

À PROPOS DE LA COMMUNICATION SUR LA RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE À RBC

Dans la présente section

Normes et tendances mondiales.....	2
Analyse de l'importance relative.....	3

RBC a produit son premier rapport sur la responsabilité d'entreprise en 1985, suivi d'un rapport sur l'incidence sociale et de quelques rapports annuels sur la contribution aux collectivités vers la fin des années 1990. Dès 2003, nous produisons des rapports annuels complets sur la responsabilité d'entreprise, comme le faisaient la plupart de nos concurrents et des sociétés chefs de file d'autres secteurs.

Au cours des dix dernières années, nous avons essayé plusieurs formats, structures, tailles et médias pour communiquer l'information sur notre incidence sociale et environnementale.

En 2013, nous avons revu nos communications sur la responsabilité d'entreprise et nous avons demandé à nos parties prenantes d'examiner le contenu et les enjeux qui étaient compris (ou auraient dû être compris) dans ces communications. Certaines sociétés appellent cet examen une « analyse de l'importance relative ».

À la lumière de ce travail, nous avons élaboré en 2014 un nouveau cadre d'information, de même qu'un ensemble de principes directeurs.

Principes directeurs

- Nous croyons que les entreprises devraient communiquer de manière proactive de l'information sur leur incidence sociale, environnementale et économique, et que leurs données devraient être exhaustives et exactes.
- Nous croyons que les entreprises devraient communiquer de l'information sur les sujets les plus pertinents pour leurs principales parties prenantes.
- Nous croyons que nos parties prenantes devraient avoir accès à l'information de façon ponctuelle, dans le format qui répond le mieux à leurs besoins.

- Nous croyons que nous devrions faire tous les efforts possibles pour répondre aux questions et aux commentaires de nos parties prenantes.

Cadre d'information

- Nous produisons annuellement une version abrégée du Rapport sur la responsabilité d'entreprise qui présente des renseignements plus ciblés sur le contexte et le rendement liés à quelques enjeux clés qui touchent notre entreprise ; ces enjeux ont été déterminés au moyen d'une « analyse de l'importance relative » réalisée en 2013. Ce document se trouve à <http://www.rbc.com/collectivites-durabilite/reporting-performance.html>.
- Nous produisons un ensemble de documents d'information sur la responsabilité d'entreprise, comme celui-ci, qui offrent des renseignements très détaillés sur les politiques, les procédures et les programmes en cours dans les catégories pour lesquelles nous fournissons de l'information depuis 2005 (intégrité/éthique des affaires ; incidence sur l'économie et l'environnement ; pratiques sur le marché, en milieu de travail et dans la collectivité).
- Nous produisons le document Faits saillants sur la responsabilité d'entreprise, courte brochure qui présente les principaux indicateurs de rendement concernant notre incidence annuelle sur les plans social, économique et environnemental à l'échelle mondiale.
- Nous produisons une Déclaration de responsabilité publique autonome, qui est déposée en version imprimée auprès de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada en mars de chaque année et à laquelle nos clients et le grand public peuvent accéder à rbc.com/drpf. Il s'agit d'une exigence réglementaire pour les sociétés de services financiers au Canada.

- Nous fournissons un index en ligne de l'ensemble du contenu lié à la responsabilité d'entreprise à RBC, afin que les utilisateurs puissent trouver facilement les renseignements qu'ils recherchent, peu importe où ces derniers ont été publiés. Cet index est mis en correspondance avec la Global Reporting Initiative (GRI). Nous continuons de répondre aux demandes de renseignements provenant du milieu de l'investissement socialement responsable, au cas par cas.

Supervision

Le Comité de la gouvernance du Conseil d'administration est officiellement responsable de la supervision de la stratégie et des communications de RBC en matière de responsabilité d'entreprise. De plus, nous avons constitué un comité de surveillance formé d'experts des équipes Communication de l'information financière, Contentieux et Relations avec les investisseurs. Ce comité examine et approuve le contenu à communiquer sur la responsabilité d'entreprise, élabore des indicateurs de rendement, et établit un processus d'approbation amélioré. Il examine et approuve également l'approche à plusieurs paliers que nous recommandons pour répondre aux demandes d'analystes.

Demandes de chercheurs et d'analystes dans le domaine de l'investissement socialement responsable

Nous recevons fréquemment des demandes de sociétés de recherche qui souhaitent obtenir de l'information sur nos programmes et notre rendement au chapitre de la responsabilité sociale, de la responsabilité environnementale et de la gouvernance. Chaque année, nous évaluons lesquelles de ces sociétés présentent la plus grande valeur pour nos principaux investisseurs et autres parties prenantes, et nous concentrons nos efforts sur leurs demandes. Nos choix portent habituellement sur

trois sociétés par année, dont une internationale et une canadienne. Nous demandons aux autres chercheurs de se reporter à nos renseignements à diffusion publique pour étayer leur évaluation de RBC.

Normes et tendances mondiales La Global Reporting Initiative

Comme bon nombre de sociétés qui produisent de l'information, nous suivons de près le travail de la Global Reporting Initiative (GRI) et nous évaluons les attentes de nos parties prenantes concernant les nouvelles lignes directrices de cet organisme en matière d'information (G4), ainsi que l'utilité et la convivialité des directives et des protocoles. Nous appuyons entièrement l'objectif de la GRI, soit de simplifier la communication sur la responsabilité d'entreprise et de veiller à la comparabilité entre les différentes sociétés et les différents secteurs. Il est trop tôt pour déterminer si un nombre important de sociétés adopteront la nouvelle approche de la GRI. D'ici à ce que cette approche soit adoptée à grande échelle, il demeurera difficile pour les parties prenantes et les analystes de comparer l'incidence des différentes sociétés sur la société et l'environnement.

