

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 divers groupes de 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), lignes directrices internationales les plus utilisées en matière d'évaluation du bilan social, environnemental et économique et de communication d'information sur celui-ci. RBC déclare que l'index qui suit et l'information à laquelle il renvoie sont conformes au niveau d'application C des lignes directrices G3.1 de la GRI.

Partie I : Profil

Énoncé	Description	Information publiée par RBC
Stratégie et profil		
Stratégie et analyse		
1.1	Déclaration du décideur le plus élevé dans la hiérarchie de l'entreprise	Message du président et chef de la direction, page 7
1.2	Description des principaux impacts, risques et occasions	Nos engagements et priorités, pages 14 à 16 Dans tout le rapport
Profil de l'entreprise		
2.1	Nom de l'entreprise	Banque Royale du Canada
2.2	Principaux produits ou services et marques	Rapport annuel 2012, couverture intérieure, pages 2 et 3, 19 à 46
2.3	Structure opérationnelle de l'organisation, avec description des principales divisions, entités opérationnelles, filiales et coentreprises	À propos de RBC, pages 9 à 11 Rapport annuel 2012, pages 2 et 3, 19 à 46
2.4	Emplacement du siège social de l'entreprise	Rapport annuel 2012, page 199
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 9 à 11
2.6	Nature du capital et forme juridique	Rapport annuel 2012 Notice annuelle 2013, page 1
2.7	Marchés servis (situation géographique, secteurs et catégories de clients ou de bénéficiaires)	Rapport annuel 2012, pages 2 et 3, 11 Notre structure, page 11
2.8	Taille de l'organisation	Rapport annuel 2012 Notre structure, page 11
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	Principaux événements de 2012, pages 4 et 5
2.10	Prix reçus au cours de la période couverte par le rapport	Reconnaissance, page 22

Énoncé	Description	Information publiée par RBC
Paramètres du rapport		
3.1	Période de déclaration	Compte rendu, page 23
3.2	Dates du dernier rapport	RBC ne produit pas de rapport distinct 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	Annuel (1 ^{er} novembre au 31 octobre) Période couverte par le rapport, page 4
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, page 23 ; Parties prenantes, pages 19 à 21
3.6	Périmètre du rapport	Le présent rapport couvre les activités de RBC dans son ensemble (nos activités dans le monde entier, notamment celles de toutes nos filiales), sauf indication contraire.
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, page 4
3.8	Principes adoptés pour la communication des données concernant d'autres entités	Portée, page 4
3.9	Méthodes de mesure des données et bases des calculs	À propos du présent rapport, page 4
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 2010 de certains paramètres ont été reformulées en 2011 afin de tenir compte des activités poursuivies. Les paramètres touchés sont les suivants : – Revenus – Capitalisation boursière – Employés – Équivalents temps plein – Effectif (Canada) – Effectif (États-Unis) – Coûts de formation – Achats de produits et de services
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.
3.12	Tableau indiquant où se trouvent les éléments d'information requis par la GRI dans le rapport	Index GRI, page 134
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.

Énoncé	Description	Information publiée par RBC
Gouvernance, engagements et consultation		
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 16 à 18 Gouvernance d'entreprise, page 28
4.2	Indiquer si le président du conseil d'administration est également membre de la haute direction	Gouvernance d'entreprise, page 28 Circulaire d'information 2013, page 11
4.3	Nombre d'administrateurs indépendants ou ne faisant pas partie de la haute direction	Gouvernance d'entreprise, pages 28 à 30 Notre Énoncé des pratiques en matière de gouvernance et notre politique sur l'indépendance des administrateurs se trouvent à l'adresse www.rbc.com/gouvernance , 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 2013, page 4
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 le bilan de l'organisation (y compris sur les plans social et environnemental)	Responsabilités et responsabilisation, pages 16 à 18 Circulaire d'information 2013, page 54
4.6	Processus mis en place par le conseil d'administration pour éviter les conflits d'intérêts	Reconnaissance et gestion des conflits d'intérêts, page 37 Circulaire d'information 2013, page 77
4.7	Processus permettant de déterminer la composition, les compétences et l'expertise des membres du conseil d'administration et ses comités, notamment le sexe et les autres indicateurs de diversité	Pratiques de gouvernance, page 28 Circulaire d'information 2013, page 77
4.8	Énoncés de mission ou de valeurs, codes de conduite et principes élaborés à l'interne relativement au bilan de l'organisation sur les plans économique, environnemental et social	Valeurs, page 2 Nos engagements et priorités, pages 14 à 16 Principes et chartes, page 25 Politiques et méthodes, page 32
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 30 Circulaire d'information 2013, pages 73 à 75
4.10	Processus d'évaluation de la performance du conseil d'administration, particulièrement du point de vue économique, social et environnemental	Circulaire d'information 2013, pages 80 à 81
4.11	Position et pratiques de l'organisation quant à la démarche ou au principe de précaution	Gestion du risque, page 30
4.14	Liste des parties prenantes avec qui l'organisation entretient un dialogue	Parties prenantes, page 19
4.15	Critères utilisés par l'organisation pour déterminer ses parties prenantes et choisir celles avec qui engager un dialogue	Parties prenantes, page 19
4.16	Démarche de dialogue, et notamment fréquence des échanges par type et par groupe de parties prenantes	Parties prenantes, page 19
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	Dialogue avec les parties prenantes, page 19 Dans tout le rapport

