

# Introduction à la Responsabilité d'entreprise :

## Une ressource pour les étudiants



Le présent document a été conçu afin de répondre aux questions les plus courantes que nous posent les étudiants au sujet de la responsabilité d'entreprise et de la durabilité à RBC.

Vous trouverez des renseignements additionnels sur le site [rbc.com/responsabilite](http://rbc.com/responsabilite), sous Approche.

### Le sens d'une expression

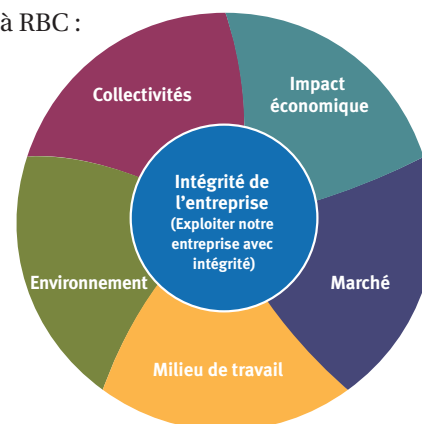
La définition de « responsabilité d'entreprise » fait l'objet de bien des débats depuis plusieurs années. Pour certains, l'expression désigne un programme de dons caritatifs ; pour d'autres, l'action bénévole des employés ou encore les relations avec la collectivité. Les choses se compliquent davantage en raison de l'emploi d'autres expressions similaires : responsabilité sociale (ou sociétale) de l'entreprise, durabilité, gestion triple P, entreprise citoyenne et valeur partagée. Selon nous, les mots utilisés pour désigner une réalité sont importants et chacune de ces expressions a un sens distinct.

À RBC, nous entendons par « responsabilité d'entreprise » :

« Agir avec intégrité chaque jour, soutenir la viabilité à long terme de l'entreprise, être transparents, rendre des comptes et contribuer à créer un meilleur avenir pour nos clients, nos employés, nos collectivités et nos actionnaires. »

Les mots « agir avec intégrité » constituent l'élément central de cette phrase. Notre responsabilité d'entreprise a trait à nos comportements et à nos actions – qui ne pourraient être englobés par un programme unique relevant d'un seul service.

La responsabilité d'entreprise 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. Chacun d'eux est indispensable, et aucun n'est durable en l'absence des autres. Voici une image illustrant la façon dont se renforcent mutuellement ces éléments de la responsabilité d'entreprise à RBC :



## Les six engagements de RBC

Voici les six engagements que nous avons pris pour favoriser la création d'un avenir meilleur pour nos clients, nos employés, nos collectivités et nos actionnaires.

- 1. Intégrité :** Nous agissons avec intégrité dans tout ce que nous faisons, en nous conformant à notre Code de déontologie. Nous entendons suivre des principes de gouvernance sains, communiquer pleinement et en langage simple nos résultats financiers, et publier des données dignes de foi au sujet de notre rendement à l'égard d'aspects non financiers clés pouvant présenter tant des risques que des occasions à saisir.
- 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 toute taille. Nous contribuerons, par l'octroi de crédit, à la prospérité des ménages, des entreprises et des investisseurs.
- 3. Marchés :** 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> 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 ».
- 6. Collectivités :** 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 appuyerons, 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 et environnementale qui contribuent à la vitalité des collectivités.

### Qui ou quel service est chargé de la responsabilité d'entreprise à RBC ?

À RBC, l'ensemble du Groupe et chaque employé doivent se conduire de manière responsable, comme le veut 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 dégageant un bénéfice pour ses actionnaires. Les sociétés de RBC se tiennent responsables de leurs actes, sur le plan social comme sur le plan économique. »*

On peut dire qu'à RBC, la responsabilité d'entreprise est fonctionnellement décentralisée, parce qu'elle est directement intégrée à nos activités.

Au niveau du Conseil d'administration, divers comités se partagent la responsabilité de l'intégrité de nos actions. Ces comités sont également responsables de nos programmes relatifs aux conditions de travail, aux marchés, aux collectivités et à l'environnement, ainsi que de notre bilan sur ces divers plans.

Cela dit, certaines de nos parties prenantes, dont les gens qui préconisent une approche axée sur l'investissement responsable, désirent avoir accès à une représentation globale et complète de la manière dont s'articulent les divers éléments de la responsabilité d'entreprise à RBC. En fait, en vertu de

la réglementation bancaire canadienne, nous sommes tenus de présenter de l'information détaillée concernant nos efforts en matière de responsabilité d'entreprise. La responsabilité officielle à cet égard est assumée à RBC par le groupe Citoyenneté d'entreprise, qui comprend les Dons, les Affaires environnementales et la Communication sur la responsabilité d'entreprise.

