Cadre de mesure de l'impact RBC

APERÇU DE L'APPROCHE ET DE LA MÉTHODOLOGIE

Pourquoi un Cadre de mesure de l'impact ?

RBC est une entreprise définie par l'impact qu'elle produit, et nous voulons mesurer la valeur créée par nos initiatives et nos investissements. Pour ce faire, nous avons établi un Cadre de mesure de l'impact qui guide nos décisions d'investissement et nous permet de mesurer et de gérer l'impact global que nous avons sur la société, l'environnement, l'économie, nos employés, notre marque et notre entreprise.

Avant l'établissement de ce cadre, notre mesure mettait l'accent sur les intrants et les extrants et les évaluations étaient adaptées en fonction de domaines ou de programmes de financement particuliers, ce qui donnait un portrait décousu de nos initiatives et de nos investissements sans tenir compte de l'impact à long terme. Le Cadre de mesure de l'impact nous permet de mesurer l'impact de nos initiatives et de nos investissements de façon plus approfondie et plus significative.

MESURE DE RBC AVANT LE CADRE DE MESURE DE L'IMPACT

Les intrants sont les ressources financières, humaines, matérielles et documentaires utilisées pour produire des extrants, à l'aide d'activités, et atteindre des résultats[1].

→

Les extrants sont les produits ou services directs provenant des activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative[1].

→

MESURE DE RBC APRÈS LE CADRE DE MESURE DE L'IMPACT

Les résultats (à court, moyen et long terme) sont les changements liés aux extrants d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative[1].

→

Les impacts sont les changements qui sont directement attribuables à un programme ou à une initiative et qui prennent la forme d'un changement d'état durable chez les bénéficiaires[1].

LE CADRE DE MESURE DE L'IMPACT DE RBC NOUS PERMET DE :

réaliser des mesures plus précises et acquérir des connaissances sur l'impact des initiatives de RBC.

mieux guider la prise de décision pour les engagements et les initiatives à venir.

fournir la preuve de la valeur que nous créons et communiquer notre impact à l'interne comme à l'externe.

[1] Adaptés selon Affaires mondiales Canada, La gestion axée sur les résultats – Énoncé de principe 2008

Principes directeurs

La conception, le développement et la mise en œuvre de notre Cadre de mesure de l'impact sont guidés par les principes suivants :

Simplicité – Employer un langage courant et des processus clairs pour faciliter l'adoption par les intervenants internes et externes. Des visualisations et une catégorisation claires des initiatives, des investissements et des activités dans toute l'entreprise procurent un regroupement et une analyse uniformes à l'échelle de l'entreprise.

Agilité – Se fonder sur les méthodes, les instruments et les outils, et mettre à profit les capacités de gestion des données actuelles ainsi que les données externes, s'il y a lieu, tout en intégrant une culture d'amélioration continue pour personnaliser notre approche et changer de direction au besoin.

Équilibre – Reconnaître l'importance de la quantification des impacts tant sociétaux que commerciaux pour offrir une vue d'ensemble des impacts qu'aura une intervention* sur les six piliers de l'impact : société, environnement, économie, effectif, entreprise et marque.

Modèle additif – Offrir des avantages mutuels en aidant nos partenaires à prendre conscience de l'efficacité et de la valeur de leur programme pour la société, tout en aidant RBC. Cela comprend la production rapide, efficace et en boucle fermée de rapports aux intervenants et aux parties prenantes.

