affaires publiques et le Comité de gestion du risque (voir le tableau ci-dessous).

Pour en savoir plus, consultez le site [rbc.com/gouvernance](http://rbc.com/gouvernance).



**Président et chef de la direction**

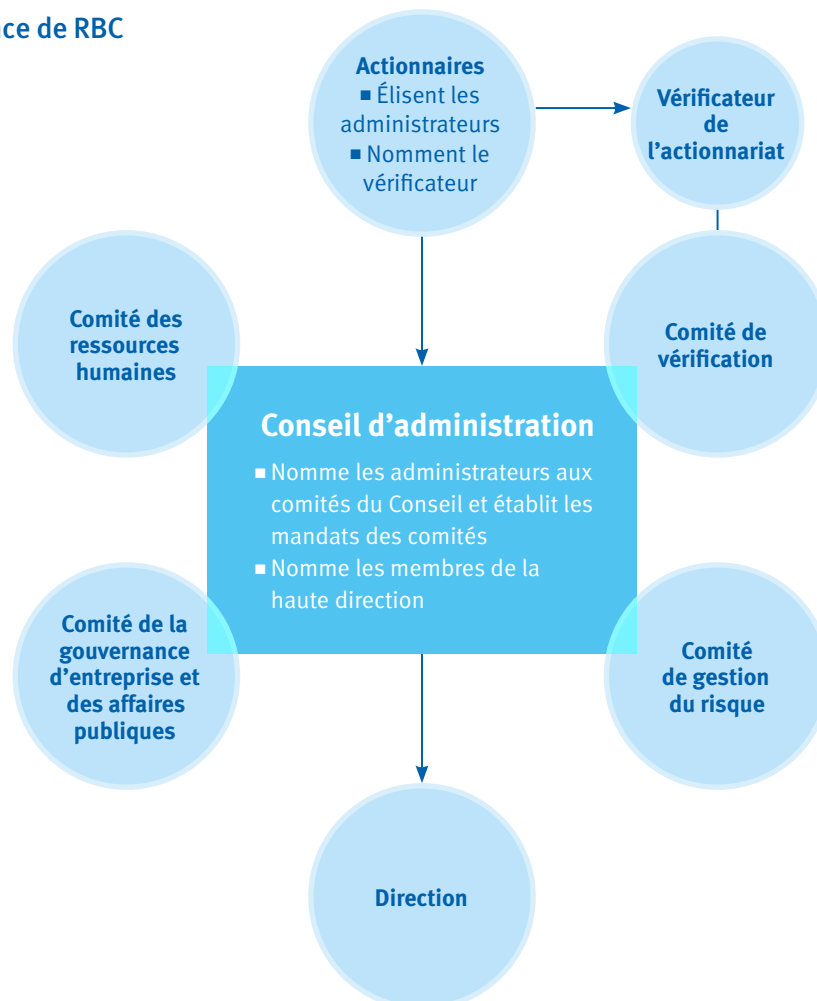


**Liste des membres du Groupe de la direction**



**Membres du Conseil d'administration et des comités**

### Structure de gouvernance de RBC



Pour obtenir des détails sur les divers rôles des entités décrites et sur les relations qui existent entre elles, veuillez consulter le site [rbc.com/gouvernance](http://rbc.com/gouvernance).

## Déontologie

Notre Code de déontologie (le « Code ») est un ensemble de normes axées sur l'intégrité et l'éthique. Il s'applique au président et aux membres du Conseil d'administration, aux membres de la haute direction et à l'ensemble des employés. Le Code énonce les principes fondamentaux guidant le Conseil dans ses délibérations et encadrant les activités commerciales de l'organisation dans son ensemble. Le Code a été déposé auprès des autorités de réglementation des valeurs mobilières sur les sites [sedar.com](http://sedar.com) et [sec.gov](http://sec.gov). Pour en savoir plus sur le Code, veuillez consulter la page 29.



[rbc.com/gouvernance](http://rbc.com/gouvernance)

## Pratiques de gouvernance

Nos politiques et pratiques en matière de gouvernance permettent à nos administrateurs de superviser la direction et d'accroître la valeur à long terme pour les actionnaires. Notre Conseil d'administration adopte proactivement, et depuis longtemps, des pratiques de gouvernance d'entreprise évoluées. Nous avons mis en place, au fil des ans, nombre d'innovations, de meilleures pratiques, d'initiatives et d'améliorations importantes en matière de gouvernance d'entreprise. En voici quelques exemples :

- Nous avons établi une politique qui prévoit un vote consultatif des actionnaires sur la politique de rémunération des dirigeants à chaque assemblée annuelle des porteurs d'actions ordinaires.
- Nous avons adopté une politique qui nous permettra de récupérer les primes d'encouragement déjà versées et d'annuler les primes fondées sur le rendement qui ne sont pas encore acquises dans le cas de dirigeants de RBC et d'employés du groupe RBC Marchés des Capitaux<sup>MC</sup> qui, par leur comportement et leurs activités, nuisent à l'entreprise.
- Nous avons adopté une politique qui nous permettra d'ajuster les primes de rémunération variable avant leur acquisition ou leur versement, dans le cas où un ralentissement important du rendement financier ou un échec important dans la gestion des risques se traduit par un écart important avec les évaluations faites lors de l'octroi initial des primes.
- Nous avons une politique qui exige que les administrateurs remettent leur démission après

l'assemblée annuelle s'ils n'obtiennent pas l'appui de la majorité des actionnaires.

- Notre Politique sur l'indépendance des administrateurs (disponible sur notre site Web) a continué d'évoluer en réponse à des raffinements des pratiques exemplaires et de la réglementation. Quinze de nos seize administrateurs en fonction sont indépendants.
- Une réunion des administrateurs indépendants a lieu après chaque réunion ordinaire du Conseil.
- Les administrateurs doivent détenir des actions d'une valeur minimale de 500 000 \$ afin de garantir une solide convergence de leurs intérêts avec ceux des actionnaires.
- Nous avons augmenté la valeur minimale des actions que doivent détenir les premiers directeurs généraux de RBC Marchés des Capitaux. Nous avons également augmenté la valeur minimale des actions que doivent détenir les membres de la haute direction pour mieux accorder leurs intérêts avec ceux des actionnaires. Pour plus de renseignements à ce sujet, veuillez vous reporter aux pages 38 à 40 de notre circulaire d'information 2012.
- Nous avons institué un Programme d'actions différées basé sur le rendement qui lie les primes des membres de la haute direction à nos résultats par rapport à celui de nos homologues, pour harmoniser encore davantage les intérêts de la direction et ceux des actionnaires.
- Une politique assure que seuls des membres indépendants siègent aux Comités du Conseil d'administration : Comité de vérification, Comité des ressources humaines, Comité de la gouvernance d'entreprise et des affaires publiques et Comité de gestion du risque.
- Des critères d'indépendance plus stricts s'appliquent aux membres du Comité de vérification. Quatre personnes ont été désignées spécialistes financiers du Comité de vérification.
- Les comités du Conseil d'administration ont le pouvoir exclusif de retenir les services de conseillers externes et indépendants et d'approuver leurs honoraires. Le Comité des ressources humaines

\* Le mandat du Comité de vérification stipule ce qui suit : « Aucun membre du Comité ne peut faire partie des comités de vérification de plus de deux autres sociétés ouvertes, à moins que le Conseil d'administration n'ait déterminé que ces activités simultanées ne risquent pas de nuire à la capacité du membre d'exercer ses fonctions de façon efficace sein du Comité ».

retient les services d'un conseiller indépendant en matière de rémunération.

- Nous avons incorporé au mandat du Comité de la gouvernance d'entreprise et des affaires publiques la responsabilité explicite de la citoyenneté d'entreprise et la déontologie.
- En 2011, nous avons nommé deux administratrices au Conseil d'administration, Heather Munroe-Blum et Bridget van Kralingen.
- Assurer l'indépendance du Conseil d'administration. Nous avons été l'une des premières sociétés de notre secteur à séparer les postes de président du Conseil et de chef de la direction en 2001.
- Adopter une politique limitant le droit des membres de notre Comité de vérification de siéger\* au comité de vérification d'autres sociétés en 2004.
- Établir des procédures d'évaluation du Conseil et des administrateurs, avec des évaluations écrites par les pairs pour compléter la pratique d'évaluation dans le cadre d'entretiens seul à seul avec le président du Conseil. De plus, chaque comité du Conseil évalue annuellement sa propre efficacité.
- Adopter une politique limitant les mandats d'administrateur croisés pour les membres du Conseil en 2002.
- Suspending définitivement l'attribution d'options dans le cadre du Régime d'options d'achat d'actions pour administrateurs en 2002.
- Faire partie des premières grandes sociétés canadiennes à passer en charges les options d'achat d'actions dans les états financiers, ce que nous faisons depuis 2003.



**Énoncé des pratiques en matière de gouvernance**



**Politique sur l'indépendance des administrateurs**



**Charte du Conseil d'administration**



**Mandat du président du Conseil**



**Mandat des présidents des comités**

Les documents susmentionnés sont disponibles sur le site [rbc.com/gouvernance](http://rbc.com/gouvernance).

## Gestion du risque

Le risque est inhérent à pratiquement toutes les activités d'une société de services financiers ; il faut donc de saines pratiques de gestion du risque pour assurer notre réussite à long terme. La gestion du risque est, pour nous, une compétence fondamentale qui s'appuie sur notre solide culture en la matière, ainsi que sur un cadre réglementaire efficace de gestion du risque.

### Cadre réglementaire de gestion générale du risque

Notre cadre réglementaire de gestion du risque donne un aperçu du programme appliqué à l'ensemble du Groupe pour cerner, mesurer, maîtriser et déclarer tous les risques importants auxquels nous sommes exposés. L'adoption d'un cadre commun couvrant l'ensemble de l'entreprise permet à RBC de se conformer aux exigences établies par notre autorité locale de réglementation, le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF), et par les autres organismes de réglementation pertinents ailleurs dans le monde. Le Comité de gestion du risque de notre Conseil d'administration examine et approuve ce cadre chaque année.

Ce cadre aide à bien saisir les rôles, les responsabilités et les pouvoirs en matière de gestion du risque, et il établit un langage commun à cet égard. Nous croyons qu'il est important de pouvoir préciser quels sont les risques et comment nous les évaluons et les gérons afin que chacun au sein de l'entreprise puisse les comprendre. Nous assurons une perception du risque efficace et cohérente dans tout le groupe par une série de mécanismes de déclaration et d'information.

L'appétit de risque se définit comme le niveau et le type de risque que RBC est prête à accepter pour atteindre ses objectifs commerciaux. Notre Cadre général d'appétit de risque définit une approche structurée pour gérer le risque sous divers aspects : notre capacité d'accepter le risque, notre appétit de risque, nos limites et tolérances du risque et notre profil de risque. Le Comité de gestion du risque de notre Conseil d'administration examine et approuve ce cadre chaque année.

Nous avons également en place divers cadres qui visent à gérer des risques spécifiques, entre autres le risque lié à la réputation.

## Cadre de gestion du risque lié à la réputation

La réputation d'une entreprise est l'un de ses atouts les plus précieux. Nous avons mis en place des mesures proactives pour prévenir toute atteinte à notre réputation et des mesures défensives pour atténuer l'impact des problèmes ou incidents lorsqu'ils se posent.

Revu chaque année par le Comité de gestion du risque de notre Conseil d'administration, le cadre de gestion du risque lié à la réputation comprend les éléments suivants :

- des définitions, des principes et les sources de risque lié à la réputation ;
- les responsabilités organisationnelles et de supervision qui s'y rapportent ;
- les mécanismes en place pour prévenir et atténuer le risque lié à la réputation.

Notre culture et nos valeurs d'entreprise sont à la base de notre réputation et nous aident à la protéger. Les mesures préventives visant à protéger notre réputation comprennent notre Code de déontologie détaillé, des mesures de dépistage et de réduction des risques, ainsi que la concertation proactive avec les parties prenantes.

Nous avons en place des mesures pour protéger notre réputation, notamment des protocoles de recours hiérarchique établis dans le cadre de notre programme de gestion générale de la conformité et notre approche de maintien des opérations et de gestion de crise.

## Cadre réglementaire de gestion générale de la conformité (GGC)

Afin de se conformer à la législation et à l'ensemble des lois, règlements et directives réglementaires applicables, partout dans le monde, RBC a adopté un Cadre réglementaire de GGC qui concorde avec les orientations réglementaires du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) et des autres organismes de réglementation. Ce cadre encourage une gestion proactive du risque lié à l'environnement réglementaire et à la conformité. Il s'applique à tous nos secteurs d'exploitation et à toutes nos activités, à nos entités juridiques et à nos employés, dans le monde entier. Il confirme les obligations de rendre des comptes de tous nos employés. Il est revu et approuvé chaque année par le Comité de gestion du risque.

## Maintien des opérations et gestion de crise

Nous avons en place un programme de maintien des opérations pour nous assurer que nos secteurs d'exploitation sont préparés à réagir adéquatement à toute perturbation des opérations ou des services aux clients. Nous procédons chaque année à une évaluation des risques dans tous les secteurs et cette évaluation est étayée par des plans d'urgence et des tests périodiques de nos capacités de résilience.

Notre Équipe de gestion de crise, qui se compose de cadres dirigeants représentant tous les secteurs et les diverses régions du monde, est responsable du maintien des services que nous fournissons à nos clients durant toute crise, tout incident ou toute interruption de service importante. Elle reçoit l'appui d'un réseau mondial d'équipes de gestion des incidents régionales, sectorielles et locales, prêtes à intervenir à tout moment dans des situations susceptibles de présenter un risque important pour notre personnel, pour notre réputation ou pour notre capacité de servir nos clients.

Nous procédons régulièrement à des simulations de crise afin de vérifier notre état de préparation et d'être capables de répondre rapidement à toutes les situations d'urgence, y compris des perturbations à l'échelle d'un service, d'un immeuble, d'une ville ou d'une région et les situations de pandémie.

## Politiques et méthodes

Confiance et loyauté sont des exigences essentielles dans les services financiers – peut-être plus que dans tout autre secteur d'activité. RBC s'efforce de faire preuve d'intégrité, constamment, dans toutes ses opérations et dans tout ce qu'elle fait.

En tant qu'entreprise mondiale, nous respectons les lois et les règlements qui régissent nos activités dans tous nos territoires d'implantation. Nous actualisons périodiquement nos politiques et nos moyens de contrôle pour qu'ils restent efficaces et adaptés aux lois et aux règlements en vigueur.

La présente section décrit les grands principes, les codes et les politiques que nous avons mis en place pour nous aider à faire preuve d'intégrité dans tout ce que nous faisons.

## Code de déontologie

Notre culture au chapitre de la déontologie et de la conformité s'appuie sur notre Code de déontologie, qui traite de diverses questions d'ordre juridique et déontologique auxquelles sont confrontés quotidiennement nos employés. Notre Code de déontologie est soutenu, à l'échelle mondiale et régionale, par des politiques, des procédures, des programmes de formation, des outils en ligne, des aide-mémoire et des programmes d'orientation des nouveaux employés. Nous avons des politiques officielles sur la protection des renseignements personnels, le blanchiment d'argent, le financement des activités terroristes, les sanctions économiques, les prêts à des partis politiques, la durabilité environnementale et le risque fiduciaire.

Le Code de déontologie de RBC, qui a été officialisé il y a plus de 20 ans, illustre notre volonté d'instaurer une culture fondée sur l'intégrité et définit nos attentes dans ce domaine. Il traite de toute une variété de questions d'ordre déontologique et juridique qui se posent à beaucoup d'employés dans l'exercice de leurs fonctions courantes. Nous le revoyons périodiquement et le mettons à jour selon les besoins afin qu'il continue de couvrir adéquatement tous les aspects de nos activités.

Au moins une fois tous les deux ans, tous les membres du personnel doivent relire le Code et confirmer qu'ils y adhèrent. Les administrateurs, les membres du Groupe de la direction et certaines personnes qui exercent un rôle de surveillance financière doivent le faire tous les ans.

Notre Code de déontologie porte sur les principes suivants :

- Respect de la loi
- Confidentialité
- Équité
- Responsabilité d'entreprise, incluant la durabilité environnementale
- Loyauté
- Objectivité
- Intégrité
- Responsabilité individuelle



[rbc.com/gouvernance](http://rbc.com/gouvernance)

## Conformité

Nous exerçons nos activités dans 58 pays et adhérons, au Canada et dans nos autres territoires d'implantation, aux lois qui visent à empêcher l'évasion et la fraude fiscales, le blanchiment d'argent et d'autres activités criminelles. RBC et ses employés doivent se conformer à l'ensemble des lois et des règlements qui régissent ses activités dans ses divers territoires d'implantation. Tout en nous conformant aux lois qui nous concernent, nous organisons nos affaires de manière à répondre le mieux possible aux besoins de toutes les parties prenantes. Nous contribuons aussi aux efforts pour éliminer tout usage illicite du système financier mondial en mettant en pratique des Règles d'identification des clients, en appliquant un programme de conformité pour la lutte anti-blanchiment très strict au sein de notre réseau mondial, en adhérant au Code de déontologie et en travaillant avec des organismes internationaux à l'amélioration des politiques et des règles qui régissent le système financier mondial.

### Protection des renseignements personnels

RBC protège activement la vie privée de ses clients et de ses employés, ainsi que la confidentialité des renseignements personnels, commerciaux et financiers qui lui sont confiés. Cette protection constitue l'un des piliers de notre engagement envers nos clients et sera toujours l'une de nos plus grandes priorités.

Les entités de RBC suivent des politiques de protection de la vie privée et des pratiques de sécurité afin de se conformer aux lois et de soutenir notre engagement à inspirer confiance en faisant preuve d'intégrité dans tout ce que nous faisons. Les principes intégrés dans notre Politique sur la protection des renseignements personnels décrivent comment nous recueillons et utilisons les renseignements sur les clients, comment et avec qui nous pouvons les partager, ainsi que nos pratiques de sécurité. Pour en savoir plus, veuillez vous reporter à la page 66 du présent rapport.

### Prévention de la corruption

Les États et divers groupes dans le monde luttent vigoureusement contre la corruption en imposant et en faisant respecter des lois qui interdisent les paiements illégaux. Pour soutenir ces efforts constants et pour respecter notre engagement à mener nos affaires avec intégrité, nous améliorons constamment nos politiques de prévention de la corruption.

Ces politiques interdisent aux unités de RBC, aux employés de RBC et aux tiers agissant au nom de RBC d'offrir à un représentant d'un gouvernement ou à toute autre personne un cadeau, un paiement, une autorisation de paiement, un effet de valeur, une hospitalité excessive ou la promesse de l'un de ces avantages dans le but d'aider RBC à bénéficier, directement ou indirectement, d'un avantage injuste. Les tiers comprennent notamment les consultants, les agents vendeurs, les agents de recommandation d'entreprises et les distributeurs. Les employés sont instruits de cette politique dans la formation qu'ils doivent recevoir sur le Code de déontologie (veuillez vous reporter à la page 29). Nous exigeons aussi que certains employés suivent une formation plus poussée en raison de la nature des activités qu'ils accomplissent pour RBC ou du secteur géographique dans lequel ils opèrent.

La politique définit des normes au sein de RBC pour lutter contre la corruption des représentants des gouvernements et des individus. Ces normes sont renforcées par des contrôles internes destinés à détecter et à gérer les secteurs qui pourraient poser des risques, ainsi que par des mesures assurant notre conformité aux lois anticorruption des pays dans lesquels nous exerçons nos activités. Nos normes, par exemple, couvrent les exigences particulières de la *Loi sur la corruption d'agents publics étrangers* du Canada, de la *Bribery Act* du Royaume-Uni, et de la *Foreign Corrupt Practices Act* des États-Unis.

### Lutte anti-blanchiment

RBC a mis en œuvre, à l'échelle de l'entreprise, une politique et un programme pour prévenir, détecter et signaler toute activité soupçonnée de blanchiment d'argent. Des mesures de contrôle et de surveillance appropriées sont appliquées aux clients, en particulier à ceux dont les opérations commerciales sont susceptibles d'être la cible d'activités criminelles ou qui sont considérés comme présentant un risque élevé de blanchiment d'argent. Notre groupe Conformité à la réglementation, Lutte anti-blanchiment mondiale, élabore et actualise des politiques, des lignes directrices, des formations et des outils et modèles d'évaluation du risque pour aider les employés à bien gérer les risques de blanchiment d'argent et de financement des activités

terroristes en constante évolution. Pour étoffer notre politique anti-blanchiment, nous avons des logiciels et des processus robustes capables de repérer, de suivre et d'analyser les opérations afin de détecter toute activité suspecte.

Nous participons activement à des groupes mondiaux de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes pour rester au courant des tendances et des techniques dans ces domaines et pour contrer ces risques. Nous consultons les diverses unités de veille financière nationales dans le monde, comme le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada, pour être sûrs de déclarer les opérations interdites qui doivent l'être.

RBC incite ses employés à se familiariser avec les moyens de contrôle qui existent pour lutter contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes, et à les respecter. Pour ce faire, elle leur propose des cours basés sur le Web, des présentations et d'autres documents d'information. Tous les employés, y compris les cadres supérieurs, doivent suivre cette formation accompagnée d'un examen une fois par an.



Pour en savoir plus, veuillez consulter l'Approche globale de RBC relativement à la lutte anti-blanchiment, à l'adresse suivante : [rbc.com/aproposderbc/amlc-index.html](http://rbc.com/aproposderbc/amlc-index.html).

### Antiterrorisme et sanctions économiques

Nous sommes fermement déterminés à empêcher l'utilisation de nos services financiers pour financer des activités terroristes ou enfreindre les sanctions économiques en vigueur. RBC a mis en œuvre, à l'échelle de l'entreprise, des politiques exigeant que toutes ses unités et ses opérations dans le monde respectent les sanctions économiques et les règlements contre le financement d'activités terroristes. Nos unités, ainsi que leurs administrateurs, dirigeants et employés, ne feront pas sciemment affaire, ne se livreront pas à des opérations, ne feront rien qui assure, soutient ou favorise la prestation (directe ou indirecte) de services financiers à des États, des entités, des organisations ou des particuliers visés par des sanctions économiques ou par une réglementation financière antiterroriste, ou à leur avantage, dans les territoires où nous exerçons nos activités.

Pour nous acquitter efficacement de ces obligations, nous avons mis en place des systèmes automatisés et des procédures de comparaison quotidienne des noms des clients avec diverses listes de terroristes, de contrôles et de sanctions, ainsi que d'analyse des paiements.

### Reconnaissance et gestion des conflits d'intérêts

La *Loi sur les banques* (Canada) ainsi que d'autres lois et règlements en vigueur exigent de RBC qu'elle maintienne des contrôles et des procédés appropriés pour déceler et gérer tout conflit entre, d'une part, ses intérêts et ceux de ses employés et, d'autre part, les intérêts de ses clients ou de tiers. S'il y a ou semble y avoir un conflit d'intérêts, RBC doit prendre les mesures nécessaires pour le gérer et, dans certains cas, pour l'éliminer. Si plus d'un conflit d'intérêts existe pour une situation donnée, les conflits doivent être traités et gérés ensemble.

### Déclaration de soupçons d'anomalies

Les employés de RBC dans le monde entier sont tenus de signaler tout soupçon de manquement à notre Code de déontologie ainsi que d'autres irrégularités et cas de malhonnêteté. Nous avons depuis longtemps des processus établis et accessibles qui leur permettent de le faire, et notre Code de déontologie protège contre tout risque de représailles ceux qui signalent de tels manquements en toute bonne foi.

Réservée aux pratiques d'information financière, la ligne Info-Indice RBC permet aux employés et aux tiers de signaler toute irrégularité ou tout acte potentiellement répréhensible se rapportant à la comptabilité, à la vérification ou au contrôle comptable interne directement à l'Ombudsman de RBC, dans l'anonymat, la confidentialité et sans crainte de représailles, en tout temps.

L'Ombudsman de RBC surveille personnellement les messages reçus par l'intermédiaire de la ligne Info-Indice RBC, et soumet au Comité de vérification du Conseil d'administration un rapport sur tous les problèmes signalés. Il retire du rapport le nom et les autres renseignements personnels des employés, dont il garantit la stricte confidentialité. L'Ombudsman est la seule personne autorisée à communiquer avec l'employé pour obtenir des renseignements supplémentaires.

### Risque fiduciaire

Nos unités et filiales doivent cerner, évaluer, gérer et atténuer le risque fiduciaire qui est inhérent à nos activités ou qui peut émerger de nos actions et de nos relations avec les clients.

Les employés qui sont engagés dans des liens fiduciaires doivent avoir les connaissances et la formation nécessaires pour s'acquitter de leurs obligations et pour satisfaire à toutes les exigences réglementaires en matière de licences ou d'inscription. Les campagnes d'information des clients et les documents de marketing envoyés aux clients au sujet des obligations des fiduciaires doivent être révisés et approuvés en fonction du risque fiduciaire qu'ils présentent.

### Contrôle préalable (identification des clients)

RBC reconnaît depuis longtemps qu'il est important de mettre en œuvre et de maintenir des moyens de contrôle et des procédures adéquates pour savoir, dans des limites raisonnables et réalistes, avec qui nous faisons affaire. Nous avons établi des normes de contrôle préalable pour les clients nouveaux et existants, ainsi qu'un contrôle préalable approfondi pour les clients qui pourraient faire courir un risque à la réputation de RBC en raison de leurs activités qui présentent un risque élevé de blanchiment d'argent, de financement d'activités terroristes ou de violation de sanctions économiques. Ces normes s'appliquent à toute l'entreprise. Nous respectons, en outre, les lignes directrices réglementaires concernant les personnes politiquement exposées, la lutte anti-blanchiment et antiterroriste, les sanctions économiques et toute réglementation sur la pertinence des opérations.

### Environnement

Depuis l'élaboration de notre première politique relative à l'environnement en 1991, nous sommes restés fidèles à notre engagement envers la gestion environnementale et l'amélioration continue à ce chapitre. En 2007, nous avons publié la Stratégie RBC en matière d'environnement, qui énonce notre politique, nos priorités et nos objectifs. Ce document explique comment nous abordons les questions environnementales liées à notre exploitation, à nos activités commerciales, à nos produits et services, à notre personnel, à la conformité, à la transparence de l'information et aux partenariats.



La Stratégie RBC en matière d'environnement repose sur la Politique générale de RBC sur la gestion des risques environnementaux et sociaux, qui s'applique à toutes les activités de RBC, y compris les activités non liées au financement. Cette politique a pour but d'assurer que l'on tient compte de l'incidence des facteurs environnementaux et sociaux dans toutes les activités de RBC. Elle est soutenue par un ensemble de politiques sur la gestion des risques environnementaux qui exigent un contrôle préalable approfondi à l'égard de certains types d'opérations et d'activités commerciales qui entraînent des problèmes environnementaux ou sociaux susceptibles de poser un risque de crédit, un risque juridique ou un risque réputationnel. Nous mettons régulièrement à jour ces politiques en fonction des changements apportés à la réglementation, de l'émergence et de l'évolution des enjeux, ainsi que des pratiques exemplaires à l'échelle internationale.

| Politiques de RBC en matière de gestion des risques environnementaux et sociaux |        |            |                        |
|---|--------|------------|------------------------|
|   | Canada | États-Unis | Ailleurs dans le monde |
| Prêts hypothécaires résidentiels  | ■      |            |                        |
| Prêts commerciaux et prêts hypothécaires à la petite entreprise                 | ■      | ■          |                        |
| Crédit agricole   | ■      |            |                        |
| Activités de prêt aux entreprises et de banque d'investissement                 | ■      | ■          | ■                      |
| Financement de grands projets (Principes d'Équateur)                            | ■      | ■          | ■                      |
| Crédit au secteur public  | ■      |            |                        |
| Études environnementales (recours à des experts-conseils)                       | ■      | ■          |                        |

De plus, nous avons en place notre Politique d'approvisionnement responsable, dont l'objectif est d'assurer que nous recueillons l'information appropriée relativement à l'incidence environnementale et sociale

des produits et des services offerts par les fournisseurs potentiels, et que nous nous servons de cette information pour prendre nos décisions en matière d'approvisionnement.

### Conception de produits et de services

RBC a adopté une politique qui établit un processus défini et rigoureux pour l'évaluation initiale et subséquente des risques et pour l'approbation des produits et des services. Nous évaluons les produits en fonction de nombreux risques et nous nous assurons qu'ils correspondent à des besoins des clients et qu'ils respectent notre Code de déontologie, notre appétit de risque et les lois et règlements applicables. Les niveaux d'approbation correspondent au niveau de risque défini par produit ou service.

### Contributions politiques et lobbying

Notre politique relative aux contributions politiques est décrite dans notre Code de déontologie comme suit :

*RBC ne versera de contributions à un parti politique, un candidat ou une campagne que si la loi l'autorise et uniquement comme expression de sa conscience sociale – et non pour « acheter » des faveurs ou obtenir des avantages illicites. Les contributions aux partis politiques, aux associations de circonscription et aux candidats ne font pas partie du programme philanthropique de RBC... Les employés sont encouragés à faire leur devoir de citoyen et à participer à la vie politique en général – commissions scolaires, élections municipales, provinciales ou fédérales, et autres.*

#### Canada

Nous ne faisons pas de contributions aux partis politiques fédéraux par l'intermédiaire de segments de notre entreprise au Canada, et les contributions politiques sur la scène municipale ne sont pas permises.

Nous versons des contributions politiques aux partis provinciaux dans la mesure permise par la loi et par notre politique interne. Nos contributions politiques provinciales sont limitées selon la province et le territoire. Par exemple, les contributions de sociétés aux partis politiques ne sont pas acceptées au Manitoba, en Nouvelle-Écosse et au Québec.

Toutes les provinces qui acceptent les contributions politiques tiennent des relevés publics comme suit :

| Province                | Relevés publics des contributions   |
|-------------------------|---|
| Terre-Neuve-et-Labrador | Les relevés des contributions de plus de 100 \$ sont disponibles sur le site Web d'Élections Newfoundland and Labrador. |
| Île-du-Prince-Édouard   | Les relevés des contributions de plus de 250 \$ sont disponibles sur le site Web d'Élections Prince Edward Island.      |
| Nouvelle-Écosse         | La province n'accepte pas les contributions de sociétés ou de syndicats à des partis politiques.                        |
| Nouveau-Brunswick       | Les relevés des contributions de plus de 100 \$ sont disponibles sur papier aux bureaux d'Élections Nouveau-Brunswick.  |
| Québec                  | La province n'accepte pas les contributions de sociétés ou de syndicats à des partis politiques.                        |
| Ontario                 | Les relevés des contributions de plus de 100 \$ sont disponibles sur le site Web d'Élections Ontario.                   |
| Manitoba                | La province n'accepte pas les contributions de sociétés ou de syndicats à des partis politiques.                        |
| Saskatchewan            | Les relevés des contributions de plus de 250 \$ sont disponibles sur papier auprès d'Élections Saskatchewan.            |
| Alberta                 | Les relevés des contributions de plus de 375 \$ sont disponibles sur le site Web d'Élections Alberta.                   |
| Colombie-Britannique    | Les relevés des contributions de plus de 250 \$ sont disponibles sur le site Web d'Élections BC.                        |

Nous avons une politique de crédit pour les prêts aux partis politiques ou aux candidats qui assure que toutes les demandes sont traitées de manière juste, uniforme et équitable, et qui contribue à éviter toute perception de favoritisme politique et le risque qui en résulterait pour notre réputation.

En 2011, nous avons mis sur pied notre Politique générale de lobbying. Cette politique s'applique à toutes les unités et activités de RBC dans le cadre desquelles il y a contact avec des personnes qui occupent des postes importants dans la fonction publique et qui influent sur les lois, les règlements ou autres activités

gouvernementales. Là où ces activités existent, la politique exige que les processus et les mesures de contrôle appropriés soient mis en place afin d'assurer la conformité aux exigences prévues par la loi.

Conformément à la *Loi sur le lobbying*, certains employés qui participent à une activité de lobbying au nom de RBC doivent être inscrits auprès du Commissaire au lobbying au Canada. Par ailleurs, nos employés qui discutent avec des personnes qui occupent des postes importants dans la fonction publique doivent rapporter ces conversations chaque mois par l'intermédiaire du Registre des lobbyistes. Pour consulter la liste complète de tous les lobbyistes de RBC et pour connaître l'identité de la société qui fait du lobbying en notre nom, cherchez « RBC » dans le Registre des lobbyistes, à l'adresse [ocl-cal.gc.ca](http://ocl-cal.gc.ca).

#### États-Unis

Aux États-Unis, nous ne versons de contributions à aucun parti, candidat ou comité d'action politique fédéral.

Nous pouvons faire des contributions à des partis politiques, des candidats ou des comités d'action politique d'État dans les limites permises par les lois d'État et par notre politique interne.

Cependant, nos employés sont autorisés, à titre personnel, à recueillir des fonds pour des candidats, des partis et des comités d'action politique individuels par l'intermédiaire de comités d'action politique d'État ou fédéraux. Les fonds donnés par les employés sont déclarés à la commission électorale fédérale et aux autorités de réglementation d'État appropriées, comme le North Carolina Board of Elections.

Aux États-Unis, certains employés exercent des activités de lobbying au nom de RBC. Par conséquent, Royal Bank of Canada, RBC Capital Markets LLC et RBC Bank USA sont enregistrées, en vertu de la *Lobbying Disclosure Act*, auprès du Sénat et de la Chambre des représentants des États-Unis. RBC déclare trimestriellement ses activités de lobbying et communique l'identité de ses lobbyistes dans ses rapports. Les rapports sur les activités de lobbying sont accessibles au public.

**Royaume-Uni** 

Nos groupes de marchés des capitaux et de gestion de patrimoine au Royaume-Uni ne font aucune contribution de société à des partis politiques. De plus, nous avons en place au Royaume-Uni des politiques et des mesures de contrôle visant à assurer que nos employés ne font pas de contributions à des partis politiques au nom de RBC ou à titre d'employés de RBC. RBC est membre d'importantes associations commerciales au Royaume-Uni et peut, de temps à autre, contribuer à ces associations ou appuyer leurs positions et celles d'autres parties prenantes à l'égard de questions relatives au secteur, à l'exploitation ou à la réglementation des services financiers.

**Antilles** 

Aux Antilles, nous ne versons de contributions à aucun parti, ordre de gouvernement ou comité d'action politique.

## Principes et chartes

RBC adhère à un certain nombre de principes, chartes et autres initiatives économiques, environnementales ou sociales élaborées par des organisations externes.

| Principes, chartes et initiatives   |   |
|---|---|
| Environnement   |   |
| Principes d'Équateur  | Cadre de gestion du risque de crédit visant à déterminer, évaluer et gérer les risques environnementaux et sociaux associés aux opérations de financement de projet.  |
| Charte des entreprises pour le développement durable de la Chambre de commerce internationale | Seize principes de saine gestion environnementale pour les entreprises du monde entier.   |
| Société   |   |
| Financial Coalition Against Child Pornography (Canada et États-Unis)                          | Coalition d'émetteurs de cartes de crédit et de fournisseurs de services Internet qui cherchent à éliminer l'exploitation commerciale de la pornographie juvénile en prenant des mesures visant les systèmes de paiement utilisés pour financer des opérations illégales.   |
| Programme des entreprises généreuses d'Imagine Canada   | Engagement de redistribuer au moins un pour cent de notre bénéfice avant impôts, basé sur une moyenne de cinq ans, à des organismes caritatifs et des organismes sans but lucratif. RBC est un membre fondateur d'Imagine Canada, organisme qui fait la promotion du mécénat d'entreprise et du bénévolat.                            |
| Déclaration universelle des droits de l'homme   | Déclaration adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies en 1948. Première proclamation mondiale à préciser les droits de l'homme fondamentaux.   |
| Entreprise  |   |
| Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales                  | Les 42 gouvernements qui adhèrent à ces recommandations en matière de déontologie d'entreprise – gouvernements qui représentent toutes les régions du monde et qui comptent pour 85 % des investissements étrangers directs – encouragent leurs entreprises à observer ces recommandations partout où elles exercent leurs activités. |
| Communication   |   |
| Global Reporting Initiative   | L'une des normes mondiales les plus largement adoptées en matière de communication relative à la durabilité. RBC s'oriente sur les lignes directrices de la Global Reporting Initiative afin de déterminer la teneur et la portée de ses comptes rendus sur la durabilité.  |

## Principes et chartes

(suite)

RBC a signé un certain nombre de codes de conduite volontaires dans le domaine de la protection des consommateurs.

| Codes et engagements en matière de protection des consommateurs   |  |
|---|--|
| <b>Commerce électronique</b>  |  |
| Paielements en ligne (Association des banquiers canadiens)  | Responsabilités incombant aux consommateurs et au secteur pour ce qui est de l'utilisation des systèmes de paiement en ligne au Canada   |
| Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique – Le cadre canadien           | Guide visant à protéger les clients qui effectuent des opérations en ligne   |
| Visa e-Promesse   | Protection des titulaires de carte Visa qui font des achats en ligne, par la poste ou par téléphone  |
| <b>Cartes de crédit et de débit</b>   |  |
| Code de pratique canadien des services de cartes de débit   | Pratiques sectorielles et responsabilités des consommateurs et de l'industrie liées aux cartes de débit  |
| Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit                              | Code qui définit des principes pour les pratiques commerciales portant sur l'émission et l'acceptation des cartes de paiement et le fonctionnement des réseaux de cartes de paiement |
| Responsabilité zéro MasterCard  | Élimination de la responsabilité des clients victimes de l'utilisation frauduleuse de leur carte MasterCard  |
| Politique Visa de responsabilité zéro   | Élimination de la responsabilité des clients victimes de l'utilisation frauduleuse de leur carte Visa  |
| <b>Services bancaires courants</b>  |  |
| Retenues de fonds sur les chèques (Association des banquiers canadiens)   | Engagement à réduire les périodes de retenues de fonds sur les chèques   |
| Protocole d'entente – Comptes à frais modiques  | Engagement à offrir aux clients un compte standard à frais modiques  |
| <b>Investissements</b>  |  |
| Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré  | À quoi s'attendre et où obtenir de l'aide au moment de transférer un régime d'épargne enregistré (RER) d'une institution financière à une autre                                      |
| Engagement – Règlement sur les billets à capital protégé  | Description des droits d'annulation des investisseurs qui souscrivent des billets à capital protégé par un moyen électronique ou par téléphone                                       |
| L'Association pour l'investissement responsable   | Organisme sans but lucratif dont l'objectif est de promouvoir l'investissement socialement responsable au Canada   |
| <b>Assurances</b>   |  |
| Code de déontologie de l'Association des banquiers canadiens (ABC) visant les opérations d'assurance autorisées | Normes minimales applicables aux employés des succursales offrant des produits d'assurance autorisés au Canada   |
| <b>Commercialisation et communication</b>   |  |
| Engagement en matière de lisibilité des documents hypothécaires   | Engagement de l'ABC à rendre les documents hypothécaires résidentiels plus faciles à comprendre  |
| Engagement relatif aux services non sollicités (Association des banquiers canadiens)                            | Garanties touchant la commercialisation et la prestation d'un nouveau service non sollicité, ainsi que la prestation d'un service modifiant ou remplaçant un service existant        |

## Gouvernance des fonds communs de placement

Nous croyons qu'une gouvernance rigoureuse et responsable des fonds communs de placement est dans l'intérêt des investisseurs.

Nos clients investissent des milliards de dollars dans des fonds communs de placement, et ils accordent une grande confiance aux gestionnaires de fonds qui agissent en leur nom.

- Nous nous sommes engagés à promouvoir une solide gouvernance en matière de gestion des fonds communs de placement, à RBC et dans l'ensemble du secteur.
- Nous prenons une part active dans les associations sectorielles ayant pour objectif de promouvoir une réglementation efficace, à l'avantage des investisseurs.
- Nous plaçons les intérêts de nos clients au premier plan, en leur offrant de la valeur et des choix, et en faisant preuve de transparence.

À RBC, la gestion des fonds communs de placement incombe à RBC Gestion mondiale d'actifs, qui comprend RBC Gestion mondiale d'actifs Inc. au Canada, RBC Global Asset Management (U.S.) Inc. aux États-Unis et BlueBay Asset Management au Royaume-Uni.

Conformément à une longue tradition de gouvernance indépendante des fonds, RBC Gestion mondiale d'actifs Inc. et le conseil des gouverneurs des fonds RBC ont joué un rôle déterminant dans l'élaboration et la mise en œuvre d'une règle qui oblige tous les fonds communs de placement et les fonds d'investissement canadiens à se

doter d'un comité d'examen indépendant. Conformément à cette règle, qui a pour objet d'améliorer les pratiques de gouvernance des fonds dans l'intérêt des investisseurs, un comité indépendant doit examiner les conflits d'intérêts qui peuvent survenir dans le cadre du travail des gestionnaires de fonds.

En leur qualité d'investisseurs institutionnels dans des entreprises à l'échelle mondiale, les sociétés qui composent RBC Gestion mondiale d'actifs portent également une attention toute particulière à la gouvernance des entreprises dans lesquelles elles envisagent d'investir.

- RBC Gestion mondiale d'actifs Inc. est un membre actif de la Canadian Coalition for Good Governance. Les deux sociétés exercent les droits de vote des porteurs de parts afférents à leurs fonds communs de placement conformément à notre politique détaillée de vote par procuration et publient des relevés des droits de vote exercés.
- Nous adhérons activement aux pratiques exemplaires en matière de gouvernance d'entreprise, et collaborons directement avec les entreprises sur les questions de gouvernance.
- RBC Gestion mondiale d'actifs Inc. est membre de la Social Investment Organization, organisme sans but lucratif soutenant l'investissement socialement responsable au Canada, et offre des fonds communs pour les investisseurs prônant la responsabilité sociale.

# Impact économique

Comme beaucoup de sociétés, RBC<sup>MC</sup> s'efforce d'avoir une incidence positive sur les économies des collectivités et des pays dans lesquels elle exerce ses activités. Nous procurons des rendements à nos actionnaires, payons des taxes et des impôts, créons des emplois et achetons des biens et services à des fournisseurs de toutes les tailles. En tant que société de services financiers, nous soutenons aussi le développement économique par nos prêts, nos conseils et nos services, en favorisant l'accès à la propriété, en soutenant la croissance des petites entreprises et en encourageant l'innovation et l'entrepreneuriat.