PARTIE II : Divulgence de l'approche de gestion (DAG)

DAG	Description	Information publiée par RBC
Produits et services (PS)		
FS1	Politiques qui comportent des éléments environnementaux et sociaux s'appliquant aux secteurs d'activité	Politiques, page 32
FS2	Procédures d'évaluation et de contrôle des risques environnementaux et sociaux liés aux secteurs d'activité	Politiques, page 32 Gestion du risque, page 30
FS3	Processus de surveillance du respect, par les clients, des exigences environnementales et sociales que comportent les ententes ou les opérations	Politiques, page 32 Gestion des risques environnementaux et sociaux, page 102 Produits et services écologiques, page 104
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, page 32
FS5	Dialogue avec les clients, les investisseurs ou les partenaires concernant les risques environnementaux et sociaux, et les occasions dans ces domaines	Parties prenantes, page 19 Gestion des risques environnementaux et sociaux, page 102 Promotion de pratiques environnementales durables, page 106
Environnement (EN)		
Aspect	Matières	Bilan de la Stratégie RBC en matière d'environnement
Aspect	Énergie	Environnement, page 92
Aspect	Eau	Projet Eau Bleue RBC Bilan de la Stratégie RBC en matière d'environnement Biodiversité, voir rbc.com/environnement
Aspect	Émissions, effluents et déchets	Environnement, page 92
Aspect	Produits et services	Environnement, page 104
Aspect	Transport	Environnement, page 92
Aspect	Portée générale	Environnement, pages 92 à 107
Pratiques en matière d'emploi et de travail décent (LA)		
Aspect	Emploi	Milieu de travail, page 76
Aspect	Relations patronales/syndicales	Milieu de travail, pages 79 à 81
Aspect	Santé et sécurité au travail	Milieu de travail, page 82
Aspect	Formation et éducation	Milieu de travail, page 84
Aspect	Diversité et égalité des chances	Milieu de travail, page 85
Aspect	Égalité de rémunération entre les hommes et les femmes	Milieu de travail, page 79
Droits de la personne (HR)		
Aspect	Pratiques en matière d'investissement et d'approvisionnement	Investissement socialement responsable, page 67 Approvisionnement, page 51
Aspect	Non-discrimination	Principes et politiques, page 79 Diversité et inclusion, page 85
Aspect	Liberté d'association et négociation collective	Liberté d'association, page 80
Aspect	Travail des enfants	Droits de la personne, page 80
Aspect	Prévention du travail forcé	Droits de la personne, page 80
Aspect	Mesures de sécurité	Santé, sécurité et bien-être, page 82
Aspect	Droits des autochtones	Programmes de soutien à l'emploi des Autochtones, page 88

DAG	Description	Information publiée par RBC
Aspect	Résolution	Recours pour les employés, page 91
Société (SO)		
Aspect	Collectivités locales	Collectivité, page 108
Aspect	Corruption	Prévention de la corruption, page 33
Aspect	Politiques publiques	Lobbying, page 36 Administrations publiques, page 21
Aspect	Comportements anticoncurrentiels	Code de déontologie, page 32
Aspect	Conformité	Politiques, page 32
Responsabilité à l'égard des produits (PR)		
Aspect	Santé et sécurité des clients	Conception de produits et de services, pages 35, 68
Aspect	Étiquetage des produits et des services	Intégrité dans les communications marketing et de vente, page 68
Aspect	Politiques en matière de conception et de vente équitables de produits et de services financiers	Vente de produits et services, page 68
Aspect	Communications marketing	Vente de produits et services, page 68
Aspect	Protection des renseignements personnels des clients	Protection et sécurité des renseignements personnels, page 70
Aspect	Conformité	Politiques, page 32

PARTIE III : Indicateurs de performance

Indicateurs de performance	Description	Information publiée par RBC
Incidence des produits et des services		
Portefeuille de produits		
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 121
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, page 67
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, page 67 Produits et services écologiques, pages 67, 104
Participation active		
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 103 Gestion des risques environnementaux et sociaux, page 102
Économie		
EC2	Conséquences financières et autres risques et opportunités que présentent les changements climatiques pour les activités de l'organisation	Déclaration à l'égard du Carbon Disclosure Project
EC3	Couverture des obligations de l'organisation à l'égard du régime à prestations déterminées	Rapport annuel 2012, page 114