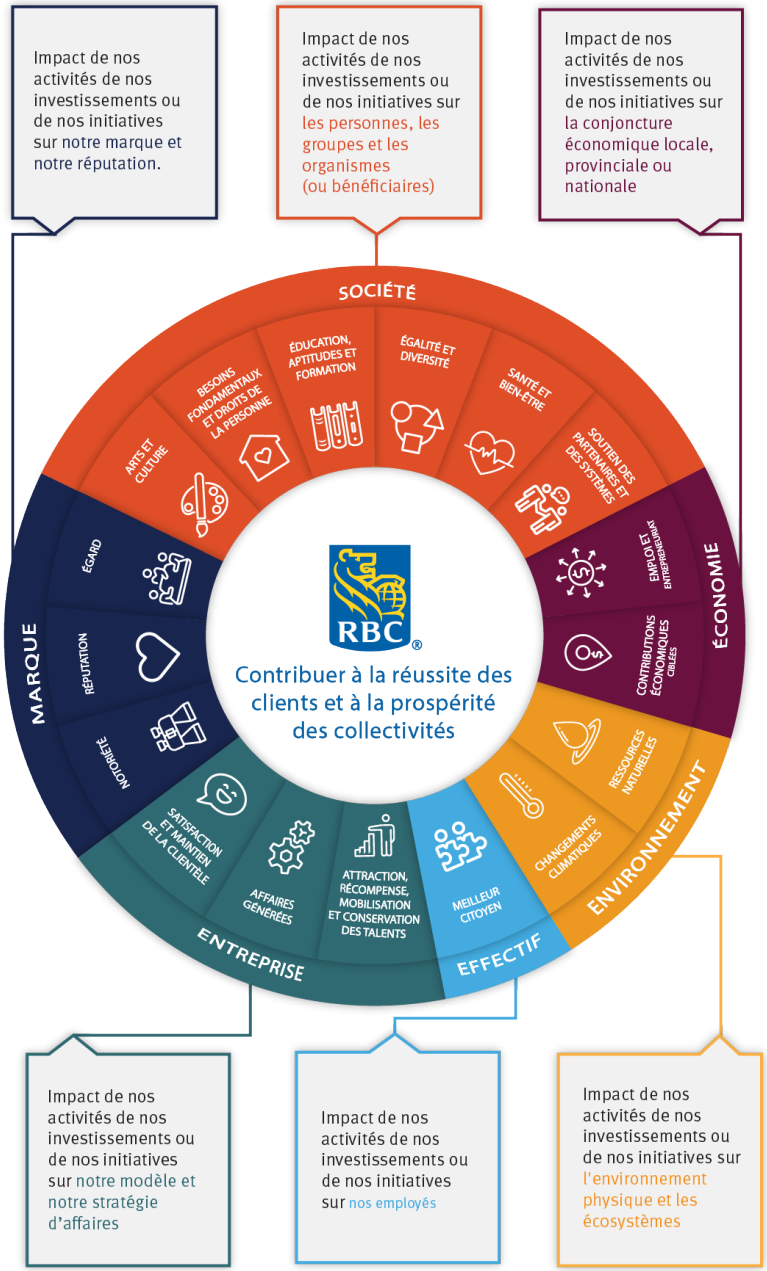
Harmonisation avec les objectifs de développement durable des Nations Unies – Intégrer les objectifs de développement durable et les principaux indicateurs de rendement (PIR) pour nous permettre de quantifier notre contribution aux objectifs mondiaux.

Prise en compte des attributions – Tenir compte du rôle d'une intervention dans la production des résultats observés, ce qui renseigne sur notre façon de comprendre l'impact que nous avons à l'interne et de le communiquer à l'externe.

* Pour les besoins du présent document, le terme « intervention » désigne une initiative, un projet ou un programme mis en œuvre pour s'attaquer à un problème social ou environnemental.

Portrait de notre impact global

Le Cadre de mesure de l'impact RBC simplifie la façon dont nous mesurons l'impact en fondant nos initiatives et nos investissements sur six piliers (société, environnement, économie, effectif, entreprise et marque). Le cadre capte les avantages quantifiables liés à ces piliers en reconnaissant que chaque initiative et chaque investissement touche plus d'un pilier. Il donne ainsi un portrait global de la valeur ajoutée que nous offrons au moyen des initiatives et des investissements de RBC.