## Résumé du rendement\*

| (milliards \$)   | 2011     | 2010     | 2009     |
|--|----------|----------|----------|
| Revenus  | 27,4 \$  | 26,1 \$  | 26,4 \$  |
| Capitalisation boursière                                     | 69,9 \$  | 77,5 \$  | 77,7 \$  |
| Impôts et taxes <sup>1</sup>                                 | 2,8 \$   | 2,9 \$   | 2,8 \$   |
| Rémunération et avantages sociaux de l'effectif              | 9,0 \$   | 8,4 \$   | 8,5 \$   |
| Biens et services achetés                                    | 6,5 \$   | 5,7 \$   | 5,4 \$   |
| Financement par emprunt des entreprises au Canada (autorisé) | 141,7 \$ | 135,2 \$ | 134,2 \$ |

## Dans cette section :

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Priorités                       | 38 |
| Faits saillants de 2011         | 38 |
| Projets pour 2012               | 38 |
| Enjeux                          | 39 |
| Rendement pour les actionnaires | 40 |
| Impôts                          | 40 |
| Développement économique        | 40 |
| Petites entreprises             | 45 |
| Innovation et entrepreneuriat   | 49 |
| Emploi                          | 49 |
| Approvisionnement               | 49 |

<sup>1</sup> Les taxes comprennent l'impôt sur le revenu et le capital, les taxes sur les produits et services, les cotisations sociales, les taxes foncières, les primes d'assurance et les taxes commerciales.

| Priorités  | Faits saillants de 2011  | Projets pour 2012   |
|--|--|---|
| Procurer aux actionnaires, à moyen terme, des rendements de premier quartile | <ul style="list-style-type: none"> <li>Notre rendement global annuel moyen de 5 % sur trois ans et de 4 % sur cinq ans nous classe respectivement dans le deuxième et le premier quartile de notre groupe de référence mondial. Vous trouverez plus de détails sur notre rendement dans notre rapport annuel.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nous visons à maximiser le rendement que nous procurons aux actionnaires en dégageant un rendement moyen de premier quartile sur trois à cinq ans, ce qui reflète les objectifs de croissance solide et constante de notre rendement financier à plus long terme.</li> </ul> |
| Œuvrer au développement économique des collectivités                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons aidé des clients en Amérique du Nord et en Europe à accéder à des sources de financement publiques et privées pour des projets d'infrastructures et de développement communautaires.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nous continuerons d'aider nos clients et de leur fournir du financement pour des projets de développement qui favorisent la prospérité économique des collectivités.</li> </ul>  |
| Soutenir les petites entreprises   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons fourni du financement totalisant 141,7 milliards de dollars aux petites entreprises canadiennes.</li> <li>Nous servons 685 000 petites entreprises au Canada, aux États-Unis et dans les Antilles.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nous continuerons de fournir du crédit, des conseils proactifs et des produits et des services spécialisés aux petites entreprises au Canada et dans les Antilles.</li> </ul>  |

\* Les résultats portent sur les activités poursuivies et excluent donc les activités abandonnées. Voir les détails dans la section « À propos du présent rapport » à la page 2.

| Priorités  | Faits saillants de 2011  | Projets pour 2012   |
|--|--|---|
| Favoriser l'innovation et l'entrepreneuriat            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons affecté près de 680 millions de dollars au financement de sociétés de technologies émergentes dans le monde.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nous continuerons d'encourager l'innovation et l'esprit d'entreprise en visant en priorité l'économie par Internet et numérique.</li> </ul>  |
| Créer des emplois                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons procuré des emplois directs à environ 74 000 personnes et versé 9,0 milliards de dollars sous forme de rémunération et d'avantages sociaux.</li> <li>Nous avons soutenu des organismes de bienfaisance et sans but lucratif qui se consacrent à l'alphabétisation et qui aident les personnes sans emploi ou sous-employées à trouver du travail.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nous continuerons de favoriser l'éducation par des initiatives internes et en soutenant les organismes sans but lucratif qui se consacrent à cette cause.</li> </ul>               |
| Acheter des biens et des services de façon responsable | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons acheté pour 6,5 milliards de dollars de biens et de services à des fournisseurs de toutes les tailles.</li> <li>Nous avons élaboré et déployé une nouvelle politique visant à présélectionner les fournisseurs clés en fonction de critères environnementaux et sociaux.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nous poursuivrons la mise en œuvre de notre politique d'approvisionnement, y compris la formation du personnel dans le domaine des projets de construction immobilière.</li> </ul> |

## Enjeux

| Surendettement des consommateurs |  |
|----------------------------------|--|
| Enjeu                            | <p>L'endettement des consommateurs nord-américains atteint des sommets historiques.</p>  |
|                                  | <p><b>Position de RBC</b><br/>Nous encourageons nos clients à emprunter et à gérer leurs finances de manière responsable en veillant à ce qu'ils puissent gérer leurs dettes sans difficulté. Nous dispensons des conseils et de la formation par des initiatives d'initiation aux services financiers internes, ainsi qu'en soutenant des programmes de littéracie financière externes (voir les détails page 64). Nous offrons aussi des services de consultation sur le crédit aux clients qui ont des difficultés à gérer leurs dettes.</p> <p><b>Perspectives</b><br/>Nous continuerons d'accorder des prêts de manière responsable, de fournir de bons conseils financiers, d'élaborer et de mettre en œuvre nos propres programmes d'initiation aux services financiers et d'appuyer les initiatives des organismes sans but lucratif qui aident les consommateurs à apprendre à bien gérer leurs affaires financières.</p> |

| Des petites entreprises prudentes |   |
|-----------------------------------|---|
| Enjeu                             | <p>L'incertitude qui plane sur l'économie mondiale incite les sociétés, en particulier les petites entreprises, à la prudence en matière d'endettement. Elles préfèrent se concentrer sur la fidélisation de leur clientèle plutôt qu'emprunter ou investir dans des innovations et dans les ressources humaines.</p>   |
|                                   | <p><b>Position de RBC</b><br/>RBC soutient les petites entreprises en leur fournissant du crédit, des produits et des conseils qui les aident à mieux gérer leurs affaires. En 2011, nous avons lancé un programme de financement pour l'installation de panneaux solaires, une carte Remise en argent Affaires MasterCard<sup>®</sup> RBC, le programme <i>Entreprises canadiennes, soyez en ligne</i> et d'autres initiatives pour aider nos clients à livrer concurrence et à prendre de l'expansion.</p> <p><b>Perspectives</b><br/>La demande de crédit pourrait demeurer faible, mais RBC continuera de fournir crédit, produits et services aux petites entreprises qui doivent lutter pour assurer leur expansion dans un marché mondial très concurrentiel. Nous soutiendrons aussi les clients qui souhaitent investir dans l'innovation et le perfectionnement des ressources humaines, deux piliers de la croissance à long terme des petites entreprises et de l'économie.</p> |



## Rendement pour les actionnaires

Il est impossible d'évaluer avec précision combien de personnes sont directement ou indirectement actionnaires de RBC. Les actions de RBC sont détenues par des caisses de retraite, des compagnies d'assurance, des sociétés de fiducie et de placements et des particuliers du monde entier, et cela représente une énorme masse d'épargne. Une telle multitude d'actionnaires accroît d'autant notre obligation de produire des rendements raisonnables pour leurs placements.

## Impôts

Nous avons versé 2,8 milliards de dollars d'impôt en 2011 (2,9 milliards de dollars en 2010). Ce montant comprend l'impôt sur le revenu et sur les gains en capital, les taxes foncières, les cotisations sociales, les taxes commerciales, les primes d'assurance et les taxes sur les produits et services.

## Développement économique

Les banques jouent un rôle important dans l'économie. En canalisant efficacement les fonds vers des utilisations productives, elles peuvent aider à créer de la richesse et à la faire croître. Un certain nombre de nos activités contribuent à stimuler et à développer l'économie dans nos collectivités. En voici une liste partielle :

- prêts hypothécaires, investissements et autres services qui soutiennent un accès durable à la propriété
- investissements dans des projets de développement communautaires
- financement, services-conseils et soutien pour des partenariats économiques
- investissement dans l'innovation et l'entrepreneuriat
- produits et programmes spécialisés pour aider les nouveaux arrivants et les collectivités autochtones à prospérer
- recherche et partage du savoir
- initiatives en faveur de la littéracie financière et de l'alphabétisation

## Accès durable à la propriété

Nos clients ne veulent pas simplement acheter une maison; ils veulent pouvoir la conserver. C'est aussi ce que nous voulons. Un accès durable à la propriété, c'est-à-dire la capacité pour un propriétaire de conserver son logement ou sa maison, dépend en partie

de prêteurs responsables et de consommateurs informés des questions financières. Pour RBC, prêter de manière responsable, c'est accorder des prêts aux clients qui ont les moyens d'assumer des dettes sans difficulté et participer à des programmes pour aider les clients à devenir propriétaires ou à faire d'autres achats importants et à conserver leur logement.

Nous nous comportons de manière responsable pour les produits de financement hypothécaire et sur valeur nette immobilière que nous offrons. Nos initiatives pour initier le public aux services financiers (décrites à la page 64) aident les locataires et les propriétaires à prendre de bonnes décisions financières. Nous finançons aussi des projets de construction de logements abordables un peu partout dans le monde.

### Canada

RBC est l'un des plus grands fournisseurs de financement sur valeur nette immobilière au Canada. Nous offrons plusieurs programmes spécialisés pour aider les Canadiens à devenir propriétaires. En voici une liste partielle :

- Notre Programme d'hypothèque valeur nette pour les nouveaux immigrants aide des personnes qui ne satisfont peut-être pas à nos critères traditionnels d'admissibilité à un prêt hypothécaire à prouver leur capacité de rembourser un emprunt.
- Notre Programme d'hypothèque sur propriété à bail offre aux membres des Premières nations davantage de souplesse et de choix pour financer l'achat ou la construction d'une maison.

Nous participons aussi au Programme logement abordable Canada-Ontario et au Partnership Enhancement Flexibilities Program de la Société canadienne d'hypothèques et de logement en Alberta.

### États-Unis

L'année 2011 a été difficile pour l'économie et le marché immobilier américains, et nous avons aidé les locataires et les clients traditionnellement mal servis à accéder de manière responsable à la propriété. Nous avons affecté 250 millions de dollars US à des prêts hypothécaires destinés à cette catégorie de consommateurs.

### Antilles

En Jamaïque, nous avons lancé en 2011 notre premier produit hypothécaire résidentiel destiné aux salariés à revenu moyen ou élevé. Aux Bahamas, nous avons organisé trois grandes expositions pour favoriser l'accès

à la propriété et renseigner le public sur le financement et l'achat d'une maison.

#### Habitat pour l'humanité (HFH)

RBC a soutenu cet organisme dans toute l'Amérique du Nord en 2011 par le travail bénévole de ses employés et par ses dons. Nous avons annoncé un don étalé sur plusieurs années à son programme de logements destinés aux Autochtones. L'organisme prévoit construire 169 logements décentes, abordables et écoénergétiques pour des familles autochtones à revenu faible. Nous sommes un partenaire fondateur du programme de construction durable d'Habitat pour l'humanité, qui vise à augmenter le nombre de logements écoénergétiques construits.

### Projets de développement communautaire

Certains investissements procurent des avantages sociaux aussi bien que financiers. En fournissant à nos clients du crédit et des conseils financiers pour des projets à vocation sociale, nous contribuons à la croissance économique des collectivités à revenu faible ou modeste et à la collectivité dans son ensemble. Nous aidons aussi nos clients municipaux à accéder à des sources de financement publiques et privées pour des projets de développement économique, comme des logements sociaux. C'est un aspect important de nos activités en tant que société de services financiers qui met en évidence notre impact économique. Voici quelques exemples de projets rendus publics que nous avons financés en 2011.

#### États-Unis

- Nous avons participé, en Caroline du Nord et du Sud, en Floride et en Alabama, à plusieurs consortiums de prêts auxquels nous avons apporté 780 000 \$ US pour financer 14 projets de construction destinés à des personnes à revenu faible ou modeste.
- Nous avons participé à un consortium formé par les Neighborhood Lending Partners of West Florida et la Housing Finance Authority de Pinellas County pour stabiliser et revitaliser des quartiers menacés par le ralentissement économique et la crise des saisies immobilières. Nous nous sommes engagés à verser jusqu'à 750 000 \$ US.
- Nous sommes intervenus comme banque commanditaire pour 11 promoteurs sans but lucratif qui ont demandé des prêts à la Federal Home Loan Bank of Atlanta pour construire des logements abordables. Ces 11 promoteurs avaient besoin de 7,7 millions de dollars US de subventions pour des projets de construction évalués à 114,9 millions de dollars US. Ces fonds serviront à construire 949 logements abordables dans cinq États.

- Par l'intermédiaire de notre Groupe sur l'équité en matière de crédit d'impôt, nous avons investi 535 millions de dollars US dans 75 projets de construction de logements abordables aux États-Unis. Tous ces projets sont construits selon des normes écologiques durables, et plusieurs devraient recevoir la certification LEED (Leadership in Energy and Environmental Design). Chaque projet offrira divers services de soutien aux résidents, notamment des garderies, de la formation professionnelle et des services pour les personnes âgées.

#### Europe

- En Grande-Bretagne, nous avons accordé une facilité de crédit renouvelable de 50 millions de livres sterling à Network Group, un important fournisseur de logements abordables à Londres. Nous sommes aussi les conseillers financiers de GentooGenie, un organisme qui fournit des logements sociaux à Sunderland.
- Nous avons été l'un des principaux arrangeurs de deux émissions de The Housing Finance Corporation (THFC) sur les marchés des capitaux qui ont totalisé 176 millions de livres sterling. THFC est un organisme sans but lucratif et un important fournisseur de fonds dans le secteur du logement abordable.

#### Antilles

- Nous avons versé 55 millions de dollars US pour l'agrandissement du Princess Margaret Hospital dans les Bahamas. Le projet a permis d'augmenter la superficie de l'hôpital de 75 000 pieds carrés et d'ouvrir six salles d'opération, 18 lits de courte durée, 20 unités de soins intensifs et 48 lits dans l'unité néonatale de soins intensifs.
- Nous avons été le principal prêteur du gouvernement des Bahamas pour la construction de l'aéroport international Lynden Pindling. Le tourisme compte pour 60 % du PIB du pays, et cet aéroport sera la principale porte d'entrée pour les visiteurs.
- Nous avons monté une facilité de crédit de 31,7 millions de dollars US pour la construction d'une bibliothèque de pointe sur le campus du College of the Bahamas. La bibliothèque de 60 000 pieds carrés, qui peut contenir 150 000 volumes, propose une aire d'exposition dont la qualité égale celle d'un musée.

## Partenariats publics privés

Les sociétés de services financiers contribuent au développement des municipalités et des villes en offrant du financement ou en agissant comme conseillers pour de vastes projets d'infrastructures, p. ex. hôpitaux, écoles, routes, ponts, centrales électriques ou systèmes de transport public. C'est dans ce genre de projets que les partenariats avec les gouvernements, les entreprises et les organismes de la société civile prennent toute leur importance. Nous fournissons des conseils et des services financiers à des partenariats publics privés (PPP) par l'intermédiaire de nos bureaux de Toronto, de Londres, de Sydney, de New York, de Paris et de Madrid, et nous considérons que c'est pour nous une façon importante d'avoir un impact sur l'économie. Nous présentons dans le tableau ci-dessous une liste partielle des projets auxquels RBC a participé en 2011. Nous ne divulguons pas de données précises sur ces ententes PPP afin de protéger la confidentialité des renseignements fournis par les clients.

| PPP  |  |
|--|--|
| Projet   | Description  |
| Canada   |  |
| Centre hospitalier de l'Université de Montréal, Québec   | Nous avons été le syndicataire chef de file et preneur ferme exclusif d'une émission d'obligations de premier rang de 1,37 milliard de dollars. Le produit servira à financer un nouveau super hôpital.  |
| Projet d'installations à long terme du Centre de la sécurité des télécommunications Canada (CSTC), Ottawa, Ontario | Nous avons été le conseiller financier, le syndicataire chef de file et le preneur ferme exclusif pour le financement de nouvelles installations évaluées à 1,0 milliard de dollars qui seront construites à Ottawa. Les installations comprendront des bureaux et des aires réservées à des événements spéciaux.  |
| Humber River Regional Hospital, Toronto, Ontario   | Nous avons mobilisé 1,0 milliard de dollars en agissant comme syndicataire chef de file et preneur ferme exclusif pour le financement d'une nouvelle unité de soin.  |
| Système de transport de Calgary, Alberta   | Nous avons participé à un partenariat public privé qui a permis à Calgary d'améliorer son système de transport afin de préparer la ville à une croissance de la population et de l'emploi.   |
| États-Unis   |  |
| Palais de justice de Long Beach, Californie  | Nous avons financé le tout premier PPP d'infrastructure sociale en Californie. Le nouveau palais de justice contribuera à décongestionner le système judiciaire de l'État.   |
| Département du Transport de la Géorgie   | Nous avons agi comme conseillers auprès du département du Transport de la Géorgie pour son tout premier projet PPP, qui sera aussi le premier réseau de voies gérées construit dans l'État, une grande priorité pour la modernisation du système de transport.   |
| Europe   |  |
| Building Schools for the Future, Royaume-Uni   | Nous avons été les conseillers de cinq projets, d'une valeur de 360 millions de livres sterling, comprenant la construction de nouveaux établissements ou la restauration de 11 écoles secondaires à Derby, Oldham, Hertfordshire, Ealing et Halton.   |
| South Tyne & Wear Waste Project, Royaume-Uni   | Nous avons agi comme conseillers pour un projet de 250 millions de livres sterling comprenant la conception, la construction, le financement et l'exploitation d'installations de valorisation des déchets d'une capacité de traitement de 256 000 tonnes par an. Ce projet aidera le Royaume-Uni à se conformer à la directive européenne concernant la mise en décharge des déchets. |
| Antilles   |  |
| The Jamaica Debt Exchange  | Nous avons participé à ce programme d'échange d'obligations d'État contre des obligations locales en USD et JMD du gouvernement de la Jamaïque.  |
| Déplacement des activités portuaires de Nassau, aux Bahamas  | Nous avons participé à un partenariat public privé stratégique avec APD Ltd. pour le déplacement des activités portuaires, un projet qui sera très avantageux pour l'économie des Bahamas.   |

## Nouveaux arrivants

Canada 

Nous croyons que la réussite des nouveaux immigrants présente d'importants avantages économiques pour tous les habitants de leur pays d'adoption. Nous soutenons des programmes et commanditons des organismes qui font la promotion des intérêts des nouveaux arrivants, dont les suivants :

- Avantages Professionnels, programme innovateur de stages rémunérés qui aide les professionnels formés à l'étranger à trouver du travail dans leur domaine. En 2011, RBC a embauché 16 personnes dans le cadre du programme de stages de Avantages Professionnels (voir les détails à la page 80).
- Le programme de prix national « Top 25 Canadian Immigrants of 2011 », qui permet aux Canadiens de voter directement pour des immigrants canadiens qui ont marqué le Canada depuis leur arrivée.
- La chaire d'innovation régionale pour le développement des relations commerciales entre le Canada et l'Inde de la C.-B. (B.C. Regional Innovation Chair on Canada-India Business Economic Development), de l'Université Fraser Valley.
- S.U.C.C.E.S.S., un organisme de Colombie-Britannique qui favorise le bien-être de tous les Canadiens et des immigrants en leur proposant des services sociaux, d'emploi, d'expansion commerciale et économique, de formation, d'éducation et de santé.
- Le Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC), groupe-conseil regroupant des intervenants de divers horizons, qui aide les nouveaux immigrants à se trouver du travail afin de mieux utiliser les compétences, les connaissances et l'expérience qu'ils apportent au Canada.
- Les « Immigrant Success Awards » de TRIEC, qui rendent hommage chaque année aux employeurs et aux personnes qui recrutent des immigrants qualifiés, les gardent dans leurs rangs et favorisent leur cheminement professionnel.

## Collectivités autochtones

Canada 

RBC favorise la prospérité et le développement durable des collectivités autochtones.

## Services fiduciaires et de placement

RBC aide les collectivités autochtones à gérer les indemnités qu'elles reçoivent pour le règlement de revendications territoriales. Nous avons une vaste expérience dans la gestion d'actifs considérables, et nous assurons la continuité nécessaire pour que les sommes reçues et les mécanismes soient gérés efficacement dans l'intérêt à long terme de toute la collectivité.

## Projets d'infrastructure et de développement économique

Nous œuvrons à la prospérité des collectivités autochtones en finançant des projets de construction d'infrastructure et de développement. Pour protéger la confidentialité des renseignements sur les clients, nous ne pouvons divulguer de détails sur des projets particuliers, mais nous donnons, dans le tableau ci-dessous, quelques exemples de projets que nous avons financés en 2011.

| Financement de projets des communautés autochtones en 2011 (liste partielle) |                           |             |
|--|---------------------------|-------------|
| Où   | Projet                    | Millions \$ |
| Ontario  | Construction de logements | 2,0         |
|  | Centrale hydroélectrique  | 5,0         |
| Alberta  | Construction d'autoroutes | 2,0         |
|  | Bureaux administratifs    | 5,0         |
| Colombie-Britannique   | Centre communautaire      | 3,2         |
|  | Centre ressource          | 5,0         |

## Financement de projets immobiliers dans les réserves

RBC a été la première institution financière au Canada à créer un programme de prêts résidentiels aux Autochtones des réserves qui n'exige pas de garantie gouvernementale fédérale. Au cours des dernières années, nous avons augmenté le nombre de collectivités servies, ainsi que le nombre de prêts hypothécaires octroyés.

| Programme de prêts résidentiels aux Autochtones des réserves de RBC |      |      |      |
|---|------|------|------|
|   | 2011 | 2010 | 2009 |
| Collectivités servies   | 73   | 70   | 56   |
| Nombre de prêts   | 718  | 655  | 623  |

### Commandite d'organismes sans but lucratif

Nous soutenons financièrement et nous commanditons des organismes sans but lucratif qui aident les Autochtones à devenir autosuffisants. Quelques exemples :

- L'Association des agents financiers autochtones du Canada (AAFA), qui aide les Autochtones à améliorer leurs pratiques financières et de gestion.
- Le Conseil des ressources humaines autochtones, organisme mixte public et privé national sans but lucratif qui aide les Autochtones à participer pleinement au marché du travail.
- Le Conseil pour l'avancement des agents de développement autochtones (CANDO), un organisme national sous contrôle autochtone, basé dans les collectivités, qui travaille au développement des capacités économiques des collectivités et des organisations autochtones.
- Young Entrepreneurs Symposium (symposium pour les jeunes entrepreneurs), qui aide les jeunes propriétaires d'entreprises autochtones à acquérir des compétences en les mettant en relation avec des gens d'affaires bien établis.
- Le Centre pour le Nord du Conference Board du Canada – part d'un engagement à verser 250 000 \$ sur cinq ans annoncé en 2010. Le Centre aide les décideurs du gouvernement, des entreprises, de la collectivité et des populations autochtones à atteindre une vision commune de la prospérité durable dans le Nord canadien. En 2011, nous avons parrainé la conférence « le Nord du Canada après 2011 » à Edmonton, en Alberta.
- La Fondation Frontière, un organisme autochtone de service bénévole qui œuvre pour le développement des collectivités économiquement et socialement désavantagées. Depuis 1989, nous soutenons son programme Operation Beaver qui contribue à fournir des logements abordables et à améliorer l'enseignement dans les collectivités autochtones.

### États-Unis

- Nous entretenons des relations suivies avec Haliwa Saponi et Coharie Tribes, deux organismes autochtones de la région, pour des projets de développement.

### Recherche et partage du savoir

Nous pensons que les institutions financières ont le devoir de contribuer au débat public sur les enjeux économiques et sociaux lorsqu'elles possèdent les connaissances et l'expérience appropriées. Nous participons à de nombreux secteurs de la vie économique nord-américaine, ce qui nous donne un point de vue unique. Les législateurs, les fonctionnaires et d'autres intervenants nous consultent régulièrement au sujet de grands enjeux publics.

Nous exploitons un vaste programme de recherche économique, pour l'ensemble du Groupe, mais aussi dans nos divers secteurs d'activité. Nos économistes évaluent la conjoncture, son évolution et les tendances au Canada et ailleurs dans le monde, et diffusent largement les conclusions de leurs études et de leurs analyses dans des publications et à l'occasion de conférences et de séances d'information. Nous sommes aussi fréquemment invités à préparer des mémoires pour une grande variété de commissions gouvernementales et de groupes d'études. Nous avons toujours insisté sur la nécessité et l'importance de l'amélioration de la productivité au Canada, notamment dans un contexte de mondialisation et de concurrence toujours plus forte.

En 2011, nous avons produit des rapports sur une vaste gamme de sujets de nature économique, notamment :

- Situation des immigrants sur le marché du travail au Canada
- Tendances immobilières et accessibilité à la propriété
- Emploi au sein des petites entreprises durant la récession au Canada



[rbc.com/economie](http://rbc.com/economie)

### Alphabétisme fonctionnel

Un nombre incalculable d'études ont démontré l'importance de l'alphabétisme fonctionnel pour le bien-être économique. Nous soutenons tout un réseau d'organisations sans but lucratif qui offrent des programmes d'alphabétisation. Quelques exemples :

- La Fondation de Collège Frontière, un organisme qui propose des programmes d'alphabétisation au Canada. Nous avons versé 25 000 \$ pour ses

programmes de livres pour garçons et filles, qui ont permis à 270 organismes communautaires de distribuer 40 000 livres.

- La Stephen Leacock Foundation for Children, qui offre des programmes éducatifs et de soutien aux enfants et aux adolescents à risque de Toronto.
- Calgary Reads, un programme qui aide à prévenir les problèmes de lecture par une intervention précoce. Notre subvention couvre les frais de tutorat, et l'extension du programme Calgary Reads @ Home aux familles immigrantes et aux collectivités rurales voisines de Calgary.
- Pebbles de la Calgary Immigrant Women's Association, un programme d'apprentissage non traditionnel qui permet aux femmes immigrantes d'apprendre à leur propre rythme.
- One to One Literacy forme les bénévoles qui veulent devenir des tuteurs. Le programme actuellement offert dans 49 écoles du Lower Mainland, en Colombie-Britannique, alphabétise les enfants et met fin à des problèmes d'analphabétisme qui se perpétuent parfois depuis plusieurs générations.
- JUMP Math, un programme de la Colombie Britannique, dont la mission est d'améliorer les compétences mathématiques de tous les enfants en encourageant les enfants et les enseignants à comprendre et à aimer les maths.

Veillez vous reporter à la page 64 pour en savoir plus sur les initiatives de littératie financière soutenues par RBC.

## Petites entreprises

La Banque Royale du Canada a été fondée par huit marchands de Halifax en 1864. Nous reconnaissons donc que les petites entreprises sont un moteur important de l'économie et nous considérons que, par le soutien que nous apportons à ce secteur, nous avons un impact indirect important sur l'économie. Nous servons quelque 685 000 petites entreprises au Canada, aux États-Unis et dans les Antilles, ce qui leur permet de créer des emplois, de payer des taxes et des impôts, d'acheter des biens et des services et de contribuer à la prospérité de leur collectivité et de leur pays.

| Leadership        |  |
|-------------------|--|
| Canada            |  |
| Part de marché    | Nous servons environ une entreprise sur quatre au Canada.  |
| Réseau et service | Nous avons plus de 575 premiers directeurs de comptes (pour entreprises et particuliers) qui travaillent avec les propriétaires de petites entreprises au Canada, ainsi qu'une équipe de conseillers spécialisés disponibles à toute heure du jour et de la nuit pour fournir une assistance immédiate aux clients par téléphone.  |
| États-Unis        |  |
| Part de marché    | s. o.  |
| Réseau et service | Nous avons 424 centres bancaires dont la responsabilité est d'acquiescer, de gérer et de développer une clientèle de petites entreprises ayant moins de 1 million de dollars US de chiffre d'affaires et moins de 250 000 \$ US de crédit d'emprunteur unique.<br><br>Nous comptons environ 110 directeurs de comptes qui servent les entreprises, dont 43 directeurs relationnels qui se consacrent exclusivement aux entreprises réalisant un chiffre d'affaires annuel de moins de 10 millions de dollars US. |

### Accès au crédit

Nous nous sommes engagés à soutenir la prospérité des petites entreprises, des entreprises commerciales et des grandes entreprises. Nous les aidons à réussir en leur accordant notamment du crédit ou du financement, que ce soit pour le lancement, le maintien ou l'expansion de leurs activités. Nous poursuivons nos efforts pour simplifier notre processus d'approbation des demandes de crédit de manière à qu'il soit facile pour les petites entreprises de traiter avec nous. En 2011, pour simplifier ces opérations, nous avons :

- créé des postes supplémentaires de rédacteur de demandes de crédit ; et
- amélioré notre site web pour que les clients puissent ouvrir un compte d'entreprise et faire une demande de crédit en ligne.

Dans notre Déclaration de responsabilité publique annuelle, nous fournissons des renseignements détaillés sur le nombre d'entreprises auxquelles nous accordons des prêts au Canada, ainsi que sur le montant du crédit mis à leur disposition. Vous trouverez ces renseignements à la page 120 du présent rapport.

Aux États-Unis, la qualité de l'information que la *Community Reinvestment Act* (CRA) oblige RBC Bank à déclarer est évaluée régulièrement. Les institutions financières sont tenues de répondre aux besoins de crédit et financiers de leurs collectivités, et plus particulièrement des collectivités à revenu faible et modéré. Nous produisons chaque année un rapport sur les prêts que nous accordons aux petites entreprises, aux petites exploitations agricoles et à des initiatives de développement communautaire.

Au dernier contrôle de la CRA, RBC Bank a obtenu la note « très satisfaisant » pour les prêts, les placements et les services et la note globale « satisfaisant ».

| Rapport CRA 2011                                      |                 |
|---|-----------------|
| Catégorie de prêt                                     | Nombre de prêts |
| Petites entreprises/exploitations agricoles*          | 3 544           |
| Développement communautaire **                        | 147             |
| Hypothèque à des ménages à revenu faible et modéré ** | 1 222           |

\* Du 1<sup>er</sup> janvier au 30 septembre 2011. Les chiffres pour l'année complète n'étaient pas disponibles au moment de la publication.

\*\* Du 1<sup>er</sup> janvier au 31 octobre 2011. Les chiffres pour l'année complète n'étaient pas disponibles au moment de la publication.

## Conseils et produits

L'accès au crédit est important, mais ce n'est que l'un des besoins des petites entreprises. Nous nous efforçons aussi de leur fournir les meilleurs produits et conseils possible. En 2011, nous avons mis en place de nombreuses initiatives pour aider nos clients à mieux gérer leur entreprise. Nous en décrivons quelques-unes ci-dessous et à la page suivante.

Canada 

### Conseils et services :

- Nous avons augmenté le nombre de conseillers capables d'accorder du crédit et de donner des

conseils proactifs et pertinents par téléphone aux propriétaires de petite entreprise, qui n'ont ainsi plus besoin de se déplacer. Nous augmenterons encore le nombre de ces conseillers en 2012.

- Nous avons offert des services par téléphone dans plus de 180 langues et des documents imprimés et en ligne dans plusieurs langues.
- Nous nous sommes associés à Google pour organiser une tournée intitulée « Entreprises canadiennes, soyez en ligne » ([www.gybo.ca](http://www.gybo.ca)). Ce programme explique aux propriétaires de petites entreprises l'importance stratégique d'avoir un site en ligne pour leur entreprise et leur offre des outils et des conseils gratuitement.

### Processus simplifiés

- Nous avons simplifié le processus d'ouverture d'un compte d'entreprise en donnant des conseils proactifs ou de l'information par téléphone.
- Nous avons simplifié le processus d'inscription aux relevés électroniques, qui aide les petites entreprises à gérer les dossiers et soutient leurs efforts pour réduire leur empreinte écologique.
- Nous avons amélioré l'accès aux services bancaires en direct pour permettre aux petites entreprises de consulter en ligne aussi bien leurs comptes personnels que ceux de leur entreprise.

### Produits

- Nous avons lancé un compte à frais réduits pour les petites entreprises.
- Nous avons commencé à financer des panneaux solaires afin de permettre aux petites entreprises de l'Ontario de profiter du Microprogramme de TRG de la province.
- Nous avons lancé la carte Remise en argent Affaires MasterCard RBC sans frais annuels avec remise de 1 % sur tous les achats.

### États-Unis

- Nous avons offert une panoplie complète d'outils pour aider les clients à gérer les flux de trésorerie, l'information et les paiements.
- Nous avons permis aux clients de déposer des fonds directement de leurs bureaux par le dépôt à distance (les clients peuvent numériser les chèques et nous transmettre leurs images).

- Nous avons fourni des produits de crédit-bail, des services de gestion de paie de pointe et des options de traitement des paiements par le biais de partenariats stratégiques.

#### Antilles

- Nous avons lancé une nouvelle marge de crédit en dollar US pour les petites entreprises de secteurs comme la fabrication, l'agroalimentaire et le tourisme en Jamaïque. Elle peut servir à financer des activités commerciales, l'expansion des affaires et la rénovation des installations.

#### Secteur agricole

##### Canada

Nous soutenons le secteur agricole canadien depuis plus de 135 ans. Nous avons plus de clients parmi les agriculteurs et leurs familles que n'importe quelle autre institution financière au pays, et nous considérons que c'est une autre façon importante pour nous d'avoir un impact sur l'économie.

Nous savons que les exploitations agricoles et les entreprises agroalimentaires ne sont pas des entreprises comme les autres, et nous adaptons notre approche aux besoins spécialisés de cette catégorie de clients auxquels nous offrons :

- un ensemble de solutions de financement et de comptes, notamment des prêts hypothécaires, des prêts d'exploitation et à terme, des comptes de dépôt et d'épargne, et d'autres services spécialisés. Nous participons également à des programmes fédéraux et provinciaux comme le programme de la *Loi canadienne sur les prêts agricoles* (LCPA) et le programme *Agri-investissement*.
- plus de 130 directeurs de comptes spécialisés dans l'agriculture, qui comprennent intimement le secteur agricole.
- des conseils, de la formation et des ressources pour tenir les agriculteurs informés dans le domaine de l'économie agricole et de la gestion d'une exploitation. Notre site Web et nos publications proposent toute une variété de sujets intéressant le secteur agricole : stratégie, gestion du risque et finances.
- du soutien aux programmes 4-H depuis plus de 60 ans. Le programme RBC 4-H de sensibilisation des jeunes en milieu urbain et rural favorise la création de cercles 4-H dans les villes et les échanges entre le monde rural et le monde urbain.

#### États-Unis

Nous soutenons les entreprises agricoles en les aidant à financer leurs besoins opérationnels annuels et en leur offrant des prêts pour l'achat de matériel et de biens immobiliers par les modes de prêts traditionnels, ainsi que par les programmes de prêts garantis de la Farm Service Agency.

#### Antilles

Nous avons lancé une nouvelle marge de crédit en dollar US pour les secteurs de l'exportation et de production, y compris pour l'agroalimentaire. Elle permet d'emprunter entre 50 000 \$ 250 000 \$ US pour financer des activités commerciales, l'expansion des affaires et la rénovation des installations, en Jamaïque.

#### Organismes sans but lucratif

Les organismes sans but lucratif (OSBL) sont une importante force économique dans la plupart des pays développés et contribuent fortement à leur PIB. Elles font un travail important, mais ce sont aussi des entreprises commerciales d'envergure. En tant que société de services financiers, nous considérons notre soutien à ce secteur comme un autre élément aspect important de notre impact économique indirect.

#### Canada

- Nous offrons aux OSBL des services sur mesure, des forfaits bancaires et un savoir-faire spécialisé.
- Nous avons 45 directeurs de comptes affectés exclusivement aux OSBL. En plus de leur offrir leurs connaissances spécialisées, leurs conseils, des produits et des occasions de réseautage, ils soutiennent ardemment les causes que servent ces OSBL. Bon nombre de ces directeurs de comptes font du bénévolat dans leurs collectivités.
- Nous organisons et participons à des séances d'information et de réseautage ; nous distribuons du matériel éducatif sur la lutte contre les fraudes et sur la gouvernance d'entreprise ; nous commanditons des organismes tels que la Société canadienne des directeurs d'associations, pour favoriser le développement des capacités dans le secteur.

#### États-Unis

- Nous aidons les OSBL à gérer leurs finances avec Smart Street, des services bancaires et de gestion de liquidités intégrés pour les associations communautaires et les dirigeants.



## Ressources pour les entrepreneurs

### Guides

Nous fournissons de l'information aux propriétaires d'entreprise, à toutes les étapes du cycle de vie de leur entreprise, pour les aider à gérer leurs affaires commerciales et personnelles. Nous publions des guides sur les sujets suivants :

- Démarrer une entreprise (disponible aussi en chinois simplifié)
- Assurer la croissance de votre entreprise
- Planification de la relève
- Gestion financière personnelle à l'intention des propriétaires de petite entreprise.
- Rendre votre entreprise plus verte : Guide de démarrage

### Événements

#### Initiatives en 2011

RBC s'est associée à Google pour organiser partout au Canada des ateliers destinés à aider les propriétaires d'entreprises à se construire un site en ligne et à faire une promotion efficace de leur société sur Internet. Nous avons aussi commandité des études pour donner de l'information aux entreprises, et nous publions les résultats gratuitement dans le Centre d'expertise RBC.

#### Série de webinaires sur les services financiers à l'entreprise.

Ces programmes d'information sont diffusés en direct par notre Centre d'expertise des services financiers commerciaux. Au programme : les commentaires économiques trimestriels de l'économiste en chef à RBC et des sujets comme les opérations de change, la fraude, l'amélioration du rendement énergétique, les placements et la productivité.

Aux États-Unis, les succursales de détail et les équipes commerciales de RBC Bank organisent, dans leur marché local, des séminaires au cours desquels les participants peuvent bénéficier des conseils d'experts comme des comptables et des avocats. Ces événements facilitent aussi le réseautage entre les propriétaires d'entreprise.

### Outils et conseils en ligne

Nous offrons une vaste panoplie de ressources en ligne pour aider les chefs d'entreprise en herbe et les propriétaires de société établie.

- *Prendre mes affaires en main*  
Ce site propose des vidéos et des articles qui se veulent des outils de réflexion pour aider les propriétaires d'entreprises à avoir une idée plus complète de tout ce qui est nécessaire pour réussir en affaires.
- *Outil d'évaluation d'entreprise*  
Cet outil aide les propriétaires d'entreprises qui envisagent d'acheter une franchise.
- *Outil de calcul de la trésorerie pour la petite entreprise*  
Avec cet outil en ligne, les propriétaires d'entreprises peuvent gérer leur trésorerie en produisant toute une variété de projections réalistes à partir de divers scénarios. L'outil fait aussi des recommandations pour améliorer les flux de trésorerie.
- *Centre-ressource de la petite entreprise*  
Aux États-Unis, nous avons lancé le Small Business Resource Center, un centre-ressource qui propose gratuitement aux propriétaires de petite entreprise une gamme variée de services, de conseils et d'outils.

#### ICCA – RBC : Tendances conjoncturelles

Nous continuons de commanditer le rapport ICCA – RBC : Tendances conjoncturelles, un rapport trimestriel basé sur des sondages effectués par l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA), et à participer à son élaboration. Ce rapport présente des réponses fournies par des comptables agréés renommés, qui servent de baromètre de l'activité économique.

## Innovation et entrepreneuriat

L'innovation est largement reconnue comme une composante clé de la productivité et de la prospérité économique. Depuis 1969, nous apportons des capitaux d'investissement, ainsi que nos vastes connaissances et notre savoir-faire à des sociétés naissantes dans le domaine des logiciels et de la technologie pour les services financiers et d'autres secteurs. Nous appuyons aussi des organismes et des initiatives qui favorisent l'apprentissage, l'innovation et l'entrepreneuriat. Voici quelques exemples.

| Investissements dans l'innovation en 2011 |  |
|---|--|
| Initiatives de RBC                        |  |
| Technologies émergentes                   | Investissements directs et indirects de plus de 680 millions de dollars dans des sociétés de technologies émergentes dans le monde.  |
| Défi Prochain grand innovateur RBC®       | Un concours annuel qui invite des étudiants canadiens de niveau universitaire ou collégial à imaginer de nouveaux modes de prestation pour les services financiers de demain. Ce défi, qui en est à sa sixième année, est le plus grand concours sur l'innovation réservé aux étudiants au Canada. Il a attiré plus de 800 équipes d'étudiants inscrits dans des établissements d'enseignement de tout le Canada. Les prix décernés totalisent 260 000 \$. Pour en savoir plus, consultez le site <a href="http://rbc.com/innovateur">rbc.com/innovateur</a> . |
| Initiatives soutenues par RBC             |  |
| Advancing Canadian Entrepreneurship (ACE) | Un organisme national dont l'objectif est d'inspirer les jeunes Canadiens. Le projet de cheminement des nouveaux arrivants Students in Free Enterprise de RBC aide les nouveaux arrivants à monter des projets qui accroissent leurs chances de réussir au Canada.   |
| Actua                                     | Un organisme canadien qui a pour but d'offrir à tous les jeunes une expérience enrichissante dans le domaine des sciences, de l'ingénierie et de la technologie. Quelles que soient leur origine, leurs capacités ou leur situation socio-économique, ses programmes permettent aux jeunes de se tailler une place importante dans le monde. Nous avons versé 50 000 \$ à ces divers programmes.   |

## Emploi

RBC emploie quelque 74 000 personnes dans le monde. Par les salaires et les avantages sociaux que nous versons, nous avons un impact direct extrêmement important sur l'économie. Nous avons aussi un impact indirect par le pouvoir d'achat de nos employés. RBC soutient aussi depuis très longtemps des programmes communautaires et de bienfaisance destinés à aider les personnes sans emploi ou sous-employées.

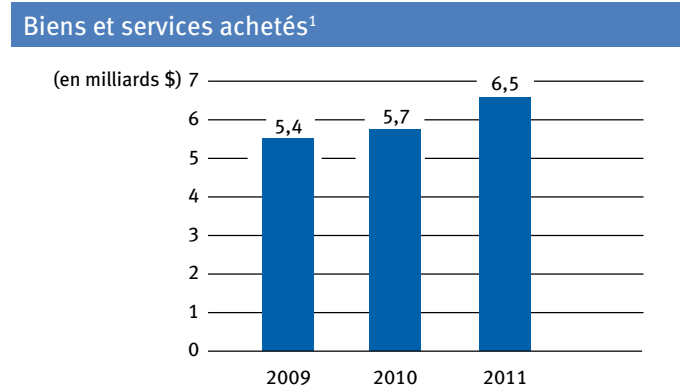
## Approvisionnement

Les parties prenantes demandent de plus en plus aux entreprises de tenir compte de facteurs sociaux et environnementaux dans leurs achats et dans leurs relations avec les fournisseurs. L'approvisionnement responsable et la bonne gestion de la chaîne d'approvisionnement deviennent rapidement les marques distinctives d'une société durable.

Nos politiques en matière d'approvisionnement sont inclusives et visent à promouvoir des pratiques commerciales et un développement économique durable quand c'est possible et approprié. Un groupe d'approvisionnement est chargé de tous les achats de produits et de services pour RBC. Pour maintenir les normes les plus élevées, nous revoyons constamment nos lignes directrices sur les achats.

## Faits saillants de 2011

En 2011, nous avons dépensé 6,5 milliards de dollars en biens et services auprès de fournisseurs internationaux, nationaux, régionaux et locaux de toutes tailles.



<sup>1</sup> Les résultats portent sur les activités poursuivies et excluent donc les activités abandonnées. Voir les détails dans la section « À propos du présent rapport » à la page 2.

Nous avons introduit notre politique d'approvisionnement responsable. Elle impose des contrôles préalables plus approfondis pour la présélection de fournisseurs potentiels. Nous avons été classés au premier rang des institutions financières canadiennes et au quatrième rang de l'ensemble des entreprises pour nos politiques portant sur les normes du travail dans la chaîne d'approvisionnement des services immobiliers<sup>2</sup>.

### Gestion de la chaîne d'approvisionnement

Nous pouvons demander aux fournisseurs qui répondent à une demande de soumission des renseignements détaillés, financiers et autres, sur leur entreprise, y compris sur toute déclaration de conflit, poursuite, plainte ou accusation administrative, ainsi que sur leur expérience du secteur, et des références.

Dans le cadre de notre nouvelle politique d'approvisionnement responsable, nous demandons aux fournisseurs de nous donner des détails sur leurs engagements et leurs programmes en faveur d'une gestion responsable de l'environnement, de la protection de la santé et de la sécurité de leurs employés, de pratiques commerciales éthiques et de la conformité aux lois du travail applicables et de la diversité.

Pour les grands fournisseurs, les exigences et normes en matière d'environnement et d'emploi peuvent comprendre :

#### Environnement

- Les politiques et objectifs en matière d'environnement
- Des renseignements sur le bilan environnemental
- Un mécanisme de gestion de l'environnement certifié conforme à la norme ISO 14001, EMAS ou à une norme équivalente par des vérificateurs externes indépendants
- Des normes environnementales pour les processus, les produits ou les services des fournisseurs
- Une évaluation de l'impact des processus, produits ou services des fournisseurs pendant leur cycle de vie
- Preuve de plans d'action visant à minimiser les effets négatifs des activités de la société sur l'air, l'eau et le sol

- Certifications de tiers prouvant que les homologations environnementales ont été vérifiées
- Divulgence de toute infraction environnementale grave commise au cours des cinq dernières années
- Divulgence de toute campagne d'activisme écologique de grande envergure au cours des cinq dernières années

#### Travail

- Lois du travail et pratiques en matière d'emploi
- Santé et sécurité au travail – politiques, mécanismes de gestion et bilan
- Droits de la personne – politiques et bilan
- Processus en place pour les griefs
- Infractions ou campagnes d'activisme social importantes au cours des cinq dernières années

#### Diversité

- Consultation et prise en compte des Autochtones
- Représentation des groupes diversifiés

### Soutien de la diversité

RBC est un membre fondateur du Conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles (CAMSC). En 2011, nous avons été le commanditaire argent de la foire de commerce de la CAMSC, et commanditaire de la réception pour les Prix d'accomplissement en affaires, les Business Achievement Awards de CAMSC.

Nous sommes le commanditaire inaugural de WEConnect Canada, un organisme sans but lucratif qui favorise l'inclusion d'entreprises appartenant à des femmes dans la chaîne d'approvisionnement.

RBC a défini un cadre pour le programme de mentorat destiné à assurer une aide continue aux petites entreprises qui espèrent faire des affaires avec de grandes sociétés. Nous avons l'intention d'organiser un atelier sur le mentorat avec WEConnect en 2012.

<sup>2</sup> Source : Cleaning up, un rapport de Shareholder Association for Research and Education (SHARE).

# Marché

En servant nos clients de façon responsable, nous mériterons le privilège d'être leur premier choix. Nous ferons en sorte que nos clients aient accès aux produits, aux services et aux conseils qui leur conviennent le mieux, de façon à ce qu'ils puissent prendre les meilleures décisions financières possible.

## Résumé du rendement<sup>1</sup>

|   | 2011  | 2010  | 2009  |
|---|-------|-------|-------|
| Pays d'implantation   | 58    | 54    | 55    |
| Clients (millions, approximatif)  | 15    | 15    | 15    |
| Succursales bancaires (Canada)  | 1 214 | 1 209 | 1 197 |
| Succursales d'assurances (Canada)   | 53    | 52    | 49    |
| Guichets automatiques (Canada)  | 4 293 | 4 227 | 4 214 |
| Succursales bancaires (Antilles)  | 123   | 126   | 125   |
| Guichets automatiques (Antilles)  | 333   | 330   | 330   |
| Succursales bancaires (Chine)   | 1     | 1     | 1     |
| Clients inscrits à Banque en direct <sup>2</sup><br>(Canada; en millions) | 6,8   | 6,1   | 5,5   |
| Utilisateurs actifs de Banque en direct <sup>3</sup><br>(Canada)          | 29 %  | 27 %  | 25 %  |

<sup>1</sup> Les résultats portent sur les activités poursuivies et excluent donc les activités abandonnées. Voir les détails dans la section « À propos du présent rapport », à la page 2.

<sup>2</sup> Comprend les particuliers et les entreprises au Canada inscrits aux services bancaires en ligne en date de la fin de chaque exercice financier (31 octobre).

<sup>3</sup> Pourcentage de la clientèle de RBC Banque Royale qui utilise activement ses services bancaires en ligne.

