



BANQUE ROYALE DU CANADA RAPPORT SUR LA RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE 2015

# Contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités



# À PROPOS DE RBC



**~78,000**  
employés



**31 %**  
pourcentage de femmes  
siégeant à notre Conseil  
d'administration



**27,4 milliards \$**  
valeur économique  
distribuée\*



**100 millions \$+**  
dons, commandites et  
investissements dans la  
collectivité dans le monde



**4,3 milliards \$**  
investissements  
socialement  
responsables  
sous gestion



**24,5 %**  
réduction des  
émissions totales de  
gaz à effet de serre  
depuis 2012

Tous les chiffres sont en date du 31 octobre 2015.

\* Valeur économique distribuée selon la définition du Global Reporting Initiative (GRI). La valeur distribuée comprend les charges d'exploitation, les ressources humaines, les impôts et les taxes, les dons à la collectivité et les dividendes en espèces.

## Notre raison d'être

Contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités.

## Notre vision

Compter parmi les institutions financières les plus respectées au monde.

## Nos valeurs

Nos valeurs sont des principes fondamentaux qui représentent ce en quoi nous croyons et ce que nous défendons.

Elles nous guident, nous unissent et nous incitent à apporter une contribution positive et à agir à bon escient en tout temps.



### Le client avant tout

Nous devons toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients.

- Accorder la priorité aux besoins du client, peu importe notre rôle, pour bâtir des relations durables.
- Écouter avec empathie afin de comprendre les besoins du client et d'offrir les bons conseils et les bonnes solutions.
- Donner le meilleur de RBC pour offrir l'excellence et une Expérience client unique.



### Collaboration

Ensemble à RBC, nous joignons nos forces pour réussir.

- Croire l'un en l'autre, et avoir confiance dans le travail d'équipe et les intentions de nos collègues.
- Échanger nos connaissances, écouter et enseigner en vue d'apprendre et d'accomplir davantage ensemble.
- Regarder au-delà de nous-mêmes pour avoir une vision plus globale des occasions et des solutions.



### Responsabilisation

Nous assumons la responsabilité d'un rendement personnel et collectif élevé.

- Faire preuve d'audace, viser plus haut et agir avec courage pour réaliser notre plein potentiel et apporter une contribution positive.
- Assumer nos actes ; miser sur la responsabilisation et l'autonomie pour grandir et exceller.
- Aiguiser notre curiosité et apprendre constamment pour accroître nos aptitudes et faire progresser notre carrière.



### Diversité et inclusion

Nous favorisons la diversité pour stimuler l'innovation et la croissance.

- Appuyer ouvertement l'inclusion, et donner aux employés les moyens de s'épanouir et de se dépasser.
- Rechercher et respecter les différents points de vue pour remettre en question les approches courantes.
- Repérer les occasions et les besoins suscités par la diversité de la clientèle, et prendre des mesures en conséquence.



### Intégrité

Nous respectons les normes les plus élevées afin d'inspirer confiance.

- Entretien le respect, la transparence et l'équité dans toutes les relations.
- Défendre nos convictions, faire preuve de franchise et formuler des critiques constructives.
- Gagner la confiance de nos clients, de nos collègues et de nos partenaires communautaires en étant à l'écoute de leurs intérêts et de leurs besoins.

# Table des matières

<b>À propos de RBC</b> .....	<b>2</b>	<b>Milieu de travail</b> .....	<b>37</b>
<b>À propos du présent rapport</b> .....	<b>5</b>	Aperçu de notre effectif .....	38
<b>Énoncé d'assurance</b> .....	<b>8</b>	Mobilisation des employés .....	39
<b>Entretien avec le président et chef de la direction de RBC</b> .....	<b>10</b>	Reconnaissance .....	39
<b>Responsabilité d'entreprise</b> .....	<b>12</b>	Connaissances, aptitudes, croissance professionnelle et travail enrichissant .....	39
Cadre .....	13	Rémunération et avantages sociaux concurrentiels .....	40
Prix .....	16	Diversité et inclusion .....	40
<b>Communication sur la responsabilité d'entreprise</b> .....	<b>17</b>	<b>Environnement</b> .....	<b>42</b>
Information simplifiée, ciblée et accessible .....	18	Réduction de l'empreinte écologique .....	43
Supervision .....	18	Reconnaissance .....	47
<b>Intégrité de l'entreprise</b> .....	<b>20</b>	Promotion de la durabilité environnementale .....	48
Gouvernance responsable .....	21	<b>Collectivité</b> .....	<b>49</b>
Intégrité et conformité .....	22	Soutien d'initiatives communautaires partout dans le monde .....	50
Gestion du risque .....	22	Soutien substantiel accordé aux projets prioritaires .....	51
<b>Impact économique</b> .....	<b>23</b>	Mesure de l'impact et renforcement des capacités dans le secteur philanthropique .....	51
Création de valeur économique .....	24	Bénévolat et contributions des employés .....	53
Approvisionnement responsable .....	25		
Finance sociale .....	26		
Développement économique communautaire .....	27		
<b>Marché</b> .....	<b>28</b>		
Satisfaction et fidélisation de la clientèle .....	30		
Protection des renseignements personnels et du patrimoine des clients .....	31		
Produits et services ayant un impact social ou environnemental positif .....	31		
Investissements socialement responsables .....	32		
Financement responsable .....	34		
Littératie financière .....	35		

# À PROPOS DU PRÉSENT RAPPORT

## Portée

Le présent rapport donne un aperçu de nos priorités, de nos principaux indicateurs de rendement et des faits saillants de 2015 à propos des enjeux liés à la responsabilité d'entreprise qui touchent les sociétés de services financiers en général et RBC en particulier. Il complète les renseignements sur nos résultats d'exploitation et notre situation financière présentés dans notre [rapport annuel 2015](#) (accessible à [rbc.com](#)). Le présent rapport a été produit à l'intention d'une grande variété de parties prenantes, et il intéresse principalement le milieu de l'investissement socialement responsable. Notre rapport annuel 2015 et notre site Web contiennent des renseignements plus détaillés sur des sujets d'intérêt particulier pour certaines parties prenantes.

## Autre information

En général, nous n'avons pas répété dans le présent rapport des données ou des renseignements que nous avons déjà publiés ailleurs. Dans la mesure du possible, nous fournissons des liens vers ces renseignements. Nous présentons notre approche de la gestion de notre impact social, environnemental et économique dans des documents d'information en ligne concis qui couvrent nos politiques, nos procédures, nos programmes et notre gouvernance à l'égard de l'intégrité de l'entreprise, de son impact économique, du marché, du milieu de travail, de la collectivité et de l'environnement. Vous trouverez ces documents à [rbc.com/collectivites-durabilite/reporting-performance.html](#). On trouve également sur le site [rbc.com](#) un centre de téléchargement où les parties prenantes peuvent télécharger une partie ou la totalité de l'information susmentionnée.

## Déclaration de responsabilité publique

Toutes les institutions financières de régime fédéral du Canada ayant un capital de plus de 1 milliard de dollars sont tenues de publier une Déclaration de responsabilité publique annuelle faisant état de leur contribution à l'économie et à la société canadiennes. La Déclaration de responsabilité publique 2015 de la Banque Royale du Canada et de ses filiales, qui comprend la Déclaration de responsabilité publique pour la Société d'hypothèques de la Banque Royale, la Compagnie d'assurance vie RBC et Fiducie RBC Services aux investisseurs, est accessible à [rbc.com/drp](#).

## Parties prenantes

Le présent rapport est publié à l'intention de toutes les parties prenantes de la Banque Royale du Canada et de ses filiales, groupées sous la marque générique RBC. Nos parties prenantes comprennent nos clients et nos prospects, nos investisseurs actuels et potentiels, nos employés, le milieu de la recherche sur l'investissement socialement responsable, nos fournisseurs, les gouvernements, les autorités de réglementation, les organisations non gouvernementales (ONG) et nos partenaires communautaires.

## Terminologie

« Employés » désigne les personnes qui travaillent dans l'une ou l'autre de nos unités partout dans le monde.  
 « RBC » désigne la Banque Royale du Canada et ses filiales partout dans le monde. « Responsabilité d'entreprise », « responsabilité sociale d'entreprise » et « citoyenneté d'entreprise » désignent une façon de mener nos affaires de sorte à avoir un impact positif sur la société, l'environnement et l'économie.

## Période de déclaration

Sauf indication contraire, toutes les données et tous les exemples dont fait état le présent rapport portent sur les activités de l'exercice 2015 (du 1<sup>er</sup> novembre 2014 au 31 octobre 2015). Dans de nombreux cas, nous avons fourni des données pour 2015 et pour les deux exercices précédents, afin de permettre aux lecteurs de constater l'évolution de notre rendement sur une période de trois ans.

## Monnaies et mesures

Sauf indication contraire, toutes les sommes monétaires sont exprimées en dollars canadiens. Les dollars américains et les livres sterling sont convertis au taux moyen de l'exercice 2015 (1 \$ CA = 0,765 \$ US ; 1 \$ CA = 0,496 £). Sauf indication contraire, les mesures sont exprimées en unités métriques.

## Global Reporting Initiative (GRI)

La présentation des renseignements sur le développement durable dans le présent rapport reflète, dans sa structure, les lignes directrices G4 du Global Reporting Initiative (GRI), le supplément du GRI relatif au secteur des services financiers, ainsi que les commentaires des parties prenantes et les pratiques exemplaires externes. Pour permettre la comparaison entre RBC et les autres organisations produisant des rapports, nous fournissons sur le site [rbc.com](http://rbc.com) un [index du contenu](#) sur la responsabilité d'entreprise qui indique où trouver l'ensemble de notre contenu lié aux recommandations du GRI.

## Examen et assurance

Des indicateurs de rendement sélectionnés ont été vérifiés de manière indépendante par Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. Deloitte a procédé à une mission d'assurance limitée pour un certain nombre d'indicateurs de rendement environnemental de RBC, dont les émissions de gaz à effet de serre et la consommation d'énergie. Les résultats de la mission d'assurance limitée de Deloitte sont consignés dans un énoncé d'assurance (voir page 8).

## Mise en garde concernant les déclarations prospectives

À l'occasion, nous faisons, verbalement ou par écrit, des déclarations prospectives au sens de certaines lois sur les valeurs mobilières, y compris les « règles d'exonération » de la *Private Securities Litigation Reform Act of 1995* des États-Unis et de toute loi sur les valeurs mobilières applicable au Canada.

Nous pouvons faire de telles déclarations prospectives dans le présent Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2015, dans des documents déposés auprès des organismes de réglementation canadiens ou de la Commission des valeurs mobilières des États-Unis (*Securities and Exchange Commission – SEC*), dans des rapports aux actionnaires et dans d'autres communications. Les déclarations prospectives figurant dans le présent document comprennent notamment des déclarations concernant nos objectifs en matière de rendement financier, nos priorités, notre vision et nos objectifs stratégiques, nos objectifs et notre impact sur le plan social, économique et environnemental, l'examen et les perspectives de la conjoncture économique et des marchés au Canada, aux États-Unis, en Europe et à l'échelle mondiale, le cadre réglementaire dans lequel nous exerçons nos activités, les perspectives et les priorités pour chacun de nos secteurs d'exploitation, ainsi que l'environnement de risque, y compris le risque d'illiquidité et le risque de financement. Nous avons inclus des déclarations prospectives dans le présent document afin d'aider nos parties prenantes à mieux comprendre nos objectifs, nos priorités, notre vision et nos objectifs stratégiques en matière de rendement financier, de même que notre impact social, économique et environnemental. Cette information pourrait ne pas convenir à d'autres fins. Les mots « croire », « s'attendre à », « prévoir », « se proposer », « estimer », « planifier », « projeter », « devoir » et « pouvoir », de même que l'emploi du futur ou du conditionnel ainsi que de mots et d'expressions semblables dénotent généralement des déclarations prospectives.

Par leur nature même, les déclarations prospectives reposent sur des hypothèses et font l'objet d'incertitudes et de risques intrinsèques pouvant faire en sorte que les prédictions, prévisions, projections, attentes ou conclusions soient erronées, et que nos objectifs, nos priorités, notre vision et nos objectifs stratégiques en matière de rendement financier, de même que nos objectifs et notre impact sur le plan social, économique et environnemental, ne se matérialisent pas. Nous avertissons les lecteurs de ne pas se fier indûment à ces déclarations, puisque nos résultats réels pourraient différer sensiblement des attentes exprimées dans ces déclarations prospectives en raison d'un certain nombre de facteurs de risque. Ces facteurs de risque, dont plusieurs sont indépendants de notre volonté et dont nous pouvons difficilement prédire les effets, comprennent : les risques de crédit, de marché, d'illiquidité, de financement, d'assurance, de non-conformité à la réglementation et de concurrence, les risques opérationnels, stratégiques,

réputationnels et systémiques, les risques liés au cadre juridique et réglementaire ainsi que d'autres risques qui sont expliqués aux rubriques « Gestion du risque » et « Aperçu d'autres risques » de notre rapport annuel 2015 ainsi qu'à la rubrique « Gestion du risque » du rapport aux actionnaires du premier trimestre de 2016 ; la faiblesse des prix du pétrole et du gaz ; l'endettement élevé des ménages canadiens ; l'exposition croissante à des secteurs plus volatiles ; la cybersécurité ; la lutte anti-blanchiment ; la conjoncture commerciale et économique au Canada, aux États-Unis et dans certains autres pays où nous exerçons nos activités ; l'incidence des modifications des politiques gouvernementales fiscales, monétaires et autres ; le risque fiscal et la transparence ; le risque environnemental.

Nous avertissons les lecteurs que la liste susmentionnée de facteurs de risque n'est pas exhaustive et que d'autres facteurs pourraient également avoir une incidence défavorable sur nos résultats. Les personnes, et notamment les investisseurs, qui se fient à nos déclarations prospectives pour prendre des décisions ayant trait à RBC doivent bien tenir compte de ces facteurs et d'autres faits et incertitudes. Les hypothèses économiques importantes qui sous-tendent les déclarations prospectives que contient le présent document sont formulées dans la rubrique « Vue d'ensemble et perspectives » de notre rapport annuel 2015. Elles sont également formulées sous la rubrique « Perspectives et priorités » pertinente de chacun de nos secteurs d'activité, tel que mis à jour à la rubrique « Vue d'ensemble » de notre rapport aux actionnaires du premier trimestre de 2016.

Sauf si la loi l'exige, nous ne nous engageons pas à mettre à jour quelque déclaration prospective que ce soit, verbale ou écrite, que nous pouvons faire ou qui peut être faite pour notre compte à l'occasion. Des renseignements supplémentaires sur ces facteurs et sur d'autres facteurs sont fournis aux rubriques « Gestion du risque » et « Aperçu d'autres risques » de notre rapport annuel 2015, de même qu'à la rubrique « Gestion du risque » du rapport aux actionnaires du premier trimestre de 2016.

## Rapports antérieurs et renseignements complémentaires

Vous trouverez les documents Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique des années antérieures, ainsi que d'autres renseignements se rapportant aux sujets évoqués dans le présent rapport, sur notre site Web.