Domaines d'impact

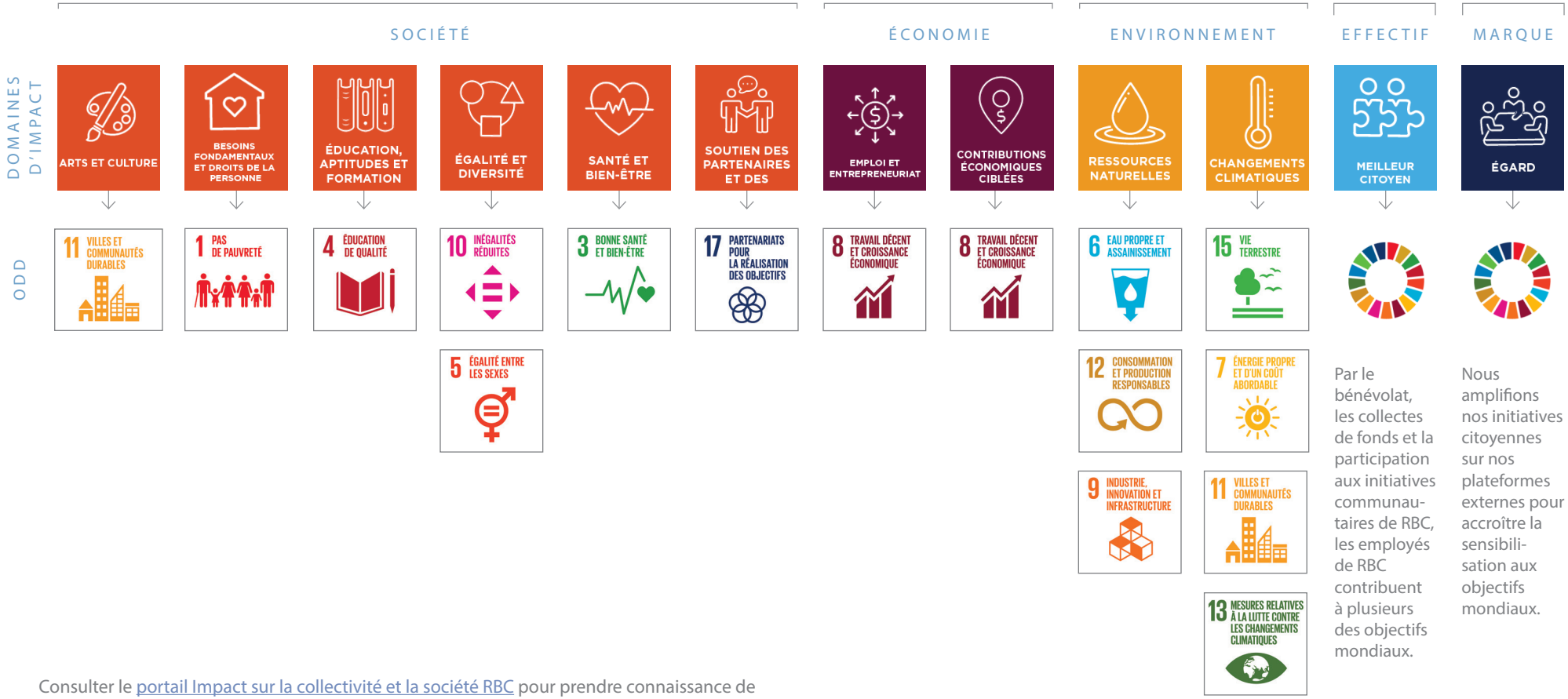
Pour chacun de nos six piliers, nous avons un impact dans différents domaines. Chaque domaine d'impact est relié à des résultats et à des indicateurs qui servent à mesurer l'impact de nos investissements. Nous avons mis à profit des sources externes mondialement reconnues et des définitions de gestion internes pour définir nos domaines d'impact.

Domaines d'impact	Définition	Sources
Société		
Arts et culture	Activité créative par le truchement des arts visuels, du théâtre ou des performances, du cinéma, de la musique, de la littérature et de la danse qui contribue au tissu culturel d'une collectivité.	Statistique Canada
Besoins fondamentaux et droits de la personne	Accès aux services bancaires de base, droit à l'emploi, droit à des conditions de travail sécuritaires et saines, accès à l'éducation et accès à un niveau de vie adéquat.	• Déclaration universelle des droits de l'homme Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels • Nations Unies
Éducation, aptitudes et formation	Accès à une éducation de qualité et à des occasions de formation professionnelle qui permettent d'acquérir des compétences pertinentes.	Selon les objectifs, les cibles et les indicateurs relatifs à l'objectif 4 des Objectifs de développement durable des Nations Unies
Égalité et diversité	Activités qui garantissent que les personnes ou les groupes ne seront pas traités différemment ou de façon moins favorable en raison de facteurs comme l'ethnie, le genre, l'âge, la nationalité, le handicap, l'orientation sexuelle, l'éducation ou la religion.	Diversité et inclusion RBC
Santé et bien-être	Bien-être physique, mental et social.	Organisation mondiale de la Santé
Soutien des partenaires et des systèmes	Gouvernance, politiques, procédures et partenariats qui contribuent à la croissance économique durable, ainsi qu'au développement de marchés pour les produits et services qui ont un impact social positif et renforcent la capacité de nos partenaires.	RBC
Effectif		
Meilleur citoyen	Activités qui aident les employés de RBC à comprendre les besoins de leurs collectivités, à accéder aux expériences communautaires et à s'impliquer dans des causes qui leur tiennent à cœur et qui importent aussi à RBC, favorisant ainsi le resserrement des liens avec la collectivité pour qu'à terme, les employés soient de meilleurs citoyens.	RBC