## Dans cette section :

|   |    |
|---|----|
| Priorités                                   | 51 |
| Faits saillants de 2011                     | 51 |
| Projets pour 2012                           | 51 |
| Enjeux                                      | 54 |
| Accès aux services bancaires et d'assurance | 55 |
| Responsabilité à l'égard des produits       | 62 |
| Initiation aux services financiers          | 64 |
| Protection des clients                      | 66 |
| Satisfaction des clients                    | 67 |

## Priorités

Donner accès à des services bancaires et d'assurance de base par un large éventail de modes de prestation

## Faits saillants de 2011

- Nous avons lancé des applications de services bancaires mobiles pleinement intégrées destinées aux appareils iPhone<sup>†</sup>, BlackBerry<sup>†</sup> et Android<sup>†</sup>.
- Nous avons implanté la boutique de services financiers RBC Banque Royale<sup>MC</sup> dans trois nouveaux établissements au Canada. Ce concept regroupe éducation financière et services de détail de premier ordre.
- Nous avons prolongé les heures et les jours d'ouverture dans plus de 70 % de nos succursales canadiennes.
- Nous avons maintenu 69 succursales RBC Bank<sup>MC</sup> dans des collectivités à revenu faible ou modeste. Ces succursales représentent 16 % de notre réseau<sup>4</sup>.

## Projets pour 2012

- Nous poursuivrons l'amélioration des modes de prestation libre-service tout en offrant aux consommateurs d'autres moyens d'utiliser leurs services bancaires.
- Nous ajouterons d'autres fonctions pour enrichir encore notre offre de services financiers mobiles.
- Nous implanterons les concepts de la boutique de services financiers RBC Banque Royale dans un certain nombre de succursales choisies au Canada.
- Nous continuerons d'axer nos efforts sur l'intégration transparente de tous nos modes de prestation de services (succursales, téléphone, en direct, équipes mobiles de ventes, GAB, etc.).

<sup>4</sup> Par suite de la vente de RBC Bank (dont la conclusion est prévue pour mars 2012), ces succursales ne feront plus partie du réseau RBC.

| Priorités   | Faits saillants de 2011   | Projets pour 2012  |
|---|---|--|
| Créer et offrir des produits de manière responsable                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous avons augmenté le nombre d'opérations électroniques gratuites dans certains forfaits bancaires au Canada.</li> <li>■ Nous avons introduit de nouveaux programmes de crédit qui fournissent du financement sur la valeur nette immobilière et un prêt-auto aux nouveaux arrivants.</li> <li>■ Nous avons participé à la révision, avec des membres de l'industrie, des Principes d'Équateur, un ensemble de lignes directrices utilisées pour évaluer et gérer les risques environnementaux et sociaux associés aux opérations de financement de projets partout dans le monde.</li> <li>■ Nous avons lancé deux nouveaux produits pour les Canadiens plus âgés : un régime d'assurance vie pour les Canadiens de 50 à 75 ans, et un régime de rente pour les Canadiens qui approchent de la retraite.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous nous fonderons sur les résultats de la révision des Principes d'Équateur pour la mise à jour des politiques en 2012.</li> <li>■ Nous continuerons d'enrichir nos produits en ligne en concordance avec les besoins des clients.</li> </ul>   |
| Faciliter l'initiation aux services financiers des clients et du public | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous avons favorisé l'initiation aux services financiers partout en Amérique du Nord par de nombreux programmes que nous avons animés nous-mêmes et en soutenant des programmes d'organismes sans but lucratif.</li> <li>■ Nous avons enrichi <i>maGestionFinancière</i><sup>MC</sup>, premier outil de gestion financière en ligne au Canada, en introduisant de nouveaux outils de suivi de l'épargne et de budget et la possibilité d'ajouter les comptes détenus dans d'autres institutions financières.</li> <li>■ Nous avons ajouté l'arabe et l'espagnol à nos tutoriels sur les Services bancaires canadiens, actuellement disponibles dans 14 langues.</li> <li>■ Nous avons organisé dans nos succursales des événements dans plusieurs langues sur divers sujets comme la petite entreprise, l'adaptation au Canada ou le financement sur valeur nette immobilière.</li> <li>■ Nous avons ouvert le site <i>Meilleure vie étudiante de RBC</i> qui contient des outils et de l'information pour aider les étudiants à gérer leur argent.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous continuerons d'offrir de l'éducation sur les services financiers, par des initiatives internes et en soutenant les organismes sans but lucratif qui se consacrent à cette cause.</li> <li>■ Nous continuerons d'ajouter de nouvelles caractéristiques à <i>maGestionFinancière</i>.</li> <li>■ Nous traiterons de plus de sujets dans les événements-conseils que nous organisons dans les succursales et que nous offrons dans diverses langues.</li> </ul> |

| Priorités   | Faits saillants de 2011   | Projets pour 2012   |
|---|---|---|
| Écouter les clients, répondre à leurs attentes  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous avons étendu notre utilisation des médias sociaux comme Facebook<sup>†</sup>, Twitter<sup>†</sup> et YouTube<sup>†</sup> pour être à l'écoute de nos clients, répondre à leurs questions et leur donner instantanément des conseils et de l'information financière.</li> <li>■ Nous avons sondé près d'un demi-million de clients pour nous assurer que nous continuons bien d'obtenir des niveaux de satisfaction élevés.</li> <li>■ Nous nous sommes classés premiers dans les sondages sur la satisfaction de la clientèle pour l'assurance auto, les services de placement, les services bancaires par téléphone et par GAB et les services aux marchés commerciaux, entre autres.</li> <li>■ Le Bureau de l'Ombudsman de RBC a étudié, clarifié et résolu près de 700 dossiers.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous poursuivons nos efforts pour « toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients ». Alors que les attentes des clients en ce qui a trait au service et aux conseils sont toujours plus grandes, nous continuerons d'évaluer nos progrès par des sondages sur la satisfaction de la clientèle, les notes que nous obtenons pour les probabilités de recommandation et les recommandations de nos clients. Nous maintenons notre engagement à répondre aux besoins de nos clients</li> </ul> |
| Respecter les renseignements sur les clients, protéger leurs données et les préserver des fraudes | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous avons mis en place de vastes programmes de formation et de sensibilisation sur des sujets comme le respect des renseignements, la sécurité des données et la prévention des fraudes, pour les employés et les clients.</li> <li>■ Nous avons renforcé les capacités de surveillance des fraudes dans tous nos modes de prestation de services.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous continuerons de former nos employés et nos clients sur la protection des renseignements, la sécurité des données et la prévention des fraudes.</li> </ul>   |

## Enjeux

### Des produits et des services de base pour les consommateurs à faible revenu

|              |   |  |
|--------------|---|--|
| <b>Enjeu</b> | <p>Certains reprochent aux banques de délaisser les consommateurs à revenu faible et de se concentrer sur les clients plus riches et plus rentables. Aux États-Unis, des petites banques ont commencé à offrir des produits financiers non traditionnels comme des prêts sur salaires aux clients plus démunis.</p> | <p><b>Position de RBC</b><br/>                 Nous offrons à nos clients de nombreux prêts à frais modiques ou gratuits, quels que soient leurs revenus. Pour les besoins d'emprunt à court terme, nous proposons des solutions abordables, aussi intéressantes que les prêts sur salaires comme la protection contre découvert, des marges de crédit et des cartes de crédit à taux réduit. Nous offrons aussi des services de consultation sur le crédit et des services bancaires gratuits aux étudiants et aux aînés.</p> |
|              |   | <p><b>Perspectives</b><br/>                 Nous continuerons de donner accès à des services bancaires abordables à tous les segments de la société et nous accroîtrons nos efforts pour informer les consommateurs sur les questions financières afin qu'ils fassent les meilleurs choix pour leur situation personnelle.</p>   |

### Initiation aux services financiers

|              |  |   |
|--------------|--|---|
| <b>Enjeu</b> | <p>La crise financière, les niveaux d'endettement records des consommateurs, la réforme des régimes de retraite et la complexité croissante de la gestion des finances personnelles ont mis en évidence la nécessité pour les consommateurs de mieux comprendre les questions financières. Au Canada, le Groupe de travail sur la littératie financière a produit un rapport en 2011 dans lequel il fait 30 recommandations pour améliorer la littératie financière. Il souligne la responsabilité partagée des gouvernements, des établissements financiers, des éducateurs, des entreprises, des organismes bénévoles et des particuliers.</p> | <p><b>Position de RBC</b><br/>                 RBC facilite l'initiation aux services financiers en offrant à ses clients, aux clients potentiels et au public en général toute une série d'outils, de ressources et de conseils par différents modes de distribution. Nous aidons aussi financièrement les organismes sans but lucratif qui proposent des programmes de littératie financière.</p>   |
|              |  | <p><b>Perspectives</b><br/>                 Nous renforcerons nos propres initiatives pour améliorer la littératie financière en 2012. Nous étofferons, entre autres, le contenu des sections <i>Moments importants de la vie et Conseils financiers aux familles</i> du Centre d'expertise de RBC, en intégrant notamment une application iPad pour les trois à six ans. Nos succursales organiseront aussi des événements-conseils qui renforceront les connaissances des Canadiens et des nouveaux arrivants sur les services bancaires et financiers.</p> |

### Protection des renseignements personnels

|              |   |  |
|--------------|---|--|
| <b>Enjeu</b> | <p>L'augmentation constante des volumes d'opérations et de la complexité des services financiers et des solutions de paiement en ligne s'accompagne d'une croissance des usurpations d'identité et des activités de crime organisé qui visent les renseignements des clients des services bancaires. Les risques de fraudes et de violation de la sécurité qui échappent à notre contrôle se multiplient également.</p> | <p><b>Position de RBC</b><br/>                 RBC tente d'atténuer le risque potentiel par des mesures de sécurité rigoureuses, classées parmi les meilleures du secteur, en informant le public et en offrant des garanties en ligne</p>   |
|              |   | <p><b>Perspectives</b><br/>                 La protection des renseignements et données de nos clients est l'une des grandes priorités de RBC. Nous cherchons constamment des moyens de permettre à nos clients d'utiliser nos services en ligne avec une plus grande sécurité et protection. Nous ajoutons de nouveaux processus et protocoles de sécurité pour les protéger.</p> |

## Accès aux services bancaires et d'assurance

### Ouverture de comptes

Nous voulons que l'ouverture d'un compte soit aussi simple que possible, tout en continuant de respecter les exigences réglementaires. Rédigés en termes simples et en plusieurs langues, nos documents énoncent clairement les critères à satisfaire pour ouvrir un compte et pour se conformer à notre politique de vérification des fonds.

Nous avons apporté plusieurs améliorations en 2011 pour simplifier l'ouverture de comptes de ligne. Les clients peuvent désormais :

- demander plusieurs produits en remplissant un seul formulaire. Ils économisent du temps et ils sont sûrs d'avoir des produits bancaires parfaitement adaptés à leurs besoins; et
- demander des comptes de dépôt d'entreprise, des cartes de crédit et un crédit à la petite entreprise en ligne (petites entreprises seulement).



## Réseau de services bancaires et d'assurance

RBC est un chef de file du lancement de solutions pratiques qui permettent au public d'accéder à son argent et de gérer ses finances partout, en tout temps. Naturellement, ce qui est « pratique » pour l'un ne l'est pas nécessairement pour l'autre. Certains clients veulent accéder à leurs affaires financières personnelles en ligne ; d'autres veulent un service en personne, dans une succursale ; d'autres encore exigent plusieurs modes d'accès aux services bancaires. Nous continuerons d'étendre et d'améliorer notre réseau de succursales en offrant notamment des heures d'ouverture prolongées, des services bancaires en direct et par téléphone et des guichets à services complets. Grâce aux services bancaires mobiles, nos clients peuvent gérer leurs comptes à partir de leur téléphone intelligent. Au Canada, nous avons le plus vaste réseau de services bancaires, y compris le plus grand nombre de GAB et de succursales, le plus grand télécentre entièrement intégré et deux fois plus de conseillers financiers que notre concurrent le plus proche.

|  | Canada   | États-Unis*   | Antilles   |
|--|--|---|--|
| Succursales bancaires  | 1 214  | 424   | 123  |
| Guichets automatiques  | 4 293  | 469   | 333  |
| Succursales ouvertes   | 11 + 1 succursale d'assurance  | 1   | 0  |
| Succursales fermées  | 6  | 3   | 3  |
| GAB hors site comme des stations-service et des supermarchés   | Oui  | Oui   | Oui  |
| Succursales ouvertes en soirée et les fins de semaine (pourcentage)  | Plus de 50 %   | 5 %   | 10 %   |
| GAB : comptes accessibles et monnaies distribuées  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accès aux comptes en dollars canadiens et américains</li> <li>■ Distribution de dollars canadiens dans différentes dénominations</li> <li>■ Dollars US</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Comptes en dollars US</li> <li>■ Dollars US</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Monnaie locale et dollars US</li> </ul> |
| Services bancaires par téléphone et sur Internet   | Oui  | Oui   | Oui, dans certains pays  |
| Services bancaires mobiles   | Oui  | Non   | Services bancaires mobiles par SMS** à Trinité-et-Tobago et en Jamaïque          |
| Ouverture de compte en ligne   | Oui  | Non   | Non  |
| Équipes de vente mobiles qui rencontrent les clients à leur domicile et au bureau tous les jours de la semaine | Oui, les effectifs les plus nombreux au Canada   | Oui, services bancaires privés  | Non  |
| Soumissions en ligne pour l'assurance voyage   | Oui  | Oui   | n.d.   |
| GPS sans fil pour repérer des succursales ou des GAB RBC partout en Amérique du Nord                           | Oui  | Oui   | n.d.   |

\* Nous avons annoncé en juin 2011 la vente de RBC Bank (notre secteur des activités bancaires de détail des États-Unis) à PNC Financial Services Group, Inc. La vente devrait être conclue en mars 2012.

\*\* Messagerie SMS. Les clients peuvent suivre leurs affaires financières par SMS, en consultant leurs comptes ou en recevant des alertes bancaires, effectuer des opérations et s'inscrire à de nouveaux services.

## Améliorations du réseau canadien en 2011

### Succursales

Nous avons étendu notre réseau de succursales et apporté les améliorations suivantes en 2011 :

- Nous avons étendu le concept de la boutique de services financiers RBC Banque Royale à trois nouveaux établissements au Canada. Dans ces nouvelles succursales, les clients trouvent dans un espace décloisonné tout ce dont ils ont besoin. Ils peuvent obtenir de l'aide et des services personnalisés – en personne ou en libre-service, selon leurs préférences.
- Nous avons prolongé les heures d'ouverture des succursales au Canada, qui offrent maintenant 5 000 heures de services de plus. Plus de 600 succursales sont ouvertes le samedi, plus de 550 sont ouvertes en soirée au moins une fois par semaine et plus de 850 ont des heures d'ouverture ajustées en fonction des heures d'ouverture et de fermeture standards.
- Nous avons mis à l'essai la technologie « TéléPrésence » dans un certain nombre de succursales et de télécentres. Elle permet aux clients de s'entretenir avec nous comme s'ils nous rencontraient en personne, quel que soit l'endroit où ils se trouvent.
- Nous avons installé, dans 200 succursales (chiffres en fin d'année), des afficheurs à cristaux liquides au-dessus de chaque GAB. Ces écrans nous aident à réduire notre empreinte carbone, car ils diminuent la quantité de papier utilisé pour les affiches et abaissent les émissions liées à leur installation et à leur destruction, tout en représentant un moyen de communiquer plus rapidement, mieux et de manière plus ciblée avec nos clients.

### Fermetures et ouvertures de succursales bancaires

RBC suit l'évolution des quartiers et leur expansion et évalue la possibilité d'ajouter de nouvelles succursales à son réseau national.

Avant de fermer une succursale au Canada, nous respectons la législation fédérale en nous engageant à :

- prévenir les clients et les collectivités quatre mois à l'avance de tout réaménagement de notre réseau ou de la fermeture d'une succursale (préavis de six mois dans les collectivités rurales ou dans les collectivités où il n'y a pas de banque dans un rayon de 10 kilomètres) ;
- renseigner les dirigeants et les fonctionnaires locaux sur nos plans de réaménagement et à nous assurer qu'ils sont au courant des solutions de remplacement offertes aux collectivités touchées.

Veillez consulter la page 121 pour obtenir la liste complète des ouvertures et fermetures de succursales au Canada en 2011.

### Guichets automatiques

- Tous nos guichets automatiques peuvent maintenant distribuer des billets de 50 \$.
- Nous avons augmenté le nombre de GAB pouvant distribuer de l'argent américain.

### Services bancaires en ligne

|      | Adhésions de clients aux services bancaires en ligne* (millions) | Utilisateurs actifs des services bancaires en ligne** (pourcentage des clients de RBC) |
|------|--|--|
| 2011 | 6,8M   | 29   |
| 2010 | 6,1M   | 27   |
| 2009 | 5,5M   | 25   |
| 2008 | 4,8M   | 23   |
| 2007 | 4,2M   | 21   |

\* Comprend les particuliers et les entreprises au Canada inscrits aux services bancaires en ligne en date de la fin de chaque exercice financier (31 octobre).

\*\* Pourcentage de clients de RBC qui utilisent activement les solutions de services bancaires en ligne.

- Amélioration du service de factures électroniques. Les clients peuvent ajouter de nouveaux bénéficiaires plus facilement ;
- Ajout d'un nouveau solde (protection contre découvert autorisée, moins toute retenue) dans la page des détails des comptes de dépôt personnels ;
- Ajout de la fonction « Payer maintenant » dans la page des détails du compte de marge de crédit, ce qui permet aux clients de régler leur compte facilement et rapidement ;
- Ajout de la possibilité d'augmenter le plafond de la carte de crédit en temps réel.

#### Services bancaires mobiles

- Nous avons lancé des applications de services bancaires mobiles pleinement intégrées destinées aux appareils iPhone BlackBerry et Android. Elles permettent aux clients de payer des factures, de consulter les soldes de leurs comptes, de virer des fonds, etc.

#### Tarifification

##### Canada

Nous voulons offrir des tarifs raisonnables pour nos forfaits de services bancaires, qui apportent de la valeur à nos clients.

- Nous faisons régulièrement des études de marché pour vérifier que nos tarifs sont concurrentiels.
- Près de la moitié de nos clients – dont beaucoup d'étudiants et d'aînés – bénéficient d'un rabais sur leurs services bancaires ou de services bancaires gratuits.
- Tous nos clients ont plusieurs options pour réduire leurs frais.
- Plusieurs forfaits bancaires comprennent des services particuliers comme des débits transfrontières, les virements INTERAC, des traites et des rabais sur les coffres.
- En 2011, nous avons accru le nombre de transactions électroniques gratuites dans certains de nos forfaits bancaires.

#### Assurances

La réforme de la réglementation automobile en Ontario, en 2011, a donné aux consommateurs de nouveaux choix importants pour leur assurance automobile. Mais les primes d'assurance de beaucoup de consommateurs ont aussi augmenté en 2011. RBC a communiqué proactivement avec les clients pour revoir leur protection et s'assurer qu'ils avaient bien tous les renseignements nécessaires pour prendre les bonnes décisions.

##### États-Unis\*

Nous offrons une gamme complète de produits de dépôt et de placement à des tarifs concurrentiels. Notre compte de chèques donne aux clients un accès facile et peu coûteux à de nombreux modes de paiement – cartes de débit, chèques, paiement des factures en ligne et versements électroniques.

\* Nous avons annoncé en juin 2011 la vente de RBC Bank (notre secteur des activités bancaires de détail des États-Unis) à PNC Financial Services Group, Inc. La vente devrait être conclue en mars 2012.

## Groupes diversifiés et négligés

Nous assurons des services bancaires à différents groupes traditionnellement mal servis grâce à des produits, des services, des modes de prestation et des programmes communautaires particularisés.

### Personnes handicapées

Pour les clients handicapés, nous avons pour objectif d'assurer un accès égal aux locaux et aux services. RBC a un bilan solide d'amélioration de l'accessibilité et d'incitation des clients et d'autres parties prenantes à participer au processus.



[rbc.com/accessibilite](http://rbc.com/accessibilite)

### Succursales

- Nous nous sommes engagés à appliquer des normes d'aménagement qui suppriment tous les obstacles dans nos établissements. Environ 90 pour cent de nos succursales bancaires et d'assurance au Canada et aux États-Unis sont accessibles en fauteuil roulant. Nos établissements sont régulièrement vérifiés par des organismes de réglementation externe pour en assurer l'accessibilité, ainsi que pour repérer et éliminer toute entrave à l'accès des personnes handicapées. Au Canada, toute nouvelle succursale doit permettre un accès en fauteuil roulant. Aux États-Unis, tous nos locaux bancaires et administratifs construits ou rénovés depuis les années 1990 respectent ou dépassent les normes fixées par la *Americans with Disabilities Act*. La grande majorité de nos succursales dans les Antilles sont aussi accessibles en fauteuil roulant.

### Guichets automatiques

- Nous avons collaboré avec l'Association canadienne de normalisation pour l'établissement de normes d'accès sans obstacle aux GAB et nous avons été la première banque au monde à installer des GAB parlants. Notre prototype a été adopté comme la norme, à la fois par la CSA et par d'autres organismes de normalisation dans le monde.
- Dans toutes les succursales où il y a des guichets automatiques, au moins un GAB doit être accessible en fauteuil roulant. Tous les GAB services complets sont parlant et nous avons l'intention d'offrir le même service sur nos distributeurs de numéraire lorsque nous les remplacerons par de nouveaux modèles.

### Services bancaires en ligne

- Nous cherchons constamment à permettre à nos clients handicapés d'accéder et d'utiliser nos sites de services bancaires publics et protégés. Nous facilitons cet accès en utilisant une vaste gamme de technologies et de plateformes, comme des systèmes de navigation différents, la navigation par clavier et du matériel adapté. Les normes pour nos sites en ligne et les meilleures pratiques dans le domaine de la technologie de l'information sont basées sur les Directives pour l'accessibilité aux contenus Web du Consortium W3C (World Wide Web Consortium).

### Services bancaires par téléphone

- Nous proposons un numéro spécial pour les ATS, ce qui permet aux clients malentendants d'utiliser nos services bancaires par téléphone en tout temps au Canada et aux États-Unis. Les clients peuvent également utiliser des services de relais téléphoniques pour parler directement à un représentant de leurs besoins bancaires, ce qui est particulièrement pratique si ces besoins sont plus complexes.

### Personnes handicapées (suite)

#### Autres formats

- RBC fournit à ses clients des documents en formats différents : gros caractères, sur cassettes audio, Braille ou textes électroniques. Quelque 1 200 clients au Canada reçoivent leurs relevés en Braille, et les documents en format texte électronique gagnent en popularité auprès des clients ayant un handicap.

### Clients à faible revenu et mal servis

Nous fournissons des services bancaires à des clients à faible revenu, traditionnellement mal servis, au moyen d'initiatives dont voici quelques exemples :

- Près de la moitié de nos clients au Canada bénéficient d'un rabais sur nos services bancaires ou de services bancaires gratuits, notamment les aînés et les étudiants.
- Notre compte de dépôt canadien à frais modiques, l'un des plus souples du secteur, offre 15 opérations de débit par mois à un faible tarif forfaitaire.
- Un programme de services bancaires à distance pour les clients autochtones qui ne peuvent pas se rendre dans des centres urbains où se trouvent les succursales.
- Des succursales qui servent des clients dans des collectivités à revenu faible et modeste dans des régions moins prospères aux États-Unis. En 2011, nous avions 69 succursales dans de telles collectivités, ce qui représentait 16 % du nombre total de nos succursales aux États-Unis.

### Aînés

Nous sommes sensibles aux préoccupations et aux besoins bancaires et d'assurance des aînés, une population en croissance. Nous leur offrons des options de dépôt et d'assurance spécialisées, y compris des services bancaires gratuits et des rabais mensuels sur les comptes bancaires au Canada.

#### Canada

- Pour protéger les aînés contre l'exploitation financière, nous continuons de donner de la formation et de l'information à nos employés afin qu'ils puissent rencontrer des groupes d'aînés partout au Canada pour leur parler de la fraude financière.
- En 2011, RBC Assurances a lancé sur le marché deux nouveaux produits spécialement destinés aux aînés. Le premier, l'assurance vie à acceptation garantie RBC®, assure une protection pouvant atteindre 25 000 \$ aux Canadiens âgés de 50 à 75 ans, sans exiger d'examen médicaux. Le deuxième, les rentes immédiates RBC Assurances®, est destiné aux Canadiens qui approchent de la retraite et qui veulent tirer de leurs économies un revenu garanti à vie.

### Étudiants et jeunes

RBC a toute une variété de produits bancaires et de crédit pour les étudiants et les jeunes.



[betterstudentlife.ca/index-fr](http://betterstudentlife.ca/index-fr)

#### Canada

Nous offrons aux étudiants un compte bancaire gratuit incluant 25 débits par mois. Pour les moins de 19 ans au Canada, le compte gratuit Léo le lion® inclut 15 débits par mois. Nous proposons aussi du matériel éducatif et des outils destinés à sensibiliser les jeunes et leurs parents aux questions financières. Cela comprend des ateliers expliquant comment payer les frais de scolarité ou faire durer les ressources financières pendant toute une année scolaire. Le site *Meilleure vie étudiante* de RBC leur propose aussi des outils en ligne pour gérer leur argent.

#### États-Unis

Nous mettons à la disposition des étudiants et de leurs familles des ressources sur le Web pour les aider à choisir, à planifier et à financer des études supérieures. Ces ressources comprennent des conseils sur les programmes de financement et d'aide, et un certain nombre d'outils permettant de calculer les coûts et la valeur des études supérieures.

#### Antilles

Nous offrons des prêts d'études aux personnes qui travaillent et aux étudiants à plein temps qui souhaitent faire des études postsecondaires dans un établissement d'enseignement tertiaire.

### Microcrédit

Le « microcrédit » ou « microfinancement » est reconnu depuis plusieurs années comme un moyen efficace de soulager la pauvreté dans les pays en développement. Le microfinancement est l'attribution, par des organismes ou des institutions financières, de prêts de faible montant (généralement de moins de 200 \$) à des particuliers pour les aider à créer ou à faire croître une petite entreprise qui leur fournira des moyens de subsister. Ces prêts passent généralement par le service de détail d'une institution financière installée dans le pays ou une région défavorisée. La plupart des programmes de microcrédit sont offerts dans des pays en développement, mais ils commencent à apparaître dans certains pays développés.

Comme nous n'offrons pas de services de détail dans les pays en développement, sauf dans les Antilles, nous ne fournissons pas de microcrédit. Cependant, nous assurons des services à des personnes à faible revenu au Canada et aux États-Unis, et fournissons des conseils spécialisés sur le crédit et le financement à des petites entreprises au Canada, aux États-Unis et dans les Antilles. Nous publions des renseignements sur les prêts que nous accordons aux petites entreprises canadiennes. En outre, dans cette dernière région, nous soutenons des programmes de bienfaisance qui offrent des prêts d'un faible montant à des personnes qui ont besoin pour étudier ou pour saisir des occasions d'affaires.

### Nouveaux arrivants au Canada

RBC est tout à fait consciente de la contribution sociale et économique des nouveaux arrivants à la société canadienne. Nous comprenons aussi les difficultés auxquelles ils font face.

Nous effectuons depuis quelques années une étude approfondie et recueillons les commentaires de nouveaux arrivants du monde entier pour découvrir comment éliminer les barrières et les obstacles qu'ils doivent surmonter pour s'installer au Canada et y bâtir leur vie. Cette recherche, qui se poursuit toujours, nous permet d'établir le contact avec les collectivités d'origines diverses, d'adapter nos produits et nos services à leurs besoins et de renforcer nos liens avec les clients des divers groupes culturels.

En 2011, nous avons effectué un sondage auprès des Néo-Canadiens pour mieux comprendre leurs besoins financiers et comment ils voient leur avenir. Les résultats ont révélé qu'ils continuent d'avoir des difficultés d'emploi et d'ordre financier. En 2011, nous avons amélioré les produits et services à leur intention de la manière suivante :

- Nous avons simplifié les politiques de crédit pour les nouveaux arrivants qui ont besoin d'emprunter (dont une carte de crédit assortie d'un plafond de 1 000 \$, n'exigeant pas de dossier de crédit ni de preuve de revenus).
- Nous avons mis en place de nouveaux programmes de crédit pour aider les nouveaux arrivants à obtenir un prêt-auto ou du financement sur valeur nette immobilière.
- Nous avons fourni une solution intégrée, incluant une offre de services bancaires pour petite entreprise.
- Nous avons augmenté le nombre de langues dans lesquelles nos tutoriels sur les services bancaires sont disponibles. Nos documents sont maintenant disponibles en arabe, en espagnol ainsi que dans 12 autres langues.
- Nous avons préparé pour le Centre d'expertise RBC des capsules vidéo sur les conseils financiers, pratiques et utiles, axées sur les besoins particuliers des nouveaux arrivants.
- Nous avons organisé dans nos succursales canadiennes des événements-conseils dans plusieurs langues, au cours desquels nous avons abordé des sujets comme les petites entreprises, l'adaptation au Canada et le financement sur valeur nette immobilière. Nous couvrirons plus de sujets en 2012.
- Nous avons poursuivi l'essai d'un programme de prêts destinés à aider les immigrants qualifiés à suivre la formation dont ils ont besoin pour obtenir les homologations ou permis demandés au Canada.
- Nous avons accru le nombre de langues dans lesquelles les centres de services à la clientèle peuvent communiquer. Ils peuvent servir les clients dans 180 langues.
- Nous avons continué d'offrir des services financiers pour le Programme des immigrants investisseurs du gouvernement fédéral canadien destiné à encourager des gens expérimentés qui ont réussi en affaires à immigrer au Canada.

### Services multilingues

RBC peut servir les clients dans plus de 180 langues.

#### Canada

- Ensemble, les employés des télécentres de RBC parlent 60 langues.
- Nous avons un numéro de téléphone exclusif pour les clients parlant le mandarin ou le cantonais (1 888 769-2598).
- RBC offre des services par téléphone dans 180 langues. En quelques minutes, un représentant peut mettre un client en rapport avec l'un de nos 2 600 interprètes par conférence téléphonique confidentielle.
- Nos conseillers en prêts hypothécaires mobiles maîtrisent au-delà de 35 langues.
- Notre site Web Bienvenue au Canada est accessible en français, en anglais et en chinois simplifié.
- Nous avons des représentants au téléphone parlant chinois et une option en langue chinoise à nos guichets bancaires dans 1 861 établissements au Canada.
- Les consommateurs peuvent utiliser notre outil de localisation en ligne de succursales et de GAB pour trouver nos établissements par adresse, heures d'ouverture et langue de préférence.
- Nous avons préparé, pour les nouveaux arrivants, des infoches qui décrivent, étape par étape, les services et les produits financiers canadiens. Ces fiches, rédigées selon le point de vue d'un nouvel arrivant, sont disponibles dans 14 langues.

#### États-Unis

- À RBC Bank, environ 325 employés sont bilingues. Quelque 150 d'entre eux parlent espagnol. Tous nos guichets automatiques sont bilingues (anglais et espagnol) ; plusieurs offrent des services en français.
- RBC Bank offre un service d'interprétation au téléphone aux clients qui ne parlent pas l'anglais.

### Collectivités autochtones

Les collectivités autochtones ont un besoin crucial de services bancaires et de capitaux pour créer de la richesse et pour assurer leur prospérité économique à long terme.

RBC a des cadres financiers, des directeurs de marché, des directeurs de comptes, des conseillers en services fiduciaires et en placements spécialisés, de même que des équipes de gestion des risques qui comprennent les besoins de crédit et de services bancaires particuliers des collectivités autochtones que nous servons dans tout le pays.

#### Réseau de succursales pour les Autochtones

|  | 2011 | 2010 | 2009 |
|--|------|------|------|
| Nombre total de succursales dans les réserves                              | 8    | 8    | 8    |
| Nombre de succursales dans trois territoires                               | 6    | 6    | 6    |
| Agences de services bancaires dans les collectivités des Premières Nations | 2    | 2    | 2    |

Nous avons mis en place des services bancaires à distance pour les clients qui n'ont pas facilement accès à une succursale RBC en raison de leur éloignement. Ils peuvent ainsi ouvrir un compte sans se déplacer, puis effectuer des opérations bancaires à distance en tout temps, en ligne ou par téléphone. Ils peuvent recevoir des services en cri et en inuktitut, deux des langues autochtones les plus couramment parlées au Canada.

Nous avons un programme de visites des collectivités autochtones pour ouvrir des comptes et recevoir les demandes de cartes de crédit et de prêts, si nécessaire.

Nous fournissons aussi des prêts hypothécaires pour des logements dans des réserves et nous offrons du capital de développement, deux formes de financement essentielles pour le développement économique durable des collectivités autochtones. Voir les détails à la page 43.

## Responsabilité à l'égard des produits

« Responsabilité » n'est peut-être pas le terme qui vient immédiatement à l'esprit à propos des produits et des services d'une banque – enfin pas dans le sens qu'on lui donne pour évaluer un jouet fabriqué pour un enfant ou la fabrication d'une voiture. Toutefois, nous considérons que pour une société de services financiers, les prêts hypothécaires ou personnels, les comptes bancaires, les assurances et les cartes de crédit sont des produits dont nous devons assumer la responsabilité. C'est pourquoi nous veillons à ce que les produits et les services que nous concevons respectent notre vision et nos valeurs, et soient conformes à notre Code de déontologie très détaillé.

### Conception de produits et de services

RBC a une politique officielle qui établit un processus défini et rigoureux pour évaluer les risques initiaux et subséquents des produits et services financiers que nous élaborons et institue un processus d'approbation clair pour le développement de produits et services. Nous évaluons les produits en fonction de nombreux risques et nous nous assurons qu'ils correspondent à des besoins des clients et qu'ils respectent notre Code de déontologie, la tolérance au risque et les lois et règlements applicables. Les niveaux d'approbation correspondent au niveau de risque défini par produit ou service.

### Investissement socialement responsable

L'investissement socialement responsable (ISR) est une approche de gestion des placements qui intègre des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance à l'analyse financière traditionnelle. Aux États-Unis, le marché des ISR représente environ 12 % des actifs sous gestion<sup>1</sup>. Au Canada, les ISR constituent environ 20 % des actifs sous gestion (au 30 juin 2010)<sup>2</sup>. Nous offrons un certain nombre d'options aux particuliers qui recherchent des ISR.

### Produits développés par RBC

Nos fonds communs de placement ISR comprennent les fonds Jantzi RBC, dont les portefeuilles sont bâtis en utilisant l'information fournie par Jantzi-Sustainalytics et les fonds Valeurs communautaires Phillips, Hager & North, qui investissent dans des entreprises qui mènent leurs activités de façon socialement responsable. Les

actifs sous gestion pour ces produits atteignent près de 1 milliard de dollars. Veuillez consulter le site [rbc.com/collectivites-durabilite](http://rbc.com/collectivites-durabilite) pour obtenir de l'information sur les nouveautés en 2012.

### Produits gérés par RBC

- RBC Global Asset Management (U.S.) Inc., de Minneapolis, gère le Access Capital Community Investment Fund, qui investit dans des titres d'emprunt appuyant le développement communautaire aux États-Unis. Le fonds avait investi 710,5 millions de dollars US dans des projets en date du 31 octobre 2011.
- À San Francisco, le groupe ISR de Gestion du patrimoine est spécialisé dans ce genre de placement et il fournit une expertise en matière d'ISR à des clients de l'ensemble des États-Unis – clients fortunés, fondations, syndicats et caisses de retraite. Cette équipe de conseillers financiers gère près de un milliard de dollars US d'actifs investis de façon responsable.



[rbcwmfa.com/sri/](http://rbcwmfa.com/sri/)

### Produits vendus par RBC

- RBC Gestion mondiale d'actifs aide les conseillers financiers à répondre aux besoins des clients qui veulent placer leur argent de manière responsable en offrant des fonds communs de placement et des fonds distincts ISR.
- Au Canada, les clients de RBC ont accès à tous les fonds ISR disponibles sur le marché canadien par l'intermédiaire de notre réseau de conseillers et des pratiques en place.

### Octroi de crédit responsable

Pour RBC, prêter de manière responsable, c'est accorder du crédit aux clients qui peuvent gérer des dettes sans difficulté. C'est aussi mettre en œuvre des politiques qui obligent chacun, au sein de RBC, à avoir un comportement conforme à l'éthique. Il s'agit également de récompenser les comportements responsables de nos clients.

Nous offrons du crédit et des services bancaires à des sociétés appartenant à de nombreux secteurs d'activité. Nos politiques et nos processus de gestion du risque garantissent que ces services sont bien conçus et offerts à la clientèle appropriée, tant les entreprises que les

<sup>1</sup> Forum for Sustainable and Responsible Investment, « Socially Responsible Investing Facts », disponible à l'adresse [ussif.org/resources/sriguide/srifacts.cfm](http://ussif.org/resources/sriguide/srifacts.cfm).

<sup>2</sup> Association pour l'investissement responsable (AIR), « Revue 2010 de l'investissement socialement responsable au Canada », disponible à l'adresse [http://www.socialinvestment.ca/documents/CanadianSociallyResponsibleInvestmentReview2010\\_French\\_final.pdf](http://www.socialinvestment.ca/documents/CanadianSociallyResponsibleInvestmentReview2010_French_final.pdf)

particuliers. Nous avons également des politiques sur des enjeux d'intérêt particulier, comme les risques environnementaux et sociaux et la lutte contre la corruption.

RBC a des politiques de gestion des risques sociaux et environnementaux pour cerner, évaluer et atténuer les risques associés au financement des petites entreprises, des entreprises commerciales et des grandes entreprises. Elles nous aident à protéger les intérêts de la banque et de nos parties prenantes, ainsi que l'environnement. Nous les revoions périodiquement afin de nous assurer qu'elles demeurent conformes aux exigences d'ordre juridique et opérationnel et de tenir compte de la transformation de nos activités commerciales et de l'évolution de notre attitude vis-à-vis des enjeux sociaux et environnementaux.

RBC est l'un des signataires des Principes d'Équateur, un ensemble de lignes directrices volontaires portant sur les risques environnementaux et sociaux associés au financement de projets, tel que précisé à la page 99. En 2011, RBC a participé avec d'autres banques signataires, à une révision détaillée des Principes et des normes de rendement révisées de la Société financière internationale, sur lesquels ces principes sont fondés. Les résultats serviront à la mise à jour des principes et de la politique de RBC en 2012.

### Produits et services écologiques

L'une de nos trois priorités pour l'environnement est d'offrir à nos clients des produits et des services écologiques qui les aident à réduire leur empreinte écologique ou à passer à des modèles commerciaux plus durables.

En 2011, nous avons lancé, pour les entreprises et les particuliers canadiens, une panoplie de solutions de financement pour l'installation de systèmes héliotechniques. Nous avons aussi considérablement accru la profondeur et l'étendue des conseils de nature écologique que nous donnons à nos clients sur le site *Rendre votre entreprise plus verte* de notre Centre d'expertise en ligne. Nous continuons d'offrir des services de négociation des émissions de gaz à effet de serre et d'inciter les clients à rendre leurs maisons moins énergivores avec des produits comme le prêt Énergie RBC<sup>MC</sup> et l'hypothèque Énergie RBC<sup>MC</sup>. Nous les encourageons également à opter pour les relevés électroniques par des mesures incitatives.

Pour en savoir plus, veuillez vous reporter à la page 99.

### Opérations soumises à des restrictions

Il y a certains types de clients et d'opérations que RBC évite en tout temps, notamment les situations où il est clair que RBC contribuerait au financement implicite ou indirect d'opérations reliées aux activités décrites ci-dessous :

- Le financement d'entreprises fabriquant ou négociant de l'équipement ou du matériel de guerre nucléaire, chimique ou biologique, des mines terrestres ou des bombes à dispersion ;
- Le financement d'activités relatives aux jeux de hasard sur Internet ;
- L'octroi de crédit à des entités faisant l'objet de sanctions économiques ou figurant sur les listes des entités auxquelles nous ne consentons aucun crédit ;
- Les opérations de crédit dont l'objectif semble être de prendre part directement ou indirectement à des activités illégales, ou d'induire en erreur à l'égard des états financiers ou de l'information réglementaire ;
- Les opérations de crédit qui comportent des accords, des décaissements ou des virements de fonds non documentés ;
- L'octroi de crédit à des entreprises ou à des particuliers qui s'adonnent à des activités incompatibles avec les normes généralement acceptées de comportement éthique dans la collectivité.

Consultez notre Rapport annuel 2011 pour une description complète de nos politiques et protocoles de gestion du risque.



## Initiation aux services financiers

En 1924, nous avons mis au point notre premier carnet de planification budgétaire, le premier d'une série d'outils destinés à aider les clients à bien gérer leurs finances. RBC n'a cessé depuis de promouvoir l'initiation de ses clients existants et potentiels, ainsi que du grand public, aux notions de crédit, d'endettement et d'épargne. Dans bien des cas, nous faisons plus que donner de l'information. Nous incitons les clients à mettre en pratique ces principes financiers et nous leur en donnons les moyens. En 2011, nous avons présenté nous-mêmes un certain nombre de programmes d'initiation tout en continuant de soutenir des organismes sans but lucratif qui proposent des programmes de connaissances financières de base.

| Initiatives prises par RBC  |   |
|---|---|
| Canada  |   |
| Le Centre d'expertise RBC   | Une ressource en ligne qui propose des vidéos d'information et des articles sur les tendances et questions financières. Des outils interactifs et des calculatrices permettent aux clients d'obtenir des renseignements personnalisés pour améliorer leurs connaissances financières et gérer leurs finances.   |
| maGestionFinancière   | Le premier outil de gestion financière en ligne intégré à des services bancaires en direct au Canada. Il classe automatiquement les opérations en différentes catégories, suit les dépenses et propose une fonction d'établissement de budget avancée pour tous les comptes bancaires personnels et comptes de cartes de crédit, ce qui permet aux clients de prendre de bonnes décisions financières. En 2011, nous avons ajouté une fonction qui permet d'intégrer les comptes détenus dans d'autres institutions financières. Le client dispose ainsi d'une image complète de sa situation financière. |
| Tutoriels bancaires RBC pour les nouveaux arrivants                     | Des tutoriels en ligne donnent des informations financières utiles aux Néo-Canadiens, par exemple comment épargner pour les études des enfants ou pour l'achat d'une voiture. Avec l'arabe et l'espagnol ajoutés en 2011, les tutoriels sont disponibles dans 14 langues.   |
| Campagnes de conseils financiers  | Publicité, courrier électronique, Twitter et Facebook, nous utilisons tous ces modes de communication pour donner des conseils financiers sur des sujets comme la réduction des dettes, l'achat ou la location d'une voiture à crédit-bail ou l'épargne libre d'impôt.  |
| Ateliers dans les succursales   | Nous faisons des présentations en succursale dans l'ensemble du Canada sur 50 sujets, comme la fraude, l'emprunt, les placements et les événements importants de la vie.  |
| Conseils sur le crédit en personne                                      | Des conseils et recommandations spécialisés et personnalisés pour aider les clients à assumer leur dette. Avec nos conseils fondés sur les règles d'or pour bien emprunter, les clients savent ce qu'ils empruntent pour atteindre leurs objectifs, dressent un budget pour voir ce qu'ils peuvent se permettre et établissent un plan pour rembourser leur dette.  |
| États-Unis  |   |
| Guide des ressources en ligne   | Un site qui fournit des conseils et des outils financiers détaillés sur divers sujets – comment mieux assurer son avenir, utiliser le crédit sagement, acheter ou refinancer une maison et préparer la retraite.  |
| Ateliers d'éducation financière dispensés sur place                     | Nous avons organisé des ateliers d'éducation financière sur des sujets comme l'achat d'une maison, les cotes de solvabilité et comment se tirer d'affaire lorsque la conjoncture économique est difficile. Les ateliers sont offerts aux écoles, aux centres communautaires, aux églises, à des groupes de citoyens, à des collectivités de retraite et à des organismes communautaires locaux.   |
| Ateliers sur le renforcement des collectivités et l'achat d'un logement | Séances au cours desquelles RBC réunit des organismes communautaires, des employés de banque et des consommateurs pour leur donner de l'information sur l'accès à la propriété, les services bancaires et d'autres sujets comme la prévention des saisies. Nos spécialistes du développement communautaire se sont associés à des partenaires locaux pour organiser et animer plus de 50 ateliers importants sur l'accès à la propriété en 2011.  |

## Initiation aux services financiers

(suite)

| Initiatives soutenues par RBC  |   |
|--|---|
| Canada   |   |
| Ateliers VotreArgent   | Ateliers éducatifs préparés par l'Association des banquiers canadiens en collaboration avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. En 2011, 35 employés de RBC ont animé 91 ateliers sur des sujets comme la gestion du crédit ou le démarrage d'une entreprise. Ces ateliers, donnés dans des écoles partout au Canada, ont été suivis par plus de 2 630 élèves du secondaire. |
| Les études : un choix économique, un programme de Jeunes entreprises,  | Un programme qui offre des ateliers et du matériel éducatif sur la planification de carrière et l'initiation aux finances. Plus de 500 employés administrent bénévolement ce programme, qui a été présenté plus de 300 fois au cours de l'année scolaire 2010-2011.   |
| Programme de base d'éducation économique et financière – Fondation canadienne d'éducation économique                 | Un programme de base d'éducation économique et financière doté de ressources complémentaires adaptées aux besoins de connaissances du Canadien moyen.   |
| Programme d'initiation des femmes aux services financiers – Université St. Francis Xavier                            | RBC a versé 45 000 \$ en 2011 à ce volet du programme <i>Women in Management and Leadership</i> .   |
| Programme de gestion monétaire de la Momentum Community Economic Development Society                                 | Un programme qui offre des ateliers pour aider des personnes à faible revenu à prendre le contrôle de leurs finances personnelles et à acquérir des connaissances et des compétences en gestion monétaire. Nous avons versé 25 000 \$ à ce programme en 2011.   |
| Centre for Information & Community Services of Ontario, série d'ateliers pour les immigrants                         | Une série d'ateliers destinés aux associations d'immigrants de Chine et des pays du sud de l'Asie. Ils traitent de sujets comme l'initiation aux services financiers et les problèmes familiaux des familles et donnent des informations d'orientation sur le Canada. RBC a remis 30 000 \$ US à cet organisme en 2011.   |
| Centre d'apprentissage des adultes de Regina – <i>RBC How Money Works, RBC How Business Works</i>                    | Des programmes qui aident les étudiants à comprendre des notions comme l'endettement, l'importance des comptes bancaires et l'épargne. Nous nous sommes engagés à verser 50 000 \$ répartis sur plusieurs années à ces programmes.  |
| Programme SAFE (Self-Sufficiency and Assets through Financial Education) – Victoria Women's Transition House Society | Ce programme donne de la formation sur les services financiers à des femmes de Victoria (C.-B.) victimes de violence. Nous avons versé une subvention de 10 000 \$ à cette initiative en 2011.  |
| Ateliers d'initiation aux services financiers – Vancouver Community College Educational Foundation                   | Des ateliers pour aider les jeunes à comprendre des notions comme l'établissement d'un budget, l'épargne, le crédit, les placements, la prévention des fraudes et la planification financière. Nous avons versé 22 500 \$ à la fondation en 2011.   |
| États-Unis   |   |
| Jeunes entreprises   | Un organisme qui dispense de la formation sur les services financiers dans les écoles américaines par le biais de programmes sur les affaires et les finances avec des applications au monde réel.  |
| Savvy Cents  | A financial literacy-education program that helps people of all ages and financial-knowledge levels set goals, budget and build wealth.   |
| Antilles   |   |
| Jeunes entreprises – Jamaïque  | Des programmes qui aident à préparer les jeunes au monde du travail en leur montrant comment se bâtir un patrimoine et le gérer, comment créer des emplois et faire preuve d'initiatives et d'esprit d'entreprise au travail.   |
| The Achievers  | Cette émission de télévision commanditée par RBC met en vedette nos directeurs de succursales et donne des conseils sur les services bancaires et l'épargne.  |

## Protection des clients

À RBC, nous nous efforçons de « toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients ». Nous y parvenons, notamment, en appliquant des normes strictes de prévention des fraudes et de protection des consommateurs.