### Comme puis-je obtenir un emploi en « responsabilité d'entreprise » à RBC ?

Tout candidat potentiel à un emploi lié à la responsabilité d'entreprise à RBC doit garder à l'esprit que la mention de ce domaine ne figure pas nécessairement

Les personnes qui souhaitent travailler à RBC doivent postuler en ligne à l'adresse suivante : [rbc.com/carrieres](http://rbc.com/carrieres).

dans le titre des postes de ce type. Il importe de se rappeler que faire preuve de responsabilité d'entreprise signifie pour nous agir chaque jour avec intégrité. Or, la façon d'agir de nos employés ne relève pas d'un seul service. Divers services assument une responsabilité relativement à des activités visées par la définition de la responsabilité d'entreprise, dont les suivants : Citoyenneté d'entreprise (qui comprend les Dons, les Affaires environnementales et la Communication sur la responsabilité d'entreprise), Ressources humaines, Approvisionnement, Gestion des risques, Image de marque et commandites, Dons, Services immobiliers, Affaires réglementaires et gouvernementales, Finances, Conformité à la réglementation et Communications.

Nous recommandons aux personnes qui sont à la recherche d'un emploi de se montrer aussi précises que possible au moment de mentionner le domaine ou le secteur qui les intéresse.

Chaque fois que c'est possible, nous nous efforçons de recruter à l'interne et d'accorder des promotions à nos propres employés, afin de permettre à ces derniers de continuer d'apprendre, de se perfectionner et d'actualiser leur plein potentiel. Toutefois, dans les cas où nous ne trouvons pas de candidats qualifiés à l'interne, nous affichons des offres d'emploi sur notre site Web et

aussi, parfois, sur des sites Web d'organismes œuvrant dans un domaine ou un secteur d'activité lié au poste offert.

#### **D'accord. Dans ce cas, comment puis-je obtenir un emploi au Service des dons ?**

RBC emploie une petite équipe de personnes spécialisées dans le domaine des dons, qui travaillent à plein temps à son siège social mondial situé à Toronto. Ces personnes doivent posséder des compétences et une rigueur comparables à celles des directeurs de comptes qui accordent des prêts – notamment un bon sens des affaires, une excellente capacité d'analyse et des compétences interpersonnelles de premier ordre. Nous pouvons aussi compter sur des spécialistes du domaine des dons dans huit sièges sociaux régionaux au Canada, ainsi qu'à nos bureaux de Minneapolis, de New York et de Port d'Espagne (Trinité). Ces personnes se chargent des dons, des initiatives locales de marketing liées à des commandites, des communications avec les employés et les médias et des communications d'entreprise. Lorsque nous devons pourvoir de tels postes, nous cherchons d'abord des candidats au sein de RBC. Si nous ne pouvons trouver de candidats appropriés à l'interne, nous affichons les postes sur le site **rbc.com**.

#### **Pourquoi RBC se consacre-t-elle à des activités socialement responsables ?**

La responsabilité première des entreprises n'est pas de résoudre les problèmes du monde. Notre mission est de faire des affaires rentables, avec intégrité et en respectant les valeurs de la société.

RBC est l'une des institutions financières les plus réputées de la planète et, à ce titre, 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. Ayant ouvert nos portes en 1864, nous comprenons clairement les exigences associées à la création de valeur à long terme.

Notre objectif est d'agir avec intégrité, chaque jour, à chaque opération, dans tous les volets de nos activités, en soutenant la viabilité à long terme de l'entreprise, en étant transparents, en rendant des comptes et en favorisant le mieux-être futur de nos parties prenantes.

En ce sens, nous considérons qu'être responsable signifie appliquer des principes de bonne gouvernance. C'est gérer convenablement les risques. C'est apporter de bons rendements aux investisseurs. C'est bien protéger les consommateurs, entretenir avec les collectivités des relations étroites et gérer les ressources humaines et les relations avec le personnel selon les principes les plus progressistes. C'est avoir un réseau de fournisseurs géré de manière responsable, payer notre juste part d'impôts et respecter les lois.

L'expression « responsabilité d'entreprise » a commencé à se généraliser pour désigner une partie ou la totalité de ces volets de l'activité des entreprises, et souvent elle est employée comme synonyme de dons d'entreprise. Mais pas à RBC. Pour nous, faire preuve de responsabilité d'entreprise signifie

nous comporter avec intégrité, ce qui suppose l'adoption de toutes les bonnes pratiques d'exploitation des sociétés fondées sur des principes sains en matière de développement durable.

