



Banque Royale du Canada

# 2011

Revue de la responsabilité  
d'entreprise

Aider à construire un avenir meilleur.

# La responsabilité d'entreprise à RBC

La responsabilité d'entreprise est un écheveau de fils différents que chaque société noue à sa manière. À RBC®, nous nous concentrons sur six domaines prioritaires dans lesquels une société de services financiers comme la nôtre peut intervenir. Nos engagements à l'égard de chacun de ces domaines constituent notre stratégie générale pour la responsabilité d'entreprise.

Nous estimons que l'intégrité est une priorité absolue pour les sociétés de services financiers, et nous donnons de l'information très détaillée sur notre approche à cet égard dans le *Rapport sur la responsabilité d'entreprise* que nous publions chaque année. La présente Revue contient les faits saillants des cinq autres grands principes énoncés ci-dessous et résume les efforts que RBC a déployés en 2011 pour contribuer à bâtir un avenir meilleur.

## Nos six priorités et engagements

### Intégrité de l'entreprise

Nous agissons avec intégrité dans tout ce que nous faisons, en nous conformant à notre Code de déontologie.

### Un milieu de travail enrichissant

Nous nous distinguons comme employeur de choix en établissant un solide partenariat avec nos employés et en favorisant la diversité.

### Des collectivités dynamiques

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.

### Un environnement durable

Nous entendons assumer la responsabilité de notre impact direct et indirect sur l'environnement et offrir des produits et services écologiques à nos clients.

### Un marché florissant

En servant nos clients de façon responsable, nous mériterons le privilège d'être leur premier choix.

### Une économie prospère

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.



## Message du chef de la direction

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.

« 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. »



Cet engagement se conjugue à d'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 nous engageons à consolider cette étoffe durable de façon à pouvoir continuer de bâtir un avenir meilleur pour nos clients, nos employés, les collectivités dans lesquelles nous sommes présents et nos actionnaires.

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 M. Nixon  
Président et chef de la direction

## RBC, un aperçu

L'une des principales sociétés de services financiers diversifiés d'Amérique du Nord, RBC offre des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, des services de gestion de patrimoine, des assurances, des services à la grande entreprise, des services de banque d'investissement, ainsi que le traitement d'opérations à l'échelle mondiale. Elle compte environ 74 000 employés à temps plein et à temps partiel au service de près de 15 millions de clients au Canada, aux États-Unis et dans 56 autres pays<sup>1</sup>.

### Vision

Nous avons pour vision de « toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients ».

### Valeurs

Nos cinq valeurs fondamentales, dont la liste figure ci-dessous, balisent les comportements qui font qu'une société est durable. Chaque employé suit une formation lui permettant de comprendre et d'appuyer ces valeurs, qui jouent un rôle important dans la mobilisation :

- 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.

### Stratégie

Nos objectifs stratégiques sont les suivants :

- Au Canada, être reconnu comme chef de file incontesté du secteur des 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.

### Distinctions au chapitre de la durabilité<sup>2</sup>

- 100 premières entreprises championnes du développement durable dans le monde
- 50 entreprises les plus socialement responsables au Canada
- 50 meilleures entreprises citoyennes du Canada
- Marque la mieux cotée au Canada
- Meilleurs employeurs au Canada
- 100 meilleurs employeurs au Canada
- Meilleurs employeurs pour la diversité au Canada
- Meilleurs employeurs du Canada pour les nouveaux Canadiens
- Meilleurs employeurs pour les Canadiens de plus de 40 ans
- Dix cultures d'entreprise les plus admirées du Canada
- Employeurs les plus respectueux de l'environnement au Canada
- Premier rang des banques canadiennes au chapitre des normes du travail des fournisseurs

### Indices

- Dow Jones Sustainability World Index (12<sup>e</sup> année consécutive)
- Dow Jones Sustainability North America Index
- Canadian Carbon Disclosure Leadership Index
- Green Ranking 2011
- FTSE4Good Index
- Jantzi Social Index

<sup>1</sup> Sauf indication contraire, toutes les données et tous les exemples dont fait état le présent document portent sur les activités de l'exercice 2011 (1<sup>er</sup> novembre 2010 – 31 octobre 2011). Sauf indication contraire, les résultats dont fait état le présent document sont exprimés en fonction des activités poursuivies. Sauf indication contraire, tous les montants figurant dans le présent document sont exprimés en dollars canadiens.