### Protection et sécurité des renseignements personnels

RBC protège activement la vie privée et la confidentialité des renseignements personnels, commerciaux, financiers et autres. Cette protection est une de nos plus grandes priorités et un des piliers de notre engagement envers nos clients, nos employés et d'autres parties prenantes. Nous avons, depuis 1991, une politique officielle en matière de protection de la vie privée que supervise notre chef de la protection des renseignements personnels, et nous employons des mesures rigoureuses de maintien de la sécurité et de contrôle interne pour la protection et la sécurité des renseignements qui nous sont confiés.

En 2011, nous avons continué d'étendre et de renforcer le cadre rigoureux que nous avons défini pour protéger les renseignements personnels, assurer la sécurité des renseignements et gérer les dossiers.

### Renseignements pour les clients

Nous avons continué de diffuser des renseignements utiles sur la protection des renseignements personnels, la sécurité de l'information et la prévention des fraudes dans des formats faciles à comprendre et intéressants – avis, vidéos et jeux-questionnaires interactifs sur rbc.com. En 2011, nous avons aussi commencé à publier des conseils et de l'information sur la page Facebook de RBC.

### Sensibilisation du personnel

Nous perfectionnons la formation de nos employés en incluant de l'information propre à la région où ils travaillent. Cela renforce la formation que nous leur donnons régulièrement pour les décisions qu'ils peuvent être amenés à prendre dans l'exercice de leurs fonctions, notamment concernant la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information.

### Garanties pour services bancaires en ligne et mobiles

RBC recourt à des technologies et à des procédures de sécurité de pointe pour protéger les données de ses clients contre les accès et les opérations non autorisées.<sup>1</sup> Si un client subit des pertes à cause d'une opération non autorisée effectuée par le biais des services bancaires en direct ou mobiles de RBC Banque Royale, ces pertes lui sont intégralement remboursées.

<sup>1</sup> Pour connaître la définition d'une opération non autorisée et pour plus de renseignements sur les protections et les limites de la garantie de sécurité RBC Banque en direct, veuillez consulter la convention d'accès électronique dans Banque en direct. Cette garantie est fournie par la Banque Royale du Canada pour son service Banque en direct.

### Prévention des fraudes

RBC a adopté des politiques et des pratiques de sécurité strictes, soutenues par des ressources disponibles en tout temps pour prévenir et détecter les fraudes éventuelles, et pour faire enquête. Les garanties que nous offrons aux clients de nos services bancaires en ligne et de courtage autogéré assurent le remboursement intégral des fonds perdus par suite d'opérations non autorisées effectuées sur leurs comptes<sup>2</sup>. Nos actions en 2011 :

- Nous avons continué d'améliorer les processus et les stratégies pour réduire les conséquences des fraudes pour les clients.
- Nous avons communiqué périodiquement avec les clients pour les renseigner sur les fraudes et leur dispenser des conseils et des avis donnant les renseignements les plus récents. Nos outils de communication comprennent notre brochure traitant de la prévention des fraudes financières et de la protection des renseignements personnels, notre site Protection des renseignements personnels et sécurité, notre vidéo sur l'usurpation d'identité dans le Centre d'expertise de RBC, et des présentations sur des sujets comme le vol d'identité et l'exploitation financière des personnes âgées.
- Nous avons automatisé certains de nos appels téléphoniques sur la prévention des fraudes et le remboursement afin d'avertir nos clients plus rapidement et de réduire les effets négatifs pour eux.

<sup>2</sup> Pour connaître la définition d'une opération non autorisée et tous les détails des protections et des limites de la garantie de sécurité en ligne RBC Banque en direct et de la garantie de sécurité en ligne RBC Placements en Direct, veuillez lire respectivement notre Convention d'accès électronique et les Modalités de la sécurité en ligne. RBC donne ces garanties pour ses services bancaires et de placement en ligne.

## Traitement équitable des clients

Il importe que nous fassions preuve d'intégrité dans tout ce que nous faisons afin de mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients. RBC se conforme aux règles et règlements en matière d'éthique professionnelle dont l'objet est de protéger les clients des services financiers. Le secteur canadien des services bancaires s'est aussi doté de divers codes de protection des consommateurs que nos divisions canadiennes se sont volontairement engagées à respecter. L'Association des banquiers canadiens en dresse la liste dans la page Engagements volontaires de son site.

## Connaître nos clients

Nos employés doivent recevoir toute la formation et déployer tous les efforts nécessaires pour comprendre la personnalité et les objectifs personnels et financiers des clients, afin que nous puissions les aider à choisir les meilleurs services financiers pour eux. Les règles d'identification des clients sont essentielles à la protection de nos clients, des systèmes financiers du monde et de notre réputation.

Nos contrôles préalables, politiques, procédures et solutions couvrent aussi la conformité à la législation applicable sur les valeurs mobilières, la protection des consommateurs, la lutte contre le blanchiment d'argent, la lutte contre le terrorisme et les sanctions économiques. Pour en savoir plus, consultez la page 28.

## Communications dans un langage simple et clair

RBC est déterminée à offrir à ses clients des renseignements bancaires faciles à comprendre et à utiliser. Nous offrons des brochures et des sites Web qui décrivent nos produits et services dans un langage simple, avec des exemples pour rendre les explications plus claires. Nous avons choisi de notre plein gré de suivre les directives du secteur bancaire pour rendre les documents hypothécaires plus faciles à comprendre, et nous avons étendu ces principes de lisibilité à d'autres documents comme les demandes d'ouverture de comptes.

RBC Assurances revoit périodiquement le libellé de ses polices et relevés d'assurance pour les rendre plus clairs afin que nos clients puissent évaluer plus facilement si nos produits conviennent à leurs besoins. En 2011, à la demande des clients, nous avons simplifié la formulation de notre relevé Vie universelle. La grande société de recherche indépendante DALBAR a classé ce

nouveau relevé premier dans son rapport sur les tendances et les meilleures pratiques en matière d'assurance vie universelle. Nous avons également amélioré les communications de vente pour les cartes de crédit qui proposent une assurance voyage afin que les clients comprennent plus facilement les conditions d'admissibilité et la couverture.

## Satisfaction des clients

Notre objectif d'entreprise est de « mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients » en rendant le plus facile possible pour eux de traiter avec RBC. L'une des façons les plus efficaces de savoir si nous avons atteint cet objectif est de faire un suivi du niveau de satisfaction et de fidélisation de notre clientèle.

## Suivi de notre rendement

Nous savons qu'un niveau de satisfaction élevé est essentiel à notre croissance et à notre durabilité, car les clients satisfaits et fidèles sont plus enclins à acheter davantage de nos produits et services, et moins enclins à passer chez nos concurrents.

Par conséquent, nous mesurons notre rendement au chapitre de la satisfaction de la clientèle au moyen d'études approfondies qui tiennent compte de tous les facteurs liés à la satisfaction et à la fidélisation des clients, notamment notre rendement par rapport à ceux de nos principaux concurrents.

Nous possédons, afin d'évaluer périodiquement la fidélité de nos clients, un programme de sondages sur la satisfaction de la clientèle bien établi géré par notre service Connaissance clientèle et recherche, équipe interne de professionnels en marketing. Nous fixons des cibles quantitatives en matière de satisfaction et de fidélité de notre clientèle et nous en assurons le suivi, et nous mesurons régulièrement tous les éléments de l'expérience client. Au Canada, cette mesure est intégrée à la gestion du rendement des employés et à la formation sur le service clientèle.

Nous comptons sur diverses sources d'information pour faire le suivi du niveau de satisfaction et de fidélisation des clients, y compris les suivantes :

- nos propres études auprès des clients et des non-clients, réalisées en notre nom de façon objective et professionnelle par des fournisseurs. Le tableau ci-dessous indique le nombre de clients directement sondés.

- des études réalisées par divers organismes externes d'analyse comparative, qui comparent notre rendement à celui de nos concurrents, et qui parfois établissent des classements d'excellence et attribuent diverses distinctions. Le tableau ci-dessous contient des faits saillants de 2011 au chapitre de la satisfaction de la clientèle.

| Clients sondés (milliers) |      |      |      |
|---------------------------|------|------|------|
|                           | 2011 | 2010 | 2009 |
| Canada                    | 492  | 492  | 492  |
| États-Unis                | 2,1  | 3,9  | –    |
| Antilles                  | 25   | 7,3  | 8    |



[rbc.com/aproposderbc/reconnaissance](http://rbc.com/aproposderbc/reconnaissance)

### Faits saillants en matière de satisfaction et de fidélisation de la clientèle de RBC

#### Recherche RBC

##### Canada\*

En 2011, plus de 490 000 clients ont répondu à des sondages RBC portant sur divers sujets touchant la satisfaction de la clientèle (y compris la probabilité qu'ils recommandent RBC). Voici quelques-unes des conclusions de ces sondages :

|   |   |
|---|---|
| Indice de Service à la clientèle Synovate de 2011 | Niveau de recommandation par les clients le plus élevé parmi les banques canadiennes.<br>De notre sondage exclusif mené par un fournisseur externe – Le taux de prescription** a augmenté de 22 % de 2003 à 2010  |
| Canadian Financial Monitor d'Ipsos                | RBC détient 18 % de la part de marché des familles possédant les plus importants portefeuilles de produits : comptes bancaires courants et produits de placement et d'emprunt. La proportion n'est que de 13 % chez notre concurrent le plus proche (pour la période de 6 mois terminée en juin 2011) |

#### Organismes externes d'analyse comparative

##### Canada\*

Nos clients répondent souvent à des sondages réalisés par des organismes externes d'analyse comparative. En 2011, nous avons obtenu les distinctions suivantes, entre autres :

|           |  |
|-----------|--|
| JD Power  | Premier rang pour la satisfaction des titulaires de polices d'assurance automobile au Canada   |
| Synovate  | Récompense pour la qualité des services bancaires par téléphone et par GAB, les services de planification et les conseils financiers, les produits et les services financiers, les taux d'intérêt et les frais d'administration et les probabilités de recommandation à la famille et à des amis |
| Forrester | Premier rang au chapitre des services bancaires en ligne   |
| Euromoney | Première place au palmarès des meilleures banques au chapitre des services de gestion privée   |
| DALBAR    | Première pour les services de placement en direct  |
| Maritz    | Première spécialiste sectorielle dans la catégorie des marchés commerciaux   |

##### États-Unis

|   |   |
|---|---|
| 2011 U.S. Full Service Investor Satisfaction Study (J.D. Power & Associates). | RBC Gestion de patrimoine a obtenu la première place en 2011 pour la satisfaction de la clientèle au classement des sociétés de courtage traditionnel, en obtenant 814 points sur une échelle de 1 000, comparativement à une moyenne de 772. |
|---|---|

\* Données tirées des Services bancaires canadiens, division la plus importante de notre entreprise. Nous considérons notre rendement dans ce domaine comme un indicateur fiable des niveaux de satisfaction et de fidélisation des clients dans l'ensemble de RBC.

\*\* Le taux de prescription est le rapport entre les répondants prêts à recommander RBC Banque Royale et ceux qui ne le sont pas.

## Mesures prises en réaction aux résultats des sondages

Chaque année, les unités RBC prennent le pouls des clients pour connaître leur degré de satisfaction et s'appuient sur leurs commentaires pour apporter des améliorations. Les enquêtes auprès des clients ont débouché sur plusieurs nouvelles initiatives ou améliorations en 2011.

### Canada

- Nous avons lancé la première application de services bancaires mobiles pleinement intégrée qui permet aux clients de consulter les soldes de leurs comptes bancaires, de payer des factures, de voir l'historique des opérations et de virer des fonds entre comptes où et quand ils le jugent utile.
- Nous avons enrichi le contenu de notre site Centre d'expertise RBC, un centre de ressources en ligne où les clients peuvent trouver de l'information, des outils et des conseils pour leurs besoins bancaires présents et futurs. Nous traitons d'une grande variété de sujets comme la gestion de l'endettement, le démarrage d'une petite entreprise, la gestion de la trésorerie, la croissance de l'épargne et les besoins en matière d'assurance à l'aide de vidéos, d'articles, de conseils, de guides et de calculatrices.
- Nous avons amélioré et automatisé la plupart des processus de manière à raccourcir le délai de traitement des demandes des clients qui souscrivent une assurance-vie en ligne ou des produits comme Assure-Toit® et Plan Protection Plus®.

## Processus de plainte des clients

Notre processus formel de traitement des sujets de préoccupation soulevés par les clients est présenté dans la section Porter plainte de notre site rbc.com. Notre objectif est de permettre aux employés de répondre aux préoccupations des clients au premier point de contact, car cela améliore la satisfaction de la clientèle et accroît sa fidélité. Au sein des Services bancaires canadiens, 90 pour cent des plaintes sont réglées efficacement au premier point de contact.

Si un client estime que son problème n'a pas été résolu après avoir reçu une réponse d'un employé au premier point de contact, il peut faire appel au Bureau de l'Ombudsman de RBC Bureau de l'Ombudsman de RBC\*. L'Ombudsman examine les arguments des deux parties pour tenter de les aider à trouver ensemble une solution juste et raisonnable tout en respectant la dignité et la confidentialité de toutes les parties en cause. Certains différends qui restent irrésolus après avoir été examinés par l'Ombudsman peuvent être adressés à des organismes et autorités de réglementation externes indiqués sur notre site Web Porter plainte sur rbc.com.

Le Bureau de l'Ombudsman produit un rapport annuel, qui est publié sur le site Bureau de l'Ombudsman. Il donne notamment des statistiques annuelles sur le nombre de dossiers ouverts, les dispositions finales prises après l'examen des dossiers et des conseils pour éviter les problèmes courants.



[rbc.com/servicealaclientele/](http://rbc.com/servicealaclientele/)

\* L'Ombudsman ne procède à aucun examen tant que RBC n'a pas d'abord eu l'occasion de résoudre le problème du client.

# Milieu de travail

À une époque où les « produits » financiers sont considérés comme des marchandises, notre succès repose sur les compétences, les connaissances et l'engagement de nos employés. Nous voulons demeurer un employeur de choix qui entretient une solide culture, axée sur les valeurs, en collaborant avec les employés pour notre réussite commune.

## Résumé du rendement<sup>1</sup>

|   | 2011     | 2010     | 2009     |
|---|----------|----------|----------|
| Employés  | 73 987   | 73 118   | 71 692   |
| Employés en équivalent temps plein (ETP)                            | 68 480   | 67 147   | 65 980   |
| Effectif (Canada)   | 50 219   | 49 792   | 48 793   |
| Effectif (États-Unis)   | 7 588    | 7 449    | 7 409    |
| Effectif (Antilles et international)                                | 10 673   | 9 906    | 9 778    |
| Sommes investies en formation <sup>2</sup><br>(millions de dollars) | 162,7 \$ | 143,9 \$ | 124,8 \$ |

<sup>1</sup> Les résultats portent sur les activités poursuivies et excluent donc les activités abandonnées. Voir les détails dans la section « À propos du présent rapport », à la page 2.

<sup>2</sup> Comprend les activités abandonnées.

## Dans cette section :

|                         |    |
|-------------------------|----|
| Priorités               | 70 |
| Faits saillants de 2011 | 70 |
| Projets pour 2012       | 70 |
| Enjeux                  | 72 |
| Principes et politiques | 74 |
| Récompenses             | 76 |
| Diversité et inclusion  | 79 |
| Engagement              | 83 |

## Priorités

Instituer des programmes et des pratiques progressistes en milieu de travail

- Le tiers des employés de RBC ont profité d'options d'aménagement de travail flexible, comme l'achat de journées de vacances supplémentaires, le télétravail, les semaines de travail modifiées, le partage d'emploi, la retraite progressive, l'horaire flexible et Flexiplace.
- Les employés d'Amérique du Nord ont acheté plus de 15 000 journées de vacances grâce à notre option d'achat de vacances.

Offrir des salaires et une rémunération globale concurrentiels et faciliter l'épanouissement par la formation et le perfectionnement

- Nous avons parrainé des régimes d'épargne et d'actionnariat qui ont permis à environ 77 % des employés admissibles au Canada d'être actionnaires de RBC, une légère hausse par rapport à 2010.
- Comparativement à 143,9 millions de dollars en 2010, nous avons investi 162,7 millions de dollars, sous forme de dépenses directes et indirectes, dans la formation structurée et le développement de carrière.
- Nous avons lancé, pour nos employés au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni, des programmes qui permettent de profiter de rabais sur des produits, des voyages et des services.

## Projets pour 2012

- Nous examinerons et actualiserons nos directives en matière d'adaptation du lieu de travail, d'accessibilité et de congés pour motif religieux pour en arriver à une compréhension commune, à une approche cohérente et à une amélioration continue au sein de RBC partout dans le monde.
- Nous renforcerons nos lignes directrices actuelles sur l'utilisation des médias sociaux par les employés en vue de mieux tirer parti de ces nouvelles technologies.
- Nous continuerons d'examiner les programmes de rémunération pour nous assurer qu'ils sont concurrentiels sur le marché, qu'ils permettent d'attirer et de conserver les employés talentueux, et qu'ils concordent avec les intérêts des actionnaires ainsi qu'avec nos principes de rémunération selon le rendement et de bonne gestion du risque.
- Nous mettons au point un nouveau système en ligne qui améliorera la façon dont les employés et les directeurs abordent la planification du perfectionnement professionnel et la gestion du rendement.

| Priorités   | Faits saillants de 2011   | Projets pour 2012   |
|---|---|---|
| Respecter la diversité et promouvoir l'inclusion                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous avons étendu notre programme Mentorat réciproque pour Dialogue sur la diversité en y ajoutant près de 500 nouveaux participants.</li> <li>■ Nous avons accru la représentation des minorités visibles (de 28 % en 2010 à 29 % en 2011) et des personnes handicapées (de 3,5 % à 4,2 %) au sein de notre effectif canadien.</li> <li>■ RBC s'est classée parmi les meilleurs employeurs pour la diversité au Canada, les meilleurs employeurs du Canada pour les nouveaux Canadiens et les meilleurs employeurs pour les Canadiens de plus de 40 ans, selon Mediacorp Canada Inc. ; de plus, notre division de gestion de patrimoine aux États-Unis a été consacrée l'un des meilleurs milieux de travail par la Human Rights Campaign.</li> <li>■ Deux femmes se sont ajoutées au Conseil d'administration.</li> <li>■ Le nombre de membres de nos Groupes-ressources des employés a affiché une augmentation allant jusqu'à 50 % dans certains groupes.</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous produirons de l'information sur l'atteinte de nos objectifs fixés dans la Stratégie RBC en matière de diversité<sup>MC</sup> 2009 à 2011, et nous établirons de nouveaux objectifs dans le cadre de la nouvelle Stratégie RBC en matière de diversité 2012 à 2015.</li> <li>■ Nous poursuivrons nos efforts visant à accroître la représentation des femmes et des minorités visibles à des postes de direction au moyen du recrutement et du perfectionnement ciblés.</li> </ul>                               |
| Promouvoir une culture qui favorise la participation des employés | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous avons favorisé une forte motivation chez les employés et continué de dépasser la norme de référence pour les sociétés nord-américaines à rendement élevé (North American High Performance Companies).</li> <li>■ RBC s'est classée parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada (Mediacorp), les meilleurs milieux de travail au Canada (Great Place to Work Institute Canada) et les dix cultures d'entreprise les plus admirées au Canada (Waterstone Human Capital).</li> <li>■ RBC est considérée comme un employeur potentiel attrayant, et nous avons reçu environ 500 000 demandes d'emploi en ligne au Canada.</li> <li>■ Les employés de RBC ont continué de recommander RBC à titre d'endroit où il fait bon travailler : 32 % des nouvelles embauches sont issues de recommandations d'employés de RBC.</li> <li>■ 85 % des employés sondés ont indiqué qu'il est très important que leur employeur soit une bonne entreprise citoyenne, et qu'ils considèrent RBC comme telle.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous chercherons des façons innovatrices d'offrir une gamme de récompenses aux employés, de leur permettre de contribuer aux objectifs stratégiques et de renforcer leur engagement envers notre vision et nos valeurs.</li> <li>■ Nous déploierons à l'échelle de l'entreprise un nouveau système en ligne qui facilitera la gestion du rendement pour les employés et qui améliorera le soutien et la rétroaction qui leur sont offerts afin de contribuer à l'atteinte de leurs objectifs de carrière.</li> </ul> |



## Enjeux

| Diversité du personnel   |  |
|--|--|
| <b>Enjeu</b><br>L'évolution démographique des marchés locaux, la mondialisation des options de recrutement et la mobilité des travailleurs* se traduisent par une plus grande diversité des marchés de la clientèle et de l'emploi. Pour recruter, retenir et gérer efficacement une main-d'œuvre diversifiée, les organisations doivent être en mesure de composer avec une gamme plus étendue de besoins, d'attentes et de compétences des employés.                       | <b>Position de RBC</b><br>Nous croyons qu'il est de bonne politique, pour les entreprises, d'offrir les mêmes occasions d'emploi à tous, peu importe leur race, leur âge, leur sexe, leurs capacités physiques et mentales, leur orientation sexuelle et leur origine. RBC est considérée comme un chef de file dans ce domaine. Nous favorisons non seulement l'acceptation de la diversité, mais aussi l'utilisation proactive de la diversité de l'effectif pour aboutir à des résultats nouveaux ou différents.<br><br>Nous avons des objectifs de diversité pour la main-d'œuvre et une stratégie pour la promouvoir, tant en interne qu'en externe. Nous avons contribué à accroître la sensibilisation à la diversité par des études, de la formation, du mentorat, des Groupes-ressources des employés et d'autres programmes. |
|  | <b>Perspectives</b><br>Nous produisons de l'information sur l'atteinte de nos objectifs fixés dans la Stratégie RBC en matière de diversité 200 à 2011 et nous établissons de nouveaux objectifs dans le cadre de la nouvelle Stratégie RBC en matière de diversité 2012 à 2015.<br><br>En 2012, nous mettons en place un nouveau programme de communications internes intitulé La diversité à l'œuvre <sup>MC</sup> , conçu pour faire connaître des employés qui contribuent activement à l'exploitation du potentiel de la diversité et de l'inclusion à RBC.<br><br>Nous continuerons de parler publiquement de la nécessité et de la valeur d'une meilleure intégration économique des nouveaux arrivants au Canada, ainsi que d'appuyer les initiatives connexes sous forme de dons et de commandites.                           |
| Évolution du milieu de travail   |  |
| <b>Enjeu</b><br>Les employés veulent aujourd'hui plus de souplesse et pouvoir choisir comment, quand et où ils travaillent. De leur côté, les employeurs se battent pour attirer une main-d'œuvre compétente, mobile* et mondialisée, tout en faisant face à une conjoncture difficile sur les marchés. Cela amène nombre d'entreprises à se doter de stratégies de mobilité en utilisant les nouvelles technologies pour attirer et s'attacher des employés très qualifiés. | <b>Position de RBC</b><br>RBC croit que des choix variés et équilibrés contribuent à une conciliation travail/vie privée efficace et à la motivation des employés, ce qui, au bout du compte, favorise la réussite de l'entreprise. Nous proposons diverses options de travail allant de la mobilité intégrale au bureau traditionnel. Certains employés de RBC travaillent sur la route, à la maison, à un bureau satellite, au sein d'une équipe virtuelle mondiale ou dans un système de bureaux de passage où des postes de travail qui ne sont attribués à personne en particulier sont réservés au besoin.<br><br>En 2011, nous avons observé une hausse de 47 % des employés des centres de contact qui travaillent de la maison.   |
|  | <b>Perspectives</b><br>Nous continuerons d'encourager le télétravail lorsque la situation s'y prête, et nous prévoyons créer d'autres lieux de travail semblables au Centre RBC <sup>MC</sup> situé au centre-ville de Toronto, qui intègre les concepts environnementaux et contemporains les plus modernes et novateurs en matière de bureaux.   |

\* La mobilité des travailleurs renvoie à la possibilité, au besoin ou au désir accrus des employés de travailler à partir d'un lieu non conventionnel, qu'il soit physique ou virtuel. Par exemple, il peut s'agir d'une équipe de vente mobile, de télétravail, d'un bureau satellite, de technologies collaboratives ou d'un lieu de travail variable (Flexiplace).

## Enjeux (suite)

| Vieillessement de la main-d'œuvre |   |
|-----------------------------------|---|
| Enjeu                             | <p>La main-d'œuvre prend rapidement de l'âge et les experts s'entendent pour dire que ce vieillissement aura une incidence profonde sur le milieu de travail. Certaines entreprises sont mal préparées à affronter les défis associés au vieillissement de la main-d'œuvre, et les connaissances générales sont limitées en ce qui a trait aux pratiques de gestion efficace des ressources humaines pour un effectif plus âgé.</p>   |
|                                   | <p><b>Position de RBC</b></p> <p>RBC a toujours su anticiper les tendances démographiques et y réagir. Nous avons été l'une des premières sociétés nord-américaines à intégrer le partage d'emploi, l'horaire flexible et d'autres options de travail souples. Nous offrons plusieurs initiatives et programmes intéressants pour les employés plus âgés, comme des options de souplesse en milieu de travail, la retraite progressive, l'assurance maladie et la promotion du bien-être.</p> <p>Depuis deux ans, RBC se classe également parmi les meilleurs employeurs pour les Canadiens de plus de 40 ans (Mediacorp) en raison de sa prise en compte des besoins particuliers des employés dont la carrière est déjà bien établie.</p> <p><b>Perspectives</b></p> <p>Les défis posés par les changements démographiques et le vieillissement de la main-d'œuvre nécessitent des approches et des solutions diversifiées. En 2012, RBC continuera de considérer l'âge comme un aspect de l'effectif diversifié dont il faut tenir compte et tirer parti, ainsi que d'améliorer ses aptitudes de planification à long terme.</p> |

## Principes et politiques

Chaque employé de RBC est guidé par notre vision – « Toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients » – et par nos valeurs – Service, Travail d'équipe, Responsabilité, Diversité et Intégrité.

### Principes de travail

Les principes de travail de RBC définissent le genre d'employeur que nous voulons être et guident nos efforts incessants pour soutenir la réussite commune de nos employés, de nos clients et de nos actionnaires. Voici quelques-uns de nos principes :

**Passion pour la réussite des clients :** Nous sommes reconnaissants envers nos employés d'avoir à cœur de faire passer les clients avant tout et d'améliorer constamment notre capacité de contribuer à la réussite de nos clients.

**Diversité des besoins et des contributions des employés :** Nous prônons la diversité des employés, des compétences et des idées. Nous favorisons un environnement où les employés de différentes origines aux expériences diverses s'entraident pour créer des solutions gagnantes pour nos clients.

**Environnement de travail propice à un rendement élevé :** Notre passion pour la réussite nous incite à toujours faire de notre mieux. Nous avons le personnel et les ressources pour créer un environnement de travail qui favorise un rendement élevé, et nous veillons à ce que les résultats de chacun soient dûment reconnus et récompensés.

**Perfectionnement professionnel :** Nous offrons à nos employés des moyens de perfectionnement pour faire progresser leur carrière, notamment les outils, le soutien et la formation nécessaires pour bien s'acquitter de leurs fonctions. En échange, nous attendons d'eux qu'ils progressent et excellent dans leur métier en vrais professionnels, et qu'ils assument leurs responsabilités dans la planification de leur carrière.

**Excellence en gestion du personnel :** Les cadres ont une grande influence sur la motivation et le rendement des employés. Nous sommes conscients de leur rôle et nous voulons les aider à devenir des leaders efficaces et inspirants, et des gestionnaires de personnes qui améliorent la qualité de vie des employés au travail et les motivent.

**Partenariat pour la réussite commune :** Nous croyons que pour assurer la réussite de chaque personne, des équipes et de l'organisation dans son ensemble, nous devons avoir un but commun soutenu par une communication ouverte, un respect mutuel et la responsabilité partagée des résultats.

### Politiques

Nos politiques étayent nos principes de travail. Le comportement de nos employés est régi par un Code de déontologie général et par des politiques plus ciblées. Le Comité des ressources humaines et le Comité de gestion du risque du Conseil d'administration passent en revue et approuvent à intervalles réguliers les révisions apportées au Code. Tous les membres du personnel doivent réussir un programme d'apprentissage en ligne sur le Code. Il s'agit d'une condition d'emploi à RBC.

Ils doivent tous réaffirmer leur compréhension du Code et confirmer qu'ils y adhèrent au moins une fois tous les deux ans. Les employés qui occupent certains postes clés, comme les membres de la haute direction et les responsables de la surveillance des finances, doivent faire de même chaque année.

### Diversité/Équité en matière d'emploi

Notre Code de déontologie définit notre engagement à promouvoir l'égalité des chances dans tous nos rapports avec les employés, les clients, les fournisseurs et toute autre personne. Toutes les sociétés membres de RBC respectent les lois sur les droits de la personne et sur la non-discrimination des divers territoires où elles exercent leurs activités. Là où les lois n'interdisent pas la discrimination ou permettent un traitement différentiel, nous sommes résolus à mettre quand même en pratique les principes de non-discrimination et nous veillons à ne pas exercer nos activités d'une manière qui perpétue les préjugés ou dresse des obstacles devant certaines personnes.

Afin d'offrir l'égalité d'accès à l'emploi, nos sociétés canadiennes de droit fédéral élaborent des plans annuels d'équité en matière d'emploi, tandis que nos sociétés situées aux États-Unis sont assujetties à la législation sur la promotion sociale et sur l'égalité d'accès à l'emploi (Equal Employment Opportunity). Nos plans d'équité en matière d'emploi comprennent des programmes, des activités et des objectifs qui nous

permettent de recruter et de maintenir un effectif qui représente bien les collectivités dans lesquelles nous travaillons et nous vivons.

Nos unités situées au Royaume-Uni se conforment à une politique d'égalité d'accès (Equal Opportunity Policy – EOP) pour le recrutement d'employés. Dans les Antilles, nous envisageons l'adoption des normes canadiennes dans un avenir rapproché.

#### Heures de travail

Nos unités ont des politiques sur les heures de travail qui permettent aux employés d'offrir une grande qualité de service à la clientèle tout en leur laissant du temps pour d'autres responsabilités et d'autres activités qui les intéressent. Nos programmes Travail/Vie privée leur offrent aussi, en option, des semaines de travail modifiées et comprennent des processus pour mettre en place des horaires de travail adaptés. Pour en savoir plus sur ces programmes, veuillez consulter la page 78

#### Philosophie en matière de rémunération et Régime de rémunération globale

Notre philosophie en matière de rémunération est fondée sur quatre principes clés :

- La rémunération va de pair avec les intérêts des actionnaires.
- La rémunération adhère aux principes de saine gestion du risque.
- RBC établit la rémunération selon le rendement.
- La rémunération permet à RBC d'attirer et de retenir les employés talentueux.

Nos programmes de rémunération sont conçus conformément à ces principes, en fonction des différentes activités que nous exerçons et des différents marchés dans lesquels nous le faisons. Pour demeurer concurrentiels, nous revoyons régulièrement ces programmes.

Notre rémunération globale comprend ce qui suit :

- Salaire de base
- Prime d'encouragement fondée sur le rendement
- Régimes d'épargne et d'actionnariat
- Programmes d'avantages sociaux

- Programmes de retraite
- Possibilité d'apprentissage et de carrière
- Souplesse du cadre de travail
- Initiatives axées sur le bien-être
- Subventions du programme de bénévolat
- Programme de bourses d'études
- Programmes de rabais
- Programme d'aide aux employés

#### Respect en milieu de travail

Notre Code de déontologie définit notre engagement à maintenir des lieux de travail caractérisés par le professionnalisme et le respect de la dignité de toutes les personnes avec lesquelles les employés ont des interactions.

Nous nous attendons à ce que chaque employé respecte la différence de ses collègues, des clients et des autres personnes. Cela comprend le sexe, la race, la couleur, l'âge, les handicaps, l'orientation sexuelle, les origines ethniques et la religion. Des politiques protègent nos employés contre le harcèlement, les comportements irrespectueux ou déplacés et les représailles, et nous prenons toutes les mesures raisonnables possibles pour assurer un cadre de travail empreint de respect mutuel. De la même manière, RBC s'attend à ce que tous les employés assument personnellement la responsabilité de leurs interactions, de leurs communications et de leurs comportements pour maintenir un cadre de travail dans lequel règne le respect de chacun.

Nous renforçons les conseils que nous donnons aux employés au moyen d'une Politique de respect en milieu de travail qui s'applique à l'échelle de l'entreprise. Fondée sur les principes définis dans notre Code de déontologie, cette politique met l'accent sur la prévention de la violence, du harcèlement et de la discrimination au travail, et précise quand, comment et à qui les employés peuvent signaler toute préoccupation à cet égard.


Toutes les plaintes pour harcèlement, comportement irrespectueux ou déplacé ou représailles donnent rapidement lieu à des enquêtes approfondies et impartiales.

## Autres enjeux

Sans avoir nécessairement de politique formelle pour tous les enjeux, nous avons des opinions précises sur les sujets suivants :

### Liberté d'association

Nous exerçons nos activités dans 58 pays. La majorité de notre effectif est employée en Amérique du Nord, où la syndicalisation n'est pas le système principal de gestion des relations avec le personnel dans le secteur des services financiers.

En 2011, environ 2,5 % de nos employés étaient représentés par un syndicat indépendant ou couverts par des conventions collectives. Ils travaillent tous dans les Antilles. 

Là où les employés sont syndiqués, nous cherchons à établir de manière proactive un dialogue avec les syndicats sur des questions qui peuvent concerner les employés qu'ils représentent. Nous cherchons à créer un environnement dans lequel les travailleurs ne sentent pas la nécessité d'être représentés par des tiers, tout en respectant le droit de choisir de chaque employé.

### Droits de la personne

Nos unités respectent toutes les lois sur les droits de la personne ou sur la non-discrimination des divers territoires où elles exercent leurs activités, notamment la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Ces lois interdisent généralement les distinctions fondées sur la race, la couleur, la religion, les croyances, l'âge, le sexe, la situation matrimoniale, l'orientation sexuelle et les handicaps.

Là où les lois n'interdisent pas la discrimination ou permettent d'établir un traitement différentiel, nos unités, conformément à notre Code de déontologie, sont néanmoins résolues à mettre en pratique les principes de non-discrimination ; elles veillent donc à ne pas exercer leurs activités d'une manière qui perpétue les préjugés ou dresse des obstacles devant certaines personnes. Le Code de déontologie est revu et approuvé par le Conseil d'administration à intervalles réguliers. Il est disponible partout dans l'entreprise et sur notre site Web.

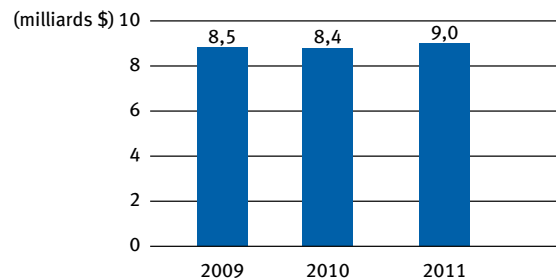
## Récompenses

Les employés apprécient la rémunération monétaire, mais aussi d'autres formes de rétribution. Nous savons que les besoins varient d'un employé à l'autre, et nous en tenons compte en offrant un programme de rémunération globale proposant souplesse et choix, et qui incite chacun à partager la responsabilité de la réussite.

La rémunération globale de RBC repose sur :

- une rémunération concurrentielle comprenant des primes d'encouragement fondées sur le rendement ;
- des programmes d'épargne et d'accumulation de patrimoine à court et à long terme ;
- des avantages sociaux au choix permettant à chaque employé d'adapter sa protection à ses besoins ;
- un environnement de travail positif, sûr et souple ;
- des perspectives de formation et d'avancement.

### Rémunération et avantages sociaux de l'effectif (dans le monde)\*



\* Les résultats portent sur les activités poursuivies et excluent donc les activités abandonnées. Voir les détails dans la section « À propos du présent rapport », à la page 2.

### Programmes de rémunération et d'encouragement

La rémunération de la majorité de nos employés comprend un salaire et un programme de primes d'encouragement à court terme. Nous participons chaque année à plus de 100 études comparatives externes pour nous assurer que notre rémunération demeure concurrentielle.

Le programme de primes d'encouragement à court terme de RBC récompense le rendement individuel des employés, le rendement de leur unité opérationnelle et celui de RBC dans son ensemble. Selon la nature de leur travail, certains employés peuvent également participer à des programmes de rémunération sous forme de prime de vente ou de commission.

## Programmes de retraite et d'épargne

Des programmes d'épargne et de retraite aident les employés à préparer leur retraite.

### Canada

Ils peuvent aussi faire fructifier plus rapidement leurs économies personnelles ou leur épargne-retraite en participant à notre programme d'épargne. Ce programme offre la commodité des retenues sur la paie et la possibilité de devenir actionnaire de RBC en achetant des actions ordinaires du groupe. Les cotisations de l'employé peuvent aller jusqu'à 6 % de leur salaire et RBC verse une contribution de contrepartie de 50 % de cette épargne. Grâce à ce programme, environ 77 % des employés admissibles sont actionnaires de RBC.

### États-Unis

Aux États-Unis, RBC offre un régime 401(k) souple, ainsi qu'un programme d'accumulation de patrimoine qui permet aux employés admissibles de convertir leur revenu en économies à long terme.

### Autres régions

Dans les pays autres que le Canada et les États-Unis, RBC propose divers régimes de retraite à cotisations déterminées et à prestations déterminées.

### Avantages sociaux

Nous offrons un régime d'avantages sociaux de base ainsi que des options souples pour donner aux employés une protection à prix abordable et concurrentiel. Les employés à temps partiel ont aussi droit aux avantages sociaux.

### Programmes en milieu de travail

Nos politiques et programmes internes donnent aux employés la souplesse et le soutien dont beaucoup ont besoin pour conjuguer travail et vie familiale. En voici une liste :

- Des services-conseils pour concilier travail et vie privée.
- Des congés de maternité, parentaux et de responsabilité familiale.
- La possibilité de reprendre le travail graduellement ou selon des horaires de travail adaptés.
- Des services d'aide d'urgence pour les personnes âgées et des haltes-garderies pour les enfants dans plusieurs grands centres urbains.
- Une retraite progressive, une option offerte aux employés admissibles qui souhaitent travailler trois ou quatre jours par semaine pendant une certaine période avant la retraite.
- Flexiplace, un programme qui donne aux employés la possibilité de travailler quelques jours ou toute la semaine à l'extérieur, généralement chez eux.
- Un horaire flexible qui permet aux employés admissibles qui le souhaitent de travailler une semaine normale de 37,5 heures, mais selon un horaire comportant une plage fixe et une plage mobile pour les heures d'arrivée et de départ, dans les limites établies par le directeur de l'employé.

### Santé, sécurité et bien-être

Notre Code de déontologie énonce notre engagement à assurer un environnement de travail sans danger à tous nos employés. Bon nombre de nos établissements possèdent également des politiques de sécurité qui leur sont propres.

Nos activités étant principalement menées dans des bureaux, elles présentent très peu de risques pour la santé et la sécurité au travail, mais nous offrons tout de même une formation en ligne sur le sujet à tous nos employés du Canada assujettis à la réglementation fédérale. Ce programme, qui permet aux employés d'améliorer leurs connaissances, établit clairement le rôle de chaque employé dans le maintien d'un milieu de travail sécuritaire.

Les problèmes de santé mentale, notamment le stress professionnel, peuvent avoir une incidence sur les milieux de travail de ce type et sur l'économie. Tous les employés ont accès à Carrefour-ressources Employés RBC, qui les aide à gérer tous les aspects de leur vie professionnelle et personnelle. Grâce à des services-conseils, à des consultations et à des ressources en ligne, ces programmes peuvent aider les employés et les personnes à leur charge à composer avec divers problèmes liés à la santé mentale et au travail, comme la

dépression, le stress et la conciliation travail-vie personnelle. L'utilisation du programme Carrefour-ressources Employés demeure importante : environ 9 à 10 % des employés partout dans le monde y ont recours chaque année.

Parmi nos autres initiatives, en 2011 :

- Nous avons continué d'intégrer des éléments de bien-être dans nos programmes d'avantages sociaux canadiens et américains. Les employés peuvent gagner des crédits-santé pour payer les primes de protections facultatives dans leur régime d'avantages sociaux.
- Nous avons encouragé les employés à mener une vie saine au moyen d'une évaluation annuelle des risques de santé, de campagnes de promotion du bien-être et d'initiatives de communication sur des sujets comme l'alimentation, l'activité physique et la santé mentale.
- Nous avons communiqué des renseignements et des nouvelles sur la grippe, y compris des mesures préventives de base et des conseils.
- Nous avons dirigé les employés vers des réseaux de soins médicaux et de soutien, notamment un service téléphonique jour et nuit assuré par une infirmière, des évaluations ergonomiques, des consultations auprès de diététistes et l'accès à des services de recherche et de recommandations qui permettent d'obtenir le nom et les coordonnées de spécialistes et de prestataires de soins médicaux.

### Souplesse

En 2011, plus de 30 % des employés participaient à une entente de travail souple à un moment ou à un autre :

- des heures de travail souples et des horaires adaptés;
- le télétravail à la maison ou dans un bureau satellite;
- des heures de travail réduites par l'intermédiaire d'ententes de partage d'emploi ;
- la possibilité d'acheter jusqu'à quatre semaines de vacances supplémentaires ;
- la possibilité de prendre un congé non rémunéré pour raisons personnelles, par exemple pour suivre des cours ou un perfectionnement professionnel ;
- une retraite progressive, en travaillant trois ou quatre jours par semaine pendant une certaine période avant leur départ à la retraite.

La souplesse de notre milieu de travail permet aux cadres de régler, au cas par cas, les différends qui peuvent survenir au travail.

### Apprentissage et perfectionnement professionnel

Nous offrons à nos employés des moyens de perfectionnement pour faire progresser leur carrière. Des programmes de formation et de perfectionnement structurés sont un complément important à la formation en cours d'emploi. En 2011, nous avons investi 162,7 millions de dollars dans de tels programmes (dépenses directes et indirectes). Quelques exemples :

- Notre système d'apprentissage en ligne, qui donne aux employés du monde entier des ressources et des moyens d'apprentissage qu'ils peuvent utiliser au travail et à la maison. Il a été mis à jour en 2011 pour offrir une fonction de recherche plus conviviale et une navigation simplifiée permettant d'accéder à l'information en moins de clics.
- Un guide d'information sur les carrières et un accès confidentiel à des ressources complètes de gestion de carrière en ligne. Plus de 36 000 employés ont utilisé cet outil depuis son lancement en 2006.
- Des programmes de formation structurés complets pour faciliter l'intégration des nouveaux employés. En 2011, plus de 3 500 employés ont suivi les programmes de formation pour les représentants du service clientèle, les directeurs de comptes, et les postes de représentants commerciaux et du service dans les centres de contact.
- Une extension des occasions de perfectionnement professionnel afin de couvrir une plus grande partie de nos unités, notamment les services de gestion de patrimoine, nos activités sur les marchés des capitaux au Royaume-Uni et aux États-Unis, ainsi que RBC dans les Antilles.
- Un projet pilote de gestion du talent. Ce projet sera mis en œuvre dans divers secteurs de RBC tout au long de 2012.

### Recrutement

Nous devons aussi préparer l'avenir en recrutant de nouveaux collaborateurs. Voici quelques-unes de nos principales activités de recrutement en 2011 :

- Des programmes de stages pour les diplômés des collèges et des universités.