### **Quel budget RBC consacre-t-elle à la responsabilité d'entreprise ? Comment évaluez-vous le rendement de cet investissement ?**

Ces questions nous sont posées régulièrement. Elles paraissent simples et les gens s'attendent à une réponse concise. Cependant, nous ne pouvons fournir ce type de réponse, en partie parce que nous ne traitons pas la responsabilité d'entreprise comme un programme unique ou une initiative relevant d'un seul service ; il s'agit plutôt à nos yeux d'un mode d'action fondé sur l'intégrité – et il est impossible de déterminer précisément ce que coûte cette façon d'agir.

Cela dit, si vous désirez connaître nos budgets en matière de dons et de commandites communautaires, consultez le *Rapport sur la responsabilité d'entreprise* que RBC publie chaque année. Nous y indiquons les sommes totales affectées à des dons et à des commandites. Nous y indiquons également les montants des taxes et des impôts que nous payons et les sommes versées en salaires chaque année, le total des prêts accordés à des petites entreprises au Canada, le montant des achats effectués auprès de fournisseurs de toute taille partout dans le monde, ainsi que les sommes investies dans la formation et le perfectionnement de nos employés. Toutes ces sommes constituent également pour nous des investissements importants liés à la responsabilité d'entreprise.

### **Où les dons et les relations avec les collectivités se situent-ils dans ce tableau ?**

Le soutien que nous apportons à la collectivité est un élément très important de notre approche globale de la responsabilité d'entreprise. Comme RBC est une société mondiale qui emploie plus de 75 000 employés et sert des millions de clients dans une cinquantaine de pays, on attend d'elle qu'elle assure une importante base de financement à un large éventail de causes et soutienne l'action bénévole de ses employés – et nous sommes fiers de répondre à cette attente.

Comptant parmi les entreprises donatrices les plus généreuses au Canada et forte d'une tradition de philanthropie qui remonte à 1891, RBC appuie un large éventail d'initiatives liées aux arts, au sport, à la santé et au bien-être, à l'éducation ainsi qu'à des causes sociales et civiques. En outre, par l'intermédiaire de nos dons et de nos commandites, nous apportons un soutien actif et suivi dans six domaines clés qui revêtent une importance stratégique pour nos clients et nos activités.

### **Comment répondez-vous aux groupes écologistes ou de défense des droits de la personne qui se préoccupent des conséquences possibles de vos activités de prêt ? Est-ce qu'une banque doit assumer une responsabilité relativement aux activités de ses clients ?**

Les sociétés de services financiers doivent privilégier la sécurité et la stabilité, en période prospère ou difficile. Les banques sont un moteur de prospérité et font partie intégrante du système économique. Nous avons une incidence importante sur les gens, les

collectivités et les pays. C'est pourquoi nous devons adopter une approche équilibrée au nom de toutes nos parties prenantes et suivre résolument notre route, sans nous laisser détourner de notre responsabilité première par les tendances à court terme ou par les pressions de groupes d'intérêts ayant trait à des enjeux particuliers.

### **Est-ce que RBC offre du microcrédit ?**

Certains considèrent le « microcrédit » ou « microfinancement » comme un moyen efficace de soulager la pauvreté dans les pays en développement. Le microcrédit est l'attribution, par des organismes ou des institutions financières, de prêts d'un faible montant (généralement de moins de 200 \$) à des particuliers, dont un grand nombre de femmes, pour les aider à créer ou à faire croître une petite entreprise qui leur fournira des moyens de subsister. Ces prêts passent parfois par le service de détail d'une institution financière installée dans le pays ou dans 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.

On nous demande souvent si RBC participe au microcrédit. Non. Nous n'offrons pas de services de détail à l'extérieur du Canada, des États-Unis et des Antilles, et nous n'avons donc pas de réseau qui nous permettrait de donner accès à du microcrédit dans les pays en développement.

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. En outre, dans cette dernière région, nous soutenons des programmes de bienfaisance qui offrent des prêts d'un faible montant à des personnes qui en ont besoin pour étudier ou pour saisir des occasions d'affaires.

### **Quelle est l'approche de RBC pour la production de rapports sur le développement durable ?**

Pendant plus de 500 ans, la méthode traditionnelle de présentation des résultats a porté exclusivement sur les résultats financiers, qui prennent en compte les éléments d'actif et de passif d'une entreprise, et ces résultats étaient produits essentiellement pour les actionnaires.

Toutefois, dans les années 1990, on a vu se répandre l'idée selon laquelle le bilan d'une entreprise comporte des éléments d'actif et de passif « cachés ». De plus en plus d'investisseurs croient qu'une société capable d'obtenir des résultats supérieurs dans la gestion du développement durable (notamment des aspects sociaux, environnementaux et de gouvernance) a un avantage sur ses concurrents. En d'autres termes, les actionnaires reconnaissent qu'on ne peut pas évaluer la qualité d'une entreprise en se fondant uniquement sur ses résultats financiers trimestriels.