<sup>2</sup> Sources citées dans notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2011.



# Un milieu de travail enrichissant

Nous sommes liés par des valeurs communes, dévoués à notre clientèle et fiers d'être considérés comme un employeur de choix.

## 2011 en quelques chiffres

### Résumé du rendement

Rémunération et avantages sociaux de l'effectif	9,0 milliards de dollars
Coûts de formation <sup>1</sup>	162,7 millions de dollars

### Emplois RBC

	Équivalent temps plein
Canada	50 219
États-Unis	7 588
Ailleurs dans le monde	10 673
Total	68 480

### Diversité de l'effectif<sup>2</sup> (Canada)

Femmes	66 %
Femmes occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur	46 %
Femmes occupant un poste de haute direction	36 %
Membres de minorités visibles <sup>3</sup>	29 %
Membres de minorités visibles occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur	29 %
Membres de minorités visibles occupant un poste de cadre supérieur	15 %
Personnes handicapées	4,2 %
Autochtones	1,6 %

<sup>1</sup> Les résultats sont présentés en fonction des activités consolidées.

<sup>2</sup> Les chiffres représentent les données sur l'équité en matière d'emploi, exprimées en pourcentage du nombre d'employés de RBC (à temps plein et à temps partiel), en date du 31 octobre 2011, pour nos unités canadiennes assujetties à la Loi sur l'équité en matière d'emploi. Les lois à l'échelle mondiale diffèrent 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>3</sup> Au Canada, on définit les membres de minorités visibles comme des personnes (autres que des Autochtones) qui ne sont pas d'origine caucasienne ou qui n'ont pas la peau blanche.

<sup>4</sup> La liste complète des distinctions et des sources figure dans notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2011.

## Fait saillants de 2011

### Priorité : 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.
- Les employés d'Amérique du Nord ont acheté plus de 15 000 journées de vacances grâce à notre option d'achat de vacances.

### Priorité : Offrir des salaires et une rémunération globale concurrentiels et faciliter l'épanouissement grâce à la formation et au perfectionnement

- Nous avons parrainé des régimes d'épargne et d'actionnariat qui ont permis à environ 77 % des employés au Canada d'être actionnaires de RBC.

### Priorité : Respecter la diversité et promouvoir l'inclusion

- Nous avons étendu notre programme Mentorat réciproque pour Dialogue sur la diversité en y ajoutant près de 500 nouveaux participants.
- Nous avons accru la représentation des membres de minorités visibles et des personnes handicapées au sein de notre effectif canadien.
- Nous avons été reconnu comme un employeur ayant d'excellentes pratiques en matière de diversité et de droits de la personne<sup>4</sup>.
- Nous avons nommé deux femmes à notre Conseil d'administration.
- Nous avons enregistré une croissance de près de 50 % du nombre de membres de certains de nos groupes-ressources des employés.

### Priorité : Promouvoir une culture qui favorise la participation des employés

- Nous avons été classés parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada, les meilleurs lieux de travail au Canada, et les dix cultures d'entreprise les plus admirées du Canada<sup>4</sup>.
- 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.
- Quatre-vingt-cinq pour cent 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.



# Des collectivités dynamiques

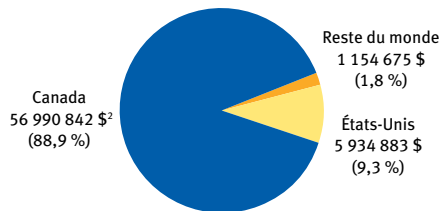
Nous contribuons à consolider le tissu social des collectivités. Nous appuyons, de façon ferme et ciblée, des causes et des activités importantes et assurons un soutien considérable à un large éventail d'organismes à vocation sociale, culturelle ou environnementale.