[rbc.com/collectivites-durabilite](http://rbc.com/collectivites-durabilite)

[rbc.com/collectivites-durabilite/reporting-performance.html](http://rbc.com/collectivites-durabilite/reporting-performance.html)

[rbc.com/drp](http://rbc.com/drp)

## Rapport indépendant de mission d'assurance limitée

### À l'intention du Conseil d'administration et de la direction de la Banque Royale du Canada

Le présent rapport fournit une assurance limitée relativement à des indicateurs de rendement sélectionnés qui figurent au Rapport sur la responsabilité d'entreprise de la Banque Royale du Canada (« RBC » ou « la Banque » ou « la Société ») pour l'exercice terminé le 31 octobre 2015. Toutes les données reflètent une année complète. Cependant, en raison de la variation des cycles de facturation, les mois sur lesquels porte l'information présentée pourraient ne pas correspondre à l'exercice de RBC, soit du 1<sup>er</sup> novembre 2014 au 31 octobre 2015.

### Ce que nous avons examiné : l'étendue de nos travaux

Nous avons examiné certaines données sur la consommation directe et indirecte d'énergie, les émissions de gaz à effet de serre (GES) et les mesures d'intensité de ces paramètres présentées dans le Rapport sur la responsabilité d'entreprise de RBC (le « Rapport sur la responsabilité d'entreprise »). Notre examen ne portait pas sur les sections narratives du Rapport sur la responsabilité d'entreprise, sauf lorsque des indicateurs de rendement sélectionnés y figuraient, ni sur les autres indicateurs présentés dans le Rapport sur la responsabilité d'entreprise. La direction de RBC est responsable de la collecte et de la présentation des indicateurs et des renseignements contenus dans le rapport. Notre responsabilité relativement au présent examen consiste à déterminer de façon indépendante si un élément porté à notre attention jette un doute quant à la présentation fidèle, dans tous leurs aspects significatifs et selon les critères pertinents, des indicateurs sélectionnés concernant la consommation directe et indirecte d'énergie, les émissions de GES et les mesures d'intensité de ces paramètres. Un examen ne constitue pas un audit ; par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion d'audit sur les indicateurs sélectionnés concernant la consommation directe et indirecte d'énergie, les émissions de GES et les mesures d'intensité de ces paramètres.

Aux fins de notre examen, les indicateurs sélectionnés concernant la consommation directe et indirecte d'énergie, les émissions de GES et les mesures d'intensité de ces paramètres sont les suivants :

Indicateur	Montant total pour le Canada, les États-Unis et les îles Britanniques
Émissions totales de GES liées à la consommation d'énergie	109 925 tonnes d'équivalent dioxyde de carbone (t éq. CO <sub>2</sub> )
Intensité des émissions de GES liées à la consommation d'énergie	0,60 tonne d'équivalent dioxyde de carbone (t éq. CO <sub>2</sub> )/mètre carré
Consommation directe totale d'énergie (toutes les installations)	138 047 mégawattheures (MWh)
Consommation indirecte totale d'énergie (toutes les installations)	479 173 mégawattheures (MWh)
Intensité énergétique totale (toutes les installations)	0,34 mégawattheure (MWh)/mètre carré

Tous les indicateurs et les montants font référence aux données de l'exercice terminé le 31 octobre 2015 pour les établissements situés au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques.

RBC était responsable de la détermination des limites organisationnelles et opérationnelles de ses données sur la consommation directe et indirecte d'énergie, les émissions de GES et les mesures d'intensité de ces paramètres, ainsi que de la présentation de ces données dans le Rapport sur la responsabilité d'entreprise. Nous avons uniquement examiné le calcul des indicateurs susmentionnés concernant la consommation directe et indirecte d'énergie, les émissions de GES et les mesures d'intensité de ces paramètres.

## Ce que nous avons fait : normes et principales procédures relatives aux missions d'assurance

Nous avons mené notre examen conformément à la *norme internationale de mission d'assurance (ISAE) 3000 révisée, Missions d'assurance autres que les audits ou examens d'informations financières historiques*, et à la *norme internationale de missions d'assurance (ISAE) 3410, Missions d'assurance relatives aux bilans des gaz à effet de serre*. Nous avons donc planifié et exécuté nos travaux en vue de fournir une assurance limitée relativement aux indicateurs sélectionnés concernant la consommation directe et indirecte d'énergie, les émissions de GES et les mesures d'intensité de ces paramètres.

Les données sur l'impact environnemental et la consommation d'énergie sont assujetties à des limites d'exactitude inhérentes, étant donné la nature de ces données et les méthodes utilisées pour les déterminer. La sélection de différentes techniques de mesure acceptables peut entraîner un écart important dans les mesures. La précision des différentes techniques de mesure peut également varier.

Nos critères d'examen étaient fondés sur les définitions établies par RBC et les normes sectorielles acceptées. Voici les principales procédures que nous avons suivies :

- Exécution de procédures d'évaluation du risque pour repérer les sources d'émissions et les établissements présentant le plus grand risque d'inexactitude importante dans le Rapport sur la responsabilité d'entreprise.
- Compréhension des procédés, des systèmes et des contrôles de RBC relativement à la collecte, à l'agrégation et à la transmission des données sur la consommation directe et indirecte d'énergie, les émissions de GES et les mesures d'intensité de ces paramètres en examinant les documents pertinents et en menant des entretiens avec le personnel de RBC responsable de ces données, ainsi qu'avec le personnel des tiers fournisseurs de gestion énergétique.
- Examen de documents et de dossiers au besoin afin d'appuyer les données sur la superficie et la consommation d'énergie de certains établissements.
- Évaluation de la plausibilité des renseignements recueillis, compte tenu de notre connaissance des activités de RBC.
- Examen du caractère approprié des facteurs d'émissions de GES appliqués par RBC.
- Nouveau calcul de certaines mesures de la consommation directe d'énergie et des émissions de GES.

## Ce que nous avons constaté : notre conclusion

D'après nos travaux indiqués dans le présent rapport, aucun élément ne jette un doute sur la présentation fidèle, dans tous leurs aspects significatifs et selon les critères pertinents, des montants révisés relativement aux indicateurs sélectionnés concernant la consommation directe et indirecte d'énergie, les émissions de GES et les mesures d'intensité de ces paramètres pour l'exercice terminé le 31 octobre 2015.

Debitel LLP

Le 17 février 2016  
Toronto (Ontario)

Nous considérons la responsabilité d'entreprise comme une façon de mener nos affaires de sorte à avoir un impact positif sur la société, l'environnement et l'économie. Nous avons demandé à Dave McKay de nous faire part de ses réflexions sur la manière dont RBC met à profit cette approche pour mériter constamment la confiance de ses principales parties prenantes, dont ses clients, ses employés, ses actionnaires et les collectivités.



# ENTRETIEN AVEC LE PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION DE RBC

**RBC a récemment formulé ainsi sa raison d'être : « Contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités. » Les entreprises peuvent-elles vraiment faire les deux ?**

Je crois qu'elles peuvent et doivent faire les deux. De toute évidence, en tant qu'institution financière, notre raison d'être doit comprendre la contribution à la réussite des clients : c'est l'un de nos rôles les plus importants pour l'économie.

Nous voulons également avoir un impact positif sur la société ; pour ce faire, nous devons investir dans la population, qui forme le tissu de nos collectivités. Cela comprend les emplois que nous créons, l'impôt et les taxes que nous payons, les entreprises auxquelles nous accordons des prêts, les fournisseurs auprès desquels nous nous approvisionnons, les organismes dans lesquels nous investissons sous forme de dons et les endroits où nos employés font du bénévolat. Il est essentiel que nous envisagions notre impact social d'une manière aussi large à l'échelle des collectivités.

**Quel rôle la confiance joue-t-elle dans cette équation ?**

On a souvent dit que la responsabilité d'entreprise ne se mesure pas tant à la manière dont une société dépense son argent qu'à la manière dont elle le gagne. Pour RBC, cela se traduit par un engagement à agir avec intégrité, chaque jour et à chaque opération, ainsi qu'à respecter des normes élevées. En 2015, nous avons placé de manière délibérée la confiance (ou, autrement dit, l'aptitude à mériter le respect) au premier plan dans le nouvel énoncé de notre vision : « Compter parmi les institutions financières les plus respectées et les plus florissantes au monde. » La réussite durable d'une institution financière est impossible sans la confiance.

Ne vous méprenez pas : aucune entreprise n'est parfaite et RBC n'y fait pas exception, mais si nous comptons parmi les institutions financières les plus respectées et les plus florissantes au monde, cela signifiera que nous aurons tenu parole et fait ce que nous avons promis de faire.

## **Les rapports sur la responsabilité d'entreprise présentent généralement des renseignements sur la population, la planète et les profits. Qu'est-ce qui a été marquant pour vous sur le plan de la population en 2015 ?**

En 2015, près de 20 000 employés de RBC partout dans le monde ont participé pendant trois jours à une discussion en ligne et en temps réel sur le moyen de tracer le chemin de RBC. Nous avons appelé cette discussion « Notre avenir : à vous la parole ! » C'était l'un des points saillants de l'année pour moi. C'était la première fois que nous avons une conversation aussi franche et transparente avec un aussi grand nombre d'employés à propos d'un vaste éventail de questions stratégiques. Nous leur avons demandé de nous faire savoir ce qui les motive à venir travailler chaque jour. Nous croyons que nous pouvons contribuer à rendre le monde meilleur, et bien que nous ayons toujours axé nos efforts sur les clients et les collectivités, c'était extraordinaire d'entendre les employés exprimer sans équivoque leur volonté d'être engagés dans une mission plus grande et enrichissante et d'apporter une contribution personnelle positive.

## **RBC est considérée comme l'une des principales entreprises citoyennes du Canada, et vous appuyez par vos dons des œuvres de bienfaisance partout où vous exercez des activités dans le monde. Avez-vous l'impact social que vous souhaitez avoir à l'échelle des collectivités ?**

Nous croyons que nous apportons une contribution positive et nous avons constaté de près l'impact de nos investissements dans les collectivités du monde entier. Cependant, notre ambition est d'avoir le plus grand impact social possible ; c'est pourquoi nous avons intégré la mesure de l'impact à notre processus d'octroi de subventions. De plus, si nous voulons contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités, nous devons nous assurer que les jeunes reçoivent une bonne éducation, possèdent les connaissances et les aptitudes pour accéder à des emplois enrichissants et aient des occasions d'entrepreneuriat. L'habilitation des jeunes par l'éducation, l'emploi et l'entrepreneuriat deviendra donc un domaine prioritaire pour RBC à l'avenir.

## **Pourriez-vous décrire l'approche de RBC à l'égard de la planète cette année ?**

Nous savons qu'une planète durable va de pair avec une économie plus efficiente, productive et, au bout du compte, rentable pour tous. Nous avons une politique environnementale très solide en place depuis des décennies. Le présent rapport présente bon nombre des améliorations que nous avons apportées en 2015, y compris nos progrès par rapport aux cibles de réduction des émissions de gaz à effet de serre que nous avons établies en 2014 pour nos activités à l'échelle mondiale. Aujourd'hui, RBC est l'un des plus importants acheteurs d'énergie renouvelable et l'un des plus importants locataires de bureaux dans des bâtiments certifiés écologiques au Canada. Selon nous, la tarification du carbone fait partie des enjeux actuels les plus pressants. Nous appuyons publiquement le principe de la tarification du carbone depuis plus d'une décennie, nous avons accru notre financement des entreprises axées sur les technologies propres, l'efficacité énergétique et l'énergie renouvelable, et nous participons avec enthousiasme aux marchés des obligations vertes et de la négociation des droits d'émission de carbone, qui sont en plein développement.

Notre vision est de compter parmi les institutions financières les plus respectées et les plus florissantes au monde.

Nous respectons les normes les plus élevées et nous savons que nous devons exercer nos activités de manière responsable afin d'inspirer confiance. Nous considérons la responsabilité d'entreprise comme une façon de mener des affaires de sorte à avoir un impact positif sur la société, l'environnement et l'économie.

Dans la présente section

Cadre de responsabilité d'entreprise	13
Prix	16

# RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE

## Au-delà du présent rapport

Ce document d'information en ligne donne des renseignements détaillés sur nos programmes, nos pratiques, la concertation avec nos parties prenantes et notre gouvernance en matière de responsabilité d'entreprise.

[rbc.com/collectivites-durabilite/\\_assets-custom/pdf/CR-reporting-at-RBC-Fr.pdf](http://rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/CR-reporting-at-RBC-Fr.pdf)



Site Web Rapports et performance de RBC  
[rbc.com/collectivites-durabilite/reporting-performance.html](http://rbc.com/collectivites-durabilite/reporting-performance.html)

## Cadre de responsabilité d'entreprise

Notre approche globale à l'égard de la responsabilité d'entreprise est composée de valeurs, de politiques, de programmes, de pratiques et d'impacts visés. Nous avons établi nos priorités et nos principaux indicateurs de rendement (PIR) pour la citoyenneté d'entreprise en général et pour chacun des six domaines suivants : intégrité de l'entreprise, impact économique, marché, milieu de travail, environnement et collectivité. Chaque année, nous mesurons nos progrès par rapport à nos objectifs et nous en faisons état.

Citoyenneté d'entreprise	2015	2014	2013
<b>Demeurer un chef de file de la citoyenneté d'entreprise selon les indices de responsabilité d'entreprise et de durabilité</b>			
DJSI North America	✓	✓	✓
DJSI World		✓	✓
FTSE4Good Index	✓	✓	✓
Jantzi Social Index (Jantzi-Sustainalytics)	✓	✓	✓
Intégrité de l'entreprise	2015	2014	2013
<b>Exercer une gouvernance responsable</b>			
Nombre de personnes siégeant au Conseil d'administration	16	15	18
Pourcentage d'administrateurs indépendants	94 %	93 %	94 %
Pourcentage d'administratrices	31 %	33 %	28 %
<b>Favoriser l'intégrité et la conformité à la réglementation</b>			
Pourcentage d'employés qui lisent le Code de déontologie et s'engagent à le respecter <sup>1</sup>	99 %	99,1 %	99,5 %
<b>Gérer le risque efficacement</b>			
Pourcentage d'employés qui ont suivi le cours « Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activité terroriste »	98,6 %	98,6 %	98,8 %
Impact économique	2015	2014	2013
<b>Créer de la valeur économique pour nos parties prenantes</b>			
Valeur économique distribuée <sup>2</sup>	27,4 milliards \$	S. O. <sup>3</sup>	S. O. <sup>4</sup>
<b>Acheter des biens et des services de façon responsable</b>			
Valeur des biens et services achetés à l'échelle mondiale	7,6 milliards \$	6,9 milliards \$	6,3 milliards \$
Nombre d'ententes d'approvisionnement évaluées en fonction des exigences d'approvisionnement responsable de RBC	97	155	159
<b>Favoriser l'essor de la finance sociale au Canada</b>			
Nombre d'entrepreneurs à vocation sociale aux capacités améliorées <sup>5</sup>	1 019	S. O. <sup>3</sup>	S. O. <sup>4</sup>
<b>Œuvrer au développement économique communautaire</b>			
Vous trouverez des renseignements à propos de cette priorité dans notre <a href="#">Déclaration de responsabilité publique</a> .			