Domaines d'impact	Définition	Sources
Économie		
Emploi et entrepreneuriat	Activités donnant lieu à la création d'emplois et à l'entrepreneuriat, notamment l'accès à du financement et à des services financiers pour les entrepreneurs et les propriétaires d'entreprises.	Selon les objectifs, les cibles et les indicateurs relatifs à l'objectif 8 des Objectifs de développement durable des Nations Unies
Contributions économiques ciblées	Impact économique positif des activités commerciales sur les collectivités locales ou les zones géographiques, notamment la valeur créée par les dépenses d'exploitation, la rémunération et les taxes versés, l'achat de biens et services, les dons et les investissements dans la collectivité.	RBC
Environnement		
Ressources naturelles	Composantes naturelles, comme les minéraux, les combustibles fossiles, le sol, l'eau, les terres et les ressources biologiques, qui procurent les précieuses matières premières et l'énergie pour les activités économiques.	OCDE
Changements climatiques	Effets de l'élévation des températures, des variations climatiques et des phénomènes climatiques extrêmes provoqués par l'activité humaine qui augmentent la concentration des émissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère terrestre.	Déclaration de principe et divulgation sur les changements climatiques
Entreprise		
Affaires générées	Nouvelles affaires générées, notamment l'acquisition de nouveaux clients et l'augmentation des revenus.	RBC
Satisfaction et maintien de la clientèle	Capacité d'accroître la satisfaction, la loyauté et le maintien de la clientèle.	RBC
Attraction, récompense, mobilisation et conservation des talents	Capacité d'attirer et de retenir les meilleurs talents, de mobiliser et de récompenser les employés et de renforcer leur rapport avec la raison d'être de RBC.	RBC
Marque		
Notoriété de la marque	Sensibilisation aux initiatives de RBC parmi les Canadiens dans leur ensemble ou au sein de groupes prédéterminés, et attribution de ces initiatives à RBC.	RBC
Réputation	Impact des investissements et des initiatives de RBC sur sa réputation et sur la perception de la marque.	RBC
Égard	Prise en considération de la part des non-clients de RBC d'utiliser les produits et services de RBC ou pour les clients actuels de transférer d'autres affaires à RBC.	RBC

Harmonisation avec les Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies

Nous avons mené une analyse approfondie des meilleures pratiques actuelles de mesure de l'impact pour appuyer le développement de notre Cadre de mesure de l'impact, notamment les Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies. Nous nous sommes inspirés des cibles et des indicateurs des ODD pour définir les domaines d'impact, les résultats et les principaux indicateurs de rendement de notre cadre de mesure. Cette harmonisation avec les ODD nous permet de quantifier les contributions de notre entreprise par rapport aux objectifs mondiaux. Le graphique ci-dessous illustre la façon dont nous avons harmonisé notre cadre aux ODD des Nations Unies.



Consulter le portail Impact sur la collectivité et la société RBC pour prendre connaissance de notre harmonisation avec des ODD particuliers.

Acquisition de connaissances

La mesure a pour objet de transmettre à nos équipes internes, à nos partenaires et à nos collectivités des connaissances qui engendreront de meilleures prises de décisions, la création de programmes plus efficaces, le développement des clients et la prospérité des collectivités. Nous suivons un processus en sept étapes pour dresser le plan d'une nouvelle stratégie et exécuter un programme.

Définition des objectifs et des cibles du programme

Ce qu'on compte accomplir dans le cadre du programme et le portrait de sa réussite.

Définition des résultats et des principaux indicateurs de rendement harmonisés avec les domaines d'impact, les ODD et les cibles des ODD.

Les facteurs mesurables de la réussite.

Élaboration du plan d'évaluation

La façon de mesurer l'impact d'une intervention.

Conception des outils d'évaluation

Outils employés pour mesurer l'impact d'une intervention (par ex., un sondage).