Au cours des dernières années, nous avons fourni un index GRI à titre de référence pour notre communication d'information.

Vérification

Nous sommes déterminés à fournir des données exhaustives et exactes sur nos principaux indicateurs de rendement. En 2013, nous avons procédé à une analyse interne détaillée de nos procédés de collecte de données, en déterminant les points à améliorer. Nous continuons de peaufiner nos procédés de collecte, d'examen et de vérification des données.

Documents d'information du Rapport sur la responsabilité d'entreprise



Ces documents se trouvent à <http://www.rbc.com/collectivites-durabilite/reporting-performance.html>.

Notre analyse de l'importance relative en deux volets

En 2013, RBC a mandaté Stratos, société de conseil canadienne possédant une expertise de renommée mondiale en matière de communication sur le développement durable, pour faire ce qu'on appelle parfois une « analyse de l'importance relative » de notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2012. Nous avons demandé à Stratos de déterminer les enjeux liés à la responsabilité sociale, à la responsabilité environnementale et à la gouvernance qui sont les plus pertinents pour les activités de notre entreprise, ainsi que d'examiner le rapport de l'an dernier afin de nous indiquer si l'information que nous communiquons porte sur les enjeux qui comptent le plus pour nos principaux lecteurs.

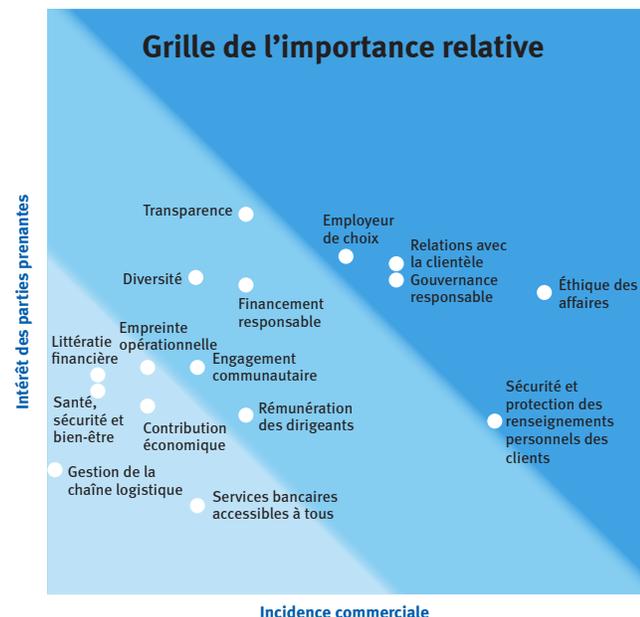
1. Nos enjeux prioritaires

Stratos a mis en œuvre un processus structuré pour établir les enjeux prioritaires de RBC en matière de développement durable, et a classé les enjeux en fonction de leur incidence commerciale et de leur intérêt pour les principales parties prenantes.



D'abord, Stratos a déterminé les enjeux de RBC en matière de développement durable au moyen d'entrevues, d'examen de documents et de sa connaissance du secteur. Elle a ensuite regroupé les enjeux en catégories, puis a établi un classement de l'incidence commerciale de chacun de ces enjeux en utilisant plusieurs critères prédéterminés, choisis en fonction des procédés de gestion du risque de RBC et de ses activités.

Le résultat de cette phase du travail est représenté sur l'axe horizontal de la grille de l'importance relative, ci-dessous.



2. Intérêt des parties prenantes

Ensuite, Stratos a évalué l'information requise ou souhaitée par les groupes de parties prenantes suivants afin de déterminer leur intérêt à l'égard de nos enjeux prioritaires au chapitre de la responsabilité sociale, de la responsabilité environnementale et de la gouvernance :

- Principaux investisseurs institutionnels de RBC
- Chercheurs et analystes dans le domaine de l'investissement socialement responsable (ISR)
- Organismes de réglementation canadiens
- Clients canadiens
- Dirigeants de RBC
- Médias canadiens (consommateurs et grand public)
- Fournisseurs mondiaux
- Organisations non gouvernementales mondiales

Stratos a évalué l'intérêt des parties prenantes à l'égard de nos enjeux prioritaires au moyen d'exams de documents, d'entrevues et de sondages auprès de certaines parties prenantes. Le résultat de cette phase du travail est représenté sur l'axe vertical de la grille de l'importance relative.

Finalement, Stratos a validé les conclusions des deux phases, de concert avec une équipe formée d'employés des diverses unités opérationnelles et fonctionnelles de RBC. Les enjeux affichant les rangs les plus élevés au classement combiné de l'incidence commerciale et de l'intérêt des parties prenantes sont considérés comme les plus « importants » pour RBC. Ces enjeux formeront la base de notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise annuel.

Quelle est votre opinion ?

Nous espérons que ce cadre d'information représentera un important rehaussement de convivialité pour nos parties prenantes, mais savons qu'il y a toujours place à l'amélioration. Nous serons heureux de recevoir vos commentaires et suggestions à corporateresponsibility@rbc.com.