<sup>1</sup> Notre système de gestion de l'apprentissage attribue automatiquement des cours obligatoires sur la conformité à tous les employés et calcule la date d'échéance appropriée.

Notre taux de conformité cible est fixé à 98 % pour tenir compte des fluctuations associées à des changements de situation d'emploi, comme un retour de congé, une réembauche ou un départ. Le taux de conformité comprend les employés qui ont terminé leur formation ainsi que les nouveaux employés dont l'échéance approche.

<sup>2</sup> Valeur économique distribuée selon la définition du Global Reporting Initiative. La valeur distribuée comprend les charges d'exploitation, les ressources humaines, les impôts et les taxes, les dons à la collectivité et les dividendes en espèces. Il s'agit de la première année que RBC produit de l'information sur cet indicateur.

<sup>3</sup> Non mesuré en 2014.

<sup>4</sup> Non mesuré en 2013.

<sup>5</sup> « Capacités améliorées » signifie que RBC a aidé l'entrepreneur à tirer parti d'au moins une des occasions de perfectionnement professionnel suivantes : 1) accès à des experts ou mentors externes ; 2) accès à de la formation ou à de l'éducation ; 3) participation à du réseautage facilité.

Marché	2015	2014	2013
<b>Veiller à la satisfaction et à la fidélisation de la clientèle</b>			
Pourcentage de clients-ménages au Canada qui détiennent plusieurs produits de RBC	23 %	24 %	22 %
<b>Protéger les renseignements personnels et le patrimoine des clients</b>			
Pourcentage d'employés qui ont suivi le cours « Notions fondamentales en matière de protection des renseignements personnels et de risque informationnel <sup>6</sup> »	99,3 %	99,7 %	99,8 %
<b>Donner aux clients l'accès à des services bancaires et d'assurance de base</b>			
Vous trouverez les PIR relatifs à cette priorité dans notre <a href="#">Déclaration de responsabilité publique</a> .			
<b>Concevoir des produits ayant un impact social ou environnemental positif</b>			
Capital du fonds Générateur RBC octroyé à des sociétés à but lucratif en phase de démarrage qui s'attaquent aux problèmes sociaux et environnementaux	4,2 millions \$	3,6 millions \$	2,5 millions \$
Exposition totale à des sociétés d'énergie renouvelable <sup>7</sup>	3,4 milliards \$	2,8 milliards \$	2,4 milliards \$
Valeur des obligations vertes ayant fait l'objet d'une prise ferme par RBC (\$ US)	2,8 milliards \$	1,5 milliard \$	S. O.
Volume des crédits de carbone négociés par l'intermédiaire du groupe Échange de droits d'émission de carbone de RBC Marchés des Capitaux (mesuré en tonnes d'équivalent dioxyde de carbone, ou t éq. CO <sub>2</sub> )	165 millions de t éq. CO <sub>2</sub>	243 millions de t éq. CO <sub>2</sub>	88 millions de t éq. CO <sub>2</sub>
Investissements dans le logement abordable par le Groupe sur l'équité en matière de crédit d'impôt de RBC Capital Markets (\$ US)	628 millions \$	721 millions \$	628 millions \$
<b>Offrir des choix aux clients qui recherchent les investissements socialement responsables</b>			
Valeur des investissements socialement responsables sous gestion des sociétés membres de RBC	4,3 milliards \$	3,8 milliards \$	3,3 milliards \$
<b>Offrir du financement responsable</b>			
Nombre d'évaluations détaillées du risque environnemental lié aux opérations de crédit au Canada, aux États-Unis, en Europe et dans les Antilles	1 262	1 104	1 238
Valeur totale des évaluations du risque environnemental effectuées	8,2 milliards \$	7,9 milliards \$	S. O.
<b>Promouvoir la littératie financière auprès des clients et du public en général</b>			
Montant investi dans des programmes de littératie ou d'éducation financière	1,7 million \$ (Canada et États-Unis)	1,4 million \$ (Canada et États-Unis)	554 500 \$ (Canada)
<b>Milieu de travail</b>			
<b>Respecter la diversité et promouvoir l'inclusion (pourcentage de l'effectif total au Canada)</b>			
Pourcentage de femmes	62 %	63 %	64 %
Pourcentage de femmes occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur	46 %	46 %	46 %
Pourcentage de femmes occupant un poste de haute direction	39 %	38 %	37 %

<sup>6</sup> Notre système de gestion de l'apprentissage attribue automatiquement des cours obligatoires sur la conformité à tous les employés et calcule la date d'échéance appropriée. Notre taux de conformité cible est fixé à 98 % pour tenir compte des fluctuations associées à des changements de situation d'emploi, comme un retour de congé, une réembauche ou un départ. Le taux de conformité comprend les employés qui ont terminé leur formation ainsi que les nouveaux employés dont l'échéance approche.

<sup>7</sup> Calculé en fonction des montants autorisés. L'exposition totale en cas de défaut de RBC dans le secteur de l'énergie renouvelable est de 1,75 milliard de dollars ; ce montant est compris dans le montant brut du risque de crédit pour le secteur de l'énergie (Tableau 45 du rapport annuel 2015). Pour connaître la définition des types d'exposition au risque, reportez-vous au rapport annuel 2015 de RBC (page 231). Il s'agit d'une indication prudente de notre participation à ce secteur, car l'exposition aux sociétés ou aux organismes indirectement liés à l'énergie renouvelable (p. ex., sociétés manufacturières qui produisent des systèmes d'énergie renouvelable) n'y est pas prise en compte.

Pourcentage de membres des minorités visibles	33 %	32 %	31 %
Pourcentage de membres des minorités visibles occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur	33 %	32 %	31 %
Pourcentage de membres des minorités visibles occupant un poste de haute direction	15 %	16 %	15 %
Pourcentage de personnes handicapées	4,3 %	4,6 %	4,6 %
Pourcentage d'Autochtones	1,4 %	1,5 %	1,5 %
<b>Offrir une rémunération et des avantages sociaux concurrentiels</b>			
Total des dépenses mondiales pour la rémunération et les avantages sociaux	11,6 milliards \$	11,0 milliards \$	10,2 milliards \$
<b>Veiller à ce que nos employés possèdent des connaissances sectorielles et des aptitudes appropriées, aient des occasions de croissance professionnelle et profitent d'un travail enrichissant</b>			
Total des investissements directs et indirects dans la formation et le développement de carrière	178,2 millions \$	156,1 millions \$	154,7 millions \$
Total investi par employé dans la formation et le perfectionnement	2 294 \$	2 004 \$	2 053 \$
Nombre total d'heures de formation avec instructeur et de formation en ligne	1,2 million d'heures	1,1 million d'heures	1,0 million d'heures
<b>Promouvoir une culture qui favorise une forte mobilisation des employés</b>			
Durée en poste moyenne des employés de RBC	11,4 ans	11,4 ans	11,5 ans
Pourcentage du total des employés admissibles à être couverts par des conventions collectives	3 %	4 %	5 %
Pourcentage d'employés qui ont participé au Sondage d'opinion des employés	90 %	88 %	87 %
Pourcentage d'employés qui sont fiers de faire partie de RBC	95 %	94 %	94 %
Pourcentage d'employés qui croient que RBC est un endroit où il fait bon travailler en raison de la qualité de ses employés	88 %	87 %	86 %
<b>Environnement<sup>8</sup></b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
<b>Environnement</b>			
Émissions totales de gaz à effet de serre (tonnes éq. CO <sub>2</sub> )	136 426	144 244	149 389
Consommation totale d'énergie (MWh)	617 219	624 100	642 453
Consommation de papier à l'interne (tonnes)	2 536	2 623	2 676
Locaux à bureaux conformes à la norme LEED (m <sup>2</sup> )	427 937	226 791	227 500
Taux de détournement des déchets électroniques	99 %	99 %	99 %
Intensité de la consommation d'eau (m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> )	0,72	0,74	0,77
<b>Promouvoir la durabilité environnementale</b>			
Montant versé à des organismes de bienfaisance dans le monde	5,9 millions \$	6,3 millions \$	7,0 millions \$

<sup>8</sup> Certains des principaux indicateurs de rendement sont affichés dans ce tableau. Reportez-vous au chapitre sur l'environnement (page 42) pour la liste complète des PIR liés à l'environnement.

Collectivité	2015	2014	2013
<b>Dons, investissements dans la collectivité et commandites</b>			
Total des dons en espèces (à l'échelle mondiale)	70,6 millions \$	64,9 millions \$	61,9 millions \$
Total des investissements dans la collectivité	12,4 millions \$	11,4 millions \$	7,4 millions \$
Total des commandites	38,5 millions \$	35,2 millions \$	35,0 millions \$
<b>Offrir un soutien substantiel aux projets prioritaires</b>			
Dons au titre du Projet Eau Bleue RBC®	5,5 millions \$	6,0 millions \$	7,0 millions \$
Dons au titre du Projet Vive l'activité physique RBC	1,3 million \$	1,1 million \$	S. O. <sup>9</sup>
Dons au titre du Projet Santé mentale des enfants RBC	4,9 millions \$	5,3 millions \$	5,6 millions \$
Dons au titre du Projet d'activités parascolaires RBC	3,6 millions \$	3,2 millions \$	3,1 millions \$
Dons au titre du projet Artistes émergents RBC	4,2 millions \$	4,0 millions \$	3,1 millions \$
<b>Mesure de l'impact et renforcement des capacités</b>			
Pourcentage des projets prioritaires assortis d'outils de collecte de données	60 % <sup>10</sup>	20 % <sup>11</sup>	S. O. <sup>12</sup>
Nombre d'emplois/de postes créés avec la contribution du financement de RBC	301 <sup>10</sup>	88 <sup>11</sup>	S. O. <sup>12</sup>
Enfants et jeunes <sup>13</sup> ayant participé directement à la mise en œuvre de programmes/projets financés par RBC	15 447 <sup>10</sup>	14 306 <sup>11</sup>	S. O. <sup>12</sup>
Nombre de partenariats établis par la collaboration grâce au financement de RBC	789 <sup>10</sup>	185 <sup>11</sup>	S. O. <sup>12</sup>
<b>Favoriser le bénévolat et la contribution des employés</b>			
Nombre de pays où les employés participent à des programmes de bénévolat officiels commandités par RBC	24	19	14
Montant total versé en dons par l'intermédiaire de programmes officiels de reconnaissance du bénévolat des employés	3,5 millions \$	2,5 millions \$	1,8 million \$

<sup>9</sup> Le programme n'était pas encore lancé.

<sup>10</sup> Ce chiffre est calculé selon les données communiquées par nos organismes de bienfaisance partenaires des projets suivants mis en œuvre en 2014-2015 : Projet Eau Bleue RBC, projet Artistes émergents RBC, Projet d'activités parascolaires RBC et Projet Vive l'activité physique RBC.

<sup>11</sup> Les données communiquées pour 2014 couvrent le Projet Eau Bleue RBC seulement. En 2014-2015, nous avons commencé à faire le suivi des mesures pour nos autres projets phares, ce qui explique la hausse des chiffres affichés dans la colonne de 2015.

<sup>12</sup> Les données n'ont pas fait l'objet d'un suivi en 2013.

<sup>13</sup> Enfants et jeunes de 24 ans ou moins.



## Prix

À titre d'entreprise du secteur des services financiers, notre marque est l'un des facteurs importants de notre réussite. Nous avons bâti notre réputation grâce à notre vision, au respect de nos valeurs, à la qualité et à la mobilisation de notre effectif, ainsi qu'au maintien d'un niveau élevé de satisfaction de la clientèle. En 2015, nous avons remporté les prix suivants :

- 50 entreprises les plus socialement responsables au Canada (magazine Maclean's)
- 50 meilleures entreprises citoyennes du Canada (magazine Corporate Knights)
- Marque ayant le plus de valeur au Canada (Brand Finance)

Reportez-vous aux chapitres sur le milieu de travail et l'environnement (pages 39 et 47, respectivement) pour connaître les prix récompensant notre performance en matière de ressources humaines et d'environnement.



## Nos priorités



- **Simplifier et cibler notre information sur la responsabilité d'entreprise, afin de rendre les renseignements pertinents plus accessibles**
- **Accroître la supervision de la communication sur la responsabilité d'entreprise**

### Information simplifiée, ciblée et accessible

En 2015, nous avons poursuivi les efforts visant à simplifier l'information que nous communiquons et à rendre facilement accessibles à divers publics les renseignements les plus pertinents pour eux. Nous poursuivons dans cette voie en 2016 à mesure que nous perfectionnerons notre approche de la communication et de la production d'information.

#### Faits saillants de 2015

- Nous avons amélioré la convivialité du [site Web de communication sur la responsabilité d'entreprise](#) afin que les utilisateurs puissent trouver et enregistrer facilement le contenu sur les sujets de leur choix, peu importe à quel endroit l'information est affichée.
- Nous avons créé un [index](#) alphabétique en ligne présentant toute l'information de RBC sur la responsabilité d'entreprise, organisée selon les catégories du Global Reporting Initiative. Ainsi, les utilisateurs peuvent trouver plus facilement les renseignements pertinents dans l'ensemble des sites Web et des publications de RBC.
- Nous avons lancé un nouveau système de gestion des données pour la collecte, le stockage, l'examen et l'approbation de l'information à communiquer sur la responsabilité d'entreprise. Ce système contribue à simplifier le processus interne de collecte de données et d'approbation, améliorant ainsi le contrôle de la qualité et l'exactitude des données.
- Nous avons mis en œuvre un processus d'assurance externe relativement à cinq principaux indicateurs environnementaux (pour en savoir plus, voir la section sur l'assurance à la page 8).
- Nous avons produit le Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2014 et la brochure Faits saillants sur la responsabilité d'entreprise 2014 pour présenter

notre performance à cet égard en 2014, et publié huit documents d'information sur les politiques, les procédures et les programmes.

- Nous avons publié la Déclaration de responsabilité publique 2014, qui fait état de notre impact économique et social au Canada. Ce document est déposé auprès de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, comme l'exigent les autorités de réglementation canadiennes. Il est accessible à [rbc.com/drp](http://rbc.com/drp).

#### Objectifs pour 2016

- Procéder à un examen complet de nos documents de communication sur la responsabilité d'entreprise pour nous assurer qu'ils répondent aux besoins de nos principaux lecteurs (le milieu de l'investissement socialement responsable), et repérer les lacunes dans nos programmes et notre communication.
- Procéder à la mise en œuvre complète d'une plateforme technologique pour la collecte et la vérification des données, à la suite de l'évaluation d'un projet pilote réussi en 2015.
- Étendre la portée de la vérification par un tiers au-delà des indicateurs environnementaux.