- Un programme pour aider les employés handicapés et autochtones à trouver des occasions de carrière et à comprendre notre processus de sélection et de recrutement. Les candidats ont accès à une personne-ressource dans notre groupe de recrutement et reçoivent des commentaires constructifs sur les entrevues. Les candidats qualifiés dont la demande initiale n'est pas acceptée sont adressés à d'autres secteurs de RBC.
- Le lancement du Programme RBC de recrutement d'anciens militaires, qui traduit la grande valeur que nous accordons à la formation et à l'expérience militaires comme atout en milieu de travail. Ce programme vise la transition des militaires dans un contexte d'affaires, car ils peuvent enrichir l'entreprise de précieuses compétences comme le leadership et l'esprit d'équipe. Le programme permet à d'anciens militaires d'envisager RBC comme choix de carrière. Les participants ont l'occasion de joindre un réseau d'hommes et de femmes qui ont quitté les Forces canadiennes pour des carrières intéressantes au sein de RBC. Ils ont également accès à des occasions d'apprentissage et d'accompagnement, ainsi qu'à un programme de formation des nouveaux employés adapté à leur situation, afin de leur donner un bon départ vers une deuxième carrière réussie.

### Programme d'achats au rabais pour employés

Nous offrons aux employés des rabais sur nos services et produits bancaires, de placement et d'assurance au Canada et aux États-Unis. Des offres spéciales et des rabais leur sont également offerts en ligne par de grandes marques et par des entreprises locales fiables en Amérique du Nord et au Royaume-Uni.

## Diversité et inclusion

Considérée comme un chef de file au chapitre de la diversité, RBC a reçu de nombreux honneurs à ce titre, notamment dans le cadre des prix Catalyst Canada Honours ainsi qu'aux palmarès des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada, des meilleurs employeurs pour les Canadiens de plus de 40 ans et des meilleurs employeurs pour les nouveaux Canadiens (voir la page 15 pour obtenir des détails sur les prix). Nous jouons un rôle de premier plan dans la promotion de la diversité et la sensibilisation de la population à ce sujet. Nous favorisons le mentorat, appuyons le réseautage et les Groupes-ressources des employés, et fournissons de l'information par l'intermédiaire de plusieurs initiatives et programmes.

| Diversité de l'effectif (Canada)*   |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|
|   | 2011  | 2010  | 2006  |
| Femmes  | 66 %  | 67 %  | 70 %  |
| Femmes occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur                          | 46 %  | 46 %  | 46 %  |
| Femmes occupant un poste de haute direction   | 36 %  | 37 %  | 34 %  |
| Membres de minorités visibles**   | 29 %  | 28 %  | 24 %  |
| Membres de minorités visibles** occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur | 29 %  | 27 %  | 21 %  |
| Membres de minorités visibles** occupant un poste de haute direction                  | 15 %  | 14 %  | 9 %   |
| Personnes handicapées   | 4,2 % | 3,5 % | 3,2 % |
| Autochtones   | 1,6 % | 1,6 % | 1,6 % |

\* Les chiffres représentent les données sur l'équité en matière d'emploi en date du 31 octobre pour chaque année figurant au tableau, pour nos unités canadiennes assujetties à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Étant donné les variations que présentent les définitions juridiques et les restrictions législatives de par le monde, des données complètes pour les quatre groupes désignés (les femmes, les minorités visibles, les personnes handicapées et les Autochtones) ne sont disponibles qu'au Canada.

\*\* Au Canada, on définit les minorités visibles comme des personnes (autres que des Autochtones) qui ne sont pas d'origine caucasienne ou qui n'ont pas la peau blanche.

### Leadership

La création et le maintien d'un environnement propice à la diversité, à l'inclusion et à la collaboration exigent un effort collectif auquel tous les échelons doivent participer. Notre président et chef de la direction préside le Conseil de direction sur la diversité, qui a été fondé pour établir des stratégies et des objectifs et pour nommer des champions de la diversité parmi les membres de la haute direction en Amérique du Nord,



dans les Antilles et au Royaume-Uni. Des conseils sur la diversité dans les unités opérationnelles contribuent également à favoriser la diversité et l'inclusion. En 2011, nous avons formé des conseils sur la diversité dans les Antilles, dans notre secteur de l'assurance, ainsi qu'au sein de la Gestion des risques du Groupe, afin de veiller à la réalisation des objectifs et des initiatives en matière de diversité.

Nos dirigeants sont également actifs dans les collectivités, où ils participent à des débats publics, à des tables rondes et à des ateliers dont l'objectif est de promouvoir la diversité au travail.

À RBC, une vaste équipe de leaders contribue à faire la promotion de la diversité en posant des gestes directs et en inspirant les autres, que ce soit au sein de l'entreprise ou ailleurs. Ces ambassadeurs de la diversité, qu'on appelle chefs de file, ont accès à un site intranet qui les outille pour communiquer et promouvoir l'histoire de la diversité à RBC tant en interne qu'à l'extérieur. Plus de 700 chefs de file représentent RBC au travail, dans la collectivité, à des conseils d'organisations pertinentes et à des événements clientèle.

### Accroître la sensibilisation à la diversité

Pour promouvoir la diversité, RBC partage ses connaissances et encourage les débats sur son incidence sur les entreprises, les collectivités et l'économie.

### Stratégie RBC en matière de diversité<sup>MC</sup>

La Stratégie RBC en matière de diversité énonce notre stratégie, nos priorités et nos objectifs dans le domaine de la diversité. Ce document décrit comment nous allons continuer de renforcer notre position de chef de file de la diversité au Canada, rehausser nos efforts pour favoriser la diversité et l'inclusion dans nos divisions américaines et internationales, et prendre de nouvelles initiatives, au besoin, pour tenir notre engagement à respecter la diversité. Nous avons réalisé des progrès importants concernant plusieurs de nos objectifs et de nos mesures à prendre.



[rbc.com/diversite](http://rbc.com/diversite)

### Programmes de soutien de la diversité

Nous participons à différents programmes de soutien de la diversité internes et externes.

Depuis 1996, nous avons participé à trois programmes de stages, en collaboration avec l'organisme Avantage

Carrière, afin de donner de l'expérience et d'offrir des emplois rémunérés à des diplômés récents et à de nouveaux arrivants au Canada. Environ 70 % des stagiaires placés dans les programmes Avantage Sans Limites et Avantage Professionnels sont entrés ensuite au service de RBC à temps plein.

| Stages Avantage Carrière   |           |           |           |
|--|-----------|-----------|-----------|
|  | 2011      | 2010      | 2009      |
| Avantage Carrière (pour diplômés récents)  | 16        | 3         | 5         |
| Avantage Sans Limites (pour diplômés handicapés)                                 | 13        | 34        | 27        |
| Avantage Professionnels (pour professionnels reconnus sur le plan international) | 23        | 40        | 36        |
| <b>Total</b>   | <b>52</b> | <b>77</b> | <b>68</b> |

Lors de la soirée de remise des prix 2011 de l'organisme Avantage Carrière, RBC a reçu le prix des programmes Avantage Sans Limites et Avantage Professionnels dans la catégorie du secteur privé.

### Avancement des femmes

Le perfectionnement et l'avancement des femmes au sein de notre effectif comptent parmi les grands objectifs de la Stratégie RBC en matière de diversité. Le développement des entreprises appartenant à des femmes est également de toute première importance pour RBC. Nous faisons partie du Diversity Business Network, un point d'accès où les entreprises, les associations, les organisations et les organismes gouvernementaux peuvent communiquer, collaborer et élaborer des stratégies pour accroître les débouchés des entreprises dont les propriétaires sont issus des minorités. RBC est aussi membre et commanditaire inaugural de WEConnect Canada, un organisme canadien sans but lucratif qui accrédite les entreprises appartenant à des femmes et gérées et contrôlées par des femmes dans une proportion d'au moins 51 %. Cet organisme met les femmes chefs d'entreprise en rapport avec les grandes sociétés et les administrations publiques du monde entier qui, dans une proportion croissante, recherchent des fournisseurs diversifiés et innovateurs.

### Programmes de soutien à l'emploi des Autochtones

Nous voulons augmenter le nombre d'employés autochtones dans notre effectif grâce à des programmes et à un recrutement actifs. Nous appuyons des programmes qui facilitent l'intégration des employés autochtones à notre milieu de travail.



[rbcbanqueroiyale.com/commerciaux/autochtones/employment-education.html](http://rbcbanqueroiyale.com/commerciaux/autochtones/employment-education.html)

#### Programmes visant à augmenter le nombre d'employés autochtones


|   |  |
|---|--|
| Programme de bourses d'études pour les Autochtones                                    | Ce programme est conçu pour aider les étudiants autochtones à terminer leurs études postsecondaires. Les étudiants sélectionnés obtiennent une bourse pour payer leurs droits de scolarité, leurs manuels, leurs fournitures et leurs frais de subsistance. En 2011, RBC a accordé une bourse à dix étudiants au Canada. Depuis le lancement du programme en 1992, nous avons distribué 108 bourses d'une valeur totale de 1,2 million de dollars. |
| Programme de recrutement Profitez de votre potentiel <sup>MC</sup>                    | Ce programme permet aux Autochtones et aux personnes handicapées d'explorer des possibilités d'emploi et de comprendre les processus de recrutement. En 2011, 93 personnes ont pris part au programme. Depuis son lancement en 2006, plus de 610 personnes y ont participé.  |
| Programme de RBC Les études d'abord et programme de stages d'été pour les Autochtones | Ces programmes font travailler des étudiants autochtones des niveaux secondaire, collégial et universitaire dans nos bureaux. Les étudiants reçoivent une formation de représentant du service clientèle et de directeur de comptes, et ils acquièrent une expérience directe en succursale. Pendant les vacances scolaires de 2011, 55 étudiants ont participé aux deux programmes.   |

#### Programmes visant à faciliter le passage au monde du travail

|  |   |
|--|---|
| Groupe-ressource des employés Royal Eagles | Ce groupe interne, l'un des plus anciens GRE actifs à RBC, compte plus de 450 membres dans l'ensemble du Canada.  |
| Formation sur la culture autochtone        | Tous les recruteurs de RBC doivent suivre un cours de sensibilisation à la culture autochtone. Tous les employés peuvent également suivre cette formation sur notre système d'apprentissage en ligne.   |
| Réseau social des employés autochtones     | Ce réseau social interne a été créé en 2010 pour contribuer au regroupement des employés autochtones et des personnes qui les soutiennent partout au Canada. Des fonctions semblables à celles de Facebook permettent aux employés d'interagir, de collaborer, de partager des connaissances et d'établir des liens d'amitié. |

### Formation et mentorat sur la diversité

Nous voulons offrir de la formation, un accompagnement et du mentorat pour assurer le perfectionnement continu et soutenir une main-d'œuvre riche et diversifiée.

|   |  |
|---|--|
| Webémissions de formation sur la diversité à l'intention des gestionnaires de personnes   | En 2011, RBC a produit des webémissions pour tous les gestionnaires de personnes afin de les aider à comprendre leur rôle et leurs responsabilités en vue de créer un milieu accueillant pour les personnes handicapées.   |
| Programme d'apprentissage en ligne sur la diversité à l'intention de tous les employés  | RBC propose plus de 100 activités d'équipe et activités individuelles dont les employés et les équipes peuvent se servir pour approfondir leur compréhension de la diversité et se sensibiliser davantage à cette réalité.   |
| Dialogue sur la diversité <sup>MC</sup>   | Ce programme met des femmes occupant des postes de niveau intermédiaire ou des employés membres de minorités visibles en contact avec des cadres supérieurs aux expériences et aux formations différentes, afin que chacune puisse apprendre de l'autre et approfondir ses connaissances sur le leadership et la diversité. En 2011, plus de 470 employés ont participé au programme. Depuis 2006, près de 1 000 employés ont participé à un Mentorat réciproque pour Dialogue sur la diversité. |
| Programme d'apprentissage en ligne sur la sensibilisation aux cultures autochtones<br> | Ce programme, adopté en 2010, donne aux employés l'occasion de découvrir les valeurs, les coutumes, les croyances et les aspirations des peuples des Premières Nations, des Métis et des Inuits à l'aide de modules traitant de divers sujets comme la culture, l'histoire et les communications interculturelles.   |
| Talk English Café de RBC  | Ce programme de formation virtuelle de huit semaines s'adresse aux employés qui souhaitent améliorer leur anglais à l'oral. Les participants utiliseront l'anglais avec plus de confiance, que ce soit en contexte d'affaires ou dans leur vie personnelle. Chaque semaine, les participants apprennent de nouvelles stratégies et méthodes de communication, le tout axé sur les valeurs fondamentales et l'engagement communautaire de RBC.  |
| Moments d'apprentissage sur la diversité  | Ces capsules Web de trois à cinq minutes conçues sont affichées sur le site intranet de RBC et accessibles à tous les employés. Elles visent l'amélioration des connaissances sur la diversité et l'inclusion.   |

### Groupes-ressources des employés

Un Groupe-ressource des employés (GRE) est un réseau organisé et dirigé par des employés qui aident les autres membres du groupe à se perfectionner, sur le plan personnel et professionnel, par l'intermédiaire du mentorat réciproque, de l'accompagnement dans la formation et de la constitution de réseaux. Les GRE contribuent à créer un environnement de travail qui favorise l'inclusion en aidant les autres à comprendre les besoins particuliers de leurs membres. Les groupes qui se sont dotés d'une charte et que RBC reconnaît officiellement reçoivent un budget annuel et un soutien en matière de communication. En 2011, les groupes suivants étaient représentés par des Groupes-ressources des employés :

#### Canada

- Femmes sur les marchés des capitaux
- Employés autochtones
- Employés gais, lesbiennes, bisexuels et transgenres
- Employés handicapés
- Nouveaux Canadiens et minorités visibles

#### États-Unis

- Employés gais, lesbiennes, bisexuels et transgenres
- Employés membres de minorités visibles
- Femmes occupant un poste de conseillère financière

#### Royaume-Uni

- Parents qui travaillent
- Employés gais, lesbiennes, bisexuels et transgenres

## Engagement

### Gestion du personnel

Les employés du groupe sont gérés par plus de 8 000 gestionnaires de personnes. Ces cadres jouent un rôle de premier plan dans la création d'un environnement de travail motivant, et RBC investit dans des ressources pour les aider. Parmi les grandes initiatives figurent :

- Une évaluation 360° qui permet aux cadres de tous les échelons d'obtenir des commentaires de leurs collègues, de leurs employés et de leurs propres supérieurs.
- Des résultats des sondages d'opinion auprès des employés effectués dans les services des gestionnaires de personnes.
- Un bulletin mensuel spécialement destiné aux gestionnaires de personnes contenant des conseils et des renseignements sur des programmes et des initiatives, ainsi que des annonces anticipées des prochains changements et de nouvelles ressources en ligne.

- Une série de webémissions pour aider les gestionnaires de personnes et les employés à étudier des sujets traitant de gestion du rendement.
- Des ressources en ligne, offrant un accompagnement, de l'information, des outils et des formules.
- Une nouvelle formation sur les éléments indispensables pour les gestionnaires de personnes nouvellement promus. Quelque 40 % d'entre eux ont participé en 2011.
- Une série de modules d'apprentissage à l'intention des gestionnaires de personnes, où la formation est adaptée en fonction de leur expérience. En 2011, plus de 2 500 gestionnaires ont terminé au moins un de ces modules. Depuis que ces modules d'apprentissage ont été mis à leur disposition, environ 60 % des gestionnaires de personnes ont terminé au moins un module.

### Sondages d'opinion auprès des employés

Notre objectif est de demeurer une des sociétés les plus performantes. Une grande partie de notre réussite dépend de notre capacité d'écouter nos employés et de tenir compte de leurs commentaires, et nous effectuons régulièrement des sondages auprès des employés depuis 1981. Nous comparons les résultats que nous obtenons à ceux des sociétés et institutions financières nord-américaines les plus performantes et à nos résultats passés. Nous soulignons nos réussites, communiquons un sommaire des résultats aux directeurs et aux employés, et intervenons lorsque des améliorations sont nécessaires.

### Sondage d'opinion auprès des employés en 2011

En 2011, nous avons mené auprès d'un groupe d'employés (version restreinte du sondage auprès de tous les employés) un sondage d'opinion qui mettait l'accent sur les priorités établies dans le sondage de 2010. Les résultats de ce sondage restreint, auquel ont participé environ 21 000 employés, indiquent ce qui suit :

- Les employés continuent de démontrer une solide motivation et d'appuyer vigoureusement la vision et les valeurs de RBC, ce qui concorde avec les résultats de sondages antérieurs. Comparativement à d'autres sociétés nord-américaines performantes, nous avons obtenu une bonne note dans l'indice de référence Towers Watson.

- Les employés sont fiers de faire partie de RBC et ils appuient nos objectifs. Les résultats de 2011 à cet égard affichent une hausse par rapport à 2010.
- Un plus grand nombre d'employés comprennent bien l'importance de leur rôle dans l'atteinte de nos objectifs stratégiques et se sentent bien outillés.
- La conviction des employés que RBC est un excellent endroit où faire avancer sa carrière demeure à la hausse. Un plus grand nombre d'employés considèrent que leur supérieur appuie leur croissance et leur perfectionnement, tout en leur offrant la souplesse nécessaire pour répondre à leurs besoins personnels et familiaux.

#### Prix des meilleurs employeurs

En 2011, RBC a été reconnue comme l'un des meilleurs employeurs par les organismes suivants, de même que par ses employés. D'ailleurs, environ 32 % des personnes que nous avons embauchées en 2011 avaient été recommandées par nos propres employés.

- Palmarès des 100 meilleurs employeurs au Canada pour 2012 (Mediacorp)
- Palmarès des meilleurs milieux de travail au Canada pour 2011 (Great Place to Work Institute Canada)
- Palmarès des meilleurs employeurs pour les Canadiens de plus de 40 ans (Mediacorp)
- Palmarès des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada (Mediacorp)
- Palmarès des meilleurs employeurs du Canada pour les nouveaux Canadiens (Mediacorp)
- Palmarès des meilleurs lieux de travail selon la Human Rights Campaign (remis à RBC Gestion de patrimoine – États-Unis)
- Palmarès des dix cultures d'entreprise les plus admirées au Canada (Waterstone Human Capital)

#### Incidence des programmes pour la responsabilité d'entreprise

Les employés constituent un groupe de parties prenantes important, et nous devons bien comprendre comment ils perçoivent la responsabilité d'entreprise de RBC. RBC invite chaque année ses employés à participer à un sondage sur la responsabilité d'entreprise. En 2011, plus de 3 500 employés ont répondu à ce sondage.

Parmi les participants, 85 % jugent qu'il est « très » important de travailler pour une société considérée comme une bonne entreprise citoyenne. De plus, 69 % des répondants ont indiqué qu'ils sont très susceptibles de recommander RBC comme employeur et 72 % sont très susceptibles de recommander RBC comme prestataire de services selon son dossier de

citoyenneté d'entreprise. Plus de 78 % des répondants qui travaillent directement avec les clients ont indiqué que la réputation de bonne entreprise citoyenne dont jouit RBC a contribué à attirer de nouveaux clients. Il s'agit d'une hausse par rapport au résultat de 2010, soit 69 % (67 % en 2009).

Ces résultats annuels nous aident à élaborer notre stratégie en matière de responsabilité d'entreprise et à nous fixer des objectifs pertinents pour l'année suivante.

#### Information et éducation

Nous sommes conscients qu'il est important de tenir nos employés bien informés. Parmi nos grandes initiatives en 2011 :

- Des webémissions et des entretiens en direct avec les dirigeants pour aider les employés à comprendre les perspectives de carrière à RBC.
- Cinq bulletins d'information pour aider les employés à prendre des décisions éclairées pour leur régime de rémunération globale.
- Une chaîne de télévision par satellite accessible dans plus de 1 000 points au Canada. Les employés ont pu syntoniser la chaîne pour assister en direct (et en différé) à des entretiens avec des dirigeants et des spécialistes sur la situation à RBC.
- Des messages et des capsules vidéo en ligne de membres de la direction pour aider les employés à mieux comprendre les enjeux clés et les préparer à réagir rapidement, efficacement et collectivement aux besoins de l'heure.
- RBCnet, notre site intranet des employés, qui occupe une place centrale dans nos communications avec les employés. Il comporte des mises à jour périodiques, des témoignages inspirants sur RBC et notre milieu de travail, des renseignements à propos des nouvelles initiatives et des nouveaux programmes, des nouvelles de RBC dans le monde entier et des vidéos connexes. Les employés ont la possibilité de commenter les témoignages et les articles à l'aide d'une fonction de commentaires en ligne. Les autres employés peuvent ensuite consulter ces commentaires.
- La toute première vidéodiffusion de discussion-rencontre mondiale, qui a eu lieu en 2011. Les membres de la haute direction présents à Londres pour la réunion du Conseil d'administration se sont

rencontrés afin d'exprimer leurs points de vue sur les activités de RBC à l'échelle mondiale. L'événement a donné aux employés partout dans le monde une occasion exceptionnelle de poser des questions à notre chef de la direction et au Groupe de la direction. L'événement se déroulait devant un public composé d'employés de RBC, mais des employés du monde entier ont également pu y assister grâce à des webémissions en direct, soit vidéo ou audio, selon la région et la capacité de bande passante.

- Des modes de communication spécialisés pour diffuser des conseils de vente et de commercialisation, de la formation et d'autres renseignements utiles aux employés.
- Un sondage sur les communications internes, qui a révélé que malgré un sentiment général de surabondance d'information, les employés souhaitent tout de même obtenir plus de renseignements sur les stratégies, les objectifs et les emplois. Ils aimeraient que les communications soient plus personnalisées et ciblées, et ils voudraient recevoir davantage de communications de la part de leurs supérieurs. Nous sommes en train d'élaborer des plans d'action pour répondre à ces souhaits.

### Recours pour les employés

Nous encourageons la communication ouverte et la résolution des litiges avec le personnel au niveau local, dans la mesure du possible. Les employés dont les litiges ne sont pas résolus peuvent s'adresser à notre Ombudsman des employés, ressource confidentielle et impartiale intégrée au Bureau de l'Ombudsman. L'Ombudsman des employés écoute les préoccupations en toute ouverture d'esprit, aide les employés à trouver des solutions à leurs problèmes et contribue à faire tomber les obstacles qui pourraient empêcher l'application de la procédure normale ou le traitement approprié des problèmes.

En 2011, l'Ombudsman des employés a ouvert 898 dossiers (975 en 2010) portant sur les préoccupations de 969 employés et retraités de toutes les sociétés membres de RBC dans le monde. En outre, 209 employés ont été redirigés vers d'autres domaines d'expertise ou de soutien au sein de RBC. En plus de ces contacts directs, plus de 15 000 visiteurs se sont rendus sur le site Web de l'Ombudsman des employés.

# Environnement

RBC est résolue à gérer les aspects environnementaux de ses activités de manière proactive et prudente. La Stratégie RBC en matière d'environnement<sup>MC</sup> contient 44 engagements dont l'objet est de nous aider à réduire notre empreinte écologique, à octroyer du crédit de manière responsable et à offrir à nos clients des produits et des services « verts ».

## Résumé du rendement<sup>1</sup>

|   | 2011           | 2010    | 2009    |
|---|----------------|---------|---------|
| Émissions de GES (tonnes)   | <b>207 018</b> | 224 822 | 227 377 |
| Papier consommé (kilogrammes/ETP <sup>2</sup> )   | <b>47</b>      | 51      | 56      |
| Émissions équivalent-CO <sub>2</sub> liées à la consommation d'énergie (tonnes/m.carrés.)           | <b>0,090</b>   | 0,097   | 0,104   |
| Intensité énergétique – toutes les installations (MWh/m.carrés.)                                    | <b>0,37</b>    | 0,35    | 0,37    |
| Émissions équivalent-CO <sub>2</sub> liées aux déplacements des employés (tonnes/ETP <sup>2</sup> ) | <b>0,40</b>    | 0,40    | 0,34    |
| Opérations évaluées conformément aux Principes d'Équateur   | <b>15</b>      | 7       | 6       |

<sup>1</sup> Les résultats sont présentés en fonction des activités consolidées. Reportez-vous à la section « À propos du présent rapport », à la page 2, pour obtenir des renseignements sur les activités abandonnées.

<sup>2</sup> Équivalent temps plein

## Dans cette section :

|   |     |
|---|-----|
| Priorités   | 86  |
| Faits saillants de 2011                                 | 86  |
| Projets pour 2012                                       | 86  |
| Enjeux  | 88  |
| Gestion environnementale                                | 90  |
| Notre empreinte écologique                              | 91  |
| Activités commerciales respectueuses de l'environnement | 98  |
| Produits et services écologiques                        | 99  |
| Maintien de la Stratégie RBC en matière d'environnement | 100 |

## Priorités

Réduire l'importance de notre empreinte écologique

## Faits saillants de 2011

- Nous avons loué près de 300 000 mètres carrés de bureaux, soit 35 % de la superficie que nous occupons dans de grands établissements, dans des bâtiments certifiés écologiques<sup>3</sup>.
- Nous avons alimenté 134 succursales de détail, soit près de 10 % de nos succursales de détail au Canada, au moyen d'énergie verte homologuée Éco-Logo<sup>†</sup>.
- Nous avons augmenté à 85 % la quantité de papier de sources durables utilisé par nos établissements en Amérique du Nord et dans les îles Britanniques.
- Nous avons éliminé de manière appropriée, par la revente, la réaffectation, le recyclage ou la destruction responsable, plus de 43 000 articles utilisés dans nos établissements au Canada.

## Projets pour 2012

- Accroître la proportion des bureaux loués ou construits qui répondent aux normes du bâtiment écologique.
- Mettre en œuvre des projets favorisant l'efficacité énergétique dans nos succursales, nos bureaux et nos centres informatiques.
- Rendre la formation en ligne sur l'environnement accessible à tous les employés.
- Examiner l'élimination responsable des déchets électroniques utilisés dans nos établissements à l'étranger, et diffuser les résultats de cette enquête.

<sup>3</sup> Comprend la certification selon les normes LEED<sup>†</sup> (Leadership in Energy and Environmental Design), BREEAM<sup>†</sup> (Building Research Establishment Environmental Assessment Method) ou BOMA BEST<sup>†</sup> (Building Owners and Managers Association Building Environmental Standards).

| Priorités   | Faits saillants de 2011  | Projets pour 2012   |
|---|--|---|
| Promouvoir des activités économiques respectueuses de l'environnement | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous avons adopté une politique générale qui exige que toutes les unités de RBC envisagent les répercussions environnementales et sociales des décisions qu'elles prennent au nom de l'entreprise.</li> <li>■ Nous avons donné à plus de 700 employés directement concernés une formation sur la façon d'appliquer les politiques de gestion des risques environnementaux et sociaux et de repérer les occasions de financement d'entreprises écologiques.</li> <li>■ Nous avons effectué, à l'égard de plus de 1 100 opérations d'octroi de crédit au Canada et aux États-Unis, des évaluations détaillées des risques que posent les activités de ces entreprises sur l'environnement, soit une augmentation de 16 % par rapport à 2010.</li> <li>■ Nous avons participé à un examen sectoriel des Principes d'Équateur, ensemble de lignes directrices volontaires qui sert à évaluer et à gérer les risques environnementaux et sociaux associés aux opérations de financement de projet à l'échelle mondiale.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mettre à jour la Politique générale de RBC sur la gestion des risques environnementaux et sociaux afin d'assurer la conformité de nos opérations de financement de projets aux Principes d'Équateur III.</li> <li>■ Mettre en œuvre une nouvelle politique sur la gestion des risques environnementaux et sociaux aux Antilles.</li> <li>■ Donner de la formation aux employés sur les enjeux de durabilité émergents liés au développement des ressources, notamment le consentement préalable, libre et éclairé des collectivités autochtones</li> </ul> |
| Offrir des produits et des services écologiques                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous avons géré près d'un milliard de dollars d'investissements socialement responsables (ISR).</li> <li>■ Nous avons étendu notre groupe de spécialistes des technologies propres commerciales à toutes les provinces canadiennes.</li> <li>■ L'équipe de négociation des droits d'émission de carbone de RBC Marchés des Capitaux<sup>MC</sup> a négocié plus de 90 millions de tonnes de crédits de carbone.</li> <li>■ Nous avons publié, en collaboration, deux rapports qui présentent les risques et les occasions d'affaires liés à la durabilité environnementale dans les secteurs de la fabrication et de la logistique.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous avons facilité, pour nos clients, l'accès aux renseignements sur les ISR et aux spécialistes en ISR de RBC.</li> <li>■ Soutenir le marché croissant des technologies propres au Canada.</li> <li>■ Collaborer avec des associations industrielles afin de publier des guides visant à rendre l'agriculture et les entreprises de détail plus écologiques.</li> </ul>  |



## Enjeux

### Lien entre le changement climatique et l'énergie

#### Enjeu

Environ 80 % des émissions de gaz à effet de serre (GES) causées par l'activité humaine découlent de la production et de la consommation d'énergie.

Les ententes mondiales et régionales visant à affronter les changements climatiques sont peu nombreuses, et les ententes existantes se sont révélées relativement inefficaces jusqu'à maintenant ; par contre, les politiques favorisant les technologies propres, l'efficacité énergétique et l'énergie renouvelable constituent une stratégie de plus en plus courante pour réduire les émissions de GES.

Cette situation a également créé de nouveaux débouchés économiques pour les entreprises et a contribué à stimuler l'innovation dans certains secteurs.

#### Position de RBC

Nous croyons qu'il nous incombe de bien saisir tous les risques et toutes les occasions liés au développement de tous les types d'énergie, traditionnelle et alternative, ainsi qu'à la production d'électricité au moyen de ces différents types d'énergie, afin de continuer d'offrir des services et des conseils financiers selon une vision à long terme équilibrée. Nous croyons également que nous devons tirer parti des technologies émergentes pour favoriser l'économie d'énergie et la réduction des GES dans nos propres activités.

#### Perspectives

Nous continuerons de :

- donner à nos prêteurs et à nos gestionnaires du risque les connaissances et les outils voulus pour soutenir les entreprises clientes du secteur de l'énergie renouvelable ;
- financer des initiatives qui visent à mieux renseigner les Canadiens au sujet des enjeux énergétiques ;
- participer à des études et à des analyses des effets physiques des changements climatiques et d'appuyer des initiatives qui permettront de nous adapter à ces effets et de les gérer ;
- financer des projets qui favorisent l'économie d'énergie et l'efficacité énergétique dans nos immeubles.

### Conception de villes durables

#### Enjeu

Plus de la moitié de la population mondiale vit en milieu urbain, et cette proportion ne cesse de croître. Ce phénomène entraînera un besoin d'expansion et de renouvellement des infrastructures, ce qui posera des défis en matière de financement à tous les paliers de gouvernement. De nouvelles normes sur le bâtiment ainsi que des stratégies de gestion efficace de la croissance, d'aménagement du territoire, de mappage des ressources énergétiques et de transport seront requises pour assurer la prospérité des futurs centres urbains durables.

De nouvelles formes de partenariats public-privé seront nécessaires au financement de l'expansion et du renouvellement des infrastructures, ainsi qu'à la création de villes durables.

#### Position de RBC

Nous croyons que nous devons donner l'exemple et encourager cette évolution vers des villes durables par l'utilisation de bâtiments écologiques et de technologies propres pour nos activités. Nous favorisons également la recherche et le dialogue à propos de ce qui constitue une ville durable. De plus, nous continuons de financer les bâtiments écologiques, les initiatives à petite échelle axées sur l'énergie renouvelable et d'autres projets d'infrastructures astucieux.

#### Perspectives

Nous continuerons de :

- donner à nos prêteurs et à nos gestionnaires du risque les connaissances et les outils voulus pour soutenir les occasions d'affaires liées aux bâtiments écologiques et au développement de nouvelles infrastructures ;
- prendre la direction d'une réflexion collective sur les bâtiments écologiques et les villes durables ;
- louer et construire des bureaux certifiés selon les normes du bâtiment écologique, en particulier la norme LEED.

## Enjeux (suite)

### L'importance de l'eau

#### Enjeu

La pénurie d'eau et l'accès à l'eau propre sont deux des plus grands enjeux pour la santé humaine et le développement économique dans le monde. Les changements climatiques ont suscité de nouvelles problématiques liées à l'accessibilité de l'eau : certaines régions sont inondées alors que d'autres n'ont pas assez d'eau pour répondre à leurs besoins. La concurrence qui se livre pour l'accès à l'eau potable oblige à envisager des politiques pour répartir cette ressource avec équité tout en évitant les effets négatifs sur le milieu naturel. Les secteurs qui ont besoin d'eau pour leurs activités s'attendent à une réglementation plus stricte, à des restrictions sur l'approvisionnement et à une hausse des coûts. Les enjeux liés à la qualité et à l'accessibilité de l'eau présenteront des risques et des occasions pour les entreprises dans de nombreux secteurs.

#### Position de RBC

Nous croyons que nous devons comprendre les risques et les occasions en lien avec l'eau qui touchent chaque secteur. Nous encouragerons la sensibilisation et le leadership éclairé à propos des enjeux liés à l'eau en appuyant des organismes qui s'efforcent d'offrir des solutions à une crise de l'eau qui va en s'accroissant.

#### Perspectives

Nous continuerons de :

- financer des recherches et publier des rapports sur les principaux enjeux liés à l'eau en Amérique du Nord ;
- financer des organismes de bienfaisance voués à la protection des bassins hydrographiques et à l'accès à l'eau potable, par l'intermédiaire du Projet Eau Bleue RBC<sup>MC</sup> ;
- commanditer des initiatives visant à promouvoir les nouvelles technologies liées à l'eau ;
- rechercher les occasions d'économiser l'eau dans nos propres activités.

## Gestion environnementale

Depuis l'élaboration de notre première politique en matière d'environnement, en 1991, nous sommes restés fidèles à notre engagement envers la gestion environnementale et l'amélioration continue. Pour soutenir cet engagement, nous avons publié, en 2007, la Stratégie RBC en matière d'environnement. La Stratégie RBC en matière d'environnement énonce la politique, les priorités et les objectifs de l'entreprise en matière d'environnement. Ce document explique comment nous abordons les questions environnementales liées à notre exploitation, à nos activités commerciales, à nos produits et services, à notre personnel, à la conformité, à la transparence de l'information et aux partenariats.

### Responsabilité

La supervision de nos programmes environnementaux et de notre rendement à cet égard est assurée à l'échelon supérieur par notre Groupe de la direction et par le Comité de la gouvernance d'entreprise et des affaires publiques du Conseil d'administration. Notre Groupe des affaires environnementales (GAE) est chargé de la mise en œuvre de la Stratégie RBC en matière d'environnement et de définir les politiques nécessaires pour déterminer, évaluer, contrôler et suivre les enjeux environnementaux, ainsi que pour produire des rapports sur ces questions. Le GAE collabore également avec nos unités pour mener différentes activités, notamment :

- mettre au point, tenir à jour et communiquer des politiques, des méthodes et des lignes directrices pour gérer les risques environnementaux et réduire notre empreinte écologique ;
- assurer le suivi des lois, des règlements et des autres exigences environnementales qui influent sur nos activités et sur celles de nos clients ;

- surveiller les résultats, les avantages pour l'environnement et l'efficacité économique des grands programmes environnementaux ;
- collaborer avec les intervenants internes et externes sur les grands enjeux environnementaux qui concernent nos clients, nos activités et les collectivités dans lesquelles nous travaillons ;
- concevoir de nouveaux produits et services axés sur l'environnement afin de permettre aux clients de passer à un modèle d'affaires favorisant la durabilité environnementale ;
- évaluer si de nouvelles initiatives sont nécessaires pour atteindre nos objectifs environnementaux et les promouvoir ;
- donner des conseils sur la gestion des risques environnementaux liés à certaines opérations commerciales en particulier.

### Progrès réalisés – Stratégie RBC en matière d'environnement

La Stratégie RBC en matière d'environnement est un plan quinquennal comportant 44 engagements à moyen et à long terme. Nous présentons l'état d'avancement de ces engagements et les progrès accomplis chaque année dans notre Bilan de la Stratégie RBC en matière d'environnement.

## Enjeux environnementaux prioritaires

Les enjeux environnementaux importants ne manquent pas dans nos collectivités, et les entreprises ont parfois du mal à déterminer comment affecter leurs ressources pour en maximiser les retombées.

RBC se concentrera sur les enjeux environnementaux qui :

- ont une incidence sur nos activités économiques ou sur celles de nos fournisseurs ou de nos clients ;
- subissent l'incidence de nos activités économiques ou de celles de nos fournisseurs ou clients ; ou
- revêtent de l'importance pour un grand nombre de parties prenantes.

Nous avons choisi trois enjeux environnementaux prioritaires pour la Stratégie RBC en matière d'environnement :

### Changement climatique

Le changement climatique présente des défis environnementaux, sociaux et financiers pour l'économie mondiale, pour la santé humaine ainsi que pour nos affaires. Nous pensons qu'il est d'une importance vitale que nous contribuions à réduire les émissions de gaz à effet de serre et que nous nous adaptions efficacement aux impacts inévitables des changements climatiques.

### Biodiversité

La biodiversité (diversité biologique) désigne la variété des espèces, la variabilité génétique de chaque espèce et la variété des écosystèmes que ces espèces forment. La dégradation de l'environnement due à l'activité humaine et les forces du changement climatique détruisent la biodiversité naturelle des habitats et des écosystèmes. Les écosystèmes critiques et la biodiversité abondante qu'ils soutiennent doivent être préservés afin de maintenir des collectivités saines et les valeurs culturelles. Nous reconnaissons aussi que l'identité, les convictions culturelles et les économies de certains peuples autochtones sont étroitement liées à l'histoire, à la biodiversité et à l'environnement naturel de leur région.

### Eau

L'eau est la ressource naturelle la plus importante sur terre. Sans elle, la vie s'arrête. L'accès à l'eau potable, la préservation et la gestion des bassins hydrographiques et la conservation de l'eau deviennent des problèmes environnementaux et économiques de plus en plus urgents, à la fois à l'échelle mondiale et dans beaucoup de régions dans lesquelles nous exerçons nos activités. Les changements climatiques, la croissance démographique et l'industrialisation sont des facteurs contribuant à une crise croissante de l'eau.

## Notre empreinte écologique

Notre empreinte écologique est l'incidence totale de nos activités d'approvisionnement et d'exploitation, de nos installations et de nos déplacements.

Nous sommes déterminés à réduire notre consommation d'énergie, de papier et d'eau, et nos émissions de GES. Nous nous engageons aussi à atténuer les effets négatifs sur l'environnement de nos activités d'approvisionnement, des déchets que nous produisons ainsi que de nos activités de technologie et d'exploitation.

Nous savons qu'en améliorant notre efficacité opérationnelle, en diminuant notre consommation de ressources et en réduisant les émissions issues de nos

activités économiques, nous influencerons positivement sur l'environnement et sur l'économie. Nous poursuivons nos efforts pour améliorer la fiabilité et la portée de ces données afin qu'elles soient le reflet exact de l'empreinte écologique globale de RBC.

Nous présentons un sommaire de notre Rapport sur l'empreinte écologique aux pages 92 à 97. Le rapport complet, comportant des analyses supplémentaires, est accessible sur notre site Web.



[rbc.com/collectivites-durabilite/environnement/environmental-footprint-reduction.html](http://rbc.com/collectivites-durabilite/environnement/environmental-footprint-reduction.html)

# Rapport sur l’empreinte écologique : Énergie<sup>1</sup>

| Facteurs d'intensité       | 2011      | 2010      | 2009      | Unités         |
|----------------------------|-----------|-----------|-----------|----------------|
| Employé ETP – monde        | 73 243    | 72 126    | 71 186    | ETP            |
| Superficie occupée – monde | 2 231 242 | 2 207 224 | 2 174 131 | m <sup>2</sup> |

## Impact – Énergie

### Consommation directe d'énergie <sup>(2)</sup>

|  |                |                |                |            |
|--|----------------|----------------|----------------|------------|
| Succursales <sup>(3)</sup>                                       | 92 666         | 72 943         | 87 467         | MWh        |
| Grands établissements <sup>(4)</sup>                             | 96 344         | 99 533         | 89 710         | MWh        |
| Centres de traitement de données et informatiques <sup>(5)</sup> | 9 891          | 6 495          | 3 559          | MWh        |
| <b>Consommation directe totale – toutes les installations</b>    | <b>198 901</b> | <b>178 971</b> | <b>180 736</b> | <b>MWh</b> |

### Consommation indirecte <sup>(6)</sup>

|   |                |                |                |            |
|---|----------------|----------------|----------------|------------|
| Succursales   | 261 643        | 258 768        | 267 204        | MWh        |
| Grands établissements   | 197 451        | 201 534        | 202 323        | MWh        |
| Centres de traitement de données et informatiques               | 99 630         | 92 245         | 106 568        | MWh        |
| <b>Consommation indirecte totale – toutes les installations</b> | <b>558 724</b> | <b>552 547</b> | <b>576 095</b> | <b>MWh</b> |
| Achat d'énergie verte <sup>(7)</sup>                            | 13 663         | 11 242         | 8 068          | MWh        |
| <b>Consommation totale – toutes les installations</b>           | <b>757 625</b> | <b>731 518</b> | <b>756 831</b> | <b>MWh</b> |

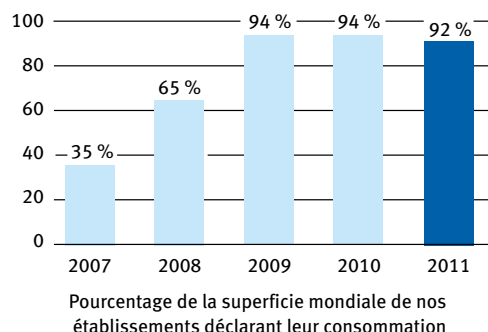
## Consommation d'énergie

Depuis 2009, nous pouvons mesurer et publier la consommation d'énergie directe et indirecte de tous nos établissements au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques. Nous ne disposons pas encore de toutes les données sur l'énergie consommée par nos établissements des Antilles et dans les autres régions du monde, qui représente une proportion faible, mais croissante de notre empreinte totale.

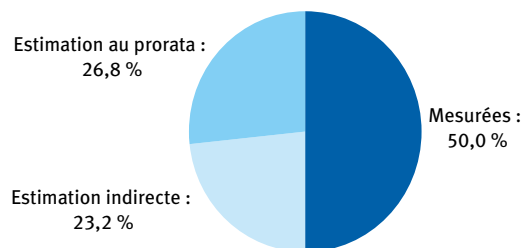
Notre consommation d'énergie est établie à partir de trois catégories de données.

- **Mesurées** : établissements dont la consommation d'énergie réelle est relevée sur des compteurs et qui est facturée directement par le distributeur d'énergie ou par le propriétaire.
- **Estimation au prorata** : grands établissements dont la consommation n'est pas établie par des compteurs, mais estimée par le propriétaire, qui répartit la consommation globale au prorata de la superficie que nous occupons.
- **Estimation indirecte** : la consommation d'énergie est calculée en prenant la moyenne des relevés de compteurs d'immeubles comparables et en l'appliquant au prorata à la superficie que nous occupons.

## Couverture de la consommation d'énergie dans le monde



## Données par catégorie pour les établissements nord-américains



## Rapport sur l'empreinte écologique : Énergie<sup>1</sup> (suite)

### Intensité énergétique

La consommation énergétique de chacune de nos catégories d'établissements est demeurée relativement constante au cours des trois dernières années. En 2011, l'intensité énergétique de nos centres de traitement des données et informatiques a diminué, principalement en raison d'une augmentation de la superficie dans cette catégorie d'installation. Le matériel et les processus opérationnels des centres de traitement de données et informatiques consomment beaucoup d'électricité ; par conséquent, leur consommation d'énergie particulière par unité de superficie est nettement supérieure à celle des succursales ou des grands établissements.

### Énergie verte

En 2011, nous avons ouvert dix succursales alimentées à l'électricité verte au Canada.

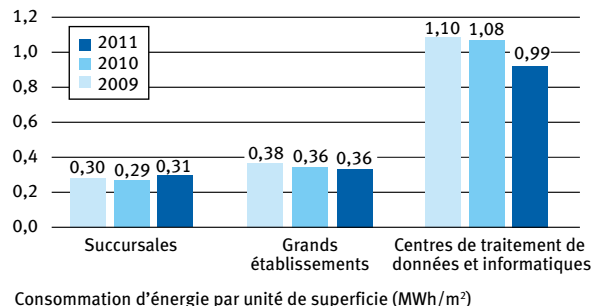
À la fin de notre exercice, 134 succursales utilisaient 13 663 MWh d'électricité certifiée verte et homologuée EcoLogo<sup>‡</sup>, comme il est indiqué dans le graphique ci-dessus, ce qui représente une réduction de plus de 3 600 tonnes de nos émissions de dioxyde de carbone.

### Gestion de l'énergie

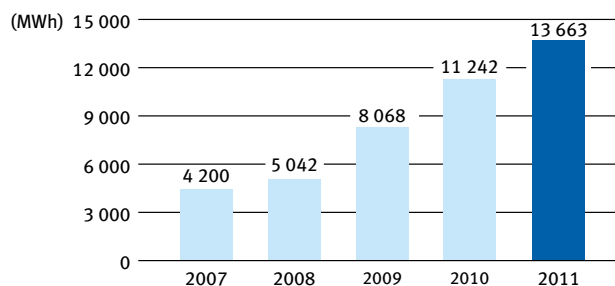
En 2011 :

- Nous avons poursuivi la mise en œuvre d'un programme de gestion de l'énergie pluriannuel dans l'ensemble de notre réseau de succursales de détail au Canada : près de 200 succursales de détail ont modernisé leur système d'éclairage ou procédé à l'évaluation de l'efficacité de leurs installations de chauffage, de ventilation et de climatisation depuis le lancement du programme, en 2010. Les succursales participantes ont profité d'une réduction moyenne de leur consommation d'énergie de 27 % pour l'éclairage et de 25 % pour le chauffage, la ventilation et la climatisation.
- Nous avons appliqué à plus de 30 000 postes de travail une solution qui permet d'économiser de l'énergie en éliminant le besoin de laisser les ordinateurs allumés pendant la nuit aux fins de la mise à jour des logiciels.