## 2011 en quelques chiffres

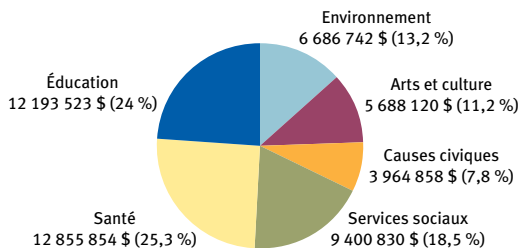
### Résumé du rendement<sup>1</sup>

Dons (à l'échelle mondiale)	64 millions de dollars
Commandites communautaires (à l'échelle mondiale)	34 millions de dollars
<b>Total</b>	<b>98 millions de dollars</b>

### Dons en 2011 (à l'échelle mondiale)<sup>1</sup>



### Dons par domaine en 2011 (Canada)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Comprend les activités poursuivies et les activités abandonnées.

<sup>2</sup> Le montant comprend les frais admissibles en lien avec les contributions à Imagine Canada, les dons à des organismes sans but lucratif, les commandites d'organismes de bienfaisance, les dons de produits et services et la gestion de notre programme d'investissements dans les collectivités pour toutes les régions du Canada.



### Dons par région en 2011<sup>1,2</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>

### Subventions du programme de bénévolat des employés<sup>1</sup>

	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>Total des dons</b>	<b>1,3 million de dollars</b>	<b>1,3 million de dollars</b>	<b>1,2 million de dollars</b>

## Faits saillants de 2011

### Domaines stratégiques prioritaires

Nous fournissons un soutien important et ciblé dans les cinq domaines clés suivants qui importent pour nos clients et pour notre entreprise.



**Projet Eau bleue RBC**

Partout dans le monde, les gens et les entreprises dépendent de l'eau douce. Le Projet Eau Bleue RBC est notre engagement de 50 millions de dollars visant à appuyer des centaines d'organismes du monde entier voués à la protection de l'eau. En 2011 :

- Nous avons versé plus de 7,6 millions de dollars à des organismes sans but lucratif œuvrant dans ce domaine, ce qui porte le total des subventions que nous nous sommes engagés à verser ou que nous avons distribuées depuis 2007 à plus de 34 millions de dollars à 460 organismes partout dans le monde.
- Nous avons fait la promotion de la valeur économique de l'eau et avons commandité des événements et initiatives visant à informer le public sur la valeur et la fragilité des ressources en eau.



**Projet Santé mentale des enfants RBC**

Un enfant sur cinq est atteint d'une maladie mentale ; cela peut

avoir des conséquences sérieuses sur les enfants, les familles et les collectivités. 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 :

- Nous avons versé, dans l'ensemble du Canada, près de 3,5 millions de dollars à 109 organismes, ce qui porte le total des subventions que nous avons versées depuis 2008 à 9,5 millions de dollars à 155 organismes.
- Nous avons commandité des événements et initiatives visant à sensibiliser le public à la question de la santé mentale des enfants.



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

À RBC, nous croyons qu'en plus de contribuer à leur

développement, investir dans le mieux-être des enfants permet de renforcer les familles, d'enrichir les collectivités et de bâtir un pays prospère. Voilà pourquoi nous avons mis sur pied le Projet de subvention d'activités parascolaires RBC, dont l'objectif est de donner aux enfants l'accès à des activités intéressantes dans un environnement sécuritaire propice à l'apprentissage.

- En 2011, nous avons versé plus de 2,6 millions de dollars à 99 programmes communautaires d'activités parascolaires dans 68 villes partout au Canada.
- Depuis 1999, nous avons versé plus de 25 millions de dollars sous forme de subventions à 227 programmes communautaires d'activités parascolaires qui ont aidé près de 24 000 enfants à développer leur confiance en soi et à acquérir de nouvelles aptitudes dans un environnement sécuritaire.



**Projet Artistes émergents RBC**

Nous croyons que le rayonnement des arts permet d'enrichir notre vie

et nos collectivités. Le Projet Artistes émergents RBC vise à contribuer au développement de la carrière d'artistes prometteurs. En 2011 :

- Nous avons versé plus de 2,4 millions de dollars à des programmes d'apprentissage, de stage et de mise en valeur des talents offerts par 114 organismes dans 38 villes canadiennes.
- Nous avons consolidé des partenariats à long terme avec des organismes dont les programmes permettent de faire le pont entre les études et la carrière.
- Nous avons commandité le Concours de peintures canadiennes de RBC pour une treizième année consécutive, offrant ainsi à des artistes visuels canadiens émergents un financement et des occasions de se faire mieux connaître.