### Supervision

Alors que la préparation du Rapport sur la responsabilité d'entreprise devient de plus en plus complexe en raison des attentes variées des parties prenantes ainsi que des cadres et des normes d'information émergents, nous nous dirigeons vers un modèle axé sur la supervision et les services-conseils qui fait appel à des représentants de l'ensemble de RBC.

#### Faits saillants de 2015

- Nous avons ajouté au mandat du Comité de la gouvernance du Conseil d'administration la responsabilité officielle de la supervision de la stratégie et des communications en matière de responsabilité d'entreprise, également inscrite au mandat du Comité

de l'information financière. Les deux comités ont entièrement examiné et approuvé notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2014 avant sa publication.

- Nous avons procédé à des consultations trimestrielles auprès du Conseil sur les énoncés d'information sur la responsabilité d'entreprise en ce qui concerne notre stratégie d'information, la pertinence du contenu et notre processus global de communication de l'information. Ce conseil interfonctionnel, qui regroupe des experts des équipes Communication de l'information financière, Contentieux, Relations avec les investisseurs, Communications, Affaires environnementales et Ressources humaines, examine nos réponses aux demandes de chercheurs du domaine de l'investissement socialement responsable et l'information que nous rendons publique.



## Nos priorités



- Exercer une gouvernance responsable
- Favoriser l'intégrité et la conformité à la réglementation
- Gérer le risque efficacement

## Gouvernance responsable

De solides principes de gouvernance, systèmes et procédés de contrôle soutiennent les attentes qu'ont nos employés les uns envers les autres et jouent un rôle clé dans le maintien de notre culture d'intégrité. À RBC, nous croyons qu'une bonne gouvernance favorise une culture d'entreprise éthique qui permet d'inspirer confiance et de créer de la valeur pour toutes nos parties prenantes. Nous nous efforçons constamment de renforcer la gouvernance et les pratiques de notre entreprise afin de pouvoir répondre à des priorités comme la diversité au sein du Conseil d'administration, l'expertise des membres du Conseil et la rémunération des membres de la Haute direction.

Gouvernance			
Principaux indicateurs de rendement	2015	2014	2013
Nombre de personnes siégeant au Conseil d'administration	16	15	18
Pourcentage d'administrateurs indépendants	94 %	93 %	94 %
Pourcentage d'administratrices	31 %	33 %	28 %

**31 %**   
des membres de notre Conseil sont des femmes

Pour la deuxième année de suite, nous avons dépassé notre cible de représentation des femmes au Conseil d'administration, fixée à 30 %.

## Faits saillants de 2015

- Nous avons dépassé notre objectif de représentation des femmes au Conseil d'administration, fixé à 30 %.
- En 2015, RBC a remporté deux prix d'excellence en gouvernance décernés par la Canadian Society of Corporate Secretaries, soit celui de la meilleure gouvernance globale et celui de l'utilisation optimale de la technologie au chapitre de la gouvernance. RBC était finaliste dans chacune des sept catégories, notamment : meilleur programme de durabilité, d'éthique et de gouvernance environnementale ; meilleure approche du soutien par le conseil d'administration et les comités ; meilleure concertation avec les parties prenantes démontrée par une équipe de gouvernance ; meilleures pratiques en vue d'accroître la diversité au sein du conseil d'administration ; meilleures pratiques de planification stratégique, de supervision et de création de valeur démontrées par un conseil d'administration.
- Nous avons continué d'utiliser une grille pour évaluer l'expérience de chaque candidat à un poste d'administrateur par rapport aux compétences que le Conseil juge essentielles à notre réussite à long terme. Tous nos administrateurs possèdent des connaissances et des aptitudes acquises en jouant un rôle important au sein de grandes organisations. La grille part du principe que chaque administrateur a une expérience de la gouvernance et croit, comme nous, en l'importance de la citoyenneté d'entreprise.
- Les actionnaires ont voté à 95,28 % en faveur de l'approche de RBC en matière de rémunération des membres de la Haute direction, approuvant cette approche comme ils l'ont fait à chaque assemblée annuelle depuis l'adoption volontaire de ce vote consultatif par RBC en 2009. L'historique des résultats est accessible sur le site [rbc.com](http://rbc.com).

## Intégrité et conformité

L'une de nos priorités consiste à appliquer des principes, des politiques et des procédures favorisant l'intégrité et la conformité aux lois et à la réglementation applicables. Notre Code de déontologie reflète nos valeurs fondamentales et fait partie intégrante de notre façon de faire des affaires. De plus, il tient compte des attentes indiquées par les lois et les règlements pertinents dans les territoires où nous exerçons des activités, et est appuyé par des politiques et des contrôles internes pour assurer la conformité à nos objectifs et nos obligations. Tous les employés doivent lire le Code de déontologie chaque année et s'engager à le respecter.

Intégrité et conformité				
Principaux indicateurs de rendement	Cible	2015	2014	2013
Pourcentage d'employés qui lisent le Code de déontologie et s'engagent à le respecter <sup>1</sup>	98,0 %	99,0 %	99,1 %	99,5 %
Pourcentage d'employés qui ont suivi la formation sur la lutte anti-blanchiment et la lutte contre le financement d'activité terroriste <sup>1</sup>	98,0 %	98,6 %	98,6 %	98,8 %

<sup>1</sup> Notre système de gestion de l'apprentissage attribue automatiquement des cours obligatoires sur la conformité à tous les employés et calcule la date d'échéance appropriée. Notre taux de conformité cible est fixé à 98 % pour tenir compte des fluctuations associées à des changements de situation d'emploi, comme un retour de congé, une réembauche ou un départ. Le taux de conformité comprend les employés qui ont terminé leur formation ainsi que les nouveaux employés dont l'échéance approche.

## Gestion du risque

Le risque est inhérent à pratiquement toutes les activités d'une société de services financiers ; il faut donc de saines pratiques de gestion du risque pour assurer notre réussite à long terme. En fait, une approche éclairée et responsable de la gestion du risque est une compétence fondamentale pour nous. Notre objectif est de nous assurer que nos activités et nos opérations commerciales présentent un bon équilibre entre le rendement et les risques encourus, et qu'elles demeurent dans les limites définies par notre tolérance au risque.

### Faits saillants de 2015

- Nous n'avons subi aucune perte importante liée à nos opérations et nous avons fourni des détails sur les éventualités dans nos états financiers consolidés annuels de 2015.

- Nous avons mis à jour notre cadre de gestion du risque réputationnel pour tenir compte des changements dans notre entreprise et notre secteur, par l'intermédiaire du Comité de gestion du risque du Conseil d'administration. Parmi les modifications apportées, on trouve une référence à la Politique générale de RBC sur la gestion des risques environnementaux et sociaux, selon laquelle les facteurs environnementaux et sociaux doivent être pris en compte dans toutes les activités de RBC.
- Nous avons enregistré de solides résultats à la section de notre Sondage d'opinion des employés portant sur la culture de risque, ces résultats étant comparés à des questions de sondage semblables posées par d'autres sociétés de services financiers à l'échelle mondiale. Nous avons procédé à plusieurs évaluations officielles de notre culture de risque à l'interne et à l'externe depuis 2012. Tous les résultats se sont avérés positifs et, dans bien des cas, supérieurs à la moyenne sectorielle, ce qui indique que les employés de RBC possèdent une solide compréhension des risques qui sont inévitables, ainsi qu'un bon sens des responsabilités à l'égard du risque.
- Nous avons maintenu des politiques applicables à tous les employés qui visent à bien gérer l'information privilégiée et à en empêcher l'utilisation inappropriée. En 2015, 2 573 employés ont été classés comme « employés sous surveillance » aux termes de ces politiques, en raison de leur accès à de l'information privilégiée. Plus de 99 % des employés sous surveillance ont suivi la formation obligatoire sur l'information privilégiée et les opérations personnelles à l'intention des employés sous surveillance.
- Nous avons procédé à l'examen de notre politique restreignant certaines relations financières avec les entreprises d'armement, d'équipement ou de matériel militaires. Nous prévoyons accroître la portée de ces politiques.

### Objectif pour 2016

- Ajouter, à l'échelle de l'entreprise, un nouveau programme de sensibilisation au risque et de formation sur le risque à la liste des cours obligatoires pour les employés. Ce nouveau programme, qui met l'accent sur l'importance de la ligne de conduite sur le risque et de la culture de risque pour RBC, renforce nos bases déjà solides et comporte deux cours. Tous les employés doivent suivre le cours *Introduction à la gestion du risque*, qui approfondira leur compréhension de la gestion prudente du risque et des comportements connexes. Le cours *Introduction à la gestion du risque opérationnel*, destiné au personnel cadre, fournira une formation sur l'impact et la gestion du risque opérationnel.

## Contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités.

C'est notre raison d'être. Quand les clients et les collectivités réussissent, nous aussi. Les banques jouent un rôle essentiel dans la réussite de leurs clients. Nous savons que nous avons un impact direct et indirect sur les économies des collectivités et des pays dans lesquels nous exerçons nos activités. Nous prenons cette responsabilité au sérieux, et notre priorité est de créer de la valeur économique pour toutes nos parties prenantes.

Dans la présente section

Nos priorités	24
Création de valeur économique	24
Approvisionnement responsable	25
Finance sociale	26
Développement économique communautaire	27

# IMPACT ÉCONOMIQUE

## Au-delà du présent rapport

Ce document en ligne présente des renseignements détaillés sur les politiques et les programmes que nous avons en place pour gérer notre entreprise et avoir un impact économique positif. Il aborde le rendement pour les actionnaires, les impôts et les taxes, l'emploi, l'approvisionnement, le soutien des petites entreprises et des organismes sans but lucratif, le développement économique communautaire, la finance sociale et la concertation avec les parties prenantes.

[rbc.com/collectivites-durabilite/\\_assets-custom/pdf/about-rbcs-economic-impact-fre.pdf](http://rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/about-rbcs-economic-impact-fre.pdf)



Déclaration de responsabilité publique 2015 de la Banque Royale du Canada  
[rbc.com/collectivites-durabilite/\\_assets-custom/pdf/RBC-PAS-f-2015.pdf](http://rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/RBC-PAS-f-2015.pdf)



Rapport de partenariat entre RBC et les Autochtones  
[rbcbanqueroyle.com/commerciaux/autochtones/pdf/57482%20Aboriginal%20Report\\_F.pdf](http://rbcbanqueroyle.com/commerciaux/autochtones/pdf/57482%20Aboriginal%20Report_F.pdf)



Rapport annuel  
[rbc.com/investisseurs/pdf/ar\\_2015\\_f.pdf](http://rbc.com/investisseurs/pdf/ar_2015_f.pdf)



Site Web Initiative RBC sur la finance sociale  
[rbc.com/collectivites-durabilite/initiative-rbc-finance-sociale/index.html](http://rbc.com/collectivites-durabilite/initiative-rbc-finance-sociale/index.html)

## Nos priorités



- Créer de la valeur économique pour nos parties prenantes
- Acheter des biens et des services de façon responsable
- Favoriser l'essor de la finance sociale au Canada
- Œuvrer au développement économique des collectivités

## Création de valeur économique

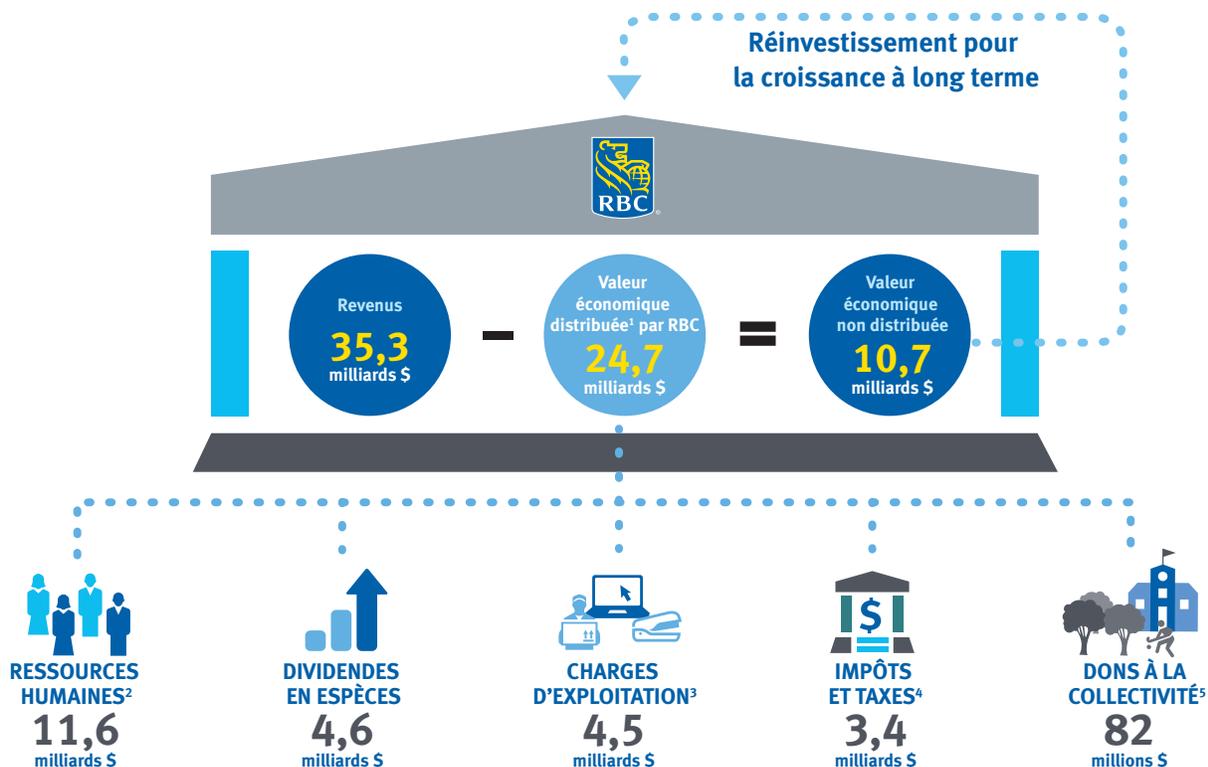
Comme d'autres entreprises florissantes, nous créons et distribuons de la richesse. Nous créons de la richesse en produisant des revenus à partir des produits et des services que nous vendons. Nous distribuons ensuite une partie de cette richesse ailleurs par l'intermédiaire de nos activités. Nous payons le salaire et les avantages sociaux de nos employés, versons des dividendes aux actionnaires, achetons des biens et des services à des fournisseurs, payons des impôts et des taxes à tous les ordres de gouvernement, et faisons des dons à des organismes de bienfaisance.

Toutes ces activités forment notre « valeur économique distribuée », calcul recommandé par le Global Reporting

Initiative pour déterminer l'impact d'une entreprise sur l'économie.

En 2015, nous avons enregistré 35,3 milliards de dollars de revenus et distribué 24,7 milliards de dollars. Nous avons investi le reste dans notre entreprise pour stimuler sa croissance.

Pour en savoir plus sur nos charges d'exploitation, nos dividendes en espèces et nos charges fiscales, consultez notre [rapport annuel](#). Pour en savoir plus sur nos dons aux collectivités, reportez-vous à la page 49.