### Intensité énergétique par catégorie d'établissements



### Achat d'énergie verte



# Rapport sur l’empreinte écologique : Papier<sup>1</sup>

| Impact – Papier                       | 2011         | 2010          | 2009          | Unités        |
|---------------------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|
| Papeterie interne                     | 3 070        | 3 326         | 3 579         | tonnes        |
| Matériel promotionnel et publipostage | 6 218        | 6 899         | 7 901         | tonnes        |
| Couverture (% des ETP mondiaux)       | 89           | 90            | 90            | %             |
| <b>Consommation totale de papier</b>  | <b>9 288</b> | <b>10 225</b> | <b>11 480</b> | <b>tonnes</b> |

## Consommation de papier en interne

Grâce à la réussite continue de nos programmes de numérisation, qui ont permis de convertir de nombreux documents papier au format électronique, la consommation de papier par employé a diminué pour une quatrième année consécutive en 2011.

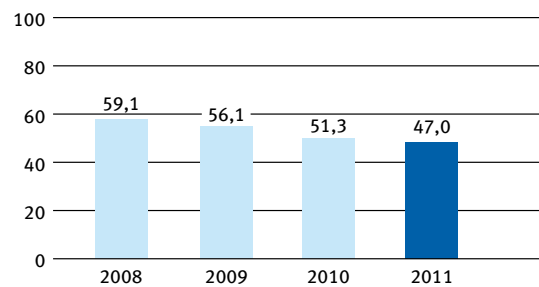
Pour une quatrième année consécutive, nous avons accru notre consommation de papier provenant de sources durables, principalement en augmentant notre approvisionnement en papier certifié par le Forestry Stewardship Council pour le matériel promotionnel et le publipostage.

Les statistiques englobent nos opérations au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques (89 % des employés), mais pas la consommation de papier de nos établissements dans les Antilles ou dans les autres régions du monde.

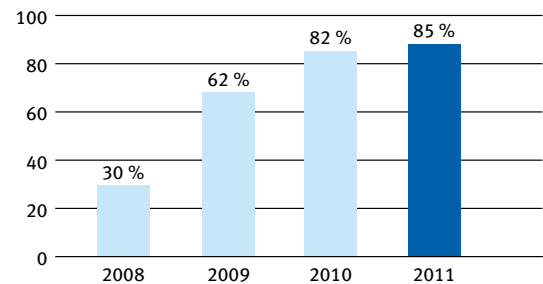
## Documents électroniques

Nous avons étendu le programme E-Courier, qui permet aux succursales canadiennes de soumettre électroniquement des documents à des bureaux de traitement centraux, ainsi que d’autres programmes de numérisation qui réduisent le besoin de transport de documents papier.

Consommation de papier en interne (kg/ETP) – Amérique du Nord et îles Britanniques



Proportion de papier certifié provenant de sources durables



## Rapport sur l'empreinte écologique : Déplacements<sup>1</sup>

| Impact – Déplacements                     | 2011               | 2010               | 2009               | Unités    |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|-----------|
| <b>Avion</b>                              | <b>173 033 667</b> | <b>158 379 066</b> | <b>126 364 074</b> | <b>km</b> |
| Couverture (% des ETP dans le monde)      | 89                 | 90                 | 90                 | %         |
| Par ETP                                   | 2 647              | 2 442              | 1 981              | km/ETP    |
| <b>Chemin de fer</b>                      | <b>1 591 293</b>   | <b>1 280 384</b>   | <b>1 028 342</b>   | <b>km</b> |
| Couverture (% des ETP dans le monde)      | 99                 | 99                 | 99                 | %         |
| Par ETP                                   | 24                 | 20                 | 16                 | km/ETP    |
| <b>Automobile (voitures louées)</b>       | <b>5 887 659</b>   | <b>6 348 494</b>   | <b>5 968 625</b>   | <b>km</b> |
| Couverture (% des ETP dans le monde)      | 99                 | 99                 | 99                 | %         |
| Par ETP (voitures louées)                 | 90                 | 98                 | 94                 | km/ETP    |
| <b>Automobile (voitures personnelles)</b> | <b>29 837 781</b>  | <b>33 183 751</b>  | <b>31 505 166</b>  | <b>km</b> |
| Couverture (% des ETP dans le monde)      | 89                 | 86                 | 86                 | %         |
| Par ETP (voitures personnelles)           | 477                | 533                | 513                | km/ETP    |
| <b>Total des déplacements</b>             | <b>210 350 400</b> | <b>199,191 695</b> | <b>164 866 207</b> | <b>km</b> |

### Déplacements professionnels

Le total des déplacements professionnels par tous les modes de transport a augmenté de 5 % en 2011 ; les déplacements en avion et en train ont augmenté de 9 % et de 24 % respectivement. Selon toute probabilité, la hausse des déplacements en avion est attribuable à l'expansion de nos activités de gestion du patrimoine et de marchés des capitaux dans les marchés internationaux, puisque la distance moyenne des vols a augmenté de 6 % par rapport à 2010. Les déplacements en train ont augmenté de 36 % dans les îles Britanniques, où environ 50 % de nos déplacements en train dans le monde ont lieu. Le kilométrage accumulé est inférieur aux 227 millions de kilomètres que les employés avaient parcourus en 2007.

Les données relatives aux déplacements en avion comprennent nos établissements au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques (89 % des employés), mais pas ceux des Antilles et d'autres pays.



## Rapport sur l'empreinte écologique : Émissions de GES<sup>1</sup>

| Émissions de gaz à effet de serre (mesurables)                                       | 2011           | 2010           | 2009           | Unités                |
|--|----------------|----------------|----------------|-----------------------|
| Émissions équivalent-CO <sub>2</sub> liées à la consommation d'énergie               | 184 299        | 202 476        | 211 562        | tonnes                |
| Intensité des émissions équivalent-CO <sub>2</sub> due à la consommation d'énergie   | 0,090          | 0,097          | 0,104          | tonnes/m <sup>2</sup> |
| Émissions équivalent-CO <sub>2</sub> dues aux déplacements des employés              | 26 330         | 25 705         | 18 564         | tonnes                |
| Intensité des émissions équivalent-CO <sub>2</sub> due aux déplacements des employés | 0,40           | 0,40           | 0,34           | tonnes/ETP            |
| Réduction d'émissions liée aux achats d'électricité verte <sup>(7)</sup>             | -3 612         | -3 359         | -2 749         | tonnes                |
| <b>Émissions équivalent-CO<sub>2</sub> totales</b>                                   | <b>207 018</b> | <b>224 822</b> | <b>227 377</b> | <b>tonnes</b>         |

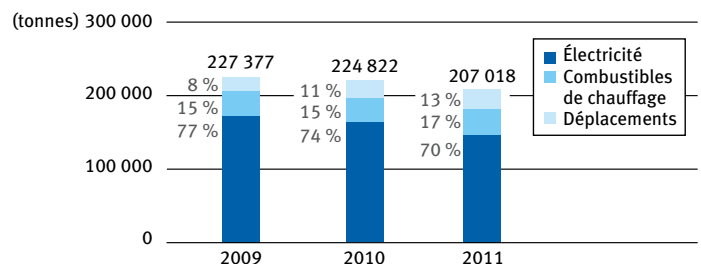
### Émissions de GES

Nos émissions de gaz à effet de serre (GES) sont mesurées en tonnes d'équivalent en bioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>), ce qui comprend nos émissions directes et indirectes de bioxyde de carbone, de méthane et d'oxyde de diazote. Nos émissions totales de GES ont diminué comparativement à 2010 (réduction de 8 %).

Les émissions directes liées à l'utilisation de combustibles fossiles pour le chauffage ont augmenté de 11 % comparativement à 2010. Cette hausse est principalement imputable à la météo : d'après les données d'Environnement Canada, l'hiver et le printemps 2010 ont été les plus chauds depuis 1948 au Canada, alors que les températures de l'hiver et du printemps 2011 ont été plus près des normales.

Les émissions indirectes provenant de la consommation d'électricité ont diminué de 13 % comparativement à 2010, surtout en raison de la baisse de l'intensité des émissions de carbone dans le réseau d'électricité de l'Ontario, où nous avons une concentration importante d'établissements.

### Émissions de GES (tonnes) en 2011



## Rapport sur l'empreinte écologique : Autre<sup>1</sup>

### Technologie de l'information (TI) verte

Nous nous efforçons de réduire l'incidence de nos installations sur l'environnement. En 2011 :

- Nous avons loué près de 300 000 mètres carrés de bureaux certifiés ou en cours d'obtention de certification selon les normes LEED<sup>†</sup>, BREEAM<sup>‡</sup> ou BOMA BEST<sup>‡</sup>, ce qui représente 35 % de la superficie totale occupée dans le monde par nos bureaux dans de grands établissements.
- Nous avons achevé la construction d'un centre de soutien de 37 000 mètres carrés qui recevra une certification LEED.
- Nous avons réutilisé, recyclé ou donné à des œuvres de bienfaisance près de 24 tonnes de meubles afin d'éviter qu'ils prennent le chemin des décharges.
- Nous avons fait le suivi de l'élimination de plus de 37 000 articles électroniques au Canada, y compris des unités centrales de traitement, des écrans, des ordinateurs portatifs, des imprimantes, des serveurs et d'autre matériel spécialisé. Notre fournisseur de services, GEEP, se conforme à une politique qui proscriit l'exportation à l'étranger et a fait en sorte que plus de 99 % des déchets électroniques de RBC évitent de prendre le chemin des décharges.
- Nous avons intégré à notre nouveau modèle de succursale de détail des appareils sanitaires permettant d'économiser l'eau, ce qui réduira la consommation d'eau potable de 27 % par rapport au Code de plomberie.
- Nous avons mesuré l'empreinte carbone de notre réseau canadien de logistique et de prestation au moyen de plus de 700 000 visites de propriétés effectuées dans le cadre du projet Guichet unique.

### Programme de certification des bâtiments écologiques

|                              | LEED    | BOMA BEST | BREEAM |
|------------------------------|---------|-----------|--------|
| Superficie (m <sup>2</sup> ) | 167 303 | 121 482   | 10 078 |

### Rapport 2011 sur les déchets électroniques au Canada

| Solution de fin de vie             | Poids (kg) | Pourcentage |
|------------------------------------|------------|-------------|
| Vente sur les marchés secondaires  | 212 117    | 53 %        |
| Réaffectation à l'intérieur de RBC | 30 765     | 8 %         |
| Recyclage                          | 152 330    | 38 %        |
| Envoi dans les décharges           | 1 694      | <1 %        |

- Nous avons engagé un directeur à temps plein pour promouvoir les initiatives liées aux technologies de l'information écologiques, en faire le suivi et produire de l'information à propos de ces initiatives, en collaboration avec le Comité de technologie de l'information verte.

### Approvisionnement responsable

La Politique d'approvisionnement responsable de RBC exige que nos directeurs de l'approvisionnement évaluent nos fournisseurs potentiels en fonction des critères suivants : systèmes de gestion environnementale et de gestion de la santé et de la sécurité, plans d'action environnementaux, certifications par un tiers, historique de la conformité à la réglementation, relations avec les ONG, effets sur les collectivités autochtones et normes du travail. Jusqu'à présent, nous avons évalué plus de 160 ententes d'approvisionnement, qui totalisent plus de 270 millions de dollars d'achats, en fonction des critères de sélection établis par cette nouvelle politique (voir la page 49 pour en savoir plus sur l'approvisionnement responsable).



[rbc.com/collectivites-durabilite/environnement/environmental-footprint-reduction.html](http://rbc.com/collectivites-durabilite/environnement/environmental-footprint-reduction.html)

Les données sur l'environnement indiquées dans le présent document nous ont été communiquées par des tiers fournisseurs et prestataires de services. Elles représentent l'information qui était disponible au moment de la préparation du rapport. Nous poursuivons nos efforts pour améliorer la fiabilité et la portée de ces données afin qu'elles soient le reflet exact de l'empreinte écologique globale de RBC.

Nota :

<sup>(1)</sup> Les résultats sont présentés en fonction des activités consolidées. Reportez-vous à la section « À propos du présent rapport », à la page 2, pour obtenir des renseignements sur les activités abandonnées.

<sup>(2)</sup> « Consommation directe d'énergie » renvoie à l'utilisation par RBC de combustibles fossiles (gaz naturel, mazout et propane).

<sup>(3)</sup> « Succursales » désigne les installations que RBC loue ou possède dont la superficie est inférieure à 2 320 m<sup>2</sup>.

<sup>(4)</sup> « Grands établissements » désigne les installations dont la superficie est supérieure à 2 320 m<sup>2</sup>.



<sup>(5)</sup> Les « centres de traitement de données et informatiques » sont les 13 centres de traitement au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques dont les installations consomment beaucoup d'électricité.

<sup>(6)</sup> « Consommation indirecte » désigne l'utilisation d'électricité achetée par RBC.

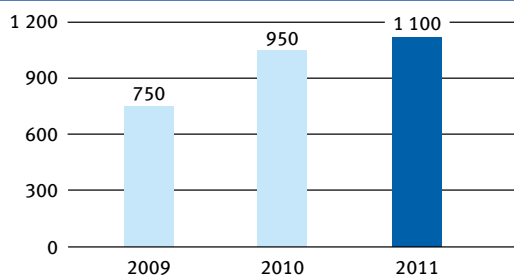
<sup>(7)</sup> Nos achats d'électricité verte sont neutres en carbone et représentent une réduction des émissions de GES.

## Activités commerciales respectueuses de l'environnement

À RBC, nous travaillons avec nos clients et avec les entreprises dans lesquelles nous investissons pour déterminer et gérer les risques pour l'environnement, et nous soutenons des entreprises responsables sur le plan environnemental dans la mesure du possible. Nos règles et directives de crédit énoncent des exigences précises quant à l'évaluation du risque environnemental dans certaines circonstances, tandis que nos politiques et procédures de gestion du risque environnemental nous permettent d'évaluer le risque de crédit, le risque juridique et le risque d'atteinte à la réputation qui découlent des aspects environnementaux des opérations. Notre Cadre réglementaire de gestion du risque exige un contrôle préalable approfondi à l'égard des opérations et des activités commerciales qui entraînent des problèmes environnementaux ou sociaux susceptibles de nuire à la réputation de RBC. Nous les mettons régulièrement à jour en fonction des changements apportés à la réglementation et de l'émergence et de l'évolution des enjeux, ainsi que des pratiques exemplaires à l'échelle internationale. (Voir la page 27 pour en savoir plus sur la gestion des risques). En 2011 :



- Nous avons effectué, à l'égard de plus de 1 100 opérations d'octroi de crédit au Canada et aux États-Unis, des évaluations détaillées des risques que posent les activités de ces entreprises sur l'environnement, soit une augmentation de 16 % par rapport à 2010.  

Évaluations du risque environnemental (Canada et É.-U.)



- Nous avons donné à plus de 700 experts des finances et de la gestion du risque une formation sur l'application des politiques de gestion des risques environnementaux et sociaux et sur les possibilités de financement d'activités commerciales et de projets écologiques.
- Nous avons adopté une nouvelle politique générale sur la gestion des risques environnementaux et

sociaux. Cette politique, qui sert de fondement aux politiques de gestion des risques environnementaux de nos unités opérationnelles, exige que toutes les unités de RBC tiennent compte des enjeux environnementaux et sociaux dans les décisions qu'elles prennent au nom de RBC.

- Nous avons adopté une politique de gestion des risques environnementaux actualisée qui s'applique aux prêts commerciaux et aux petites entreprises aux États-Unis. 
- Nous avons mis en œuvre une nouvelle politique de gestion des risques environnementaux qui s'applique aux prêts commerciaux et aux petites entreprises aux Antilles. 
- Nous avons analysé l'incidence des changements climatiques sur nos services d'assurance. Nous avons mené des recherches, élaboré une stratégie pour répondre à la hausse des demandes de règlement liées à l'eau, et participé à de nombreux groupes de travail sur l'adaptation aux changements climatiques.
- Nous avons participé à un groupe de travail visant à définir la portée des Principes d'Équateur III, dont le lancement est prévu en 2012.



[rbc.com/collectivites-durabilite/environnement/responsible-financing.html](http://rbc.com/collectivites-durabilite/environnement/responsible-financing.html)

### Incidence de la réglementation liée au changement climatique

En 2008, nous avons analysé l'incidence potentielle de la réglementation liée au changement climatique sur nos activités commerciales, notamment en ce qui a trait aux risques de crédit, aux risques de marché et aux risques opérationnels. Nos recherches ont démontré que la réglementation en matière d'émissions de carbone prévue au Canada et aux États-Unis (où la majorité de nos activités commerciales ont lieu) pourrait avoir une légère incidence indirecte sur RBC, mais n'entraînera pas de changement substantiel dans l'exploitation, les revenus ou les dépenses de l'entreprise. Nous surveillons étroitement le contexte réglementaire qui concerne notre entreprise afin de repérer tout risque important.

Notre présentation dans le cadre du Carbon Disclosure Project aborde en détail les risques de crédit, les risques de marché et les risques opérationnels suscités par la réglementation liée au changement climatique dans l'ensemble de nos unités opérationnelles.

## Principes d'Équateur

Les Principes d'Équateur fournissent un encadrement général volontaire qui aide les institutions financières à aborder les risques environnementaux et sociaux associés au financement de projets. La Banque Royale du Canada a été la première banque canadienne à adopter les Principes d'Équateur en 2003. En 2006, elle s'est engagée à en respecter la version révisée. Les signataires des Principes d'Équateur sont notamment tenus de publier, au moins une fois par an, un rapport sur leurs procédures et les résultats de leur mise en œuvre des Principes d'Équateur lors du financement de projets. En 2011, RBC a assuré des services à sept projets et a fourni du financement et des conseils à huit projets conformes aux Principes d'Équateur.

### Analyse des projets conformes aux Principes d'Équateur

|                                  |  | 2011      | 2010     | 2009     |
|----------------------------------|--|-----------|----------|----------|
| Nombre de projets <sup>(a)</sup> | Catégorie selon les Principes d'Équateur A | –         | 1        | –        |
|                                  | Catégorie selon les Principes d'Équateur B | 13        | 4        | 5        |
|                                  | Catégorie selon les Principes d'Équateur C | 2         | 2        | 1        |
|                                  | <b>Nombre total de projets examinés</b>    | <b>15</b> | <b>7</b> | <b>6</b> |
| Par région                       | Pays membres de l'OCDE <sup>(b)</sup>      | 14        | 7        | 6        |
|                                  | Autres pays                                | 1         | –        | –        |
| Par secteur                      | Énergie (non renouvelable)                 | 6         | 4        | 5        |
|                                  | Énergie (renouvelable)                     | 5         | 1        | –        |
|                                  | Infrastructure                             | 4         | 2        | 1        |
| Rôle de RBC                      | Conseils seulement                         | 7         | 3        | 5        |
|                                  | Financement et conseils                    | 8         | 4        | –        |

(a) Lorsqu'un projet de financement est déposé, nous le classons par catégorie selon les critères de sélection environnementaux et sociaux de l'International Finance Corporation. La catégorie A représente des projets pouvant avoir, aux plans social ou environnemental, des effets négatifs importants variés, irréversibles ou sans précédent. La catégorie B se compose de projets pouvant avoir, aux plans social ou environnemental, des effets négatifs limités peu nombreux, généralement propres à un endroit, en grande partie réversibles et facilement gérables par des mesures d'atténuation. La catégorie C est constituée de projets qui ont peu d'impacts sociaux ou environnementaux ou n'en ont pas du tout. Pour en savoir plus, consultez le site [equator-principles.com](http://equator-principles.com) (en anglais seulement).

(b) « OCDE » désigne l'Organisation de coopération et de développement économiques. On peut consulter la liste des pays membres de l'OCDE sur le site de l'Organisation.

## Produits et services écologiques

RBC offre une gamme élargie de produits et de services pour aider ses clients à diminuer leur empreinte écologique, ce qui confère des avantages écologiques à long terme. En 2011 :

- L'équipe d'échange de droits d'émission de carbone de RBC Marchés des Capitaux a négocié environ 90 millions de tonnes de crédits de carbone. Depuis la formation du groupe d'échange, en 2008, RBC a négocié plus de 350 millions de tonnes. La majorité des volumes a été négociée dans le cadre du système communautaire d'échange de quotas d'émission (SCEQE) européen, le plus grand marché international de plafonnement des émissions. Nous négocions également dans le cadre du programme de plafonnement et d'échange de la Californie, de la Regional Greenhouse Gas Initiative, de la Climate Action Reserve ainsi que d'autres marchés de compensation carbone volontaire, tel qu'il est illustré ci-dessous.

| Crédits de carbone négociés (en millions de tonnes) |      |      |      |
|---|------|------|------|
|   | 2011 | 2010 | 2009 |
|   | 90   | 115  | 121  |

- Nous avons lancé une gamme d'options de financement pour les entreprises qui envisagent de se convertir à l'énergie solaire. Les options de financement pour l'installation de panneaux solaires permettent un amortissement pouvant aller jusqu'à 15 ans.
- Nous avons étendu notre programme de financement de rénovations domiciliaires pour permettre aux fournisseurs de services d'installation de systèmes héliotechniques d'offrir des options de financement RBC à leurs clients.
- Nous avons élargi notre équipe de spécialistes des technologies propres commerciales à toutes les provinces canadiennes. Ce groupe offre des conseils et des services financiers spécialisés au secteur des entreprises de technologies propres fondées sur la propriété intellectuelle, et il peut soutenir ces entreprises à toutes les étapes, du concept initial et du démarrage jusqu'à la commercialisation et au premier appel public à l'épargne.

- Nous avons offert au Canada le prêt Énergie RBC<sup>MC</sup> et l'hypothèque Énergie RBC<sup>MC</sup>, deux produits qui aident les clients à se qualifier pour un rabais sur une vérification énergétique de leur logement ou à rendre leur maison plus efficace sur le plan de la consommation d'énergie tout en économisant sur les coûts d'emprunt.
- Nous avons offert à nos clients sept fonds communs de placement qui sont des produits d'investissement socialement responsable (IRS) par l'intermédiaire de RBC Gestion mondiale d'actifs<sup>MC</sup>. Ces fonds ont été conçus selon les recherches sur l'IRS et les critères de sélection en matière d'environnement, de responsabilité sociale et de gouvernance de Jantzi-Sustainalytics. Nous avons aussi proposé des services de gestion des portefeuilles ISR distincts aux clients institutionnels et à la clientèle fortunée. Combinés, les actifs sous gestion des produits IRS s'approchent maintenant du milliard de dollars. Pour en savoir plus, veuillez vous reporter à la page 62.
- Depuis 2006, nous avons converti plus de 9,5 millions de comptes au Canada aux relevés électroniques, économisant ainsi plus de 2 000 tonnes métriques de papier.

### Des conseils écologiques pour les entreprises

Nous avons continué d'accroître la profondeur et l'étendue des conseils de nature écologique que nous offrons à nos clients par l'intermédiaire du Centre d'expertise des services financiers commerciaux en ligne de RBC. Le centre propose des ressources et des outils gratuits aux entreprises qui veulent passer à un modèle d'affaires favorisant un environnement durable. En 2011, nous avons ajouté ces éléments clés au Centre d'expertise :

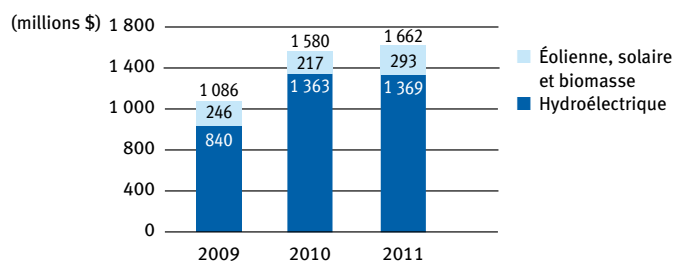
- Deux rapports sur le thème « Rendre votre entreprise plus verte », élaborés en partenariat avec Manufacturiers et Exportateurs du Canada et l'Association chaîne d'approvisionnement et logistique Canada, qui définissent les occasions d'affaires liées à la durabilité environnementale dans les secteurs de la fabrication et de la chaîne logistique.
- Un webinaire à l'intention de la clientèle sur l'analyse de la rentabilité de la durabilité environnementale, qui comprend une démarche en cinq étapes permettant aux entreprises de créer un plan vert.

- Un livre blanc intitulé L'exception qui devient la norme : Les bâtiments écologiques et la norme LEED, qui explore les tendances dans le secteur du bâtiment écologique, les systèmes de classement des bâtiments, dont la norme LEED, et l'argument commercial pour les bâtiments écologiques.

### Prêts au secteur de l'énergie renouvelable

Le secteur de l'énergie propre et renouvelable qui émerge promet d'être avantageux pour l'environnement tout en apportant des occasions d'affaires aux sociétés de services financiers. En date du 31 octobre 2011, RBC Marchés des Capitaux avait accordé près de 1,7 milliard de dollars en prêts et marges de négociation à des sociétés dont l'activité principale est la production d'énergie renouvelable, comme il est illustré ci-dessous.

Prêts au secteur de l'énergie renouvelable\*



\* Prêts et marges de négociation en cours avec des sociétés dont l'activité principale est la production d'énergie renouvelable.

 [rbc.com/collectivites-durabilite/environnement/green-products-services.html](http://rbc.com/collectivites-durabilite/environnement/green-products-services.html)

### Maintien de la Stratégie RBC en matière d'environnement

Nos actions pour maintenir le cap de la Stratégie RBC en matière d'environnement :

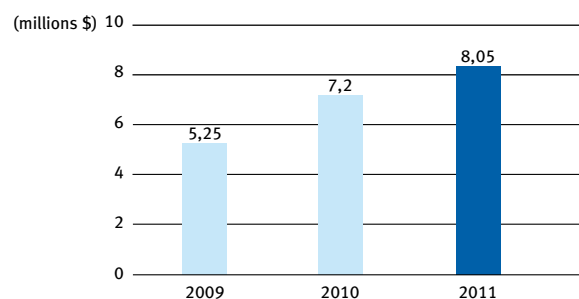
- Nous tenons un dialogue ouvert et proactif avec les parties prenantes et nos homologues.
- Nous réalisons des études indépendantes et collaboratives pour cerner et mieux comprendre les enjeux émergents.
- Nous produisons de l'information pertinente et transparente sur nos initiatives et nos progrès.
- Nous cherchons des possibilités d'aider les collectivités à atteindre leurs propres objectifs environnementaux.

En 2011 :

- En partenariat avec Pollution Probe, nous avons publié un guide éducatif ayant pour objectif d'aider les Canadiens à approfondir leurs connaissances en matière d'énergie. Le document *Primer on Energy Systems in Canada* (initiation aux systèmes énergétiques au Canada – en anglais seulement) est un aperçu détaillé, mais facile à comprendre, portant sur les ressources énergétiques au Canada, ainsi que sur les occasions et les défis qui y sont liés. Parallèlement à la publication de ce guide éducatif, une série d'ateliers sur l'énergie ont été donnés un peu partout au Canada.
- Lors de l'Omnium canadien de golf RBC 2011, nous avons mis en place des programmes environnementaux en collaboration avec Golf Canada et plusieurs fournisseurs de l'événement. Environ 100 000 personnes ont assisté à l'Omnium. Nous avons également produit une courte vidéo pour présenter les mesures écologiques appliquées pendant l'événement.
- Nous avons pris la direction d'une réflexion collective sur les problèmes de qualité et d'accessibilité de l'eau en commanditant le deuxième Sommet canadien de l'eau annuel et le troisième défi Innovation d'Imagine H2O, un concours annuel où les participants peuvent remporter des prix en argent qui leur permettront de commercialiser leurs solutions viables proposées pour affronter les enjeux liés à l'eau.
- Nous avons appuyé le mouvement des technologies propres en commanditant l'Ontario Centre for Environmental Technology Advancement, CleanTech North et Cleantech Focus 2011 de TDCC.
- Nous avons collaboré avec des ONG comme l'Initiative boréale canadienne, Jour de la Terre Canada, Pollution Probe, Toronto Atmospheric Fund (Fonds atmosphérique de Toronto), le groupe de travail Greening Greater Toronto, le Fonds mondial pour la nature (WWF), Experience Green et Environmental Defence.

- Nous sommes membres d'associations diverses, comme le Business Council for Sustainability du Conference Board du Canada, l'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE IF), la U.S. Environmental Bankers Association, EXCEL Partnership, Greening Greater Toronto et Partners in Project Green.
- Nous avons versé 8,05 millions de dollars à des organismes de bienfaisance œuvrant en faveur de l'environnement au Canada, aux États-Unis et dans les Antilles (6,54 millions de dollars en 2010).

#### Dons à des organismes de bienfaisance environnementaux – Canada, États-Unis et Antilles (millions)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Comprend les activités poursuivies et les activités abandonnées. Veuillez vous reporter à la section « À propos du présent rapport » de la page 2 pour obtenir des renseignements sur les activités abandonnées.



[rbc.com/collectivites-durabilite/environnement/promoting-environmental-sustainability.html](http://rbc.com/collectivites-durabilite/environnement/promoting-environmental-sustainability.html)

# Collectivité

Nous contribuons à maintenir le tissu social des collectivités aujourd'hui, tout en aidant à mettre en place les conditions des réussites de demain. Nous apportons une aide substantielle à certaines causes importantes auxquelles nous sommes particulièrement sensibles, et soutenons également, en tant qu'entreprise citoyenne, un large éventail d'autres secteurs. RBC a versé au-delà de 98 millions de dollars à des causes dans le monde en 2011. Ce chiffre comprend plus de 64 millions de dollars en dons et 34 millions de dollars en commandites d'événements et d'organismes communautaires.

## Résumé du rendement<sup>1</sup>

### Investissements dans les collectivités dans le monde

|  | 2011           | 2010                        | 2009                        |
|--|----------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Subventions du programme de bénévolat des employés <sup>2</sup> (nombre) | 2 556          | 2 573                       | 2 443                       |
| Dons et investissements dans les collectivités (millions de dollars)     | 64,0 \$        | 56,6 \$                     | 52,6 \$                     |
| Commandites communautaires <sup>3</sup> (millions de dollars)            | 34,0 \$        | 73,5 \$ <sup>4,5</sup>      | 52,5 \$ <sup>5</sup>        |
| <b>Total</b>   | <b>98,0 \$</b> | <b>130,1 \$<sup>5</sup></b> | <b>105,1 \$<sup>5</sup></b> |

<sup>1</sup> Prend en compte les activités poursuivies et les activités abandonnées. Pour plus de détails, se reporter à la section « À propos du présent rapport », à la page 2.

<sup>2</sup> Chaque subvention est d'un montant de 500 \$. La valeur totale des subventions accordées chaque année est incluse dans le montant des dons.

<sup>3</sup> Les chiffres relatifs aux commandites sont des chiffres non vérifiés.

<sup>4</sup> Comprend notre soutien aux Jeux olympiques et paralympiques d'hiver 2010, à Vancouver, et les relais de la flamme olympique et paralympique 2010.

<sup>5</sup> Le total des dépenses comprend également les frais liés aux droits de commandite et le financement.

## Dans cette section :

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| Priorités                          | 102 |
| Faits saillants de 2011            | 102 |
| Projets pour 2012                  | 102 |
| Enjeux                             | 105 |
| Notre approche :                   |     |
| dons et commandites                | 106 |
| Les causes que nous appuyons       | 106 |
| Collectivité – un aperçu           | 107 |
| Souligner l'apport de nos employés | 115 |
| Comment nous donnons               | 116 |

## Priorités

Offrir un soutien important à un large éventail de causes communautaires et civiques

## Faits saillants de 2011

- Nous avons fait plus de 9 000 dons, totalisant plus de 64 millions de dollars, à des organismes de bienfaisance à l'échelle mondiale.
- Nous avons soutenu des organismes communautaires ainsi que des organismes œuvrant dans les arts, le sport et d'autres domaines au moyen de commandites totalisant 34 millions de dollars.
- Dans le cadre du programme Vive le hockey RBC, nous avons versé près de 500 000 \$ en subventions à plus de 50 organismes qui s'emploient à maintenir la vitalité du hockey dans les collectivités en Amérique du Nord.

## Projets pour 2012

- Conformément à notre engagement envers Imagine Canada, nous soutiendrons des organismes de bienfaisance au pays en redistribuant au moins 1 % de notre bénéfice avant impôts, selon une moyenne de cinq ans.

| Priorités   | Faits saillants de 2011  | Projets pour 2012   |
|---|--|---|
| Assurer une aide substantielle à des domaines stratégiques prioritaires | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Projet Eau Bleue RBC<sup>MC</sup> (notre engagement d'envergure mondiale) :</b> Nous avons versé 7,6 millions de dollars à des organismes dont l'action vise la protection de l'eau, et soutenu des conférences, des événements et des rapports soulignant l'importance de l'eau pour les populations, l'activité économique et la vie sur la planète.</li> <li>■ <b>Projet Santé mentale des enfants RBC :</b> Nous avons versé près de 3,5 millions de dollars à 109 organismes au Canada, et lancé une campagne de sensibilisation pour faire mieux comprendre à nos employés et à nos clients les questions relatives à la santé mentale des enfants.</li> <li>■ <b>Projet de subvention d'activités parascolaires RBC :</b> Nous avons versé plus de 2,6 millions de dollars à 99 organismes locaux qui offrent aux enfants, après les heures de classe, un contexte sécuritaire propice au développement des compétences interpersonnelles et de l'estime de soi.</li> <li>■ <b>Projet Artistes émergents RBC :</b> Nous avons versé plus de 2,4 millions de dollars à des programmes d'apprentissage, de stage et de mise en valeur des artistes, offerts par 114 organismes dans 38 villes canadiennes. Nous avons également élargi le cadre du soutien offert aux artistes émergents, qui englobe maintenant, outre le Canada, le Royaume-Uni, les États-Unis et les Antilles.</li> <li>■ <b>Diversité :</b> Nous avons versé près de 5,7 millions de dollars à des initiatives de promotion de la diversité dans les collectivités, en accordant une attention particulière aux Autochtones, aux personnes handicapées, aux nouveaux arrivants, aux marchés culturels, aux femmes et à la communauté LGBT (lesbiennes, gais, bisexuels et transgenres).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ En 2012, nous continuerons de privilégier les domaines stratégiques prioritaires à l'égard desquels nous nous sommes engagés. Outre notre soutien direct à ces domaines, nous aiderons des organismes à acquérir les capacités, les connaissances et les ressources nécessaires pour y exercer une action efficace.</li> </ul> |



| Priorités  | Faits saillants de 2011  | Projets pour 2012  |
|--|--|--|
| Encourager les employés à apporter leur contribution et leur fournir des occasions de le faire | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Nos employés et retraités dans le monde entier apportent aussi leur contribution en consacrant un nombre incalculable d'heures à des activités de bénévolat et en aidant financièrement des organismes sans but lucratif par des dons prélevés sur leurs salaires, des dons directs et des événements spéciaux.</li><li>■ Nous avons distribué plus de 2 500 subventions de 500 \$, totalisant près de 1,3 million de dollars, à des organismes pour lesquels nos employés et nos retraités font du bénévolat.</li><li>■ Par l'intermédiaire du programme de subvention pour collecte de fonds par des équipes RBC, nous avons accordé 175 subventions totalisant 414 000 \$ à des organismes pour remercier nos employés de leur action bénévole.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Nous continuerons d'encourager nos employés à s'engager envers leur collectivité, et de les remercier pour la passion dont ils font preuve à cet égard, souvent en unissant leurs efforts en faveur d'une cause commune.</li></ul> |

## Enjeux

### Alourdissement des pressions sur le secteur philanthropique

|              |  |  |
|--------------|--|--|
| <b>Enjeu</b> | <p>Compte tenu de l'instabilité qui persiste à la suite de la crise financière mondiale, nombre d'organismes de bienfaisance demeurent confrontés à d'importantes réductions de leurs sources de financement, alors même que l'on fait de plus en plus appel à leurs services. Les organismes de bienfaisance doivent chercher de nouvelles sources de financement, et les sociétés vivent un grand dilemme : comment augmenter leurs dons et qui en faire profiter.</p> | <p><b>Position de RBC</b></p> <p>Nous avons établi notre stratégie en matière de dons aux collectivités justement pour disposer d'une enveloppe nous permettant de répondre aux demandes urgentes et croissantes, tout en continuant de jouer un rôle social important en finançant des projets très précis dans nos cinq domaines stratégiques.</p> |
|              |  | <p><b>Perspectives</b></p> <p>Nous rechercherons des occasions de mettre à profit la profondeur et l'étendue de notre engagement envers les collectivités pour contribuer à susciter des gains d'efficacité et un accroissement de la capacité dans le secteur philanthropique.</p>  |

### Le bénévolat des employés

|              |  |   |
|--------------|--|---|
| <b>Enjeu</b> | <p>Dans les périodes difficiles, le secteur philanthropique a besoin d'encore plus de soutien. Bien que toujours confrontés aux exigences élevées de leur vie personnelle et professionnelle, les employés déploient des efforts sans précédent pour soutenir leurs collectivités de façons adaptées à leurs conditions particulières.</p> | <p><b>Position de RBC</b></p> <p>RBC encourage ses employés à jouer un rôle actif dans leurs collectivités, mais veille à ce qu'aucun ne se sente tenu de faire des dons ou du bénévolat. Nous nous préoccupons plutôt de soutenir leurs efforts et de mettre en place des mécanismes souples permettant aux employés d'adapter leur action bénévole et leur travail philanthropique à leur situation particulière. En 2010, nous avons lancé le programme de subvention pour collecte de fonds par des équipes RBC, qui permet aux employés de réserver plus facilement du temps, en concertation avec leurs collègues, pour aider leurs organismes favoris. Nous aidons les employés qui veulent faire du bénévolat à trouver des causes qui répondent à leurs aspirations et à leurs capacités par l'intermédiaire de programmes régionaux de RBC, des journées d'entraide de Centraide/United Way, ainsi que de notre site Web, où nous présentons des occasions de soutenir des événements locaux. Nous continuons d'offrir aux employés la possibilité de faire prélever leurs dons sur leur salaire.</p> |
|              |  | <p><b>Perspectives</b></p> <p>Nous continuerons de chercher à améliorer nos programmes de bénévolat des employés, de façon à ce qu'il reflète et soutienne le rôle essentiel que ceux-ci jouent dans leurs collectivités et renforce la fierté qu'ils éprouvent en tant qu'employés de RBC.</p>   |

## Notre approche : dons et commandites

Les dons et commandites sont les fondements de notre approche à l'égard des collectivités. Ces deux formes de soutien ont des retombées sociales positives, bien que les objectifs visés soient différents.

RBC est l'une des entreprises les plus généreuses au Canada, et notre tradition de philanthropie remonte à 1891. Remis à des organismes de bienfaisance enregistrés, nos dons sont des cadeaux qui ne sont liés à aucune attente de résultat économique. Nous choisissons avec soin les organismes de bienfaisance et les projets que nous soutenons. Nous assurons un suivi de l'utilisation des fonds et respectons l'esprit et la lettre de toutes les exigences légales et réglementaires. Membre fondateur d'Imagine Canada, RBC est fière de faire partie du Programme des entreprises généreuses de cet organisme, lesquelles ont pris l'engagement de verser au moins 1 % de leur bénéfice avant impôts à des œuvres de bienfaisance au Canada.

RBC apporte aussi un important soutien à des organismes communautaires et de bienfaisance au moyen de commandites. Celles-ci sont accordées et négociées délibérément en fonction d'objectifs stratégiques de commercialisation, de manière à renforcer notre image de marque et à soutenir nos objectifs commerciaux ; elles sont censées avoir des retombées économiques quantifiables et profiter à des organismes et à des causes utiles sur le plan social, environnemental ou économique.

## Les causes que nous appuyons

Parce qu'elle est une société mondiale qui sert près de 15 millions de clients et emploie environ 74 000 personnes, on attend de RBC qu'elle assure une importante base de financement à un large éventail de causes et qu'elle soutienne l'action bénévole de ses employés. Ce sont là des attentes auxquelles nous sommes fiers de répondre. Nous choisissons les causes communautaires que nous appuyons en fonction de notre évaluation des besoins sociaux, ainsi que d'autres facteurs décrits à la page 116.

Dans certaines des grandes catégories d'engagement communautaire, nous avons choisi d'accorder un soutien important et ciblé à des enjeux transformationnels précis, qui importent à nos clients. Ce soutien prend la forme de dons, de commandites et de diverses initiatives. Nous avons mis sur pied des projets phares en lien avec ces enjeux.

Notre soutien à un vaste éventail de causes et nos projets phares sont décrits aux pages 107 à 114.

## Nos projets phares



**Projet Santé  
mentale des  
enfants RBC**



**Projet de  
subvention d'activités  
parascolaires RBC**



**Projet  
Eau bleue  
RBC<sup>MC</sup>**



**Projet Artistes  
émergents  
RBC**



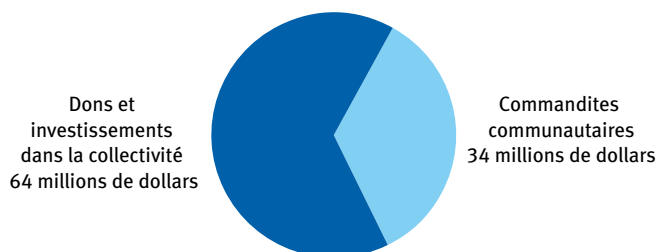
**La diversité  
à l'œuvre.**



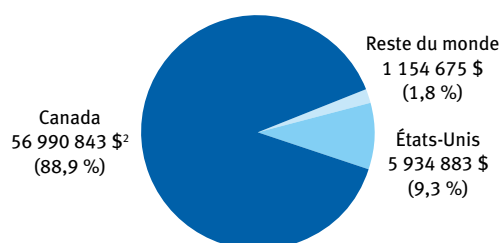
**VIVE LE  
HOCKEY<sup>MC</sup>**

## Collectivité – un aperçu<sup>1</sup>

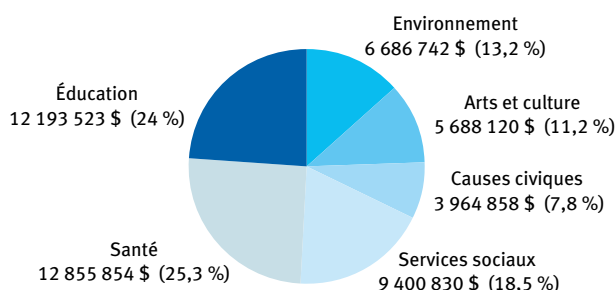
### Dons en 2011 (à l'échelle mondiale)



### Dons en 2011 (à l'échelle mondiale)



### Dons par domaine en 2011 (Canada)



### Dons en 2011 (dans le monde)<sup>2</sup>

|                           |                      |
|---------------------------|----------------------|
| Terre-Neuve-et-Labrador   | 474 417 \$           |
| Île-du-Prince-Édouard     | 319 000              |
| Nouvelle-Écosse           | 1 658 480            |
| Nouveau-Brunswick         | 815 225              |
| Québec                    | 6 829 075            |
| Ontario                   | 19 172 053           |
| Manitoba                  | 2 049 783            |
| Saskatchewan              | 1 047 300            |
| Alberta                   | 4 598 246            |
| Colombie-Britannique      | 5 399 505            |
| Yukon                     | 24 500               |
| Territoires du Nord-Ouest | 95 500               |
| Nunavut                   | 51 000               |
| Organismes nationaux      | 14 456 758           |
| États-Unis                | 5 934 883            |
| Reste du monde            | 1 154 675            |
| <b>Total</b>              | <b>64 080 400 \$</b> |

La liste complète des dons de plus de 500 \$ que nous avons versés en 2011 est disponible à la page Rapports et performance. Pour consulter cette liste, faites défiler la page vers le bas et sélectionnez l'onglet Collectivité sous l'en-tête Rapports.

<sup>1</sup> Comprend les activités poursuivies et les activités abandonnées. Veuillez vous reporter à la section « À propos du présent rapport » de la page 2 pour obtenir des renseignements sur les activités abandonnées.

<sup>2</sup> Inclut les dépenses admissibles d'Imagine Canada, ce qui comprend des dons à des organismes sans but lucratif, des commandites d'organismes de bienfaisance, des dons en nature, ainsi que le coût de la gestion de programmes d'investissement dans les collectivités pour toutes les régions du Canada.

## Santé et bien-être

Dons au Canada en 2011 : 12,9 millions de dollars

### Notre projet phare dans le domaine de la santé et du bien-être



#### Projet Santé mentale des enfants RBC

Un enfant sur cinq souffre de maladie mentale. Cette situation peut avoir des conséquences graves sur les

enfants et leur famille, ainsi que sur la collectivité qui les entoure. Voilà pourquoi nous avons mis sur pied le Projet Santé mentale des enfants RBC, un engagement philanthropique pluriannuel visant à appuyer des programmes communautaires et en milieu hospitalier ayant pour objectif de dissiper les préjugés, de favoriser une intervention précoce et de sensibiliser le public aux problèmes de santé mentale des enfants.

- En 2011, RBC a versé près de 3,5 millions de dollars à 109 organismes au Canada, ce qui porte à 9,5 millions de dollars les subventions que nous avons distribuées depuis 2008 à 155 organismes.
- Nous avons commandité des événements et des initiatives de sensibilisation aux problèmes de santé mentale des enfants, dont la deuxième édition d'un sondage annuel mené auprès des parents canadiens, ainsi qu'un jeu-questionnaire en ligne portant sur les signes précurseurs des problèmes de santé mentale, auquel ont répondu 6 580 employés et clients de RBC.
- Nous avons commandité une campagne en ligne visant à créer un réseau de soutien en ligne pour les parents. Nous avons également recueilli 50 000 \$ au profit de Jeunesse, l'écoute, un service bilingue de consultation, de référence et d'information accessible aux jeunes, partout au pays, par téléphone et en ligne.