**La diversité à l'œuvre.**

Nous croyons que l'ouverture à la diversité renforce les collectivités

et contribue à la prospérité. En 2011 :

- Nous avons versé près de 5,7 millions de dollars à des initiatives en faveur de la diversité au Canada.
- Nous avons concentré nos efforts sur les peuples autochtones, les personnes handicapées, les nouveaux arrivants, les marchés culturels, les femmes et les lesbiennes, gais, bisexuels et transgenres (LGBT).

## Faits saillants de 2011

### Soutien à un large éventail de causes

Certaines causes qui ne font pas partie de nos cinq domaines stratégiques prioritaires méritent néanmoins que nous leur accordions notre appui. C'est pourquoi nous apportons aussi notre soutien à un vaste éventail de causes, en fonction de notre évaluation des besoins sociaux et d'autres facteurs définis dans notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise. Par exemple, en 2011 :

### Services sociaux

- Nous avons, avec nos employés, versé 18,3 millions de dollars à Centraide/United Way au Canada et aux États Unis. Ce montant comprend les dons des employés, de 13,8 millions de dollars, et les dons de l'entreprise, de 4,5 millions de dollars. RBC est le plus grand donateur du secteur privé de Centraide au Canada et l'une des 78 entreprises qui versent plus d'un million de dollars chaque année à cet organisme.
- Nous avons donné près de 650 000 \$ pour approvisionner des banques alimentaires et des soupes populaires au Canada (dons de RBC et de ses employés, dans le cadre d'initiatives de l'entreprise).
- Nous avons versé 20 000 \$ au programme des Premières nations du Club des petits déjeuners du Québec, dont l'objectif est d'offrir aux enfants un petit déjeuner nutritif.

### Éducation

- Nous avons versé plus de 3,7 millions de dollars à 82 collèges et universités partout au Canada.
- Nous avons versé un million de dollars à Passeport pour ma réussite Canada, programme qui vise à réduire la pauvreté et ses conséquences en faisant baisser le taux de décrochage au niveau secondaire et en aidant les étudiants à trouver des emplois intéressants.
- Nous avons, par l'intermédiaire du programme RBC Young Leaders, donné 225 000 \$ pour contribuer à la réussite de quelque 4 000 étudiants dans cinq régions des Antilles.

### Santé et bien-être

- Nous avons versé 200 000 \$ sur deux ans à Dignitas International, en soutien à un programme axé sur la mise en place d'un système de santé plus efficace dans les collectivités autochtones du Canada.
- Nous avons versé 100 000 \$ à la Fondation Marie-Vincent, pour venir en aide aux jeunes enfants victimes de violence sexuelle.

### Arts et culture

- Nous avons versé 600 000 \$ sur quatre ans à l'organisme Cantos Music Foundation pour la mise sur pied de la série de représentations d'artistes émergents RBC en collaboration avec le National Music Centre.
- Nous avons donné 100 000 \$ à l'Ensemble Studio de La Compagnie d'opéra canadienne afin de soutenir un programme de formation de jeunes professionnels de l'opéra.
- Nous avons versé 25 000 \$ US au Fernbank Museum d'Atlanta (Géorgie) afin de l'appuyer dans sa mission : soutenir l'apprentissage continu de l'histoire naturelle.

### Environnement

- Nous avons donné 75 000 \$ à l'organisme Pollution Probe afin de soutenir ses initiatives visant à informer les Canadiens sur les questions liées à l'énergie.
- Nous avons versé 40 000 \$ au programme Porteurs d'espoir de Jour de la Terre Canada, qui souligne les réalisations de chefs de file qui trouvent des solutions à l'échelle locale en vue d'améliorer l'état de l'environnement.

### Sports

- RBC est le plus ancien commanditaire de l'équipe olympique canadienne au Canada, soit depuis 1947. Nous sommes fiers de poursuivre notre commandite dans le cadre des Jeux olympiques de 2012 à Londres, de 2014 à Sochi et de 2016 à Rio.
- Par l'intermédiaire du programme Athlètes Olympiques RBC, nous offrons à des athlètes de haut niveau une expérience professionnelle dans un cadre souple qui leur permet de concilier travail et entraînement.
- Nous sommes la plus ancienne société commanditaire des Jeux Olympiques spéciaux au Canada.
- En 2011, nous avons octroyé près de 500 000 \$ en subventions Vive le hockey RBC à plus de 50 organismes partout en Amérique du Nord qui se sont engagés à contribuer à l'essor du hockey dans leur collectivité.