<sup>1</sup> Valeur économique distribuée selon la définition du Global Reporting Initiative. La valeur économique non distribuée équivaut au bénéfice global moins la valeur distribuée. La valeur distribuée comprend les charges d'exploitation, les ressources humaines, les impôts et les taxes, les dons à la collectivité et les dividendes en espèces.

<sup>2</sup> Comprend les salaires, avantages sociaux et autres formes de rémunération.

<sup>3</sup> Comprend les locaux, l'équipement, les communications et les frais professionnels.

<sup>4</sup> Comprend l'impôt sur la masse salariale, les taxes de vente, les taxes municipales et foncières, les taxes sur les primes d'assurance, les taxes professionnelles et l'impôt sur le capital.

<sup>5</sup> Comprend les dons en espèces à l'échelle mondiale et les investissements dans les collectivités.

## Approvisionnement responsable

Nous achetons des biens et des services auprès de milliers de fournisseurs à l'échelle internationale, nationale, régionale et locale, apportant ainsi une importante contribution directe à l'économie. Nos activités d'approvisionnement ont aussi un effet d'entraînement sur la création de valeur économique, car elles permettent à nos fournisseurs du monde entier de créer des emplois, d'acheter des biens et des services et de payer des impôts et des taxes à leur tour, bien que nous ne mesurions pas ces répercussions indirectes.

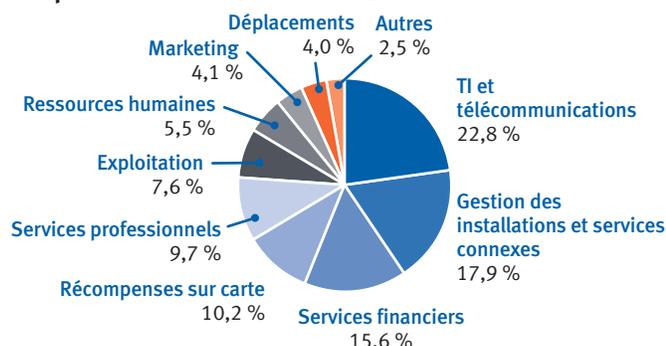
Nous savons que nos achats ont une incidence considérable, et nous nous faisons un devoir d'adopter des pratiques d'approvisionnement responsables et durables et de gérer efficacement notre chaîne logistique.

Nous avons élaboré un Code de déontologie à l'intention des fournisseurs pour nous assurer que le comportement de nos fournisseurs est conforme à nos normes. Entre autres, les fournisseurs doivent adhérer aux lois sur les droits de la personne, les normes du travail et les normes d'emploi, et traiter leurs employés de manière équitable et respectueuse. Nous vérifions si les fournisseurs ont attesté leur conformité au Code de déontologie ; ce processus de surveillance fait l'objet d'une vérification externe.

Biens et services			
Principaux indicateurs de rendement	2015	2014	2013
Valeur totale des biens et services achetés à l'échelle mondiale	7,6 milliards \$	6,9 milliards \$	6,3 milliards \$
Nombre d'ententes d'approvisionnement évaluées en fonction des exigences d'approvisionnement responsable de RBC	97	155	159

<sup>1</sup> Exercice 2014 révisé de 6,8 à 6,9 milliards de dollars pour refléter certaines dépenses non prises en compte précédemment.

### Répartition des achats en 2015



## Faits saillants de 2015

### Intégration de la durabilité aux pratiques d'approvisionnement

- Nous avons poursuivi la mise en œuvre de la Norme de location verte RBC afin d'améliorer la performance et l'information au chapitre de l'énergie, des déchets et de l'eau dans les grands établissements.

### Promotion de la diversité en approvisionnement

- Nous avons mis en place et officialisé notre Programme de diversité des fournisseurs, qui vise à faire progresser l'égalité des chances à l'échelle mondiale pour les entreprises appartenant à des femmes, des Autochtones, des minorités ou des minorités visibles, des gais, lesbiennes, bisexuels et transgenres (LGBT), des personnes handicapées et des anciens combattants handicapés.
- Nous avons contribué à faire progresser la diversité des fournisseurs au Canada par notre collaboration avec d'importants groupes axés sur la diversité des fournisseurs et notre commandite de ces groupes, comme le conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles (Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council – CAMSC), WBE Canada et la chambre de commerce gaie et lesbienne du Canada (Canadian Gay & Lesbian Chamber of Commerce – CGLCC). RBC continue de siéger au conseil d'administration du CAMSC (président) et de WBE Canada (membre du conseil d'administration).
- Nous avons mené diverses activités de mentorat, dont le mentorat systématique des fournisseurs certifiés ainsi que la tenue d'ateliers de perfectionnement des fournisseurs.
- Nous avons incorporé des procédés axés sur la diversité des fournisseurs à nos activités courantes d'approvisionnement et intégré des objectifs de diversité aux objectifs annuels de rendement des employés responsables de l'approvisionnement. Parmi ces objectifs, on trouve une cible de dépenses auprès de fournisseurs répondant aux critères de la diversité.
- Nous avons établi des paramètres de rendement pour évaluer la réussite de notre Programme de diversité des fournisseurs au Canada et aux États-Unis. Ces paramètres comprennent des hausses d'une année sur l'autre du nombre de fournisseurs répondant aux critères de la diversité et des dépenses auprès de ce type de fournisseurs, ainsi que du nombre de fournisseurs admis à titre de société commanditaire ou de membre certifié de groupes de parties prenantes.

## Objectifs pour 2016

### Formation

- Tous les directeurs de l'approvisionnement recevront des formations sur l'approvisionnement responsable qui mettront l'accent sur la diversité des fournisseurs, les pratiques d'emploi, la santé et la sécurité, et l'environnement.

### Minerais de conflit

- Mettre en œuvre un nouveau processus permettant de repérer les minerais de conflit dans notre chaîne logistique et d'identifier les fournisseurs qui ne prennent pas les mesures appropriées pour éviter ce type de minerai.

### Diversité des fournisseurs

- Mesurer la réussite de notre Programme de diversité des fournisseurs et continuer d'évaluer les paramètres de rendement au fil de leur évolution afin de confirmer le bien-fondé de ce programme.
- Élaborer notre prochain plan triennal, qui comprendra notamment l'expansion du Programme de diversité des fournisseurs au-delà du Canada et des États-Unis, ainsi que l'intégration d'aspects environnementaux et philanthropiques, la participation à un forum sur la direction du CAMSC, et la transformation de notre programme de mentorat en un programme de perfectionnement des fournisseurs comprenant des examens de l'exploitation, de l'éducation à plus grande échelle et du mentorat.

## Finance sociale

L'Initiative RBC sur la finance sociale est un engagement de 20 millions de dollars visant à favoriser les solutions aux problèmes sociaux et environnementaux par la finance. Voici les principaux objectifs de l'initiative :

- Investissement, par l'intermédiaire du fonds Générateur RBC de 10 millions de dollars, dans des entreprises à but lucratif qui produisent des retombées dans les domaines de l'eau, de l'énergie, de l'emploi et de l'éducation axée sur les aptitudes.
- Démonstration du rôle que les fondations peuvent jouer dans l'investissement socialement responsable en y consacrant au moins 10 millions de dollars provenant des actifs de dotation de RBC Fondation.
- Contribution à la croissance de la finance sociale au Canada par la recherche, ainsi que les commandites et les partenariats stratégiques.

- Exploration de perspectives commerciales axées sur la finance sociale pour RBC.

## Investissement d'impact

### Principaux indicateurs de rendement pour 2015

**657 000 \$**

Capital du fonds Générateur RBC octroyé en 2015, ce qui porte l'engagement total à 4,2 millions de dollars

**202**

Nombre de personnes directement employées par des entreprises bénéficiaires de l'investissement

**73**

Nombre de jeunes ou de personnes ayant peu d'aptitudes au travail embauchés grâce à la mission des entreprises bénéficiaires de l'investissement

**0,9 MWh**

Quantité d'énergie renouvelable produite par des entreprises bénéficiaires de l'investissement en 2015 (ce qui porte le total à 3,2 MWh à ce jour)

### Faits saillants de 2015

- Le fonds RBC Générateur a investi par voie de titres de créance et de participations dans les entreprises suivantes :

 BINDER

Binder, un site Web innovateur qui répond aux besoins en embauche des employeurs d'entreprises à forte croissance et de PME tout en fournissant aux chercheurs d'emploi l'expérience de recrutement interactive qu'ils privilégient.

 COPOWER

CoPower, marché en ligne permettant d'investir dans des projets d'énergie propre qui offrent de bons rendements et génèrent un impact positif mesurable sur le plan social et environnemental.

 OTI

OTI, concepteur et fabricant de premier plan de diodes électroluminescentes organiques (DELO), première source d'éclairage faisant appel à des molécules organiques de carbone pour convertir l'électricité en lumière.

 sokanu

Sokanu, site Web de recherche de carrière qui évalue les aptitudes et la personnalité des chercheurs d'emploi pour les apparier à des possibilités de carrière intéressantes.

## Position de chef de file en matière d'investissements par une fondation

### Faits saillants de 2015

- Nous avons investi plus de 15 millions de dollars, soit plus de 25 % des actifs de dotation de RBC Fondation, dans le Fonds d'actions mondiales Valeurs communautaires Phillips, Hager & North, démontrant ainsi la puissance de la mobilisation de capitaux pour le bien collectif.

## Contribution à la finance sociale

### Principaux indicateurs de rendement pour 2015

**1 019**

Nombre d'entrepreneurs à vocation sociale aux capacités améliorées<sup>1</sup> en 2015, ce qui porte le total à 1 379 entrepreneurs

**3**

Nombre de nouveaux partenariats axés sur la finance sociale, ce qui porte le total à 7

<sup>1</sup> « Capacités améliorées » signifie que RBC a aidé l'entrepreneur à tirer parti d'au moins une des occasions de perfectionnement professionnel suivantes : 1) accès à des experts ou mentors externes ; 2) accès à de la formation ou à de l'éducation ; 3) participation à du réseautage facilité.

### Faits saillants de 2015

- Nous avons appuyé six organismes canadiens qui participent à l'essor d'entreprises à vocation sociale en jouant le rôle d'incubateurs ou d'accélérateurs : Innovate Calgary, NORCAT, Communitech, MaRS Centre for Impact Investing, HUB Ottawa et Planet Hatch.
- Nous avons appuyé Venture for Canada, organisme qui recrute, pour le compte d'entreprises canadiennes en démarrage et à vocation sociale, de nouveaux diplômés qui ont soif de changement.
- Nous avons contribué à améliorer les capacités des entrepreneurs canadiens à vocation sociale en appuyant des organisations qui offrent de la formation et de l'éducation, l'accès à des experts et à des mentors ainsi que des occasions de réseautage.

## Développement économique communautaire

Les banques jouent un rôle important dans l'économie. En canalisant efficacement les fonds vers des utilisations productives, elles peuvent aider à créer de la richesse et à la faire croître. Nous contribuons à stimuler et à développer l'économie dans nos collectivités, tout en favorisant leur bien-être sur le plan social et environnemental.

## Petites entreprises

Nous croyons que les petites entreprises sont un moteur important de l'économie et que le soutien que nous apportons à ce secteur nous permet d'avoir un impact considérable sur le bien-être économique de nos collectivités. Nous comptons parmi nos clients des centaines de milliers de petites entreprises au Canada et dans les Antilles. Ces entreprises créent des emplois, paient des taxes et des impôts, achètent des biens et des services et contribuent à la prospérité de leur collectivité et de leur pays. Pour obtenir des renseignements sur nos initiatives visant à appuyer les petites entreprises et sur la répartition de notre financement par emprunt au Canada, consultez notre [Déclaration de responsabilité publique](#).

## Collectivités autochtones et nouveaux arrivants au Canada

RBC appuie la création de richesse et le développement durable dans les collectivités autochtones. Pour ce faire, nous fournissons des capitaux pour le financement de projets d'infrastructure, la prestation de services de fiducie et de placement, et le financement immobilier dans les réserves, ainsi qu'une gamme de produits et de services adaptés. Pour en savoir plus, consultez le [Rapport de partenariat entre RBC et les Autochtones](#).

Nous croyons également que la réussite des nouveaux immigrants présente d'importants avantages économiques pour leur pays d'adoption. Pour connaître les faits saillants de nos initiatives visant à appuyer les collectivités autochtones et les nouveaux arrivants au Canada, consultez notre [Déclaration de responsabilité publique](#).

## « Le client avant tout » fait partie de nos valeurs.

Nous respectons les normes les plus élevées afin d’inspirer confiance à nos clients. Nous assumons la responsabilité de l’impact de nos activités en offrant de bons produits et conseils financiers et en protégeant les renseignements personnels et le patrimoine de nos clients. Nous aidons les clients à atteindre leurs propres objectifs de durabilité en leur offrant des produits et des services qui ont un impact positif sur la société et l’environnement. Pour assurer le suivi de notre performance, nous mesurons la satisfaction et la fidélisation de la clientèle.

### Dans la présente section

Nos priorités	30
Satisfaction et fidélisation de la clientèle	30
Protection des renseignements personnels et du patrimoine des clients	31
Produits et services ayant un impact social ou environnemental positif	31
Investissements socialement responsables	32
Financement responsable	34
Littératie financière	35

# MARCHÉ

## Au-delà du présent rapport

Ce document en ligne présente des renseignements détaillés sur les politiques et les programmes qui déterminent la façon dont nous concevons nos produits et nos services de sorte qu’ils aient un impact positif. Il aborde notre gestion du risque, les codes de déontologie sectoriels auxquels nous adhérons, nos pratiques de protection des renseignements personnels, notre approche de l’intégrité dans le marketing et les communications ainsi que notre concertation avec les parties prenantes.