La liste complète des organismes soutenus dans le cadre du Projet Santé mentale des enfants RBC est disponible sur le site [rbc.com/collectivites-durabilite](http://rbc.com/collectivites-durabilite).

### Soutien substantiel

En 2011, nous avons appuyé un vaste éventail d'organismes du monde entier actifs dans le domaine de la santé et du bien-être, notamment les suivants :

#### Canada

##### Dignitas International

- Engagement à verser 200 000 \$ sur deux ans à un programme mettant au service des collectivités autochtones du Canada un modèle efficace de protection de la santé – modèle dont l'application comporte des efforts importants en matière de recherche et d'innovation visant l'amélioration de la santé de ce segment à risque de la population.

##### Headwaters Health Care, Listowel Memorial Hospital, and Walkerton and District Health Services foundations

- Don de 10 000 \$ à chacune de ces fondations pour soutenir des programmes de formation axés sur le maintien des normes les plus rigoureuses en matière de soins.

#### États-Unis

##### Programme North Carolina Missions of Mercy

- Subvention de 10 000 dollars US et participation bénévole d'employés pour soutenir la tenue, au RBC Center<sup>MC</sup>, à Raleigh, en Caroline du Nord, d'une clinique dentaire gratuite de deux jours au cours de laquelle plus de 800 personnes ont eu accès gratuitement à des soins dentaires représentant une valeur totale de 353 000 dollars US.

#### Europe

##### RBC Race for the Kids

- Somme d'au-delà de 125 000 £ recueillie par plus de 500 employés de RBC à l'occasion d'une course amicale de cinq kilomètres au profit de l'organisme Great Ormond Street Hospital Children's Charity. L'événement a permis d'amasser 447 000 £ pour un nouveau centre de neurosciences. La course RBC Race for the Kids est une initiative mondiale. À New York, cette année, l'événement a permis de recueillir plus de 775 000 \$ au profit des Grands frères et Grandes sœurs (voir la section portant sur le soutien des services sociaux).

#### Antilles

##### Fonds RBC pour le traitement du cancer chez les enfants des Antilles

- Subvention de 200 000 dollars US pour couvrir le coût des tests de pathologie auxquels ont été soumis 23 enfants et les traitements reçus par 11 enfants dans les Antilles.

# Éducation

Dons au Canada en 2011 : 12,2 millions de dollars

## Projet de subvention d'activités parascolaires RBC



### Projet de subvention d'activités parascolaires RBC

À RBC, nous croyons que les jeunes devraient pouvoir poursuivre

leur apprentissage, même après les heures de classe. C'est pourquoi nous avons créé le Projet de subvention d'activités parascolaires RBC, qui soutient des programmes d'activités parascolaires locaux permettant aux jeunes de continuer d'apprendre en dehors des heures de classe, dans un contexte structuré et sécuritaire.

- En 2011, nous avons investi plus de 2,6 millions de dollars dans 99 programmes d'activités parascolaires offerts dans 68 localités au Canada.
- Depuis 1999, nous avons versé plus de 25 millions de dollars sous forme de subventions à 227 programmes d'activités parascolaires locaux qui ont aidé près de 24 000 jeunes à prendre confiance en eux et à acquérir de nouvelles compétences dans un environnement protégé.

La liste complète des organismes soutenus dans le cadre du Projet de subvention d'activités parascolaires RBC est disponible sur le site [rbc.com/collectivites-durabilite](http://rbc.com/collectivites-durabilite).

## Soutien substantiel

En 2011, nous avons appuyé un vaste éventail d'organismes du monde entier actifs dans le domaine de l'éducation, notamment les suivants :

### Canada

#### Collèges et universités

- Subvention de plus des 3,7 millions de dollars à 82 collèges et universités au Canada.

#### Passeport pour ma réussite Canada

- Subvention de 1 million de dollars pour contribuer au lancement d'un programme à Winnipeg et soutenir le maintien d'un programme dans le quartier Regent Park de Toronto. L'organisme Passeport pour ma réussite Canada s'emploie à réduire la pauvreté, à faire baisser le taux de décrochage au niveau secondaire, à supprimer les obstacles auxquels se heurtent les jeunes et à aider ces derniers à décrocher des emplois intéressants en leur donnant accès à du mentorat, à des stages et à des bourses d'études.

#### Jeunes entreprises

- Subvention de 339 800 \$ au bureau national et aux sections locales de l'organisme.

#### Advancing Canadian Entrepreneurship

- Subvention de 50 000 \$ destinée au projet de cheminement des nouveaux arrivants Students in Free Enterprise de RBC, qui a pour objet d'aider les étudiants universitaires à élaborer et à mettre en œuvre des initiatives accroissant la capacité des nouveaux Canadiens à parvenir au succès.

### États-Unis

#### Programme Tribute to Teachers (8<sup>e</sup> édition annuelle)

- Subvention de 54 000 \$ pour l'achat de matériel pédagogique par 100 enseignants des niveaux primaire et secondaire dans le Sud-Est des États-Unis.

### Antilles

#### Programme RBC Young Leaders

- Subvention de 225 000 \$ en 2011 pour aider quelque 4 000 jeunes de cinq régions des Antilles à acquérir les compétences nécessaires aux leaders. Ce programme, qui en est à sa 31<sup>e</sup> édition annuelle, offre aux jeunes des Antilles une occasion de développer leur sens du leadership et de faire montre de leur engagement sur les plans social et environnemental, ainsi que de leur détermination à améliorer la situation socio-économique de leurs collectivités.

# Environnement

Dons au Canada en 2011 : 6,7 millions de dollars

## Notre projet phare dans le domaine de l'environnement



**Projet Eau bleue**  
RBC<sup>MC</sup>

L'eau est une ressource essentielle pour les êtres humains, pour les entreprises et pour le maintien de la vie sur la

planète. C'est véritablement la ressource la plus précieuse qui soit. Le Projet Eau Bleue RBC est l'expression d'un engagement de 50 millions de dollars que nous avons pris pour soutenir des centaines d'organismes qui, partout dans le monde, s'emploient sans relâche à protéger l'eau.

- En 2011, nous avons versé plus de 7,6 millions de dollars à des organismes sans but lucratif œuvrant dans le domaine de la protection de l'eau, ce qui porte à 34 millions de dollars les subventions que nous nous sommes engagés à verser ou que nous avons distribuées depuis 2007 à 460 organismes à l'échelle mondiale.
- En 2011, nous avons travaillé à promouvoir la valeur économique de l'eau en invitant les Canadiens à participer, pour la quatrième année de suite, à l'Étude sur les attitudes des Canadiens à l'égard de l'eau, et en commanditant la deuxième édition du Sommet canadien de l'eau, qui se tient chaque année, ainsi que la toute première édition de la Semaine canadienne de l'eau. Nous avons été cocommanditaire de l'Initiative en économie bleue, qui vise à permettre aux Canadiens et aux décideurs clés d'obtenir de l'information au sujet des avantages, pour l'économie, de protéger l'eau douce au Canada, ainsi que des risques auxquels l'économie est exposée si l'on néglige la santé des bassins hydrographiques.
- Nous avons aussi commandité des événements et des initiatives ayant pour objet de sensibiliser le public à la valeur et à la vulnérabilité de l'eau, notamment L'eau, une exposition, au Musée royal de l'Ontario, le site Web consacré à l'eau par le magazine National Geographic, ainsi que le tout premier « jardin pluvial » aménagé dans le cadre de l'exposition florale de Chelsea, organisée à Londres par la Société royale d'horticulture.

Plus de 96 % des employés de RBC qui ont été interrogés ont indiqué que le Projet Eau Bleue RBC constitue à leurs yeux l'expression la plus éloquente de l'engagement citoyen de l'entreprise.

Pour connaître la liste complète des organismes soutenus dans le cadre du Projet Eau Bleue RBC, consultez le localisateur de projet du site [rbc.com/collectivites-durabilite](http://rbc.com/collectivites-durabilite).

## Soutien substantiel

En 2011, nous avons appuyé un vaste éventail d'organismes du monde entier actifs dans le domaine de l'environnement, notamment les suivants :

Canada 

### Pollution Probe Foundation

- Subvention de 75 000 \$ pour informer les Canadiens sur les questions liées à l'énergie.

### Jour de la Terre Canada

- Subvention de 40 000 \$ au programme Hometown Heroes, qui rend hommage à des leaders de la recherche de solutions locales aux problèmes environnementaux.

Antilles 

### Soutien de l'organisme Fondes Amandes Community Reforestation Project, à Trinité

- Subvention de 15 000 \$ pour favoriser la gestion d'un bassin hydrographique, la conservation des sols, de la forêt et de la faune, l'écotourisme et des activités de formation.

## Arts et culture

Dons au Canada en 2011 : 5,7 millions de dollars

### Notre projet phare dans le domaine des arts et de la culture



**Projet Artistes émergents**  
RBC

Nous croyons que l'art est une force qui enrichit la vie individuelle et en collectivité. Le Projet

Artistes émergents RBC est un moyen d'aider les artistes à jeter aujourd'hui les bases de leurs réussites futures. En 2011 :

- RBC a versé plus de 2,4 millions de dollars à des programmes d'apprentissage, de stage et de mise en valeur des artistes, offerts par 114 organismes dans 38 villes canadiennes.
- Nous avons poursuivi et renforcé notre partenariat à long terme avec des organismes ou des programmes qui aident les artistes qui se sont distingués au niveau académique à devenir des artistes professionnels.
- Le Concours de peinture canadienne de RBC, qui a célébré sa treizième année, soutient les artistes visuels canadiens en début de carrière en leur offrant une vitrine pour présenter leur talent artistique et en leur ouvrant la porte à de futurs débouchés.
- Banque officielle du Festival international du film de Toronto (TIFF), RBC soutient le Talent Lab de ce festival et le Concours des cinéastes de la relève — une occasion pour les nouveaux cinéastes d'exposer leur talent.
- Nous avons soutenu des cinéastes de la relève dans le cadre de collaborations avec la Film Society of Lincoln Center et avec le Independent Filmmaker Project.

Pour en savoir plus sur le Projet Artistes émergents RBC, consultez le site [rbc.com/collectivites-durabilite](http://rbc.com/collectivites-durabilite).

### Soutien substantiel

En 2011, nous avons appuyé un vaste éventail d'organismes du monde entier actifs dans le domaine des arts et de la culture, notamment les suivants :

#### Canada

##### Fondation musicale Cantos

- Subvention de 600 000 \$ pour contribuer à la création du Centre national de musique ainsi que de la série de représentations d'artistes émergents RBC. Cette série vise à soutenir dans leur perfectionnement les musiciens, compositeurs et techniciens qui bénéficieront du programme d'artistes en résidence du Centre national de musique, en leur donnant accès à des occasions de mentorat, de collaboration et de participation à des représentations publiques.

##### Programme Studio d'ensemble de la Compagnie canadienne d'opéra

- Subvention de 100 000 \$ pour soutenir un programme de formation qui offre aux jeunes professionnels de l'opéra des occasions de se perfectionner, d'acquérir une expérience concrète et de progresser dans leur carrière.

#### États-Unis

##### Fernbank Museum

- Subvention de 25 000 dollars US pour soutenir le musée dans sa mission, qui est d'inspirer les gens à approfondir pendant toute leur vie leurs connaissances dans le domaine de l'histoire naturelle.

##### Artspace

- Subvention de 10 000 dollars US pour appuyer un programme apportant un soutien à des artistes locaux.

##### Carolina Ballet

- Subvention de 15 000 dollars US sous forme de commandite du ballet Le Vilain Petit Canard, ainsi que de la présentation sur le rideau de scène d'un message invitant les spectateurs à mettre un terme à l'intimidation.

#### Antilles

##### Festivals du film de Trinité-et-Tobago, des Bahamas et d'Aruba

- Subvention de 132 000 \$ pour soutenir les cinéastes de la relève.

##### RBC Summer Arts Workshop

- Commandite (pour la 31<sup>e</sup> année de suite) de ce programme apportant un soutien à des étudiants du secondaire qui s'intéressent aux arts.

##### Programme Side Stage du Festival de jazz de Sainte-Lucie

- Commandite destinée à soutenir les musiciens de jazz de la relève de Sainte-Lucie.



# Diversité

Dons au Canada en 2011 : 5,7 millions de dollars

## Notre projet phare dans le domaine de la diversité



### La diversité à l'œuvre.

Nous croyons que notre capacité de célébrer nos différences renforce nos collectivités et est un

facteur de prospérité. Le respect de la diversité est l'une de nos valeurs fondamentales et inspire tous nos programmes relatifs aux collectivités. Nous recherchons proactivement des occasions de favoriser la diversité au sein des collectivités et nous appuyons des programmes et des initiatives de soutien à la diversité dans l'ensemble de notre portefeuille de dons.

En 2011, RBC a versé près de 5,7 millions de dollars à des initiatives en faveur de la diversité au Canada. Plus précisément, nous avons concentré nos efforts sur les sept groupes suivants :

| Initiatives de soutien à la diversité dans les collectivités |                     |
|--|---------------------|
| Autochtones  | 2 345 817 \$        |
| Personnes handicapées  | 884 300             |
| Nouveaux arrivants   | 720 000             |
| Marchés culturels  | 905 300             |
| Femmes   | 605 100             |
| LGBT (lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres)              | 190 500             |
| Général  | 44 000              |
| <b>Total</b>   | <b>5 695 017 \$</b> |

## Quelques exemples de notre soutien en 2011 :

En 2011, nous avons appuyé dans le monde entier de nombreuses initiatives de promotion de la diversité, notamment les suivantes :

### Canada

- Nous nous sommes engagés à verser 300 000 \$ à l'organisme Right to Play afin de contribuer à la mise en œuvre du programme PLAY, qui vise à favoriser l'acquisition de compétences essentielles chez les jeunes Autochtones de la Première nation de Sandy Lake et de la Première nation crie de la Moose. Par l'intermédiaire du hockey, le programme mise sur les forces des jeunes Autochtones et de leurs collectivités et souligne la richesse des cultures auxquelles ils appartiennent.
- Nous avons versé 10 000 \$ au programme Support Our Youth du Sherbourne Health Centre, afin de contribuer à améliorer la qualité de vie de jeunes lesbiennes, gais, bisexuels et transgenres de la région de Toronto au moyen d'initiatives axées sur le développement des aptitudes et des capacités, le mentorat et le soutien, et qui favorisent le développement d'un sens de l'identité et de l'appartenance.
- Nous nous sommes engagés à verser 175 000 \$ à l'Institut pour la citoyenneté canadienne afin de faire en sorte que les immigrants puissent véritablement célébrer le fait d'être Canadiens en tirant profit du programme du Laissez-passer culturel. Remis aux nouveaux citoyens qui en font la demande, le Laissez-passer culturel offre à ceux-ci et aux membres de leur famille l'accès gratuit, pendant un an, à tous les établissements participants. On s'attend à ce que 250 000 nouveaux citoyens bénéficient chaque année de ce programme.

### Antilles

- Dans les Antilles, nous avons versé 10 000 \$ afin de soutenir l'initiative Camp Can Do, une colonie de vacances pour aveugles organisée par la fondation W.R. Torres. Cette colonie a été une occasion pour 25 jeunes de remettre en question les idées reçues et d'acquérir des compétences qui les aideront à réaliser leurs rêves.

## Sport amateur

Soutien par des commandites et des dons

### Notre projet phare dans le domaine du sport amateur



**VIVE LE HOCKEY**<sup>MC</sup>

Le hockey n'existerait pas sans patins à lacer, sans bénévoles pour montrer l'exemple, sans entraîneurs

pour transmettre leur passion et sans glace sur laquelle jouer. Nous sommes fiers d'appuyer les remarquables efforts de ceux et celles qui contribuent à l'essor du hockey. En 2011, nous avons versé près de 500 000 \$ en subventions à plus de 50 programmes de hockey au Canada et aux États-Unis. Pour obtenir la liste complète des organismes bénéficiaires d'une subvention Vive le hockey RBC, veuillez consulter notre site Web.

#### Olympiques

RBC est le plus ancien commanditaire de l'Équipe olympique canadienne, soit depuis 1947. Nous sommes fiers de poursuivre cette tradition à l'occasion des Jeux de Londres 2012, de Sotchi 2014 et de Rio 2016. Notre soutien du sport amateur, qui s'adresse tant à des programmes dans les collectivités qu'à des associations sportives nationales, contribue au développement d'athlètes amateurs qui prennent part à des compétitions au pays et à l'étranger. RBC est un commanditaire principal de l'équipe canadienne de surf des neiges, de l'équipe canadienne de ski acrobatique, d'Athlétisme Canada et du Comité paralympique canadien.

#### Programme Athlètes Olympiques RBC

Le programme Athlètes Olympiques RBC permet à des athlètes d'élite d'acquérir une expérience professionnelle en bénéficiant d'un horaire souple qui s'harmonise avec les exigences de leur entraînement.

### Soutien substantiel

En 2011, nous avons appuyé dans le monde entier un vaste éventail d'organisations sportives, notamment les suivantes :

#### Amérique du Nord

##### Jeux Olympiques spéciaux

RBC est le plus ancien commanditaire des Jeux olympiques spéciaux et, à ce titre, soutient des programmes ancrés dans les collectivités et travaille à faire connaître au public le mouvement des Olympiques spéciaux du Canada, dont les efforts ont pour but d'enrichir par le sport la vie des Canadiens ayant une déficience intellectuelle.

##### Hockey Canada et USA Hockey

RBC est le partenaire principal des deux organismes et soutient le hockey dans les collectivités en Amérique du Nord. RBC est un commanditaire officiel des équipes de hockey féminines et masculines nationales des deux pays, du Championnat mondial junior 2012 de l'International Ice Hockey Federation, du Championnat national de Hockey Junior A du Canada (menant à l'attribution de la Coupe RBC) et du Temple de la renommée du hockey.

##### Divers organismes du milieu du sport amateur

Soutien d'organismes et de programmes tels que le programme Insight de la British Columbia Blind Sports and Recreation Association ; le programme Learn to Skate de la Harbourfront Corporation, à Toronto, en Ontario ; le programme Community Sport Opportunity du National Sport Trust Fund, dans les Territoires du Nord-Ouest ; les organismes Triangle Special Hockey Association, Carolina Youth Soccer Association et Raleigh Youth Hockey Association, tous situés à Raleigh, en Caroline du Nord ; ainsi que deux organismes liés au monde du golf situés en Géorgie, soit The First Tee of Atlanta et la Atlanta Junior Golf Association.

#### Europe

##### Swimarathon de Jersey

Pour la cinquième année de suite, RBC a commandité l'activité de bienfaisance la plus longue à être organisée sur l'île. D'une durée de plus de cinq jours, le marathon de nage a attiré environ 4 100 nageurs qui ont recueilli la somme record de 146 000 £ au profit de 40 organismes de bienfaisance de Jersey.

#### Antilles

##### Championnats nationaux de natation des Bahamas

RBC a commandité, pour la 27<sup>e</sup> année de suite, cet événement de qualification olympique mettant en présence des athlètes des Antilles et d'Amérique du Sud venus tenter de s'assurer une place aux prochains Jeux olympiques d'été.

# Services sociaux et causes civiques

Dons au Canada en 2011 :  
13,3 millions de dollars\*

RBC et ses employés soutiennent régulièrement des organismes qui contribuent à maintenir le tissu social des collectivités, notamment des campagnes de collecte de fonds fédérées, des banques alimentaires et des organismes qui hébergent et aident des personnes en difficulté.

## Centraide/United Way

En 2011, RBC et ses employés ont versé 18,3 millions de dollars aux Centraides/United Ways au Canada et aux États-Unis. RBC est le plus grand donateur du secteur privé de Centraide au Canada et l'une des 78 entreprises qui versent plus de 1 million de dollars annuellement à cet organisme.

| Dons (C\$)                              |                      |            |
|---|----------------------|------------|
|   | Canada               | États-Unis |
| Dons des employés*                      | 13 688 802 \$        | 143 705 \$ |
| Groupe RBC                              | 4 282 800 \$         | 234,051 \$ |
| Total employés et Groupe                | 17 971 602 \$        | 377 756 \$ |
| <b>Total des dons (Canada et É.-U.)</b> | <b>18 349 358 \$</b> |            |

\* Ceci comprend les fonds réunis par prélèvement sur les salaires, les dons directs et les collectes de fonds des employés. Les employés de RBC du monde entier aident aussi à recueillir des fonds pour un grand nombre de groupes communautaires en plus de Centraide/United Way.

| Employés détachés (Canada)  |      |      |      |
|---|------|------|------|
|   | 2011 | 2010 | 2009 |
| Employés détachés pour qu'ils puissent se consacrer à temps plein aux campagnes locales | 11   | 9    | 9    |
| Employés ayant participé à des projets communautaires par l'intermédiaire de Centraide  | 722  | 799  | 768  |

\* Contributions des employés non comprises.

## Exemples de soutien en matière de services sociaux

### Canada

#### Banques alimentaires

- Subventions de près de 650 000 \$ pour le réapprovisionnement de banques alimentaires et de soupes populaires dans toutes les régions du Canada (dons de RBC et de ses employés dans le cadre d'initiatives de l'entreprise).

#### Aide aux sinistrés de Slave Lake, en Alberta, à la suite de l'incendie survenu en mai 2011

- Don de 25 000 \$ à la Croix-Rouge canadienne ; collecte de fonds dans tous les établissements de RBC situés au Canada ; possibilité, pour les clients de RBC touchés par le désastre, de reporter pour une période allant jusqu'à un an les versements de remboursement de leurs prêts personnels et hypothécaires.

#### Foyers de la jeunesse de Moncton

- Engagement à verser 25 000 \$ à cet organisme qui dispense des services aux jeunes à risque et à leur famille.

#### Programme Thresholds de l'organisme Aunt Leah's Independent Lifeskills Society

- Don de 10 000 \$ pour soutenir ce programme qui offre des services d'hébergement et d'autres services à des mères en difficulté dans la région de New Westminster (C.-B.).

### États-Unis

#### Aide aux sinistrés à la suite des catastrophes en Alabama, en Caroline du Nord et en Virginie causées par des tornades et l'ouragan Irène

- Don de 330 350 \$ US (argent, matériel et assistance) ; somme de 17 225 \$ US remise par les employés à 10 collègues ayant tout perdu lors de ces désastres ; don de 31 523 livres d'aliments à huit banques alimentaires de la part de clients et d'employés ; don de 405 « cuisines dans une boîte » afin d'aider les sinistrés à rééquiper leur cuisine par suite des dégâts causés en Alabama par des tornades.

#### RBC Race for the Kids

- Collecte de près de 375 000 \$ US lors de cette course au bénéfice de l'organisme Big Brothers Big Sisters de New York. À Londres, la course RBC Race for the Kids a permis de recueillir 447 000 £ au bénéfice d'organismes caritatifs locaux.

#### Monument et musée commémoratifs des attentats du 11 septembre 2001

- Don de 500 000 dollars US pour contribuer à honorer la mémoire des victimes des attentats du 11 septembre 2001, ainsi que de l'attentat à la voiture piégée survenu au World Trade Center en février 1993.

### Antilles

#### Aide aux sinistrés à la suite du passage de l'ouragan Irène

- Aux Bahamas, soutien bénévole à la Société de la Croix-Rouge des Bahamas au lendemain du passage de l'ouragan.

## Souligner l'apport de nos employés

Les employés et les retraités de RBC sont des bénévoles passionnés. Nous rendons hommage à nos employés et les remercions de contribuer à bâtir des collectivités saines et dynamiques. Nous soutenons leurs efforts par divers programmes. Depuis 1999, nous avons accordé plus de 22 000 subventions et versé plus de 11 millions de dollars pour récompenser nos employés de leurs efforts.

| Subventions du programme de bénévolat des employés<br>(nombre de subventions) |                |                |               |
|---|----------------|----------------|---------------|
|   | 2011           | 2010           | 2009          |
| Canada  | 2 166          | 2 155          | 2 084         |
| É.-U. et autres régions du monde  | 390            | 418            | 359           |
| <b>Nombre total de subventions</b>  | <b>2 556</b>   | <b>2 573</b>   | <b>2 443</b>  |
| <b>Somme totale donnée (millions)</b>   | <b>1,29 \$</b> | <b>1,29 \$</b> | <b>1,2 \$</b> |

En 2011 :

### Canada

- 1 920 employés de RBC ont consacré bénévolement l'équivalent de 448 770 \$\* en heures de travail à Centraide/United Way, à Jeunes entreprises, au programme Sac à dos des Royal Eagles et à Habitat pour l'humanité.
- Au moyen du programme de subvention pour collecte de fonds par des équipes RBC, nous avons versé près de 415 000 \$ à 175 organismes canadiens pour remercier et honorer nos employés de leur participation.

### États-Unis

- Nos employés ont consacré bénévolement plus de 10 000 heures à divers organismes, dont les Boys & Girls Clubs, les Grands frères et Grandes sœurs, Jeunes entreprises, Communities in Schools, ainsi que des organismes ayant pris part aux efforts d'aide aux sinistrés à la suite de désastres

### Europe

- Au Royaume-Uni et dans les îles Anglo-Normandes, 31 % des employés de RBC Gestion de patrimoine<sup>MC</sup> ont fait du bénévolat auprès d'organismes communautaires locaux en 2011.
- Des employés de nos bureaux à Londres ont collaboré avec une équipe du Wildfowl and Wetland Trust afin de rénover le RBC Rain Garden au Barnes Wetland Centre. Ensemble, ils ont repeint des parties de bois, réparé quelques allées endommagées et préparé pour l'été ce jardin du Projet Eau Bleue RBC en 2009.

### Antilles

- Les employés de RBC ont pris part à un large éventail d'activités dans la collectivité, et notamment aux préparatifs des célébrations du 50<sup>e</sup> anniversaire de la Société de la Croix-Rouge des îles Caïmans.
- Plus de 100 employés en poste aux Bahamas ont participé à la Red Cross Fair, fournissant un soutien logistique pour la gestion des liquidités lors de l'événement, qui a permis de recueillir plus de 50 000 \$ au profit de la Société de la Croix-Rouge des Bahamas.
- À Trinité, plus de 275 employés ont participé à une collecte de fonds pour venir en aide aux enfants atteints de cancer.

\* 14 959 heures, à un taux horaire moyen de 30 \$.

## Comment nous donnons

### Dons

Les sociétés membres de RBC gèrent les dons aux organismes de bienfaisance au Canada par l'entremise de RBC FondationMC, créée en 1993. Passée en revue par le Comité de la gouvernance et des affaires publiques du Conseil d'administration, notre politique de dons officielle précise nos lignes directrices et notre stratégie.

RBC Fondation a son propre conseil d'administration, auquel est représenté chacun de nos secteurs d'activité. Ce conseil définit la politique et approuve ou ratifie tous les dons faits par des unités à l'échelle mondiale. La Fondation, qui compte sept employés, bénéficie du soutien de responsables des dons dans chaque région et chaque secteur d'activité partout dans le monde.

### Vérification préalable

Au Canada, RBC Fondation reçoit des milliers de demandes de financement chaque année. Nous avons à cœur de collaborer avec des organismes de bienfaisance préoccupés du mieux-être des collectivités locales et des régions où nous sommes présents, et cherchons en outre à favoriser les synergies entre de tels organismes. Notre but est de faire en sorte que nos partenaires des œuvres de bienfaisance aient des sources de financement durables et utilisent les fonds des donateurs de manière responsable. En 2011, RBC a approuvé le versement de plus de 9 000 dons à des organismes de bienfaisance en Amérique du Nord. Plus de 80 % de ces dons étaient inférieurs à 20 000 \$ et soutenaient un large éventail d'activités.

Notre personnel chargé des subventions suit une procédure rigoureuse d'évaluation des propositions pour garantir que nos fonds sont investis avec le plus grand soin et de manière responsable. Nous déterminons si l'organisme dispose d'un appui suffisant et évaluons sa capacité de mener à bien ses programmes. Nous procédons à une évaluation de sa gestion financière et de ses pratiques de gouvernance. Tous les organismes qui demandent des dons de plus de 5 000 \$ doivent nous fournir des états financiers vérifiés.

### Impact social

RBC exige, dans le cas des dons de plus de 10 000 \$, que les organismes de bienfaisance bénéficiaires démontrent les effets de nos subventions sur la société et donnent des détails sur les réussites et les problèmes qu'ils ont connus pendant la période où ils recevaient une subvention. Conscients de l'effort que nos partenaires doivent fournir pour produire des rapports sur le bon travail qu'ils font avec nos subventions, nous avons préparé des directives pour différents montants de subvention.

#### Directives pour la production de rapports

| Montant du don        | Compte rendu*   |
|-----------------------|---|
| Moins de 10 000 \$    | ■ Accusé de réception du don  |
| De 10 000 à 24 999 \$ | ■ Lettre décrivant l'usage des dons ainsi que leurs effets, lorsque la chose est possible   |
| De 25 000 à 99 999 \$ | ■ Rapport décrivant l'usage des fonds et leur répartition détaillée, ainsi que les principales difficultés rencontrées et les principaux résultats obtenus par rapport aux objectifs présentés dans la demande de subvention  |
| 100 000 \$ ou plus    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rapport sur l'affectation et le décaissement des fonds, décrivant leur répartition détaillée ainsi que les principales difficultés rencontrées et les principaux résultats obtenus par rapport aux objectifs présentés dans la demande de subvention</li> <li>■ Mise à jour indiquant le pourcentage des fonds recueillis par rapport à l'objectif fixé pour le secteur privé, si le don est versé au cours d'une campagne de financement</li> </ul> |

\* RBC exige les états financiers pour tout don de plus de 5 000 \$.

## Commandites

Les commandites présentent un intérêt commercial. Nous soutenons des initiatives qui sont en accord avec notre image de marque et nos objectifs commerciaux, et nous espérons voir cet appui se traduire par des retombées économiques quantifiables. De manière générale, nous cherchons les commandites qui sont importantes pour nos clients, pour nos collectivités et pour nos activités.

Parmi les domaines offrant des possibilités de commandite, voici ceux que nous privilégions :

- Arts et culture
- Sport amateur et initiatives liées aux Jeux olympiques
- Golf
- Hockey
- Eau

Nous recherchons des commandites qui offrent un fort potentiel commercial, s'adressent à différents publics (employés de RBC, clients actuels et éventuels, collectivités, etc.), encouragent la collaboration entre les gens et les organisations (p. ex., commandites conjointes) et mettent en valeur l'innovation et la créativité.

# Banque Royale du Canada

## Déclaration de responsabilité publique

### Déclaration

Les renseignements que contient la présente Déclaration de responsabilité publique pour l'exercice terminé le 31 octobre 2011 englobent les activités pertinentes se rapportant à la Banque Royale du CanadaMC ainsi qu'aux entités du Groupe précisées par règlement et aux déclarants, conformément à la réglementation fédérale canadienne, aux termes des paragraphes 459.3 de la *Loi sur les banques*, 489.1 de la *Loi sur les sociétés d'assurance* et 444.2 de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*.

### Entités du Groupe

Les entités suivantes sont les membres du Groupe précisés par règlement dont les activités sont incluses dans la présente Déclaration de responsabilité publique. Ces entités sont des filiales de la Banque Royale du Canada et sont des institutions financières comptant moins de 1 milliard de dollars de capitaux propres, sauf notre courtier en valeurs mobilières, RBC Dominion valeurs mobilières Inc., dont les capitaux propres dépassent un milliard de dollars.

- BonaVista Asset Management Ltd.
- Phillips, Hager & North gestion de fonds de placement collectif ltée
- RBC Gestion mondiale d'actifs
- RBC Placements en Direct Inc.
- RBC Dominion valeurs mobilières Inc.
- Compagnie d'assurance générale RBC
- Compagnie d'assurance RBC du Canada
- RBC Phillips, Hager & North Services-conseils en placements Inc.
- RBC Trustees International Limited
- Société Trust Royal du Canada
- Compagnie Trust Royal

### Déclarations de responsabilité publique pour les déclarants de la Banque Royale du Canada

Des Déclarations de responsabilité publique distinctes pour l'exercice terminé le 31 octobre 2011 sont présentées à la page 105 pour la Société d'hypothèques de la Banque Royale et la Compagnie d'assurance vie RBC (déclarants), qui sont des institutions financières comptant plus de 1 milliard de dollars de capitaux propres et sont tenues, en vertu du paragraphe 444.2 de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt* et du paragraphe 489.1 de la *Loi sur les sociétés d'assurance*, respectivement, de présenter des Déclarations de responsabilité publique.

### Où trouver les renseignements

Les renseignements se rapportant à la présente Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada se trouvent aux sections suivantes :

|   |     |
|---|-----|
| Développement économique communautaire                                      | 40  |
| Petites entreprises   | 45  |
| Accès aux services bancaires  | 55  |
| Collectivités   | 102 |
| Bénévolat (activité et contributions des employés)                          | 115 |
| Emploi au Canada  | 119 |
| Impôts  | 119 |
| Financement par emprunt des entreprises au Canada                           | 120 |
| Ouvertures de succursales bancaires au Canada, Fermetures et déménagements  | 121 |
| Guichets automatiques bancaires (GAB) – Installations et retraits au Canada | 122 |

## Emploi au Canada

Nous sommes l'un des plus importants employeurs au pays, avec plus de 55 000 employés au Canada.

Au 31 octobre 2011

| Provinces et territoires  | Nombre d'employés <sup>1</sup> | Temps plein   | Temps partiel |
|---------------------------|--------------------------------|---------------|---------------|
| Terre-Neuve-et-Labrador   | 302                            | 236           | 66            |
| Île-du-Prince-Édouard     | 89                             | 72            | 17            |
| Nouvelle-Écosse           | 1 210                          | 909           | 301           |
| Nouveau-Brunswick         | 1 323                          | 1 156         | 167           |
| Québec                    | 7 115                          | 5 827         | 1 288         |
| Ontario                   | 31 223                         | 27 995        | 3 228         |
| Manitoba                  | 2 148                          | 1 651         | 497           |
| Saskatchewan              | 1 239                          | 843           | 396           |
| Alberta                   | 4 143                          | 3 261         | 882           |
| Colombie-Britannique      | 6 788                          | 5 142         | 1 646         |
| Yukon                     | 28                             | 24            | 4             |
| Territoires du Nord-Ouest | 40                             | 30            | 10            |
| Nunavut                   | 22                             | 19            | 3             |
| <b>Total</b>              | <b>55 670</b>                  | <b>47 165</b> | <b>8 505</b>  |

Nous avons aussi des employés aux États-Unis et ailleurs dans le monde. Voir la section « À propos du présent rapport » à la page 2 pour en savoir plus sur la vente de certaines de nos activités aux États-Unis. Au 31 octobre 2011, nous employions environ 74 000 personnes à temps plein ou à temps partiel dans le monde entier, notamment 55 670 au Canada, 7 805 aux États-Unis, et 10 512 aux Antilles et ailleurs dans le monde.

## Impôts

En 2011, les charges fiscales, tous paliers confondus, de RBC au Canada se sont élevées à 2,9 milliards de dollars<sup>2</sup>. Ce chiffre comprenait notamment 1,6 milliard de dollars d'impôts sur le bénéfice, 74 millions de dollars d'impôts sur le capital et 1,2 milliard de dollars d'autres taxes et impôts<sup>3</sup>. De plus, nos charges fiscales, ailleurs dans le monde, notamment aux États-Unis, se sont chiffrées à 396 millions de dollars.

Pour l'exercice terminé le 31 octobre 2011 (en millions de dollars CA)

| Impôts et taxes par territoire                       | Impôt sur le capital | Impôt sur le bénéfice | Total des taxes et impôts |
|--|----------------------|-----------------------|---------------------------|
| <b>Canada</b>  |                      |                       |                           |
| Terre-Neuve-et-Labrador                              | 7 \$                 | 4 \$                  | 11 \$                     |
| Île-du-Prince-Édouard                                | 2                    | 1                     | 3                         |
| Nouvelle-Écosse                                      | 13                   | 11                    | 24                        |
| Nouveau-Brunswick                                    | 6                    | 6                     | 12                        |
| Québec   | 19                   | 67                    | 86                        |
| Ontario  | 14                   | 412                   | 426                       |
| Manitoba   | 1                    | 13                    | 14                        |
| Saskatchewan   | 14                   | 11                    | 25                        |
| Alberta  | –                    | 43                    | 43                        |
| Colombie-Britannique                                 | –                    | 53                    | 53                        |
| Yukon  | –                    | 1                     | 1                         |
| Territoires du Nord-Ouest                            | –                    | 1                     | 1                         |
| Nunavut  | (2)                  | 1                     | (1)                       |
| État fédéral   | –                    | 1 005                 | 1 005                     |
| <b>Impôts sur le capital et le bénéfice (Canada)</b> | <b>74 \$</b>         | <b>1 629 \$</b>       | <b>1 703 \$</b>           |
| <b>Autres taxes et impôts* (Canada)</b>              |                      |                       | <b>1 190</b>              |
| <b>Impôts canadiens</b>                              |                      |                       | <b>2 893 \$</b>           |
| <b>Impôts étrangers</b>                              |                      |                       | <b>396</b>                |
| <b>Total des taxes et impôts</b>                     |                      |                       | <b>3 289 \$</b>           |

<sup>1</sup> Inclut les employés actifs et inactifs

<sup>2</sup> L'original du PDF du Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique 2011 de RBC, publié en février 2012, contenait des données erronées relativement aux charges fiscales, tous paliers confondus, de RBC au Canada. Nous avons corrigé cette erreur et redressé les montants dans la présente, en date du 20 février 2013.

<sup>3</sup> Les autres taxes et impôts comprennent les taxes sur les produits et services et les taxes de vente, les cotisations sociales, les taxes foncières, les taxes sur les primes d'assurance, les taxes d'affaires et les impôts liés aux autres éléments du résultat étendu.



## Financement par emprunt des entreprises au Canada

RBC veut soutenir la prospérité des petites entreprises, des entreprises commerciales et des grandes entreprises. Nous les aidons notamment à croître et à réussir en leur offrant du financement, que ce soit pour le lancement, le maintien ou l'expansion de leurs activités. Au 31 octobre 2011, les montants autorisés à la disposition des entreprises au Canada s'élevaient à 141,7 milliards de dollars.

Le tableau qui suit présente le nombre d'entreprises clientes auxquelles nous consentons des prêts, et le montant des crédits mis à leur disposition.

Crédit mis à la disposition des entreprises pour l'exercice terminé le 31 octobre 2011  
(en dollars CA, sauf s'il s'agit du nombre de clients)

| Provinces et territoires                                 | Critère                  | 0 \$<br>– 24 999 \$ | 25 000 \$<br>– 99 999 \$ | 100 000 \$<br>– 249 999 \$ | 250 000 \$<br>– 499 999 \$ | 500 000 \$<br>– 999 999 \$ | 1 000 000 \$<br>– 4 999 999 \$ | 5 000 000 \$*<br>ou plus | Total             |
|--|--------------------------|---------------------|--------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------------|--------------------------|-------------------|
| Terre-Neuve-et-Labrador                                  | Nombre de clients        | 1 404               | 839                      | 230                        | 118                        | 85                         | 103                            | 30                       | <b>2 809</b>      |
|  | Montant autorisé         | 13 \$               | 39 \$                    | 36 \$                      | 41 \$                      | 61 \$                      | 231 \$                         | 839 \$                   | <b>1 260 \$</b>   |
| Île-du-Prince-Édouard                                    | Nombre de clients        | 520                 | 330                      | 93                         | 47                         | 58                         | 44                             | 16                       | <b>1 108</b>      |
|  | Montant autorisé         | 5 \$                | 15 \$                    | 14 \$                      | 16 \$                      | 41 \$                      | 98 \$                          | 216 \$                   | <b>405 \$</b>     |
| Nouvelle-Écosse  | Nombre de clients        | 5 738               | 3 047                    | 950                        | 521                        | 341                        | 376                            | 90                       | <b>11 063</b>     |
|  | Montant autorisé         | 51 \$               | 145 \$                   | 145 \$                     | 184 \$                     | 240 \$                     | 809 \$                         | 2 152 \$                 | <b>3 726 \$</b>   |
| Nouveau-Brunswick  | Nombre de clients        | 3 051               | 1 649                    | 497                        | 292                        | 190                        | 207                            | 57                       | <b>5 943</b>      |
|  | Montant autorisé         | 27 \$               | 78 \$                    | 75 \$                      | 103 \$                     | 133 \$                     | 465 \$                         | 959 \$                   | <b>1 840 \$</b>   |
| Québec   | Nombre de clients        | 19 952              | 10 247                   | 4 105                      | 2 184                      | 1 703                      | 1 918                          | 504                      | <b>40 613</b>     |
|  | Montant autorisé         | 172 \$              | 488 \$                   | 634 \$                     | 772 \$                     | 1 191 \$                   | 4 034 \$                       | 13 602 \$                | <b>20 893 \$</b>  |
| Ontario  | Nombre de clients        | 60 649              | 30 975                   | 11 061                     | 5 509                      | 4 214                      | 4 639                          | 1 242                    | <b>118 289</b>    |
|  | Montant autorisé         | 505 \$              | 1 487 \$                 | 1 700 \$                   | 1 942 \$                   | 2 934 \$                   | 9 747 \$                       | 41 206 \$                | <b>59 521 \$</b>  |
| Manitoba   | Nombre de clients        | 4 929               | 3 235                    | 1 268                      | 421                        | 376                        | 405                            | 116                      | <b>10 750</b>     |
|  | Montant autorisé         | 43 \$               | 163 \$                   | 191 \$                     | 148 \$                     | 266 \$                     | 875 \$                         | 2 425 \$                 | <b>4 111 \$</b>   |
| Saskatchewan   | Nombre de clients        | 5 915               | 4 274                    | 2 047                      | 666                        | 528                        | 443                            | 76                       | <b>13 949</b>     |
|  | Montant autorisé         | 53 \$               | 218 \$                   | 318 \$                     | 237 \$                     | 373 \$                     | 892 \$                         | 2 528 \$                 | <b>4 619 \$</b>   |
| Alberta  | Nombre de clients        | 25 927              | 12 050                   | 4 151                      | 1 707                      | 1 327                      | 1 568                          | 553                      | <b>47 283</b>     |
|  | Montant autorisé         | 220 \$              | 569 \$                   | 633 \$                     | 597 \$                     | 930 \$                     | 3 298 \$                       | 22 462 \$                | <b>28 709 \$</b>  |
| Colombie-Britannique                                     | Nombre de clients        | 28 591              | 15 652                   | 5 074                      | 1 947                      | 1 472                      | 1 631                          | 465                      | <b>54 832</b>     |
|  | Montant autorisé         | 252 \$              | 740 \$                   | 763 \$                     | 677 \$                     | 1 031 \$                   | 3 448 \$                       | 9 196 \$                 | <b>16 107 \$</b>  |
| Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut <sup>1</sup> | Nombre de clients        | 513                 | 254                      | 84                         | 43                         | 40                         | 51                             | 14                       | <b>999</b>        |
|  | Montant autorisé         | 4 \$                | 12 \$                    | 12 \$                      | 15 \$                      | 28 \$                      | 100 \$                         | 374 \$                   | <b>545 \$</b>     |
| <b>Total</b>   | <b>Nombre de clients</b> | <b>157 189</b>      | <b>82 552</b>            | <b>29 560</b>              | <b>13 455</b>              | <b>10 334</b>              | <b>11 385</b>                  | <b>3 163</b>             | <b>307 638</b>    |
|  | <b>Montant autorisé</b>  | <b>1 345 \$</b>     | <b>3 954 \$</b>          | <b>4 521 \$</b>            | <b>4 732 \$</b>            | <b>7 228 \$</b>            | <b>23 997 \$</b>               | <b>95 959 \$</b>         | <b>141 736 \$</b> |

<sup>1</sup> Les données relatives au Yukon, aux Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut ont été groupées afin de protéger la confidentialité des emprunteurs qui, autrement, pourraient être identifiables.