Collecte et suivi des données

Activité effectuée avant, durant et après l'intervention.

Analyse des données

Analyse de toutes les données collectées une fois l'intervention terminée.

Connaissances

Englobe l'efficacité du programme, la production de rapports, le développement des tableaux de bord, etc.

Les renseignements utilisés pour établir la stratégie et améliorer l'efficacité du programme.

Comment nous mesurons l'impact

Nous employons un éventail d'outils et de sources pour mesurer l'impact de nos investissements. Leur choix repose sur le secteur d'intervention et le type d'investissement. Nous collectons des données à trois niveaux : au niveau organisationnel auprès des organismes de bienfaisance partenaires, au niveau des bénéficiaires au moyen de sondage auprès des participants aux programmes que soutient RBC et au niveau du système par l'intermédiaire de sources de données externes.

NIVEAU DES BÉNÉFICIAIRES

Sondages auprès des participants
Dans le cas de projets privilégiés, nous sondons les participants des programmes que soutient RBC afin d'être informés directement de l'expérience des bénéficiaires du programme.

NIVEAU ORGANISATIONNEL

Rapports de fin d'année des organismes de bienfaisance partenaires
Les organismes de bienfaisance partenaires de RBC Fondation remplissent un rapport de fin d'année un an après avoir reçu leur subvention. Ils y font le compte-rendu des indicateurs suivis tout au long de leur programme. Nous utilisons cette information pour déterminer l'impact du programme.

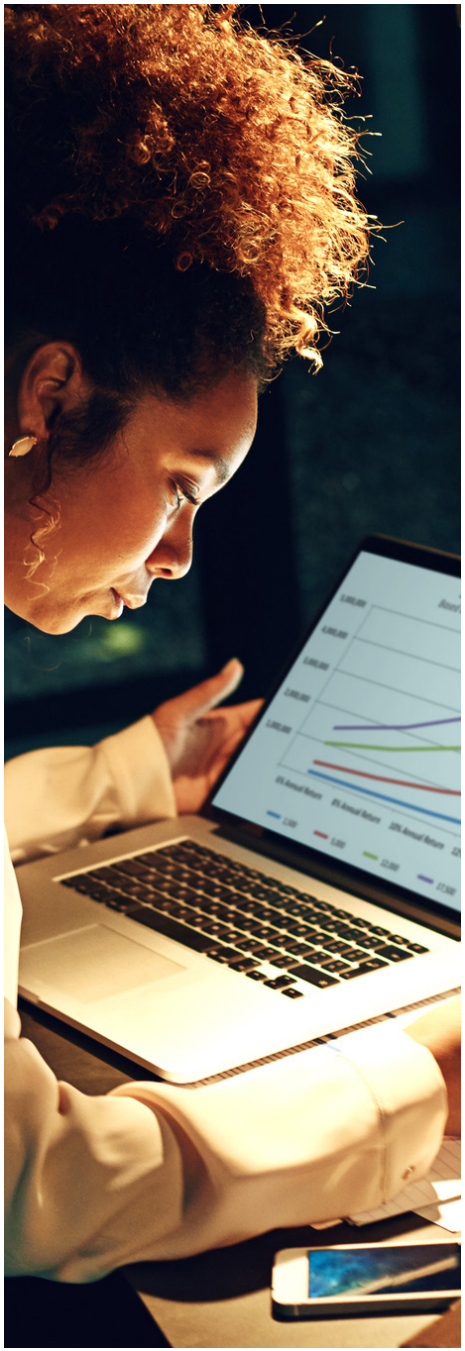
NIVEAU DU SYSTÈME

Sources de données externes
Les sources de données externes, comme les tendances de l'économie et de la main-d'œuvre, nous aident à comparer nos programmes à la moyenne nationale. Elles nous servent de baromètre de la réussite.

Pour certains projets, nous avons recours aux données nationales comme groupe témoin afin de comparer les résultats de nos bénéficiaires à ceux d'un groupe démographique similaire.