[rbc.com/collectivites-durabilite/\\_assets-custom/pdf/about-rbc-in-the-marketplace-fre.pdf](http://rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/about-rbc-in-the-marketplace-fre.pdf)



Site Web sur les rapports et la performance de RBC en matière de durabilité  
[rbc.com/collectivites-durabilite/reporting-performance.html](http://rbc.com/collectivites-durabilite/reporting-performance.html)



Rapport de partenariat entre RBC et les Autochtones  
[rbcbanqueroyle.com/commerciaux/aborigines/pdf/57482%20Aboriginal%20Report\\_F.pdf](http://rbcbanqueroyle.com/commerciaux/aborigines/pdf/57482%20Aboriginal%20Report_F.pdf)



Rapport annuel  
[rbc.com/investisseurs/pdf/ar\\_2015\\_f.pdf](http://rbc.com/investisseurs/pdf/ar_2015_f.pdf)



Rapport de l'Ombudsman  
[rbc.com/ombudsman-f/pdf/2015report.pdf](http://rbc.com/ombudsman-f/pdf/2015report.pdf)



Déclaration de responsabilité  
 publique 2015 de la Banque Royale  
 du Canada  
[rbc.com/collectivites-durabilite/\\_assets-custom/pdf/RBC-PAS-f-2015.pdf](http://rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/RBC-PAS-f-2015.pdf)



Site Web sur les produits et services  
 verts de RBC  
[rbc.com/collectivites-durabilite/environment/green-products-services.html](http://rbc.com/collectivites-durabilite/environment/green-products-services.html)



Site Web de BlueBay  
 Asset Management  
[bluebay.com](http://bluebay.com)



Site Web de RBC Gestion mondiale  
 d'actifs  
[fonds.rbcgma.com/solutions-de-placement/investisment-socialement-responsable/](http://fonds.rbcgma.com/solutions-de-placement/investisment-socialement-responsable/)



Site Web sur la littératie  
 financière à RBC  
[rbc.com/collectivites-durabilite/financial-literacy.html](http://rbc.com/collectivites-durabilite/financial-literacy.html)



Site Web du Centre d'expertise RBC  
<https://www.centredexpertiserbc.com/>

## Nos priorités



- Veiller à la satisfaction et à la fidélisation de la clientèle
- Protéger les renseignements personnels et le patrimoine des clients
- Concevoir des produits et des services ayant un impact social ou environnemental positif
- Offrir du financement responsable
- Offrir des choix aux clients qui recherchent les investissements socialement responsables
- Promouvoir la littératie financière auprès des clients et du public en général

## Satisfaction et fidélisation de la clientèle

La satisfaction et la fidélisation de la clientèle sont des facteurs essentiels d'un solide rendement commercial et d'une bonne croissance. Nous surveillons à quel point nous arrivons à satisfaire nos clients en nous comparant à nos principaux concurrents au chapitre des déterminants de la satisfaction de la clientèle. Nous faisons également un suivi du nombre de produits détenus par les clients, ce qui est un indicateur de fidélisation.

Chacune de nos unités opérationnelles sert un type de clients distinct ; par conséquent, nous mesurons la fidélisation et la satisfaction de la clientèle différemment d'une unité à l'autre. Nous communiquons nos résultats de satisfaction de la clientèle par secteur d'activité, mais nous ne divulguons pas les paramètres sensibles sur le plan concurrentiel.

### Satisfaction et fidélisation de la clientèle

Principaux indicateurs de rendement	2015 <sup>1</sup>	2014 <sup>2</sup>	2013 <sup>3</sup>
Pourcentage de clients-ménages au Canada qui détiennent plusieurs produits de RBC (comptes transactionnels, produits de placement et produits de prêt)	23 %	24 %	22 %

<sup>1</sup> Sondage Canadian Financial Monitor réalisé par Ipsos Reid (12 000 ménages canadiens sondés chaque année). Données fondées sur les résultats du groupe financier pour les six premiers mois de 2015 (de janvier à juin) ; le CELI est considéré comme un placement.

<sup>2</sup> Sondage Canadian Financial Monitor réalisé par Ipsos Reid (12 000 ménages canadiens sondés chaque année). Données fondées sur les résultats du groupe financier pour la période de 12 mois terminée en octobre 2014. Les pairs comprennent BMO, Banque Scotia, CIBC et TD.

<sup>3</sup> Sondage Canadian Financial Monitor réalisé par Ipsos Reid (12 000 ménages canadiens sondés chaque année). Données fondées sur le groupe financier pour la période de 12 mois terminée en juin 2013. Les pairs comprennent BMO, Banque Scotia, CIBC et TD.

## Faits saillants de 2015

### Services bancaires canadiens

- Nous avons enregistré une hausse de 3 % de la satisfaction de la clientèle à l'égard de notre processus de gestion et de résolution des problèmes. Nous tirons continuellement des leçons de ce processus afin de l'améliorer, et donnons aux employés de nos télécentres le pouvoir nécessaire pour résoudre les problèmes sans en référer à un supérieur hiérarchique.
- Nous avons résolu 91 % des plaintes au premier point de contact, c'est-à-dire par l'intermédiaire des employés de première ligne. Notre objectif est de résoudre les problèmes rapidement au premier point de contact.
- Nous avons résolu plus de 70 % des plaintes soumises à l'échelon supérieur en deux jours ouvrables ou moins, et plus de 99 % en 30 jours ou moins. En 2015, notre Centre des relations clientèle a résolu 39 000 problèmes soulevés par les clients après avoir fait enquête. Pour en savoir plus, consultez le [rapport 2015 de l'Ombudsman de RBC](#).

### Assurances

- Nous avons atteint notre objectif de probabilité de recommandation (PR) de 50 % (+/- 1 %) parmi les clients qui ont souscrit une assurance ou présenté une demande de règlement : 49,4 % des répondants ont affirmé qu'ils recommanderaient.

### Gestion de patrimoine

- Nous avons poursuivi et élargi les recherches externes sur la satisfaction de la clientèle pour nos divisions du Royaume-Uni et de l'Asie. Nous avons mené des sondages semestriels abordant la satisfaction à l'égard de l'entreprise, la satisfaction à l'égard du conseiller et la probabilité de recommandation pour nos divisions de gestion de patrimoine, de même que notre position dans les classements selon nos clients par rapport à la concurrence pour notre division de gestion d'actifs.

- Nous avons créé un Tableau de bord de l'Expérience client qui indique nos progrès relativement aux principaux paramètres de satisfaction de la clientèle. Ces paramètres, qui sont mis à jour chaque trimestre, font partie des objectifs de rendement des cadres dirigeants du secteur de la gestion de patrimoine.

## Protection des renseignements personnels et du patrimoine des clients

Les clients se soucient grandement de la confidentialité des renseignements qu'ils nous confient. La protection de leurs renseignements fait partie intégrante de nos activités et demeurera toujours une grande priorité pour nous. Nous protégeons les renseignements sur les clients comme s'il s'agissait des nôtres, et nous respectons les normes les plus élevées afin d'inspirer confiance en tout temps.

Nous investissons dans la sécurité et la confidentialité et nous adoptons les meilleures pratiques sectorielles pour protéger les renseignements personnels des clients contre le vol, la perte ou la divulgation inappropriée. Nous surveillons continuellement les éventuelles menaces, et nous adaptons nos systèmes et nos procédés en conséquence pour veiller à respecter les normes de sécurité et de protection des renseignements personnels les plus élevées possible. Nos employés hautement formés et compétents se conforment à des pratiques rigoureuses pour accéder aux renseignements personnels des clients, les utiliser, les stocker, les transmettre et les éliminer en toute sécurité. Nous ne communiquons pas de renseignements à diffusion restreinte à des tiers ni à des collègues qui n'ont pas besoin de ces renseignements à des fins professionnelles. Advenant une violation de la confidentialité, nous avons en place des procédures afin d'en réduire l'incidence sur les clients au minimum.

Protection des clients				
Principaux indicateurs de rendement	Cible <sup>1</sup>	2015	2014	2013
Pourcentage d'employés qui ont suivi le cours « Notions fondamentales en matière de protection des renseignements personnels et de risque informationnel »	98,0 %	99,3 %	99,7 %	99,8 %

<sup>1</sup> Notre système de gestion de l'apprentissage attribue automatiquement des cours obligatoires sur la conformité à tous les employés et calcule la date d'échéance appropriée. Notre taux de conformité cible est fixé à 98 % pour tenir compte des fluctuations associées à des changements de situation d'emploi, comme un retour de congé, une réembauche ou un départ. Le taux de conformité comprend les employés qui ont terminé leur formation ainsi que les nouveaux employés dont l'échéance approche.

## Faits saillants de 2015

- Nous n'avons connu aucune violation importante, et nous avons enregistré une réduction des problèmes nécessitant une enquête et des mesures correctives.
- Nous avons mis en œuvre un nouveau modèle d'exploitation pour notre Centre de la gouvernance du risque, Technologie de l'information. Ce nouveau modèle a permis une amélioration des politiques, des normes et des pratiques de gestion du risque en ce qui concerne la sécurité de l'information.
- Nous avons davantage axé nos efforts sur les actifs indispensables en renforçant les contrôles contre la fuite de données, en améliorant la sensibilisation à la sécurité et en réduisant les éléments exposés aux attaques. Cela a mené à une meilleure protection contre la perte de données et une sensibilisation accrue à la sécurité.
- Nous comptons parmi les chefs de file canadiens au chapitre de la gestion des incidents liés à la cybersécurité, selon une évaluation indépendante effectuée par un tiers.

## Objectifs pour 2016

- Élargir notre veille des cybermenaces grâce à nos partenariats avec des organismes gouvernementaux et des sociétés de cyberdéfense de premier ordre.
- Consolider nos capacités de détection des menaces en intégrant et en automatisant l'analyse de sécurité, ainsi qu'en améliorant l'éducation et la sensibilisation des employés en matière de cybersécurité.
- Nous préparer aux incidents en menant plus souvent des exercices de simulation.
- Tirer davantage parti des exercices de simulation pour mieux gérer l'incertitude pendant les incidents liés à la cybersécurité, et miser sur notre programme d'examen rétrospectif pour tirer des leçons et améliorer nos interventions.

## Produits et services ayant un impact social ou environnemental positif

Certains clients et autres parties prenantes veulent que les banques intègrent des facteurs liés à la préservation de l'environnement, à la responsabilité sociale et à la gouvernance (facteurs ESG) à l'élaboration des produits et à la prestation des services. L'une de nos priorités consiste à offrir des produits et des services de manière responsable, de leur conception à leur vente, en passant par leur impact sur les collectivités dans lesquelles nous exerçons des

activités. Nos solides antécédents en matière d'activités responsables nous placent également en bonne position pour saisir des occasions suscitées par l'intérêt croissant pour le développement durable.

Nous offrons une vaste gamme de produits et de services qui s'attaquent aux problèmes sociaux et environnementaux. Le tableau suivant souligne la croissance de certaines de ces offres au cours des dernières années.

Produits et services ayant un impact social ou environnemental positif			
Principaux indicateurs de rendement	2015	2014	2013
Capital du fonds Générateur RBC octroyé à des sociétés à but lucratif en phase de démarrage qui s'attaquent aux problèmes sociaux et environnementaux <sup>1</sup>	4,2 millions \$	3,6 millions \$	2,5 millions \$
Exposition totale à des sociétés d'énergie renouvelable <sup>2</sup>	3,4 milliards \$	2,8 milliards \$	2,4 milliards \$
Valeur des obligations vertes ayant fait l'objet d'une prise ferme par RBC (\$ US)	2,8 milliards \$	1,5 milliards \$	–
Volume des crédits de carbone négociés par l'intermédiaire du groupe Échange de droits d'émission de carbone de RBC Marchés des Capitaux (t éq. CO <sub>2</sub> )	165 millions de t éq. CO <sub>2</sub>	243 millions de t éq. CO <sub>2</sub>	88 millions de t éq. CO <sub>2</sub>
Investissements dans le logement abordable par le Groupe sur l'équité en matière de crédit d'impôt de RBC Capital Markets (\$ US)	628 millions \$	721 millions \$	628 millions \$

<sup>1</sup> Ce montant correspond au total cumulatif depuis le lancement du programme en 2012. Pour en savoir plus sur le fonds RBC Générateur, reportez-vous à la page 26.

<sup>2</sup> Calculé en fonction des montants autorisés. L'exposition totale en cas de défaut de RBC dans le secteur de l'énergie renouvelable est de 1,75 milliard de dollars ; ce montant est compris dans le montant brut du risque de crédit pour le secteur de l'énergie (Tableau 45 du rapport annuel 2015). Pour connaître la définition des types d'exposition au risque, reportez-vous au rapport annuel 2015 de RBC (page 231). Il s'agit d'une indication prudente de notre participation à ce secteur, car l'exposition aux sociétés ou aux organismes indirectement liés à l'énergie renouvelable (p. ex., sociétés manufacturières qui produisent des systèmes d'énergie renouvelable) n'y est pas prise en compte.

## Faits saillants de 2015

- Nous avons fait notre premier investissement direct dans un fonds de financement sur valeur fiscale du secteur de l'énergie renouvelable. Cet investissement financera près de 5 000 projets d'installation de systèmes photovoltaïques solaires de toit dans des secteurs résidentiels de 14 États américains.
- Nous avons accueilli plus de 80 participants au deuxième colloque annuel sur les obligations vertes à Toronto, suivi par un autre en Australie. Vous trouverez les faits saillants du colloque dans le [livre blanc de 2015 sur les obligations vertes](#) (en anglais seulement).

## Objectifs pour 2016

- Financer, conseiller et faire avancer les sociétés à but lucratif en phase de démarrage qui ont une vocation environnementale ou sociale par l'intermédiaire de l'Initiative RBC sur la finance sociale.
- Évaluer les occasions, dans l'ensemble des plateformes opérationnelles, d'appuyer la transition vers une économie à faibles émissions de carbone.
- Mettre l'accent sur la syndication de crédits d'impôt pour les projets de logement abordable, la préservation historique et le développement de nouveaux marchés.

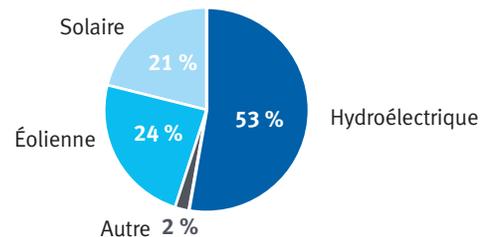
**3,4 milliards \$**  
de financement  
de l'énergie renouvelable



En 2015, notre exposition à des sociétés d'énergie renouvelable a atteint 3,3 milliards de dollars\*.

\* Voir la note 2 sous le tableau ci-dessus.

### Financement de l'énergie renouvelable en 2015



## Investissements socialement responsables

Nous offrons des choix aux clients qui cherchent à investir en respectant leurs valeurs. L'investissement socialement responsable désigne les placements qui tiennent compte des facteurs liés à la préservation de l'environnement, à la responsabilité sociale et à la gouvernance (facteurs ESG), en plus des analyses financières traditionnelles. Nos clients peuvent ainsi choisir des placements correspondant à la fois à leurs objectifs financiers et à leurs valeurs personnelles.

Investissements socialement responsables (ISR)			
Principaux indicateurs de rendement (\$ CA)	2015	2014	2013
Valeur totale des actifs d'ISR sous gestion des sociétés membres de RBC	4,3 milliards \$	3,8 milliards \$	3,3 milliards \$
Actifs d'ISR sous gestion de RBC Gestion mondiale d'actifs (Canada)	1,1 milliard \$	1,0 milliard \$	1,1 milliard \$
Actifs d'ISR sous gestion de RBC Global Asset Management (U.S.)	1,1 milliard \$	983 millions \$	750,6 millions \$
Actifs d'ISR sous gestion de RBC Gestion de patrimoine – États-Unis	2,1 milliards \$	1,8 milliard \$	1,4 milliard \$

## Faits saillants de 2015

### RBC Gestion mondiale d'actifs (Canada)

- Nous avons signé les Principes pour l'investissement responsable (PRI) des Nations Unies, principale convention et organisation mondiale d'investisseurs s'étant engagés à intégrer les facteurs ESG à leurs pratiques d'investissement et à leurs politiques d'actionnariat.
- Nous avons officiellement adopté la Démarche d'investissement responsable, qui énonce notre approche globale de l'investissement responsable, notamment la façon dont nous intégrons les facteurs ESG à l'ensemble de notre processus de placement, dans toutes les catégories de titres, et la façon dont nous agissons à titre d'investisseur actif et engagé.
- Nous avons ajouté aux Directives de vote par procuration de RBC Gestion mondiale d'actifs des directives plus précises sur la façon dont nous voterions sur les propositions des actionnaires relatives aux questions environnementales et sociales.
- Nous avons offert à nos clients sept fonds communs de placement qui sont des produits d'IRS par l'intermédiaire de RBC Gestion mondiale d'actifs. Pour concevoir ces fonds, nous avons tiré parti des résultats des recherches sur l'IRS et des critères de sélection fondés sur les facteurs ESG de Sustainalytics. Nous avons aussi proposé des services de gestion des portefeuilles ISR distincts aux clients institutionnels et à la clientèle fortunée.
- Nous avons établi des partenariats avec plusieurs firmes de recherche pour offrir à l'ensemble des équipes responsables des placements et des gestionnaires

de portefeuille des résultats de recherche à jour et pertinents sur les facteurs ESG.