## Ouvertures, fermetures et déménagements de succursales bancaires au Canada

Pour l'exercice terminé le 31 octobre 2011

| Province                    | Ville       | Nom de l'unité                        | Adresse                            |
|-----------------------------|-------------|---------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Succursales ouvertes</b> |             |                                       |                                    |
| N.-É.                       | Halifax     | Succursale Hemlock Square             | 9, Peakview Way                    |
| ONT.                        | Etobicoke   | Succursale Queens Plate et Hwy 27     | 600, Queens Plate Dr.              |
| ONT.                        | Etobicoke   | Succursale Queensway et Parklawn      | 515, The Queensway                 |
| ONT.                        | Mississauga | Succursale Sheridan Park              | 1910, Fowler Dr. - Unité 100       |
| SASK.                       | Regina      | Succursale Grasslands                 | 4640, Gordon Dr.                   |
| SASK.                       | Saskatoon   | Succursale Blairmore                  | 111, Betts Ave. - Bldg. D          |
| ALB.                        | Airdrie     | Succursale King Heights               | 1000, Market St. SE                |
| ALB.                        | Calgary     | Succursale London at Heritage Station | 8835, Macleod Trail SW - Unité 515 |
| ALB.                        | Chestermere | Chestermere                           | 400, 196 Chestermere Station Way   |
| C.-B.                       | Abbotsford  | Succursale Sumas Mountain Village     | 2288, Whatcom Rd.                  |
| C.-B.                       | Surrey      | Succursale Scott Road Crossing        | 7952, 120th St.                    |

|                            |                  |                                  |                       |
|----------------------------|------------------|----------------------------------|-----------------------|
| <b>Succursales fermées</b> |                  |                                  |                       |
| ONT.                       | Cargill          | Cargill                          | Main St.              |
| ONT.                       | Keewatin         | Succursale Keewatin              | 815, Ottawa St.       |
| ONT.                       | Mallorytown      | Succursale Mallorytown           | 4, Quabbine Rd.       |
| ONT.                       | Sault Ste. Marie | Succursale Steelton              | 298, Wellington St. W |
| ONT.                       | Thunder Bay      | Succursale Victoria et Syndicate | 620, Victoria Ave. E  |
| SASK.                      | Prince Albert    | Succursale 2nd Ave. et 29th St.  | 2880, 2nd Ave. W      |

| <b>Déménagements</b> |               |                                       |   |
|----------------------|---------------|---------------------------------------|---|
| Province             | Ville         | De                                    | À                                       |
| N.-B.                | Moncton       | 1845, Mountain Rd.                    | 1955, Mountain Rd.                      |
| QUÉ.                 | Alma          | 510, rue Sacré-Coeur Ouest            | 500, rue Sacré-Coeur Ouest              |
| QUÉ.                 | Gatineau      | 203, ch d'Aylmer                      | 203, ch d'Aylmer - Unité 20             |
| QUÉ.                 | LaSalle       | 2101, rue Dollard - Unité 38          | 8600, boul. Newman                      |
| QUÉ.                 | Rawdon        | 3591, rue Queen                       | 3466, rue Queen                         |
| ONT.                 | Burlington    | 2201, Brant St. - Unité 3             | 2201, Brant St. - Unité 23              |
| ONT.                 | Innisfil      | 902, Lockart Rd                       | 1501, Innisfil Beach Rd.                |
| ONT.                 | Keswick       | 24018, Woodbine Ave. - Unité 8        | 23564, Woodbine Ave.                    |
| ONT.                 | Nepean        | 1460, Merivale Rd.                    | 1330, Baseline Rd.                      |
| ONT.                 | Ottawa        | 551, Montreal Rd.                     | 585, Montreal Rd. - Unité 15            |
| ONT.                 | Thunder Bay   | 504, North Edward St.                 | 2600, Arthur St. E                      |
| SASK.                | Regina        | 6250, Rochdale Blvd.                  | 5853, Rochdale Blvd.                    |
| SASK.                | Prince Albert | 1135, Central Ave.                    | 801, 15th St. - Unité 735               |
| ALB.                 | Calgary       | 1221, Canyon Meadows Dr. SE - Unité 5 | 1221, Canyon Meadows Dr. SE - Unité 301 |
| ALB.                 | Edmonton      | 16745, 92 St.                         | 15735, 97 St. NW                        |
| ALB.                 | Olds          | 5026, 51st St.                        | 100-6700, 46th St.                      |
| C.-B.                | Brentwood Bay | 1185, Verdier Ave.                    | 7188, West Saanich Rd.                  |
| C.-B.                | Delta         | 5231, 48th Ave.                       | 5205, Ladner Trunk Rd.                  |
| C.-B.                | Richmond      | 671, Westminster Hwy. - Unité 140     | 3679, Westminster Hwy. - Unité 100      |
| C.-B.                | Vancouver     | 5960, University Blvd.                | 5925, Berton Ave.                       |

## Guichets automatiques bancaires (GAB) – Installations et retraits au Canada

Pour l'exercice terminé le 31 octobre 2011

| GAB installés |                       |                                   |
|---------------|-----------------------|-----------------------------------|
| Province      | Ville                 | Adresse                           |
| N.-É.         | Bridgetown            | 3, Queen St.                      |
| N.-É.         | Halifax               | 9, Peakview Way (3 GAB)           |
| N.-É.         | Halifax               | 6390, Quinpool Rd. (2 GAB)        |
| N.-É.         | Louisbourg            | 7509, Main St.                    |
| N.-É.         | Musquodoboit Harbour  | 7907, Hwy. 7                      |
| N.-B.         | Dieppe                | 231, Champlain St. - Suite 10     |
| N.-B.         | Florenceville-Bristol | 371, Centreville Rd.              |
| N.-B.         | Moncton               | 1926, Mountain Rd.                |
| Qué.          | Joliette              | 375, boul. Manseau                |
| Qué.          | Laval                 | 4600, Autoroute 440 Ouest         |
| Qué.          | LaSalle               | 8600, boul. Newman                |
| Qué.          | Montréal              | 3700, rue McTavish                |
| Qué.          | Montréal              | 3644, rue Peel                    |
| Qué.          | Montréal              | 3881, rue Sherbrooke E            |
| Qué.          | Montréal              | 3935, rue University              |
| Qué.          | Rawdon                | 3466, rue Queen                   |
| Qué.          | Repentigny            | 1190, boul. Iberville             |
| Qué.          | St-Hilaire            | 2, boul. Sir-Wilfrid-Laurier      |
| Qué.          | St-Lin, Laurentides   | 994, rue St-Isidore               |
| Ont.          | Blenheim              | 183, Chatham St. S                |
| Ont.          | Caledon               | 1521, Charleston Sideroad         |
| Ont.          | Etobicoke             | 600, Queen's Plate Dr. (3 GAB)    |
| Ont.          | Etobicoke             | 515, Queensway (2 GAB)            |
| Ont.          | Goderich              | 180, Suncoast Dr. E               |
| Ont.          | Guelph                | 587, York Rd.                     |
| Ont.          | Innisfil              | 1501, Innisfil Beach Rd. (2 GAB)  |
| Ont.          | Innisfil              | 902, Lockhart Rd.                 |
| Ont.          | Keewatin              | 1007, St. Clair St.               |
| Ont.          | Keswick               | 23564, Woodbine Ave. (3 GAB)      |
| Ont.          | Mississauga           | 632, Burnhamthorpe Rd. W          |
| Ont.          | Mississauga           | 1910, Fowler Dr. (2 GAB)          |
| Ont.          | Nepean                | 1330, Baseline Rd.                |
| Ont.          | Nepean                | 144, Robertson Rd.                |
| Ont.          | Oro-Station           | 2976, Hwy. 11 S                   |
| Ont.          | Ottawa                | 5501, Bank St.                    |
| Ont.          | Ottawa                | 753, Montreal Rd.                 |
| Ont.          | Port Elgin            | 466, Goderich St.                 |
| Ont.          | Sarnia                | 189, Capel St.                    |
| Ont.          | Sault Ste. Marie      | 13, Second Line W                 |
| Ont.          | Scarborough           | 3571, Sheppard Ave. E             |
| Ont.          | Toronto               | 29, Colonel Samuel Smith Park Dr. |

| GAB installés |                   |  |
|---------------|-------------------|--|
| Province      | Ville             | Adresse                                  |
| Ont.          | Toronto           | 3111, Convair Dr. (4 GAB)                |
| Ont.          | Toronto           | 350, King St. W                          |
| Ont.          | Toronto           | 148, Wellesley St. E                     |
| Ont.          | Toronto           | 181, Wellington St. W                    |
| Ont.          | Welland           | 200, Flitch St.                          |
| Man.          | Beausejour        | 733, Park Ave.                           |
| Man.          | Somerset          | 309, 3rd. St.                            |
| Sask.         | Fort Saskatchewan | 116, Town Crest Rd.                      |
| Sask.         | Prince Albert     | 735, 801 15TH St. E (2 GAB)              |
| Sask.         | Regina            | 4640, Gordon Rd. (3 GAB)                 |
| Sask.         | Regina            | 5853, Rochdale Blvd.                     |
| Sask.         | Saskatoon         | 814, 22nd St. W                          |
| Sask.         | Saskatoon         | 111, Betts Ave. - Bldg. D (3 GAB)        |
| Alb.          | Airdrie           | 1000, Market St. SE (3 GAB)              |
| Alb.          | Calgary           | 1221, Canyon Meadows Dr.                 |
| Alb.          | Calgary           | 3134, Hospital Dr. NW                    |
| Alb.          | Calgary           | 8835, MacLeod Trail SW (2 GAB)           |
| Alb.          | Chestermere       | 400, 196 Chestermere Station Way (3 GAB) |
| Alb.          | Edmonton          | 15735, 97th St. NW                       |
| Alb.          | Lacombe           | 5010, 53 St.                             |
| Alb.          | Medicine Hat      | 3215, Dunmore Rd. SE                     |
| Alb.          | Medicine Hat      | 802, Kingsway Ave. SE                    |
| Alb.          | Olds              | 6700, 46th St. (2 GAB)                   |
| Alb.          | Sherwood Park     | 54, Brentwood Blvd.                      |
| Alb.          | Spruce Grove      | 201, King St.                            |
| Alb.          | Stony Plain       | 4801, 50 Ave.                            |
| Alb.          | Tofield           | 5114, 46th Ave.                          |
| C.-B.         | Abbotsford        | 2288, Whatcom Rd. (3 GAB)                |
| C.-B.         | Kamloops          | 1801, Princeton Kamloops Hwy.            |
| C.-B.         | Langley           | 9450, 200th St.                          |
| C.-B.         | Nanaimo           | 1750, Dufferin Cr                        |
| C.-B.         | Okanagan Falls    | 5350, 9th Ave.                           |
| C.-B.         | Richmond          | 3679, Westminster Hwy.                   |
| C.-B.         | Surrey            | 7956, 120th St. (2 GAB)                  |
| C.-B.         | Vancouver         | 1055, Canada Place                       |
| C.-B.         | Vancouver         | 4898, Main St.                           |
| C.-B.         | Vancouver         | 4300, Marine Dr. SW (3 GAB)              |
| C.-B.         | Victoria          | 1151, Admirals Rd.                       |
| C.-B.         | Victoria          | 912, Douglas St.                         |
| C.-B.         | Westbank          | 3650, Gosset                             |
| C.-B.         | Westbank          | 2241, Louie Dr.                          |

## Guichets automatiques bancaires (GAB) – Installations et retraits au Canada

(suite)

| GAB retirés |                 |                                |
|-------------|-----------------|--------------------------------|
| Province    | Ville           | Adresse                        |
| T.-N.-L.    | Dunville        | 1127, Main Rd.                 |
| N.-É.       | Halifax         | 6390, Quinpool Rd. (2 GAB)     |
| N.-É.       | Sydney          | 1102, Kings Rd.                |
| Qué.        | Boucherville    | 1580, rue Ampère               |
| Qué.        | Gatineau        | 480, boul St-Joseph            |
| Qué.        | Jonquire        | 2350, St. Hubert               |
| Qué.        | LaSalle         | 2101, avenue Dollard           |
| Qué.        | Mont St-Hilaire | 345, boul. Sir-Wilfrid-Laurier |
| Qué.        | Montréal        | 5855, avenue Monkland          |
| Ont.        | Barrie          | 400, Bayfield St.              |
| Ont.        | Bracebridge     | 110, Clearbrook Trail          |
| Ont.        | Brampton        | 9780, Bramalea Rd.             |
| Ont.        | Brampton        | 305, Charolais Blvd.           |
| Ont.        | Goderich        | 180, Suncoast Dr. E            |
| Ont.        | Keewatin        | 815, Ottawa St.                |
| Ont.        | Keswick         | 24018, Woodbine Ave. (2 GAB)   |
| Ont.        | Nepean          | 1460, Merivale Rd.             |
| Ont.        | Oakville        | 530, Kerr St.                  |
| Ont.        | Odessa          | Hwy. 401 E                     |
| Ont.        | Oshawa          | 419, King St. W                |
| Ont.        | Ottawa          | 265, Catherine St.             |
| Ont.        | Ottawa          | 594, Montreal Road             |
| Ont.        | Peterborough    | 779, Hwy. 7                    |

| GAB retirés |                  |                             |
|-------------|------------------|-----------------------------|
| Province    | Ville            | Adresse                     |
| Ont.        | Sault Ste. Marie | 298, Wellington St. W       |
| Ont.        | Thunder Bay      | 504, North Edward St.       |
| Ont.        | Thunder Bay      | 620, Victoria Ave. E        |
| Ont.        | Toronto          | 3939, Keele St.             |
| Ont.        | Toronto          | 2171, Queen St. E (2 GAB)   |
| Ont.        | Toronto          | 2121, St. Clair Ave. W      |
| Ont.        | Toronto          | 155, Wellington St. W       |
| Ont.        | Vaughan          | 2268, Rutherford. Rd.       |
| Ont.        | Windsor          | 7887, Tecumseh Rd. E        |
| Man.        | Winnipeg         | 3505, Roblin Blvd.          |
| Man.        | Winnipeg         | 375, York Ave.              |
| Sask.       | Emerald Park     | 20, Great Plains Rd.        |
| Alb.        | Calgary          | 435, 4th Ave. SW            |
| Alb.        | Calgary          | 121, Canyon Meadows Dr.     |
| Alb.        | Edmonton         | 15277, Castledowns Rd.      |
| Alb.        | Medicine Hat     | 121, Carry Dr. SE           |
| Alb.        | Sherwood Park    | 975, Broadmoor Blvd.        |
| Alb.        | Stony Plain      | 4600, 48th St.              |
| C.-B.       | Langley          | 9224, Glover Rd.            |
| C.-B.       | Masset           | 1538, Main St.              |
| C.-B.       | Vancouver        | 610, Granville St.          |
| C.-B.       | Vancouver        | 1002, Mainland              |
| C.-B.       | Vancouver        | 4300, Marine Dr. SW (3 GAB) |

## Déclaration de responsabilité publique de la Société d'hypothèques de la Banque Royale

La Société d'hypothèques de la Banque Royale (SHBR) est une société de prêts et de prêts hypothécaires constituée en vertu d'une loi fédérale offrant des services de dépôt par l'intermédiaire du réseau de succursales de la Banque Royale du Canada. SHBR n'a pas d'employés puisque toutes ses activités sont menées par des employés de la Banque Royale du Canada. La SHBR avait des recouvrements de l'impôt sur le bénéfice de 41 000 \$ et des impôts sur le capital de 27 000 \$ (liés à l'avis de nouvelle cotisation de l'exercice précédent et aux recouvrements des exercices précédents) comptabilisés pour l'exercice terminé le 31 octobre 2011. Les impôts sur le bénéfice et sur le capital, ainsi que d'autres taxes et impôts, sont également inclus dans la Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada. D'autres renseignements sur les impôts sur le bénéfice, sur le capital, sur les autres taxes et impôts, ainsi que sur l'effectif de la SHBR sont également inclus dans la Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada.

## Compagnie d'assurance vie RBC Déclaration de responsabilité publique d'hypothèques de la Banque Royale

La Compagnie d'assurance vie RBC (CAV RBC) est une filiale en propriété exclusive de Gestion Assurances RBC Inc., qui est elle-même une filiale en propriété exclusive de la Banque Royale du Canada. CAV RBC est une société d'assurance vie et maladie de droit fédéral, habilitée à vendre des contrats d'assurance vie et accident et maladie dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada. CAV RBC offre des assurances vie et accident sans participation et maladie individuelles, ainsi que des assurances vie et maladie collectives. Ces produits et services sont offerts par l'intermédiaire de courtiers tiers, de producteurs de carrière et d'activités de marketing direct. CAV RBC employait 971 employés à temps plein (890 en Ontario, 39 au Québec, 38 en Colombie-Britannique, 4 en Alberta) et 37 employés à temps partiel (34 en Ontario, 1 au Québec, 1 en Saskatchewan et 1 en Alberta) au 31 octobre 2011. CAV RBC a passé en charges 23 millions de dollars d'impôts sur le bénéfice (14 millions de dollars au fédéral, 4 millions de dollars en Ontario, 2 millions de dollars au Québec, 2 millions de dollars en Alberta et 1 million de dollars en Colombie-Britannique), et 40 000 \$ d'impôt sur le capital pour l'exercice terminé le 31 octobre 2011. De plus, CAV RBC a passé en charges au cours de la même période 23 millions de dollars de taxes sur les primes, selon un pourcentage du montant brut des primes souscrites (8 millions de dollars en Ontario, 6 millions de dollars au Québec, 4 millions de dollars en Alberta, 3 millions de dollars en Colombie-Britannique, 1 million de dollars au Manitoba et 1 million de dollars en Saskatchewan). D'autres renseignements sur les impôts sur le bénéfice, sur le capital, sur d'autres taxes et impôts, ainsi que sur l'effectif sont également inclus dans la Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada.

### **Déclarations de responsabilité publique des déclarants**

En raison de la nature particulière de leurs activités, les déclarants n'exploitent pas de succursales bancaires ou d'autres installations dans lesquelles des comptes de dépôt sont ouverts par des personnes physiques et des clients en personne, ou auxquelles des dépôts de clients sont acceptés ou de l'argent liquide est distribué aux clients. De plus, les déclarants n'offrent pas de financement par emprunt à des sociétés au Canada et ne participent pas à de nouvelles initiatives ni à des programmes d'assistance technique pour le financement de petites entreprises, ni ne participent à des investissements ou à des partenariats dans des programmes de microcrédit. Les déclarants ne participent pas non plus à des initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes à faible revenu, les aînés et les personnes handicapées. Toutes

les activités qui précèdent sont entreprises par la Banque Royale du Canada au nom des entités de son Groupe et sont présentées dans les sections respectives de la présente Déclaration de responsabilité publique. Au 31 octobre 2011, les déclarants n'avaient pas d'entités membres de leur groupe précisées par règlement.

À titre de filiales intégrées de RBC, les déclarants partagent des objectifs de développement communautaire et participent aux activités touchant la collectivité, notamment aux activités de bénévolat, de bienfaisance et de philanthropie, avec la Banque Royale du Canada. Pour plus de détails et des exemples des objectifs des déclarants en matière de développement communautaire, de dons et d'autres activités connexes, se reporter aux renseignements correspondants contenus dans la présente Déclaration de responsabilité publique.

# Index GRI (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 les objectifs de la Global Reporting Initiative (GRI). L'index qui suit et l'information à laquelle il renvoie sont conformes au niveau d'application C des lignes directrices G3 de la GRI.

## Partie I – Énoncés

| Énoncé                        | Description   | Information publiée par RBC  |
|-------------------------------|---|--|
| <b>Stratégie et profil</b>    |   |  |
| <b>Stratégie et analyse</b>   |   |  |
| 1.1                           | Déclaration du décideur le plus élevé dans la hiérarchie de l'entreprise  | Message du président et chef de la direction, page 9   |
| 1.2                           | Description des principaux impacts, risques et occasions  | Nos engagements et priorités, pages 10 à 12<br>Dans tout le rapport  |
| <b>Profil de l'entreprise</b> |   |  |
| 2.1                           | Nom de l'entreprise   | Banque Royale du Canada  |
| 2.2                           | Principaux produits ou services et marques  | Couverture intérieure du Rapport annuel 2011, pages 8, 17 à 33, 166  |
| 2.3                           | Structure opérationnelle de l'organisation, avec description des principales divisions, filiales, entités opérationnelles et cœntreprises   | À propos de RBC, pages 4 à 6<br>Rapport annuel 2011, pages 15, 18 à 31, 138, 166   |
| 2.4                           | Emplacement du siège social de l'entreprise   | Rapport annuel 2011, page 167  |
| 2.5                           | Nombre de pays où l'organisation exerce ses activités, et nom des pays où la présence de l'organisation est importante ou qui sont particulièrement concernés par les questions de développement durable traitées dans le rapport | À propos de RBC, pages 4 à 6<br>Rapport annuel 2011, pages 138, 166  |
| 2.6                           | Nature du capital et forme juridique  | Rapport annuel 2011<br>Notice annuelle 2011, page 1  |
| 2.7                           | Marchés servis (situation géographique, secteurs et catégories de clients ou de bénéficiaires)  | Rapport annuel 2011, pages 18-31, 138<br>rbc.com/aproposderbc  |
| 2.8                           | Taille de l'organisation  | Rapport annuel 2011 ; rbc.com/aproposderbc   |
| 2.9                           | Changements importants au regard de la taille, de la structure ou du capital de l'organisation durant la période couverte par le rapport  | Rapport annuel 2011, pages 10, 15  |
| 2.10                          | Prix reçus au cours de la période couverte par le rapport   | Reconnaissance, page 15  |
| <b>Paramètres du rapport</b>  |   |  |
| 3.1                           | Période couverte par le rapport   | À propos du présent rapport, page 2  |
| 3.2                           | Dates du dernier rapport  | RBC ne produit pas de rapport unique sur le développement durable. Nous rendons cependant compte de diverses mesures dans certaines publications, par exemple notre Rapport annuel, nos Circulaires de la direction et notre Rapport annuel sur la responsabilité d'entreprise, lequel comprend l'index GRI. Nous publions ces documents annuellement. |
| 3.3                           | Cycle de production   | Annuelle (1 <sup>er</sup> novembre au 31 octobre) ; Période couverte par le rapport, page 2  |
| 3.4                           | Personnes-ressources pour toute question sur le rapport ou son contenu  | corporateresponsibility@rbc.com  |
| 3.5                           | Processus utilisé pour déterminer le contenu du rapport   | Compte rendu, pages 20 à 21; Parties prenantes, pages 18 à 20  |

| Énoncé  | Description   | Information publiée par RBC   |
|---|---|---|
| 3.6   | Périmètre du rapport  | Ce Rapport couvre les activités de RBC dans son ensemble (nos activités dans le monde entier, notamment celles de toutes nos filiales), sauf indication contraire.  |
| 3.7   | Indication des limites spécifiques du champ ou du périmètre du rapport (voir le principe d'exhaustivité pour obtenir des détails sur la portée)   | À propos du présent rapport, pages 2 à 3  |
| 3.8   | Principes adoptés pour la communication des données concernant d'autres entités   | Portée, page 2  |
| 3.9   | Méthodes de mesure des données et bases des calculs   | À propos du présent rapport, pages 2 à 3  |
| 3.10  | Explication des conséquences de toute reformulation d'informations fournies dans les rapports précédents et exposé des raisons d'une telle reformulation  | Les données 2009 et 2010 de certains paramètres ont été reformulées afin de tenir compte des activités poursuivies. Reportez-vous à la section « À propos du présent rapport » de la page 2 pour obtenir des renseignements sur les activités abandonnées. Les paramètres touchés sont : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Revenus</li> <li>– Capitalisation boursière</li> <li>– Employés</li> <li>– Équivalent temps plein</li> <li>– Effectif (Canada)</li> <li>– Effectif (États-Unis)</li> <li>– Coûts de formation</li> <li>– Achats de produits et de services</li> </ul> |
| 3.11  | Modification importante, au regard des années antérieures, du champ ou du périmètre du rapport ou encore des méthodes de mesure utilisées dans le rapport   | Sauf indication contraire, les données du rapport sont exprimées en fonction des activités poursuivies. Veuillez vous reporter à la section « À propos du présent rapport » de la page 2 pour obtenir des renseignements sur les activités abandonnées.   |
| 3.12  | Tableau indiquant où se trouvent les éléments d'information requis par la GRI dans le rapport   | Index GRI, page 3   |
| 3.13  | Politique et pratiques courantes concernant la validation du rapport par une organisation externe   | 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.   |
| <b>Gouvernance, engagements et consultation</b> |   |   |
| 4.1   | Structure de gouvernance de l'organisation, y compris les comités relevant du conseil d'administration qui sont responsables de tâches spécifiques comme la définition de la stratégie ou la surveillance de l'organisation                     | Responsabilités et responsabilisation, pages 13 à 14<br>Structure de gouvernance, page 25   |
| 4.2   | Indiquer si le président du conseil d'administration est également membre de la haute direction   | Gouvernance d'entreprise, page 25<br>Rapport annuel 2011, pages 4 à 5<br>Circulaire d'information 2012, pages 64 à 65   |
| 4.3   | Nombre d'administrateurs indépendants ou ne faisant pas partie de la haute direction  | Gouvernance d'entreprise, page 25<br>Notre Énoncé des pratiques en matière de gouvernance et notre politique sur l'indépendance des administrateurs se trouvent à l'adresse <a href="http://www.rbc.com/gouvernance">www.rbc.com/gouvernance</a> , dans la section Ressources et renseignements.  |
| 4.4   | Mécanismes permettant aux actionnaires et aux employés de faire des recommandations ou de proposer des orientations au conseil d'administration   | Circulaire d'information 2012, pages 66 à 67, 71  |
| 4.5   | Lien entre la rémunération (y compris les indemnités de départ) des membres du conseil d'administration, des cadres dirigeants et des cadres supérieurs et la performance de l'organisation (y compris sur les plans social et environnemental) | Responsabilités et responsabilisation, pages 13 à 14<br>Circulaire d'information 2012, pages 21-62  |



| Énoncé | Description   | Information publiée par RBC  |
|--------|---|--|
| 4.6    | Processus mis en place par le conseil d'administration pour éviter les conflits d'intérêts  | Circulaire d'information 2012, pages 68 à 69   |
| 4.7    | Processus permettant de déterminer la composition, les compétences et l'expertise des membres de l'instance supérieure de gouvernance et ses comités, notamment le sexe et les autres indicateurs de diversité  | Questions en matière d'intégrité des opérations, pages 22 à 23<br>Circulaire d'information 2012, pages 68-69   |
| 4.8    | Énoncés de mission ou de valeurs, codes de conduite et principes élaborés à l'interne relativement à la performance économique, environnementale et sociale de l'organisation   | Politiques et méthodes, pages 28 à 34<br>Vision, valeurs, stratégie, page 6<br>La responsabilité d'entreprise à RBC, Nos engagements et priorités, pages 10 à 12 |
| 4.9    | Procédures définies par le conseil d'administration pour surveiller la manière dont l'organisation détermine et gère sa performance économique, sociale et environnementale, y compris les opportunités et les risques pertinents, ainsi que le respect de normes, de codes de conduite et de principes reconnus internationalement | Gestion du risque, page 27<br>Circulaire d'information 2012, page 18   |
| 4.10   | Processus d'évaluation de la performance du conseil d'administration, particulièrement du point de vue économique, social et environnemental  | Circulaire d'information 2012, page 67   |
| 4.11   | Position et pratiques de l'organisation quant à la démarche ou au principe de précaution  | Gestion du risque, page 27   |
| 4.12   | Chartes, principes et autres initiatives externes en matière de performance économique, environnementale et sociale auxquels l'organisation a adhéré ou donné son appui   | Principes et chartes, pages 35 à 36  |
| 4.13   | Affiliations importantes à des associations ou à des organismes de défense d'intérêts   | Affiliations, pages 16 à 17  |
| 4.14   | Liste des parties prenantes avec qui l'organisation entretient un dialogue  | Parties prenantes, pages 18 à 20   |
| 4.15   | Critères utilisés par l'organisation pour déterminer ses parties prenantes et choisir celles avec qui engager un dialogue   | Parties prenantes, pages 18 à 20   |
| 4.16   | Démarche de dialogue, et notamment fréquence des échanges par type et par groupe de parties prenantes   | Parties prenantes, pages 18 à 20   |
| 4.17   | Principales questions et préoccupations soulevées dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes et manière dont l'organisation y a répondu, notamment dans ses rapports  | Dans tout le rapport   |

## PARTIE II : Divulgaration de l'approche de gestion (DAG)

| DAG*                             | Description  | Information publiée par RBC  |
|----------------------------------|--|--|
| <b>Produits et services (PS)</b> |  |  |
| FS1                              | Politiques qui comportent des éléments environnementaux et sociaux s'appliquant aux secteurs d'activité  | Politiques et méthodes, page 28  |
| FS2                              | Procédures d'évaluation et de contrôle des risques environnementaux et sociaux liés aux secteurs d'activité                                      | Politiques et méthodes, page 28<br>Gestion du risque, page 27  |
| FS3                              | Processus de surveillance du respect, par les clients, des exigences environnementales et sociales que comportent les ententes ou les opérations | Politiques et méthodes, page 28<br>Politiques et méthodes, Environnement, pages 31 à 32<br>Promotion des activités économiques respectueuses de l'environnement, page 98 |

| DAG*   | Description   | Information publiée par RBC  |
|--|---|--|
| FS4  | Processus d'amélioration des compétences des employés en matière de mise en œuvre des politiques et procédures environnementales et sociales s'appliquant aux secteurs d'activité | Politiques et méthodes, page 28  |
| FS5  | Dialogue avec les clients, les investisseurs ou les partenaires concernant les risques environnementaux et sociaux, et les occasions dans ces domaines                            | Parties prenantes, pages 18 à 20<br>Promotion des activités économiques respectueuses de l'environnement, page 98<br>Maintien de la Stratégie RBC en matière d'environnement, page 100   |
| <b>Environnement (EN)</b>                                      |   |  |
| Aspect   | Matières  | Environnement, pages 86 à 101  |
| Aspect   | Énergie   | Environnement, pages 92 à 97   |
| Aspect   | Eau   | <a href="http://www.rbc.com/eaubleue">www.rbc.com/eaubleue</a> , Bilan de la Stratégie RBC en matière d'environnement, <a href="http://rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/2010-RBC-Blueprint-Report-Card-f.pdf">http://rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/2010-RBC-Blueprint-Report-Card-f.pdf</a> |
| Aspect   | Biodiversité  | <a href="http://rbc.com/collectivites-durabilite/environnement">rbc.com/collectivites-durabilite/environnement</a>   |
| Aspect   | Émissions, effluents et déchets   | Environnement, pages 96 à 97   |
| Aspect   | Produits et services  | Environnement, pages 99 à 100  |
| Aspect   | Conformité  | Environnement, pages 86 à 101  |
| Aspect   | Transport   | Environnement, page 94   |
| Aspect   | Portée générale   | Environnement, pages 86 à 101  |
| <b>Pratiques en matière d'emploi et de travail décent (LA)</b> |   |  |
| Aspect   | Emploi  | Milieu de travail, page 70   |
| Aspect   | Relations patronales/syndicales   | Milieu de travail, pages 74 à 76, 83, 85   |
| Aspect   | Santé et sécurité au travail  | Milieu de travail, pages 77 à 78   |
| Aspect   | Formation et éducation  | Milieu de travail, page 78   |
| Aspect   | Diversité et égalité des chances  | Milieu de travail, pages 74 à 75, 79 à 83  |
| Aspect   | Égalité de rémunération entre les hommes et les femmes  | Milieu de travail, pages 76, 80  |
| <b>Droits de la personne (HR)</b>                              |   |  |
| Aspect   | Pratiques en matière d'investissement et d'approvisionnement  | Investissement socialement responsable, pages 62 à 63<br>Approvisionnement, pages 49 à 50  |
| Aspect   | Non-discrimination  | Principes et politiques, pages 74 à 75<br>Diversité et inclusion, page 79 à 83   |
| Aspect   | Liberté d'association et négociation collective   | Liberté d'association, page 76   |
| Aspect   | Travail des enfants   | Droits de la personne, page 76   |
| Aspect   | Prévention du travail forcé   | Droits de la personne, page 76   |
| Aspect   | Mesures de sécurité   | Santé, sécurité et bien-être, pages 77 à 78  |
| Aspect   | Droits des autochtones  | Programmes de soutien à l'emploi des Autochtones, page 81  |
| Aspect   | Résolution  | Recours pour les employés, page 85   |
| <b>Société (SO)</b>  |   |  |
| Aspect   | Collectivités locales   | Collectivité, pages 102 à 117<br>Incidence économique, pages 38 à 50   |
| Aspect   | Corruption  | Prévention de la corruption, pages 29 à 30   |
| Aspect   | Politiques publiques  | Politiques et méthodes, page 28<br>Administrations publiques, page 19  |
| Aspect   | Comportements anticoncurrentiels  | Code de déontologie, page 29   |
| Aspect   | Conformité  | Politiques et méthodes, page 28  |

| DAG*  | Description   | Information publiée par RBC   |
|---|---|---|
| <b>Responsabilité à l'égard des produits (PR)</b> |   |   |
| Aspect  | Santé et sécurité des clients   | Conception de produits et de services, page 31  |
| Aspect  | Étiquetage des produits et des services   | Responsabilité à l'égard des produits, pages 62 à 63  |
| Aspect  | Politiques en matière de conception et de vente équitables de produits et de services financiers (FS15) | Responsabilité à l'égard des produits, pages 62 à 63<br>Traitement équitable des clients, page 67                           |
| Aspect  | Communications marketing  | Communications dans un langage simple et clair, page 67   |
| Aspect  | Protection des renseignements personnels des clients  | Politiques et procédures en matière de protection, page 66<br>Protection et sécurité des renseignements personnels, page 29 |
| Aspect  | Conformité  | Politiques et méthodes, page 28   |

## PARTIE III : Indicateurs de performances

| Indicateurs de performance                 | Description  | Information publiée par RBC  |
|--|--|--|
| <b>Effets des produits et des services</b> |  |  |
| <b>Portefeuille de produits</b>            |  |  |
| FS6  | Pourcentage du portefeuille pour chaque secteur d'activité, par région, taille (p. ex., microentreprise/PME/grande entreprise) et secteur  | Financement par emprunt des entreprises au Canada, page 120  |
| FS7  | Valeur monétaire des produits et des services visant à fournir des retombées sociales particulières, par secteur d'activité, détaillée par objectif  | Investissement socialement responsable, pages 62 à 63  |
| FS8  | Valeur monétaire des produits et des services visant à fournir des retombées environnementales particulières, par secteur d'activité, détaillée par objectif   | Investissement socialement responsable, pages 62 à 63<br>Produits et services écologiques, pages 99 à 100  |
| <b>Participation active</b>                |  |  |
| FS10                                       | Pourcentage et nombre de sociétés composant le portefeuille de l'institution avec lesquelles l'entreprise a interagi en matière d'enjeux environnementaux et sociaux                                 | Principes d'Équateur, page 99<br>Activités commerciales respectueuses de l'environnement, page 98  |
| <b>Economic</b>                            |  |  |
| EC2  | Conséquences financières et autres risques et opportunités que présentent les changements climatiques pour les activités de l'organisation   | Incidence de la réglementation liée au changement climatique, page 98<br>Initiative Carbon Disclosure Project, <a href="http://rbc.com/community-sustainability/_assets-custom/pdf/CDP.pdf">http://rbc.com/community-sustainability/_assets-custom/pdf/CDP.pdf</a> |
| <b>Présence sur le marché</b>              |  |  |
| EC6  | Politique et pratiques d'approvisionnement local et proportion des achats réalisés auprès de fournisseurs locaux sur les sites d'exploitation importants   | Approvisionnement, pages 49 à 50   |
| <b>Incidences économiques indirectes</b>   |  |  |
| EC8  | Élaboration de projets d'infrastructure et de services servant principalement l'intérêt du public, et incidence des investissements afférents (prestation commerciale, en nature ou à titre gratuit) | Investissements dans des projets de développement communautaire, page 41<br>Partenariats public-privé, page 42   |
| EC9  | Compréhension et description des impacts économiques indirects importants, y compris la portée de ces impacts  | Incidence économique, pages 38 à 50<br>Collectivité, pages 102 à 117   |

| Indicateurs de performance                                      | Description   | Information publiée par RBC   |
|---|---|---|
| <b>Environnement</b>  |   |   |
| <b>Matières</b>   |   |   |
| EN1   | Consommation de matières en poids ou en volume  | Rapport sur l'empreinte écologique, pages 91 à 97   |
| EN2   | Pourcentage de matières utilisées provenant de matières recyclées   | <a href="http://rbc.com/collectivites-durabilite/environnement/materials">rbc.com/collectivites-durabilite/environnement/materials</a>  |
| <b>Énergie</b>  |   |   |
| EN3   | Consommation directe d'énergie, répartie par source d'énergie primaire  | Rapport sur l'empreinte écologique, pages 91 à 97<br><a href="http://rbc.com/collectivites-durabilite/environnement/">rbc.com/collectivites-durabilite/environnement/</a>   |
| EN4   | Consommation indirecte d'énergie, répartie par source d'énergie primaire  | Rapport sur l'empreinte écologique, pages 91 à 97   |
| EN5   | Économies d'énergie attribuables à l'efficacité énergétique   | Rapport sur l'empreinte écologique, pages 91 à 97<br><a href="http://rbc.com/collectivites-durabilite/environnement/">rbc.com/collectivites-durabilite/environnement/</a>   |
| EN6   | Initiatives pour offrir des produits et des services éconergétiques ou reposant sur des sources d'énergie renouvelable et réduction des besoins énergétiques résultant de telles initiatives                        | Produits et services écologiques, page 99<br>Prêts au secteur de l'énergie renouvelable, page 100   |
| EN7   | Initiatives pour réduire la consommation indirecte d'énergie, et réductions obtenues  | Bilan de la Stratégie RBC en matière d'environnement,<br><a href="http://rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/2010-RBC-Blueprint-Report-Card-f.pdf">http://rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/2010-RBC-Blueprint-Report-Card-f.pdf</a>  |
| <b>Biodiversité</b>   |   |   |
| EN16  | Total des émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre, en poids  | Rapport sur l'empreinte écologique, pages 91 à 97   |
| EN17  | Autres émissions indirectes pertinentes de gaz à effet de serre, en poids   | Rapport sur l'empreinte écologique, pages 91 à 97   |
| EN18  | Initiatives pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, et réductions obtenues  | Notre empreinte écologique, pages 91 à 97<br>Bilan de la Stratégie RBC en matière d'environnement,<br><a href="http://rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/2010-RBC-Blueprint-Report-Card-f.pdf">http://rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/2010-RBC-Blueprint-Report-Card-f.pdf</a> |
| EN22  | Masse totale de déchets, par type et par mode de traitement   | Rapport sur les déchets électroniques au Canada, page 97  |
| <b>Produits et services</b>                                     |   |   |
| EN26  | Initiatives pour atténuer les impacts des produits et des services sur l'environnement, et résultats obtenus  | Produits et services écologiques, page 99<br>Rapport sur l'empreinte écologique, pages 91 à 97  |
| <b>Transport</b>  |   |   |
| EN29  | Impacts environnementaux importants associés au transport de produits, de marchandises et de matières utilisés par l'organisation dans le cadre de ses activités ainsi qu'au transport des membres de son personnel | Rapport sur l'empreinte écologique, pages 91 à 97   |
| <b>Portée générale</b>  |   |   |
| EN30  | Total des dépenses et des investissements visant la protection de l'environnement, par type   | Rapport sur l'empreinte écologique, pages 91 à 97   |
| <b>Social : Pratiques en matière d'emploi et travail décent</b> |   |   |
| <b>Emploi</b>   |   |   |
| LA1   | Effectif total par type d'emploi et de contrat de travail et par région, détaillé par sexe  | Emploi au Canada, page 119  |
| LA3   | Avantages sociaux offerts aux employés à temps plein, mais non aux employés temporaires ou à temps partiel, par secteur d'activité important  | Avantages sociaux, pages 76 à 78  |

| Indicateurs de performance  | Description  | Information publiée par RBC   |
|---|--|---|
| <b>Relations patronales/syndicales</b>                              |  |   |
| LA4   | Pourcentage d'employés couverts par des conventions collectives  | Liberté d'association, page 76  |
| <b>Santé et sécurité au travail</b>                                 |  |   |
| LA6   | Pourcentage de l'effectif total représenté par des comités mixtes officiellement chargés d'orienter et de surveiller les programmes de santé et de sécurité au travail                                     | Santé, sécurité et bien-être, pages 77 à 78   |
| LA7   | Taux d'accidents du travail, de maladies professionnelles et d'absentéisme, nombre de journées de travail perdues et nombre total de décès liés au travail, par région et par sexe                         | En raison de la nature de notre milieu de travail, les incidents sont rares et le nombre d'heures de travail perdues est non significatif. 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 d'éducation, de formation, de counseling, de prévention et de maîtrise des risques mis en place pour aider les employés, leur famille ou les membres de la collectivité en cas de maladie grave | Santé, sécurité et bien-être, pages 77 à 78   |
| <b>Formation et éducation</b>                                       |  |   |
| LA10  | Nombre moyen d'heures de formation par année, par employé et par catégorie d'emploi  | Apprentissage et perfectionnement professionnel, page 78 ; Nous fournissons le montant de l'investissement global, plutôt que le nombre d'heures de formation par année.  |
| LA11  | Programmes de développement des compétences et de formation continue destinés à assurer l'employabilité des salariés et à les aider à gérer leur fin de carrière   | Apprentissage et perfectionnement professionnel, page 78  |
| <b>Diversité et égalité des chances</b>                             |  |   |
| LA13  | Composition des organes de gouvernance et répartition des employés selon le sexe, le groupe d'âge, l'appartenance à une minorité et autres indicateurs de diversité  | Intégrité de l'entreprise, page 22<br>Diversité et inclusion, page 79   |
| <b>Social : Droits de la personne</b>                               |  |   |
| <b>Pratiques en matière d'investissement et d'approvisionnement</b> |  |   |
| HR1   | Pourcentage et nombre total d'accords d'investissement importants intégrant des clauses relatives aux droits de la personne ou évalués au regard de la question des droits de la personne                  | Approvisionnement, pages 49 à 50  |
| <b>Résolution</b>   |  |   |
| HR11  | Nombre de griefs relatifs aux droits de la personne qui ont été déposés, traités et résolus au moyen de procédures formelles de redressement de griefs   | Milieu de travail, pages 70 à 85<br>Recours pour les employés, page 85  |
| <b>Social : Société</b>   |  |   |
| <b>Collectivités locales</b>  |  |   |
| SO1   | Pourcentage des activités relatives à l'engagement communautaire local, aux études d'impact et aux programmes de développement établis   | Fermetures et ouvertures de succursales bancaires, page 121   |
| FS13  | Points d'accès dans des zones peu peuplées ou défavorisées, par type   | Groupes diversifiés et négligés, pages 59 à 61  |
| FS14  | Initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes désavantagées  | Groupes diversifiés et négligés, pages 59 à 61  |

| Indicateurs de performance                            | Description  | Information publiée par RBC   |
|---|--|---|
| <b>Corruption</b>                                     |  |   |
| SO3   | Pourcentage d'employés ayant reçu la formation nécessaire sur les politiques et les procédures anti-corruption de l'organisation   | Politiques et méthodes, pages 28 à 34   |
| <b>Politiques publiques</b>                           |  |   |
| SO5   | Prise de position sur les politiques publiques, participation à l'élaboration de politiques publiques et activités de lobbying   | Administrations publiques, page 19<br>Contributions politiques et lobbying, pages 32 à 34   |
| SO6   | Valeur totale des contributions financières et en nature versées à des partis politiques, à des politiciens et à des institutions connexes, réparties par pays   | Administrations publiques, page 19<br>Contributions politiques et lobbying, pages 32 à 34   |
| <b>Social : Responsabilité à l'égard des produits</b> |  |   |
| <b>Santé et sécurité des clients</b>                  |  |   |
| PR1   | Étapes du cycle de vie qui donnent lieu à une évaluation des impacts des produits et des services sur la santé et la sécurité à des fins d'amélioration, et pourcentage des principales catégories de produits et de services soumises à de telles évaluations | Conception de produits et de services, page 32  |
| <b>Étiquetage des produits et des services</b>        |  |   |
| PR3   | Type d'informations sur les produits et les services exigées par les procédures, et pourcentage de produits et de services importants soumis à cette exigence d'information  | Connaître nos clients, page 67  |
| FS16  | Initiatives pour augmenter les connaissances financières par type de bénéficiaires   | Initiation aux services financiers, pages 64 à 65   |
| PR5   | Pratiques relatives à la satisfaction des clients, y compris les résultats d'enquêtes de satisfaction  | Parties prenantes, pages 18 à 20<br>Satisfaction des clients, pages 67 à 68   |
| <b>Communications marketing</b>                       |  |   |
| PR6   | Programmes pour assurer le respect des lois, des normes et des codes volontaires applicables aux communications marketing, y compris la publicité, la promotion et les commandites   | Protection des renseignements personnels, page 29<br>Code de déontologie, page 29<br>Principes et chartes, pages 35 à 36<br>Affiliations, page 16 à 17<br>Communications dans un langage simple et clair, page 67 |



Parmi les marques de commerce ou marques déposées citées dans le présent document figurent les emblèmes RBC du lion et du globe terrestre, Banque Royale du Canada, Banque Royale, RBC, RBC Banque Royale, RBC Bank, Stratégie RBC pour mieux vivre demain, Projet Eau Bleue RBC, RBC Marchés des Capitaux, Centre RBC, Stratégie RBC en matière de diversité, Énergie RBC, Stratégie RBC en matière d'environnement, RBC Fondation, fonds RBC, RBC Gestion mondiale d'actifs, RBC Assurances, compte Épargne jeunesse Léo RBC, défi Prochain grand innovateur de RBC, RBC Gestion de patrimoine, Guichet Cricket RBC, La diversité à l'œuvre, Assure-Toit, Plan Protection Plus, maGestionFinancière et Profitez de votre potentiel, qui sont des marques de commerce de la Banque Royale du Canada utilisées sous licence par la Banque Royale du Canada ou ses filiales. RBC Dexia IS et les sociétés Dexia affiliées sont des utilisateurs autorisés de la marque RBC. Visa est une marque déposée de Visa International Service Association. Toutes les autres marques de commerce mentionnées dans le présent rapport, y compris celles qui sont identifiées par le symbole ‡ qui n'appartiennent pas à la Banque Royale du Canada, sont la propriété de leurs titulaires respectifs.

© Banque Royale du Canada, 2012 – Tous droits réservés.

Le présent rapport est également disponible, sans frais, en format audio et en version imprimée.

Une version imprimée abrégée du présent rapport, intitulée « Revue de la responsabilité d'entreprise 2011 », est aussi disponible.

**Pour faire des commentaires ou pour commander des exemplaires imprimés ou en format audio :**

La rédactrice en chef

Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique de RBC

Centre RBC

155 Wellington Street West, 18th Floor

Toronto (Ontario)

Canada

M5V 3K7

Adresse de courrier électronique : [corporateresponsibilityreport@rbc.com](mailto:corporateresponsibilityreport@rbc.com).

RBC also publishes this document in English.