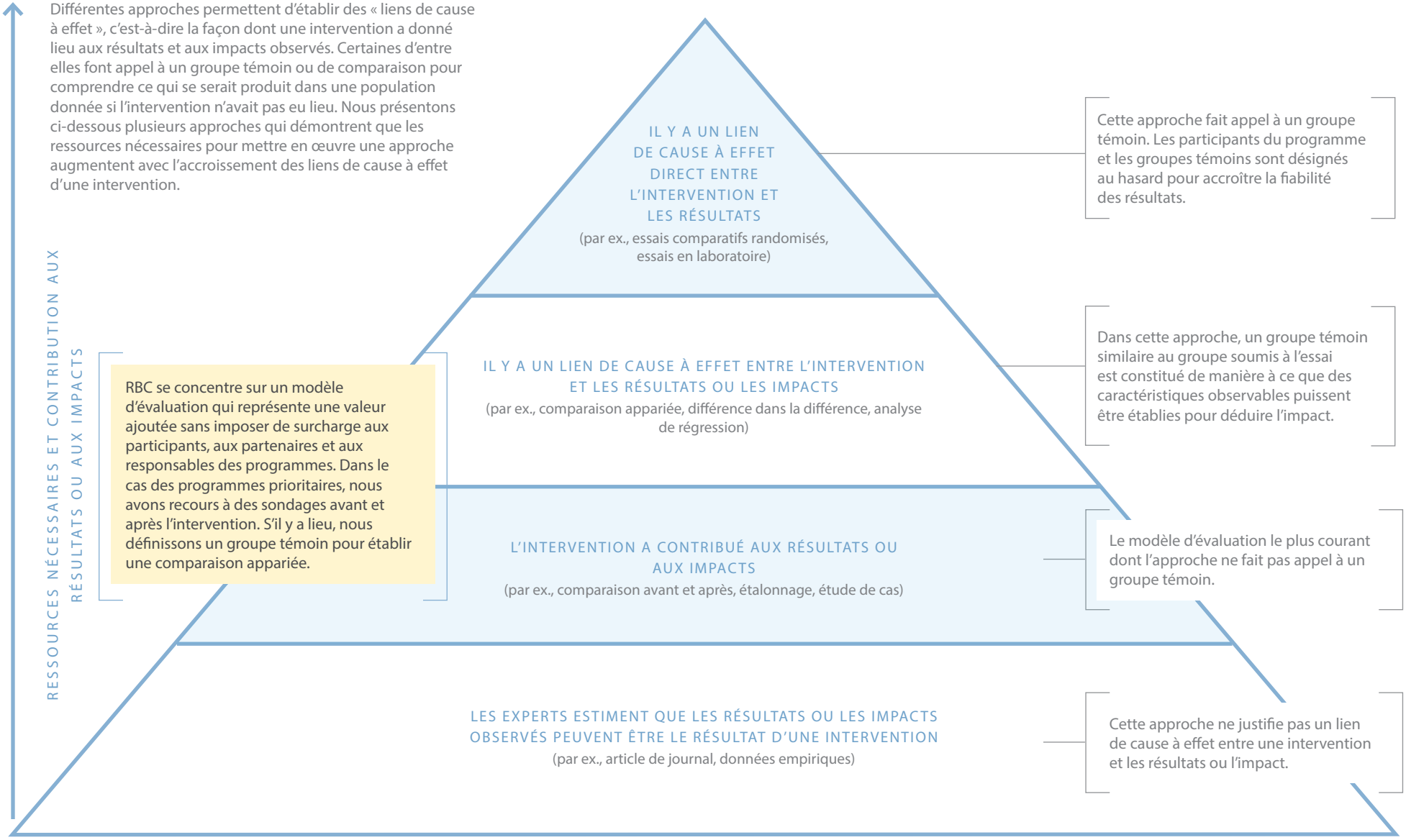
CONSEILS D'EXPERTS TIERS

Nous avons recours à des experts tiers pour nous conseiller sur l'établissement des résultats escomptés, des principaux indicateurs de rendement, des outils de mesure et du modèle d'évaluation.



Connaissances fondées sur des données probantes

Différentes approches permettent d'établir des « liens de cause à effet », c'est-à-dire la façon dont une intervention a donné lieu aux résultats et aux impacts observés. Certaines d'entre elles font appel à un groupe témoin ou de comparaison pour comprendre ce qui se serait produit dans une population donnée si l'intervention n'avait pas eu lieu. Nous présentons ci-dessous plusieurs approches qui démontrent que les ressources nécessaires pour mettre en œuvre une approche augmentent avec l'accroissement des liens de cause à effet d'une intervention.