### RBC Gestion de patrimoine – États-Unis

- Nous avons consolidé la position de chef de file de l'équipe au chapitre des investissements fondés sur les facteurs ESG par l'expansion son univers de titres sélectionnés en tenant compte des facteurs ESG, la collaboration avec des organisations internes et externes pour faire la promotion de ce type d'investissement, et le soutien interne et externe de solutions de placement sans combustibles fossiles admissibles aux régimes 401(k).

## Objectifs pour 2016

### RBC Gestion mondiale d'actifs (Canada)

- Travailler à l'élaboration d'un programme de mobilisation plus actif pour les entreprises bénéficiaires des investissements, en accordant la priorité aux entreprises dans lesquelles notre participation est élevée et qui présentent d'importants risques liés aux facteurs ESG dont elles devraient se préoccuper davantage.
- Produire notre premier rapport annuel sur la gouvernance et l'investissement responsable, qui résumera nos réalisations de 2015 et nos priorités de 2016 concernant l'intégration des facteurs ESG et nos solutions d'investissement socialement responsable.
- Produire de l'information conformément aux PRI pour la première fois, en mettant l'accent sur le processus de collecte de données et la qualité de ces données.
- Poursuivre nos efforts visant l'intégration complète des facteurs ESG dans les activités de toutes les équipes de placement et dans toutes les catégories de titres.
- Procéder à un examen de nos solutions d'ISR actuelles pour déterminer si nous devons ajouter des stratégies ou des fonds.
- Vérifier que nos fonds ISR et nos services de gestion de portefeuille de ce type d'investissement répondent toujours aux besoins de nos clients.
- Ajouter à la page Gouvernance et investissement responsable du site rbc.com des renseignements et des outils sur divers sujets liés aux facteurs ESG.

### RBC Gestion de patrimoine – États-Unis

- Maintenir notre position de chef de file dans le secteur de l'investissement fondé sur les facteurs ESG en favorisant l'expansion de ce secteur pour les investisseurs institutionnels et les particuliers fortunés.

- Cibler une croissance des actifs d'ISR sous gestion de 200 millions de dollars par année pour les cinq prochaines années afin d'enregistrer une croissance totale des actifs sous gestion de 1 milliard de dollars à court terme.

**4,3 milliards \$**   
 d'actifs d'investissement  
 socialement responsable sous gestion

## Financement responsable

Nous collaborons avec les clients pour cibler, évaluer et atténuer les risques environnementaux et sociaux qui pourraient être liés à leurs activités commerciales. Tout au long de ce processus, nous offrons à nos clients de précieux conseils pour réduire au minimum les risques auxquels ils sont exposés tout en protégeant l'environnement et la société. Le tableau suivant présente une hausse du nombre et de la valeur des évaluations du risque environnemental effectuées dans notre portefeuille de prêts au cours des trois dernières années.

Financement responsable			
Principaux indicateurs de rendement	2015	2014	2013
Nombre d'évaluations détaillées du risque environnemental lié aux opérations de crédit au Canada, aux États-Unis, en Europe et dans les Antilles	1 262	1 104	1 238
Valeur totale des évaluations du risque environnemental effectuées	8,2 milliards \$	7,9 milliards \$	S. O.

## Faits saillants de 2015

- Nous avons mené plus de 1 260 évaluations détaillées du risque environnemental relativement à des opérations de crédit totalisant 8,2 milliards de dollars au Canada, aux États-Unis, en Europe et dans les Antilles. Ces évaluations comprennent l'examen de rapports environnementaux techniques, des entretiens avec des clients et des avocats, et des recommandations de mesures correctives.
- Nous avons poursuivi la mise en œuvre des Principes d'Équateur afin de nous assurer que les projets que nous finançons et pour lesquels nous offrons des conseils sont réalisés dans un esprit de responsabilité sociale et de gestion respectueuse de l'environnement.

- Nous avons lancé, pour RBC Caribbean, une nouvelle politique de gestion des risques environnementaux qui énonce les exigences minimales d'évaluation du risque environnemental pour les prêts à l'entreprise dans les Antilles. Nous avons offert à plus de 80 agents des prêts et gestionnaires du risque une formation sur la mise en œuvre de cette politique.
- Nous avons mis à jour notre politique sur la gestion des risques environnementaux et sociaux pour RBC Marchés des Capitaux et le Groupe des entreprises nationales<sup>1</sup>. Cette politique définit nos attentes relativement à la revue des risques environnementaux et sociaux dont nous devons tenir compte dans nos activités de prêts à l'entreprise et de placement de titres de créance et de titres de participation.
- Nous avons analysé l'exposition des emprunteurs de notre portefeuille de prêts et de placements au carbone imbrûlable<sup>2</sup> ou aux actifs délaissés. Nous avons analysé une centaine d'emprunteurs uniques parmi les plus importants clients de RBC dans les secteurs de l'énergie et des services publics à l'échelle mondiale. Nous avons fondé notre analyse sur l'hypothèse extrêmement prudente que dans un monde faisant l'objet d'une importante réglementation en matière d'émissions de carbone, ces clients pourraient ne pas être en mesure de rembourser leurs prêts à RBC.

Les résultats ont indiqué que l'impact pour RBC serait gérable, car les pertes équivalraient à moins de 1 % du total de notre portefeuille de prêts. De plus, ces pertes seraient probablement compensées par l'expansion du financement dans les secteurs de l'énergie nucléaire et renouvelable.

<sup>1</sup> Le Groupe des entreprises nationales se spécialise dans l'offre d'une gamme complète de solutions financières complexes et de services bancaires de base destinés aux sociétés ouvertes et fermées d'envergure moyenne dont le siège social est au Canada, aux filiales canadiennes de multinationales étrangères et aux clients du secteur public canadien. Les produits et les services offerts par le Groupe des entreprises nationales comprennent des créances prioritaires, du financement à effet de levier, du financement mezzanine, des services-conseils en fusions et acquisitions ainsi que des solutions complètes de gestion de trésorerie, d'exploitation et de services auxiliaires.

<sup>2</sup> Le carbone imbrûlable désigne les combustibles fossiles ne pouvant pas être brûlés pour produire de l'énergie si les autorités mondiales imposent un certain bilan carbone.

## Objectifs pour 2016

- Cerner et gérer les enjeux environnementaux et sociaux susceptibles d'être des sources de risque de crédit, de risque réputationnel ou de risque juridique en adhérant à nos politiques sur la gestion des risques environnementaux et sociaux.

- Mettre à jour nos politiques sur la gestion des risques environnementaux et sociaux, y compris celle concernant les services commerciaux au Canada.
- Évaluer les risques environnementaux et sociaux émergents et y sensibiliser les employés.
- Offrir de la formation sur la gestion des risques environnementaux et sociaux à nos agents des prêts et à nos gestionnaires du risque.

## Littératie financière

Alors que la complexité du milieu financier et l'endettement des consommateurs sont à la hausse, il est plus important que jamais de posséder de bonnes connaissances financières. Les banques ont un rôle essentiel à jouer pour accroître la littératie financière des consommateurs, peu importe leur âge et leur situation financière. Notre objectif global à long terme est d'aider nos clients et le grand public à acquérir les connaissances, les aptitudes et l'assurance nécessaires pour prendre des décisions financières et améliorer leur bien-être financier. Pour ce faire, nous offrons des renseignements et des conseils à tous les points de contact avec la clientèle et nous appuyons des organismes sans but lucratif qui offrent des programmes d'éducation financière. Au Canada, nos activités axées sur la littératie financière ciblent principalement les jeunes, les étudiants, les nouveaux arrivants et les aînés.

Littératie financière			
Principaux indicateurs de rendement	2015	2014	2013
Montant total investi dans des programmes de littératie ou d'éducation financière	1,7 million \$ (Canada et É.-U.) <sup>1</sup>	1,4 million \$ (Canada et É.-U.) <sup>1</sup>	554 500 \$ (Canada) <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Comprend les dons versés à des initiatives axées sur la littératie financière ainsi qu'une commandite de 250 000 \$ appuyant le programme Unis pour agir d'Enfants Entraide qui comprend Tout s'additionne, notre programme de littératie financière destiné aux jeunes. Ne comprend pas les initiatives axées sur la littératie financière offertes par l'intermédiaire du Centre d'expertise RBC ou de nos secteurs d'activité.

## Faits saillants de 2015

### Canada

- Pendant le Mois de la littératie financière (novembre 2015), nous avons organisé plus de 940 événements conseils abordant des sujets comme la protection contre les fraudes, la planification des placements et la gestion de dette.

- Nous avons lancé une nouvelle version du site de RBC pour les nouveaux arrivants au Canada qui met l'accent sur la compréhension des services bancaires au Canada, ainsi que du site Web du Centre de recherche sur la retraite RBC pour souligner des recherches sur la clientèle, par exemple une étude sur la planification de la retraite des LGBT.
- Nous avons lancé à l'intention des nouveaux arrivants une infodisette qui donne des conseils actualisés sur la compréhension des services bancaires et du crédit au Canada.
- Nous avons collaboré avec des organismes de l'ensemble du Canada pour accroître la littératie financière des Autochtones (jeunes, étudiants et adultes).
- Nous avons fourni plus de 100 ressources figurant à la base de données publique sur la littératie financière de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Ces ressources comprennent des publications, des rapports de recherche, des calculatrices, des sites Web, des jeux-questionnaires et des applications sur des sujets couvrant chaque étape de la vie.
- Nous avons présenté de nouveaux conseils aux préretraités et aux retraités canadiens, notamment sur la planification du revenu de retraite pour les particuliers et les propriétaires d'entreprise.
- Nous avons lancé un nouvel événement conseil, « Bien gérer son argent à tout âge – Parler d'argent avec ses enfants ».
- Nous avons exploité le Centre de conseils RBC, qui renseigne et conseille nos clients en ligne et par téléphone. En 2015, le Centre de conseils a enregistré 69 millions d'interactions initiées par des clients, y compris les appels transférés à des conseillers, les courriels auxquels le Centre de conseils a répondu, les séances de clavardage effectuées et les plaintes traitées.

### Antilles

- Nous avons appuyé deux initiatives axées sur la littératie financière destinées aux jeunes à Aruba. Le programme « Talk Financial Literacy » de l'organisme Aruba Kidspreneurs Stitching est offert aux jeunes de 10 à 18 ans. Camp Millionaire vise à favoriser l'entrepreneuriat et la conscience sociale au sein de la nouvelle génération.
- Nous avons organisé des séminaires sur les prêts hypothécaires, des séances de planification financière et des séminaires de conseils financiers à Trinité-et-Tobago et aux Bahamas afin d'accroître la littératie financière des clients dans ces régions.

## Assurances

- Nous avons eu 2,3 millions d'interactions avec des clients par l'intermédiaire du Centre de conseils RBC Assurances.
- Nous avons mené des campagnes de marketing multimédias sur la sensibilisation, l'atténuation des risques et le bien-être en misant à la fois sur les médias traditionnels et les médias sociaux pour offrir des conseils financiers en matière de retraite et d'assurances.
- Nous avons rehaussé l'information et les conseils présentés sur le [site Web de RBC Assurances](#).
- Nous avons organisé des séminaires, dirigés par nos conseillers en assurance du Réseau externe de vente, pour renseigner le public sur les produits d'assurance vie et de croissance du capital.

*Tout s'additionne* offert à

**1,4 million**  
de jeunes 

En 2015, nous avons fait la promotion de la littératie financière au moyen de *Tout s'additionne*, ressource de littératie financière destinée aux écoles primaires et secondaires qui a été créée par RBC et Enfants Entraide dans le cadre du programme Unis pour agir. Cette ressource a été envoyée à plus de 6 590 écoles, touchant ainsi plus de 1,4 million de jeunes au Canada.

## La mobilisation et le talent de nos employés sont essentiels à notre réussite.

Nous sommes résolus à être un employeur de choix et avons établi des programmes en milieu de travail visant à attirer, à conserver, à perfectionner et à mobiliser les meilleurs employés. Nous favorisons un milieu de travail axé sur la diversité et l'inclusion afin de stimuler l'innovation ainsi que la croissance personnelle et organisationnelle.

### Dans la présente section

Nos priorités	38
Mobilisation des employés	39
Connaissances, aptitudes, croissance professionnelle et travail enrichissant	39
Rémunération et avantages sociaux concurrentiels	40
Diversité et inclusion	40

# MILIEU DE TRAVAIL

## Au-delà du présent rapport

Ce document en ligne présente des renseignements sur les politiques, les programmes et les pratiques qui nous permettent d'attirer et de conserver les meilleurs talents.

[http://www.rbc.com/collectivites-durabilite/\\_assets-custom/pdf/about-working-at-rbc-fr.pdf](http://www.rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/about-working-at-rbc-fr.pdf)



Site Web Travailler à RBC  
[rbc.com/carrieres/working\\_fr.html](http://rbc.com/carrieres/working_fr.html)



Stratégie RBC en matière de diversité  
[rbc.com/diversite/pdf/rbc-diversity-blueprint.pdf](http://rbc.com/diversite/pdf/rbc-diversity-blueprint.pdf)



Rapport sur l'équité en emploi de RBC  
[rbc.com/diversite/docs/Employment\\_Equity\\_Report\\_FR.pdf](http://rbc.com/diversite/docs/Employment_Equity_Report_FR.pdf)



Rapport de partenariat entre RBC et les Autochtones  
[rbcbanqueroyle.com/commerciaux/autochtones/pdf/57482%20Aboriginal%20Report\\_F.pdf](http://rbcbanqueroyle.com/commerciaux/autochtones/pdf/57482%20Aboriginal%20Report_F.pdf)



Rapport de l'Ombudsman  
[rbc.com/ombudsman-f/index.html](http://rbc.com/ombudsman-f/index.html)



Déclaration de responsabilité publique 2015 de la Banque Royale du Canada  
[rbc.com/collectivites-durabilite/\\_assets-custom/pdf/RBC-PAS-f-2015.pdf](http://rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/RBC-PAS-f-2015.pdf)

## Nos priorités



- Promouvoir une culture axée sur les valeurs qui favorise une forte mobilisation des employés
- Stimuler le bon rendement de nos employés par l'acquisition de connaissances et d'aptitudes appropriées, des occasions de croissance professionnelle et un travail enrichissant
- Offrir une rémunération et des avantages sociaux concurrentiels
- Être un chef de file de la diversité et de l'inclusion

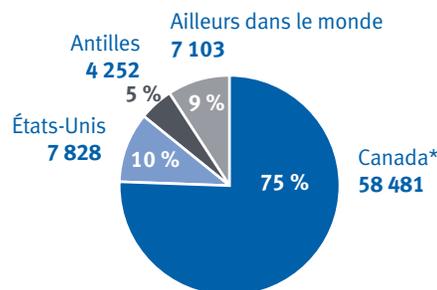
## Aperçu de notre effectif

RBC a procuré un emploi à quelque 78 000 personnes à l'échelle mondiale en 2015 et compte parmi les plus importants employeurs du secteur privé au Canada. C'est par l'emploi que nous avons l'un des plus grands impacts directs sur l'économie par les salaires et les avantages sociaux, qui ont à leur tour un impact sur l'économie. Nous offrons un milieu de travail permettant aux employés d'atteindre leurs objectifs et de réaliser leur plein potentiel.