# Un environnement durable

RBC est résolue à gérer les aspects environnementaux de ses activités de manière proactive et prudente.

## 2011 en quelques chiffres

Résumé du rendement <sup>1</sup>	
Papier consommé (kilogrammes/ETP <sup>2</sup> )	47
Émissions équivalent-CO <sub>2</sub> liées à la consommation d'énergie (tonnes/mètre carré)	0,090
Intensité énergétique – toutes les installations (MWh/mètre carré)	0,37
Émissions équivalent-CO <sub>2</sub> liées aux déplacements des employés (tonnes/ETP <sup>2</sup> )	0,40
Opérations évaluées conformément aux Principes d'Équateur	15

## Faits saillants de 2011

### Priorité : Réduire l'importance de notre empreinte écologique

- Nous avons loué près de 300 000 mètres carrés de bureaux, soit 35 % de la superficie que nous occupons dans de grands immeubles, dans des bâtiments certifiés écologiques<sup>3</sup>.
- Nous avons alimenté 134 de nos succursales de détail d'électricité certifiée verte et homologuée Éco-Logo<sup>†</sup>. Cela représente près de 10 % de notre réseau de succursales de détail au Canada.
- 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 électroniques utilisés dans nos établissements au Canada.

### Priorité : Promouvoir des activités économiques respectueuses de l'environnement

- Nous avons adopté une politique générale qui exige que toutes les unités de RBC tiennent compte des risques sur les plans environnemental et social liés aux décisions qu'elles prennent au nom de l'entreprise.
- 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.
- 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.

### Priorité : Offrir des produits et des services écologiques

- Nous avons géré près d'un milliard de dollars d'investissements socialement responsables.
- 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.
- 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.



<sup>1</sup> Les résultats sont présentés en fonction des activités consolidées.

<sup>2</sup> Employé temps plein

<sup>3</sup> Comprend l'homologation conformément aux normes LEED, BREEAM et BOMA BEST.

# Un marché florissant

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.

## 2011 en quelques chiffres

Résumé du rendement	
Succursales bancaires (Canada)	1 214
Succursales d'assurances (Canada)	53
Guichets automatiques (Canada)	4 293
Succursales bancaires (Antilles)	123
Guichets automatiques (Antilles)	333
Succursales bancaires (Chine)	1
Nombre de clients inscrits à Banque en direct <sup>1</sup> (Canada)	6,8 millions
Utilisateurs actifs de Banque en direct <sup>2</sup> (% de la clientèle de RBC Banque Royale au Canada)	29 %

## Faits saillants de 2011

**Priorité : Offrir des services bancaires et d'assurance de base au moyen d'un éventail de modes de prestation**

- Nous avons prolongé les heures et les jours d'ouverture dans plus de 70 % de notre réseau canadien de succursales.
- Nous avons lancé des applications de services bancaires mobiles pleinement intégrées destinées aux appareils iPhone<sup>‡</sup>, BlackBerry<sup>‡</sup> et Android<sup>‡</sup>.

**Priorité : Créer et offrir des produits de manière responsable**

- Nous avons augmenté le nombre d'opérations électroniques sans frais dans certains forfaits de services bancaires au Canada.
- Nous avons lancé, à l'intention des nouveaux arrivants au Canada, de nouveaux programmes de crédit donnant accès au financement automobile et au financement sur valeur nette immobilière.

**Priorité : Promouvoir l'éducation financière auprès des clients et du public en général**

- Nous avons fait la promotion de l'éducation financière en Amérique du Nord au moyen de nos propres initiatives ciblées et en appuyant des programmes offerts par des organismes sans but lucratif.
- Nous avons apporté des améliorations à *maGestionFinancière*<sup>MC</sup>, premier outil de gestion financière en ligne au Canada, en y ajoutant de nouvelles fonctions de suivi de l'épargne et du budget, ainsi qu'en offrant la possibilité d'y lier des comptes d'autres institutions financières.
- Nous avons ajouté l'arabe et l'espagnol aux langues (au nombre de quatorze) dans lesquelles sont offerts nos tutoriels sur les Services bancaires canadiens.