C'est pourquoi RBC, comme d'autres sociétés, se fait maintenant demander par les investisseurs, les analystes et les clients de rendre compte de son bilan environnemental et social. Il ne se passe pas une semaine sans qu'un chercheur, un analyste en placements, un groupe de pression ou un client nous demande des renseignements sur nos politiques, nos produits, nos services et nos

programmes dans les domaines se rapportant à la responsabilité de l'entreprise.

Or, si la présentation de rapports financiers est une pratique bien établie, la présentation d'information sur la « durabilité d'entreprise » ou sur la responsabilité d'entreprise continue de faire l'objet de nombreuses discussions qui visent à déterminer les indicateurs les plus pertinents et le mode de présentation à utiliser.

RBC a adopté une stratégie à plusieurs volets pour rendre compte de ses activités concernant le développement durable. Nous nous efforçons de présenter une quantité appropriée de détails sur les questions pertinentes pour chaque partie prenante, dans le format le plus approprié pour elle. Par conséquent, nous présentons des renseignements sur le développement durable à divers endroits, plutôt qu'un seul et long rapport imprimé sur le sujet. Nous pensons que cette approche est plus utile pour les parties prenantes et représente aussi une meilleure utilisation de nos ressources.

### **Comment choisissez-vous le contenu des rapports ?**

Il n'est pas toujours facile de déterminer les paramètres que nous devrions mesurer, suivre et inclure dans des rapports. Des aspects importants pour certaines parties prenantes peuvent être sans intérêt pour d'autres, et il faut consacrer des ressources à chaque indicateur suivi.

Pour déterminer l'information à présenter, nous tenons compte de diverses parties prenantes et nous suivons un certain nombre de lignes directrices, de cadres de référence et de

pratiques exemplaires, par exemple les lignes directrices de présentation d'information proposées par le Global Reporting Initiative, et nous consultons régulièrement des spécialistes qui nous aident à saisir les tendances dans ce domaine.

Nous essayons de maintenir un équilibre entre les attentes contradictoires et communiquons des renseignements sur des programmes et processus qui intéressent nos partenaires clés. Nous suivons aussi attentivement ce que les autres sociétés de services financiers du monde entier incluent dans leurs rapports.

### **RBC présente-t-elle des rapports sur ses initiatives en matière de responsabilité d'entreprise ? Où puis-je me procurer vos rapports ?**

Nous nous efforçons de fournir le degré approprié de détails sur les questions qui intéressent nos partenaires clés et nous produisons un certain nombre de rapports :

- Notre site Web *Responsabilité d'entreprise* (rbc.com) présente des renseignements très détaillés sur les programmes et le bilan de RBC en matière de développement durable. Il présente également un indice GRI (Global Reporting Initiative).
- Le document *Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique* que RBC publie chaque année dresse un sommaire des efforts que nous déployons pour apporter une contribution favorable sur les plans économique, social et environnemental. Destiné à toutes les parties prenantes, ce rapport est disponible en ligne à l'adresse rbc.com.

- Notre *Revue de la responsabilité* d'entreprise est une version abrégée du rapport complet. Elle est disponible dans les succursales et en ligne.
- Notre *Rapport annuel* est destiné à nos actionnaires. Il est disponible en version imprimée et en ligne.

#### **Dans quels indices d'investissement socialement responsable (ISR) RBC figure-t-elle ?**

RBC continue d'être bien cotée par les sociétés de recherche et de figurer dans les indices d'investissement socialement responsable. Pour connaître la liste des

indices ISR dont nous faisons partie, consultez le site [rbc.com/responsabilite/approach/index.html](http://rbc.com/responsabilite/approach/index.html), sous Reconnaissance.

#### **Quelles distinctions RBC a-t-elle obtenues en matière de responsabilité d'entreprise ?**

Nous sommes fiers d'être reconnus pour notre leadership en matière de responsabilité d'entreprise. Vous trouverez la liste complète des distinctions obtenues par RBC et des indices dont elle fait partie à l'adresse [rbc.com/responsabilite/approach/index.html](http://rbc.com/responsabilite/approach/index.html), sous Reconnaissance.

#### **RBC fait-elle de la publicité ou de la promotion liée à sa responsabilité d'entreprise ?**

Nous préférons laisser parler les actes et, en général, ne recherchons pas les possibilités de publicité ou de marketing qui nous permettraient de promouvoir notre approche globale de la responsabilité d'entreprise. Cependant, nous faisons une promotion active de certains programmes clés de soutien à la collectivité, et notamment de notre engagement envers le sport amateur et certains programmes d'activités parascolaires.

**Pour obtenir de plus amples renseignements : [rbc.com](http://rbc.com).  
Veuillez adresser vos questions à [corporateresponsibilityreport@rbc.com](mailto:corporateresponsibilityreport@rbc.com).**