Indicateurs de performance	Description	Information publiée par RBC
Présence sur le marché		
EC6	Politique et pratiques d'approvisionnement local et proportion des achats réalisés auprès de fournisseurs locaux sur les sites d'exploitation importants	Approvisionnement, page 51
Incidences économiques indirectes		
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)	Développement économique, page 47
EC9	Compréhension et description des impacts économiques indirects importants, y compris la portée de ces impacts	Impact économique, page 40 Collectivité, page 108
Environnement		
Matières		
EN1	Consommation de matières en poids ou en volume	Rapport sur l'empreinte écologique, page 97
EN2	Pourcentage de matières utilisées provenant de matières recyclées	Réduction de l'empreinte écologique
Énergie		
EN3	Consommation directe d'énergie, répartie par source d'énergie primaire	Rapport sur l'empreinte écologique, pages 97 à 100 Réduction de l'empreinte écologique
EN4	Consommation indirecte d'énergie, répartie par source d'énergie primaire	Rapport sur l'empreinte écologique, pages 97 à 99
EN5	Économies d'énergie attribuables à l'efficacité énergétique	Rapport sur l'empreinte écologique, pages 97 à 101 Réduction de l'empreinte écologique
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 104
EN7	Initiatives pour réduire la consommation indirecte d'énergie, et réductions obtenues	Bilan de la Stratégie RBC en matière d'environnement
Biodiversité		
EN16	Poids total des émissions de gaz à effet de serre produites directement ou indirectement	Rapport sur l'empreinte écologique, pages 97 à 99
EN17	Autres émissions indirectes pertinentes de gaz à effet de serre, en poids	Rapport sur l'empreinte écologique, pages 97 à 99
EN18	Initiatives pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, et réductions obtenues	Réduction de notre empreinte écologique, pages 96 à 99 Bilan de la Stratégie RBC en matière d'environnement
EN22	Masse totale de déchets, par type et par mode de traitement	Bilan de la Stratégie RBC en matière d'environnement
Produits et services		
EN26	Initiatives pour atténuer les impacts des produits et des services sur l'environnement, et résultats obtenus	Produits et services écologiques, page 104 Rapport sur l'empreinte écologique, page 97
Transport		
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 97, 100

Indicateurs de performance	Description	Information publiée par RBC
Portée générale		
EN30	Total des dépenses et des investissements visant la protection de l'environnement, par type	Rapport sur l'empreinte écologique, page 97
Social : Pratiques en matière d'emploi et travail décent		
Emploi		
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, page 81
Relations patronales/syndicales		
LA4	Pourcentage d'employés couverts par des conventions collectives	Liberté d'association, page 80
Santé et sécurité au travail		
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, page 82 En raison de sa nature, notre milieu de travail présente très peu de risques traditionnels en matière de santé et de sécurité au travail.
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 sa nature, notre milieu de travail présente très peu de risques traditionnels en matière de santé et de sécurité au travail.
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, page 82 En raison de sa nature, notre milieu de travail présente très peu de risques traditionnels en matière de santé et de sécurité au travail.
Formation et éducation		
LA10	Nombre moyen d'heures de formation par année, par employé et par catégorie d'emploi	Apprentissage et perfectionnement professionnel, page 84 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 84
Diversité et égalité des chances		
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 26 Diversité et inclusion, page 85
Social : Droits de la personne		
Pratiques en matière d'investissement et d'approvisionnement		
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, page 51
Résolution		
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	Recours pour les employés, page 91

Indicateurs de performance	Description	Information publiée par RBC
Social : Société		
Collectivités locales		
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 57
SO2	Pourcentage et nombre d'unités opérationnelles soumises à des analyses de risques en matière de corruption	Prévention de la corruption, page 33
SO3	Pourcentage d'employés ayant reçu la formation nécessaire sur les politiques et les procédures anti-corruption de l'organisation	Prévention de la corruption, page 33
FS13	Points d'accès dans des zones peu peuplées ou défavorisées, par type	Groupes diversifiés et négligés, page 58
FS14	Initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes désavantagées	Groupes diversifiés et négligés, page 58
Corruption		
SO3	Pourcentage d'employés ayant reçu la formation nécessaire sur les politiques et les procédures anti-corruption de l'organisation	Prévention de la corruption, page 33
Politiques publiques		
SO5	Prise de position sur les politiques publiques, participation à l'élaboration de politiques publiques et activités de lobbying	Administrations publiques, page 21 Contributions aux partis politiques, page 36 Lobbying, page 36
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 21 Contributions aux partis politiques, page 36 Lobbying, page 36
Social : Responsabilité à l'égard des produits		
Santé et sécurité des clients		
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 35 Participation de parties prenantes à l'élaboration des produits, page 68
Étiquetage des produits et des services		
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	Contrôle préalable, page 34
FS16	Initiatives pour augmenter les connaissances financières par type de bénéficiaires	Éducation financière, page 62
PR5	Pratiques relatives à la satisfaction des clients, y compris les résultats d'enquêtes de satisfaction	Parties prenantes, page 19 Satisfaction de la clientèle, page 74 RBC a établi, en matière de satisfaction de la clientèle, une série d'objectifs qui orientent sa stratégie et l'élaboration de ses produits et services. Pour des raisons de confidentialité, nous ne communiquons pas publiquement ces objectifs.

Indicateurs de performance	Description	Information publiée par RBC
Communications marketing		
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 33 Code de déontologie, page 32 Vente de produits et services, page 68 Intégrité dans les communications marketing et de vente, page 68