**Priorité : Protéger les renseignements personnels des clients et protéger les clients de la fraude**

- Nous avons mis en place, à l'intention de nos clients et de nos employés, des programmes complets d'information et de sensibilisation axés notamment sur la protection des renseignements personnels, la sécurité de l'information et la prévention de la fraude.
- Nous avons accru nos capacités en matière de détection des fraudes dans l'ensemble des modes de prestation.

**Priorité : Être à l'écoute des clients et agir en conséquence**

- Nous avons accru notre présence sur les sites de réseautage social, notamment sur Facebook<sup>‡</sup>, Twitter<sup>‡</sup> et YouTube<sup>‡</sup>, afin d'améliorer notre capacité de répondre aux questions des clients et de leur offrir de l'information et des conseils financiers ponctuels.
- Dans des sondages sur la satisfaction de la clientèle, nous avons obtenu la première place, entre autres, dans les catégories assurance auto, services de placement, services par téléphone et par guichets automatiques bancaires, et marchés commerciaux.
- Nous avons résolu près de 700 cas soumis au Bureau de l'Ombudsman de RBC.

<sup>1</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>2</sup> Proportion de la clientèle de RBC Banque Royale<sup>MC</sup> qui utilise régulièrement ses services bancaires en ligne.

# Une économie prospère

Nous cherchons à influencer de façon positive sur l'économie des collectivités et des pays dans lesquels nous exerçons nos activités.

## 2011 en quelques chiffres

Résumé du rendement	
Revenus	27,4 milliards de dollars
Capitalisation boursière	69,9 milliards de dollars
Impôts et taxes <sup>1</sup>	2,8 milliards de dollars
Rémunération et avantages sociaux de l'effectif	9,0 milliards de dollars
Achats de produits et de services	6,5 milliards de dollars
Financement par emprunt des entreprises au Canada (autorisé)	141,7 milliards de dollars

## Faits saillants de 2011

**Priorité : Procurer à moyen terme des rendements de premier quartile aux actionnaires**

- Le rendement total moyen sur trois ans et cinq ans, de 5 % et 4 % respectivement, que reçoivent nos actionnaires nous classe dans le deuxième quartile pour la période de trois ans et dans le premier quartile pour la période de cinq ans au sein de notre groupe de référence mondial. Vous trouverez plus de détails sur notre rendement dans notre Rapport annuel.

**Priorité : Favoriser le développement économique des collectivités**

- Nous avons aidé des clients d'Amérique du Nord et d'Europe à accéder à des sources de financement publiques et privées pour des projets d'infrastructure et de développement communautaires.

**Priorité : Soutenir les petites entreprises**

- Nous avons fourni du financement totalisant 141,7 milliards de dollars aux petites entreprises canadiennes.
- Nous avons fourni des services à plus de 685 000 petites entreprises au Canada, aux États-Unis et dans les Antilles.

**Priorité : Favoriser l'innovation et l'entrepreneuriat**

- Nous avons affecté près de 680 millions de dollars au financement de sociétés de technologies émergentes dans le monde.

**Priorité : Créer des emplois**

- Nous avons procuré un emploi direct à quelque 74 000 personnes et versé 9,0 milliards de dollars sous forme de rémunération et d'avantages sociaux.
- Nous avons soutenu des organismes de bienfaisance et sans but lucratif qui se consacrent à l'alphabétisation et qui aident des personnes sans emploi ou sous-employées à trouver du travail.

**Priorité : Acheter des biens et des services de façon responsable**

- Nous avons acheté pour 6,5 milliards de dollars de biens et de services à des fournisseurs de toutes tailles.
- Nous avons élaboré et mis en œuvre une nouvelle politique d'évaluation de nos fournisseurs clés en fonction de facteurs environnementaux et sociaux.

<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.