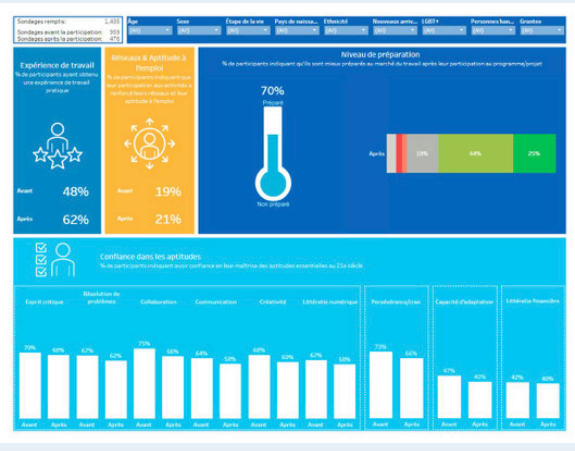


L'utilisation que nous faisons du Cadre de mesure de l'impact

Le Cadre de mesure de l'impact nous procure une compréhension approfondie de l'impact qu'ont nos initiatives et nos investissements. Ce cadre nous permet de glaner des connaissances significatives, de prendre des décisions mieux éclairées à propos de nos programmes, de nos partenaires et de notre stratégie, et de transmettre nos connaissances à l'externe à nos partenaires et à la collectivité.

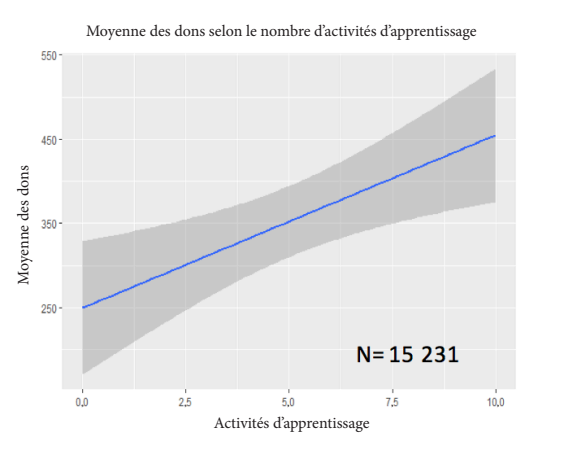
CONNAISSANCES

Utiliser les connaissances acquises à partir de nos données pour orienter de nouvelles stratégies et améliorer l'efficacité des programmes en place.



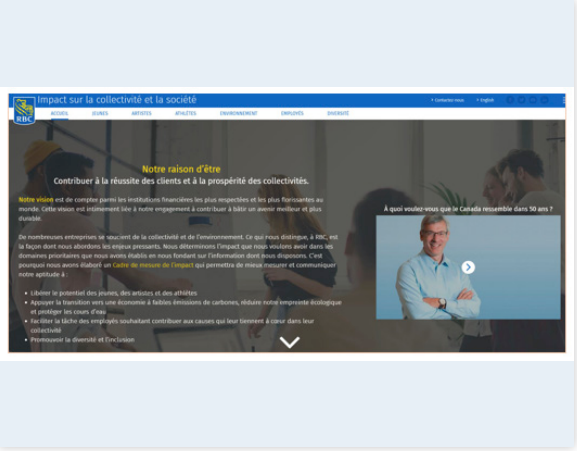
PRISE DE DÉCISIONS

Collecter et analyser les données pour orienter la prise de décisions.



COMMUNICATION

Communiquer nos résultats à l'externe sur le portail Impact sur la collectivité et la société RBC.
notreimpact.rbc.com



Glossaire

Terme	Définition	Sources
Investissement	Ressources financières et non financières employées pour produire un impact.	Définition RBC
Initiative	Une initiative est axée sur un objectif particulier comportant un début et une fin définis.	Fondation Trillium de l'Ontario
Intervention	Initiative, projet ou programme mis en œuvre pour s'attaquer à un problème social ou environnemental.	Définition RBC
Programme	Ensemble de projets axés sur les résultats, les avantages et les réalisations.	Leading Strategic Initiatives
Projet	Ensemble de tâches et d'activités axées sur un résultat ou un livrable comportant un début et une fin définis.	Leading Strategic Initiatives
Activité	Processus, outils, événements, technologies et mesures faisant intentionnellement partie d'un programme ou de la mise en œuvre d'un projet.	MaRS Centre for Impact Investing