## Résumé du rendement\*

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 ETP (Canada)	50 219	49 792	48 793
Effectif ETP (États-Unis)	7 588	7 449	7 409
Effectif ETP (Antilles et international)	10 673	9 906	9 778
Coûts de formation <sup>1</sup>	162,7 millions de dollars	143,9 millions de dollars	124,8 millions de dollars

Diversité de l'effectif (Canada) <sup>2</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 ou supérieur	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 %

Collectivité (en millions de dollars)	2011	2010	2009
Investissement dans l'action communautaire (dons et commandites)	98,0	130,1 <sup>3</sup>	105,1
Dons	64,0	56,6	52,6
Commandites locales et nationales	34,0	73,5 <sup>3,4</sup>	52,5 <sup>4</sup>

\* Sauf indication contraire, toutes les données englobent nos activités à l'échelle mondiale et sont exprimées en dollars canadiens. De plus, sauf indication contraire, tous les résultats sont exprimés en fonction des activités poursuivies.

<sup>1</sup> Les résultats sont présentés en fonction des activités consolidées.

<sup>2</sup> Les chiffres représentent les données sur l'équité en matière d'emploi, exprimées en pourcentage du nombre d'employés de RBC (à temps plein et à temps partiel), en date du 31 octobre 2011, 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 membres de minorités visibles comme des personnes (autres que des Autochtones) qui ne sont pas d'origine caucasienne ou qui n'ont pas la peau blanche.

<sup>3</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>4</sup> Le total des dépenses comprend également les frais liés aux droits de commandite et le financement.

<sup>5</sup> Proportion de la clientèle de RBC Banque Royale qui utilise régulièrement ses services bancaires en ligne.

<sup>6</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.

Environnement <sup>1</sup>	2011	2010	2009
Papier consommé (kilogrammes/ETP)	47	51	56
Émissions équivalent- CO <sub>2</sub> liées à la consommation d'énergie (tonnes/mètre carré)	0,090	0,097	0,104
Intensité énergétique – toutes les installations (MWh/mètre carré)	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

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>2</sup> (% de la clientèle de RBC Banque Royale au Canada)	29 %	27 %	25 %

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>6</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



Pour obtenir des exemplaires supplémentaires ou pour faire des commentaires :

La rédactrice en chef

Revue de la responsabilité d'entreprise de RBC  
Centre RBC

155 Wellington Street West, 18th Floor

Toronto (Ontario)

Canada

M5V 3K7

Par courrier électronique :

[corporateresponsibilityreport@rbc.com](mailto:corporateresponsibilityreport@rbc.com)

La présente publication est également disponible sur le site [rbc.com/collectivites-durabilite](http://rbc.com/collectivites-durabilite) ainsi qu'en format audio, à la demande.

RBC also publishes this document in English.

Notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique 2011 est disponible dans son intégralité en version électronique, à l'adresse suivante : [www.rbc.com/collectivites-durabilite](http://www.rbc.com/collectivites-durabilite). Il est possible d'obtenir sans frais des versions imprimées du rapport en en faisant la demande auprès de la rédactrice en chef à l'adresse indiquée ci-dessus. Certains éléments de notre Déclaration de responsabilité 2011 sont aussi traités dans la présente Revue.



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, Projet Eau Bleue RBC, RBC Marchés des Capitaux, La diversité à l'œuvre et *ma*GestionFinancière, qui sont des marques de commerce de la Banque Royale du Canada utilisées sous licence par la Banque Royale du Canada ou ses filiales. 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.

Le présent document est une publication neutre en carbone. Les émissions équivalent-CO<sub>2</sub> produites par la production et la publication du présent rapport ont été neutralisées par l'achat et le retrait permanent d'unités de réduction certifiée d'émissions (URCE). Les URCE sont assujetties à un processus rigoureux de validation, de certification, d'inscription et d'assurance conçu pour garantir des réductions d'émissions réelles, mesurables et vérifiables qui sont reconnues par le protocole de Kyoto. Les URCE ont été acquises par l'intermédiaire de notre groupe d'échange des droits d'émissions au sein de RBC Marchés des Capitaux.

**FSC-  
FPO**

Le présent rapport a été imprimé sur du papier certifiée FSC® (Forest Stewardship Council®). La fibre FSC utilisée dans la fabrication de ce papier provient de forêts bien gérées certifiées indépendamment par Rainforest Alliance selon les règles du Forest Stewardship Council.