### Nombre total d'employés

Principaux indicateurs de rendement	2015	2014	2013
Nombre total d'employés	77 664	78 335	78 962

### Nombre d'employés par région en 2015



\* Pour connaître la répartition des employés par région au Canada, consultez notre [Déclaration de responsabilité publique](#).

## Mobilisation des employés

Nous croyons qu'une forte mobilisation de l'effectif se traduit par une hausse du rendement et de la productivité, tout en répondant aux besoins des employés. Nous reconnaissons que nos employés sont essentiels à l'atteinte de bons résultats commerciaux.

Mobilisation des employés			
Principaux indicateurs de rendement	2015	2014	2013
Durée en poste moyenne des employés de RBC (années)	11	11	12
Pourcentage du total des employés admissibles à être couverts par des conventions collectives	3 %	4 %	5 %
Pourcentage d'employés qui ont participé au Sondage d'opinion des employés	90 %	88 %	87 %
Pourcentage d'employés qui sont fiers de faire partie de RBC	95 %	94 %	94 %
Pourcentage d'employés qui croient que RBC est un endroit où il fait bon travailler en raison de la qualité de ses employés	88 %	87 %	86 %

### Faits saillants de 2015

- Nous avons organisé une conversation en ligne de trois jours pendant laquelle plus de 20 000 employés ont échangé à propos de l'avenir de l'entreprise. Les employés ont présenté des commentaires et des idées portant sur notre raison d'être, notre rôle dans la collectivité, l'importance de rehausser notre agilité et l'actualisation de nos valeurs.
- Nous avons présenté le nouvel énoncé de notre raison d'être et nous avons mis à jour ceux de notre vision et de nos valeurs. Ensemble, ces énoncés définissent nos convictions, notre justification et ce que nous considérons comme la clé de la réussite. Voici les valeurs actualisées de RBC : Le client avant tout ; Collaboration ; Responsabilisation ; Diversité et inclusion ; Intégrité.



## Reconnaissance

- 100 meilleurs employeurs au Canada (Mediacorp Canada Inc.)
- Meilleurs lieux de travail au Canada pour une septième année consécutive (institut Great Place to Work®)
- Meilleurs employeurs pour la diversité au Canada (Mediacorp Canada Inc.)
- Meilleurs employeurs pour les jeunes au Canada (Mediacorp Canada Inc.)
- Obtention du tout premier prix Innovation décerné par Avantage Carrière
- Prix visionnaire pour le leadership et la gouvernance d'une société ouverte (WomenCorporateDirectors, WCD)



## Connaissances, aptitudes, croissance professionnelle et travail enrichissant

L'excellence de RBC repose sur des valeurs communes, la collaboration et la confiance mutuelle. Dans cet esprit, les employés ont l'occasion de vivre des expériences diversifiées, d'exercer des fonctions de direction, d'assumer pleinement leur travail et de se mettre au défi dans de nouveaux domaines. Les employés travaillent avec des collègues formidables grâce auxquels ils accroissent constamment leurs aptitudes et leurs connaissances. Toutes nos unités disposent, pour favoriser l'efficacité des gestionnaires de personnes, de programmes qui mettent l'accent sur l'établissement d'une culture positive et le renforcement de la mobilisation.

### Formation et perfectionnement

Principaux indicateurs de rendement	2015	2014	2013
Nombre total d'heures de formation avec instructeur et de formation en ligne	1,2 million	1,1 million	1,0 million
Total des investissements directs et indirects dans la formation et le développement de carrière	178,2 millions \$	156,1 millions \$	154,7 millions \$
Total investi par employé dans la formation et le perfectionnement	2 294 \$	2 004 \$	2 053 \$

## Rémunération et avantages sociaux concurrentiels

Nous reconnaissons que chaque personne a des besoins et des priorités qui lui sont propres ; c'est pourquoi notre programme de rémunération offre le choix et la souplesse voulus. C'est aussi pourquoi nous concevons la « rémunération globale » des employés comme un tout. La rémunération globale que nous offrons est fondée sur les principes de souplesse et de choix, de même que sur la notion de partage de la responsabilité de la réussite qui reflète l'importance que nous accordons à la collaboration.

Les employés peuvent personnaliser certains éléments et créer un Régime de rémunération globale à leur mesure. Ils peuvent faire le suivi de leur rétribution monétaire et accéder facilement à leurs autres récompenses en consultant un relevé de rémunération globale personnalisé, en ligne et en temps réel.

Salaires et rémunération globale			
Principaux indicateurs de rendement	2015	2014	2013
Total des dépenses mondiales pour la rémunération et les avantages sociaux	11,6 milliards \$	11,0 milliards \$	10,2 milliards \$

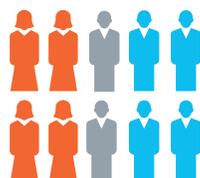
## Diversité et inclusion

Nous nous engageons depuis longtemps à offrir à tous nos employés un milieu de travail équitable et bien plus encore. La diversité et l'inclusion font partie de nos valeurs fondamentales. Nous croyons qu'en accordant de l'importance à l'inclusion et en misant activement sur notre diversité, nous pouvons mieux développer le capital intellectuel et veiller à la croissance constante de notre entreprise. Nous mettons à profit les forces, les talents, les similitudes et les différences de nos employés, en surmontant les obstacles comme les préjugés inconscients et en aidant tous nos employés à se perfectionner afin de réaliser leur plein potentiel. Nous voulons refléter la diversité des marchés que nous servons, et nous mettons l'accent sur l'accroissement de la représentation des femmes et des personnes issues de minorités à des postes de direction.

Membres de la Haute direction de RBC<sup>1</sup>

**39 %**  
de femme et

**15 %** de membres des minorités



## Diversité et inclusion (Pourcentage de l'effectif total au Canada<sup>1</sup>)

Principaux indicateurs de rendement	2015	2014	2013
Femmes	62 %	63 %	64 %
Femmes occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur	46 %	46 %	46 %
Femmes occupant un poste de haute direction	39 %	38 %	37 %
Membres des minorités visibles <sup>2</sup>	33 %	32 %	31 %
Membres des minorités visibles occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur	33 %	32 %	31 %
Membres des minorités visibles occupant un poste de haute direction	15 %	16 %	15 %
Personnes handicapées	4,3 %	4,6 %	4,6 %
Autochtones	1,4 %	1,5 %	1,5 %

<sup>1</sup> Les chiffres représentent les données sur l'équité en matière d'emploi en date du 31 octobre pour chaque année figurant au tableau, 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.

<sup>2</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.

## Faits saillants de 2015

### Composition de l'effectif

- Nous avons continué d'accroître la diversité au sein de la direction. Par une approche rigoureuse de la dotation en personnel, les évaluations approfondies du talent, le perfectionnement ciblé, le mentorat et les commandites, nous avons atteint une représentation de 39 % de femmes et de 15 % de membres des minorités visibles au sein de notre Haute direction au Canada. Ces résultats sont supérieurs au taux de disponibilité dans la population active<sup>1</sup>.

### Sensibilisation

- Nous avons suscité la participation de près de 20 000 employés à des programmes d'apprentissage visant à surmonter les préjugés inconscients (préférences en faveur ou au détriment d'une personne, d'une chose ou d'un groupe qui relèvent de l'inconscient). Nos outils éducatifs comprenaient des ateliers, des présentations, des séances de sensibilisation et des modules d'apprentissage en ligne pour permettre aux employés d'apprendre à reconnaître

<sup>1</sup> Au Canada.

les préjugés inconscients et leurs effets. Nous avons également créé, sur notre site de médias sociaux interne, une communauté en ligne qui comprend un forum ainsi que les plus récents articles, recherches et outils à ce sujet. Ces initiatives s'inscrivaient dans le cadre d'un programme pluriannuel visant à comprendre et à surmonter les préjugés inconscients dans l'ensemble de nos secteurs et de nos régions.

<sup>1</sup> Les estimations de la disponibilité des femmes, des Autochtones et des membres de minorités visibles dans la population active ont été établies par le Programme du travail à partir des statistiques recueillies par Statistique Canada dans l'Enquête nationale auprès des ménages (ENM) de 2011. Les estimations concernant les personnes handicapées ont été établies par le Programme du travail à partir des statistiques recueillies par Statistique Canada dans l'Enquête canadienne sur l'incapacité (ECI) de 2012.

- Nous avons lancé, sur notre site de médias sociaux interne, une nouvelle communauté des personnes handicapées qui fournit des ressources et un forum de discussion sur un éventail de sujets comme l'inclusion des personnes handicapées, la santé mentale, l'accessibilité, le perfectionnement professionnel et le réseautage.
- Nous avons participé à la Journée rose, événement célébré à l'échelle internationale pour lutter contre l'intimidation, la discrimination et l'homophobie. Plus de 20 000 employés de RBC y ont participé pour démontrer leur soutien.

### Groupes-ressources des employés

- Nous avons lancé de nouvelles initiatives afin de mieux appuyer les 17 000 personnes membres de nos groupes-ressources des employés (GRE) partout dans le monde. Les GRE sont des réseaux locaux qui stimulent le développement personnel et le perfectionnement professionnel de leurs membres, offrent du soutien interemployés par l'accompagnement, le mentorat et le réseautage, permettent d'explorer des intérêts communs et d'échanger des meilleures pratiques, et favorisent la sensibilisation à la diversité. En 2015, nous avons offert du perfectionnement professionnel aux présidents et aux champions nationaux des GRE au moyen d'un

cours sur l'expansion de la pensée et l'accroissement des capacités et d'un sommet sur le leadership. Nous reconnaissons que les fonctions de direction assumées par des employés au sein des comités de GRE peuvent contribuer au perfectionnement des meilleurs talents.

### Les femmes et le leadership

- Nous avons lancé de nouvelles initiatives dans le cadre de la Journée internationale de la femme 2015, dont une série d'articles de blogue sur les femmes et le leadership ainsi qu'un centre-ressource pour la Journée internationale de la femme intégré au forum Les femmes à RBC afin d'offrir des renseignements, des conseils et une source d'inspiration.

### Mentorat

- Le nombre d'employés ayant participé au programme de mentorat réciproque de RBC Dialogue sur la diversité a augmenté de 44 % par rapport à 2014. Visant à promouvoir une culture véritablement axée sur l'inclusion, cette initiative de gestion du talent associe divers employés, notamment des femmes, des membres des minorités visibles, des personnes handicapées, des Autochtones et des lesbiennes, gais, bisexuels et transgenres (LGBT), avec des cadres supérieurs ayant des expériences professionnelles et des antécédents différents. Ces personnes peuvent ainsi apprendre l'une de l'autre sur le leadership et la diversité. Plus de 2 700 employés ont participé au programme depuis son lancement en 2006.
- Nous avons trois cohortes du Programme de mentorat et leadership RBC dans lesquelles 46 % des mentorés étaient des femmes et 31 % étaient des membres des minorités visibles.
- Nous avons haussé de 33 % le nombre de partenariats établis entre des mentors et de nouveaux arrivants par l'intermédiaire de notre participation au programme de mentorat The Mentoring Partnership du TRIEC (Toronto Region Immigrant Employment Council).



## Mentors pour les nouveaux employés autochtones

En 2015, nous avons mis en contact 45 nouveaux employés autochtones et 25 mentors par l'intermédiaire du Programme national de mentorat collectif des employés autochtones, qui vise à appuyer les employés autochtones dans leur transition vers un nouveau contexte culturel ou un nouveau milieu de travail lorsqu'ils arrivent à RBC.

## Nous avons 25 ans de gérance de l'environnement à notre actif, soit depuis 1991.

C'est l'année où nous avons nommé notre premier directeur, Gestion des risques environnementaux, et lancé notre première politique environnementale officielle. Au cours des deux dernières décennies, nos programmes et nos politiques ont évolué de manière considérable pour devenir plus complets, solides et détaillés.

### Dans la présente section

Nos priorités	43
Réduction de l'empreinte écologique	43
Promotion de la durabilité environnementale	48

# ENVIRONNEMENT

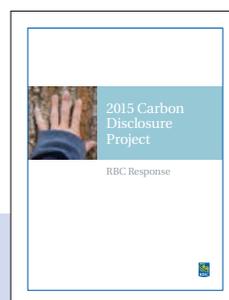
## Au-delà du présent rapport

La Stratégie RBC en matière d'environnement, initialement publiée en 2007 et actualisée en 2014, présente l'approche que nous adopterons à l'égard de la durabilité environnementale jusqu'en 2018. Ce document présente la politique, les objectifs et les priorités de l'entreprise en matière d'environnement. Il comprend également 42 engagements et cibles ambitieuses à l'égard de trois enjeux, soit le changement climatique, l'eau et les collectivités durables.

[rbc.com/collectivites-durabilite/\\_assets-custom/pdf/RBC-Environmental-Blueprint-French.pdf](http://rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/RBC-Environmental-Blueprint-French.pdf)



Site Web de RBC sur l'environnement  
[rbc.com/collectivites-durabilite/environment/index.html](http://rbc.com/collectivites-durabilite/environment/index.html)



Initiative Carbon Disclosure Project 2015 – La réponse de RBC (en anglais seulement)  
[rbc.com/community-sustainability/\\_assets-custom/pdf/2015\\_CarbonDisclosure\\_Final.pdf](http://rbc.com/community-sustainability/_assets-custom/pdf/2015_CarbonDisclosure_Final.pdf)

## Nos priorités



- Réduire notre empreinte écologique
- Offrir du financement responsable (voir le chapitre sur le marché)
- Concevoir des produits ayant un impact social ou environnemental positif (voir le chapitre sur le marché)
- Promouvoir la durabilité environnementale

## Réduction de l'empreinte écologique

La Stratégie RBC en matière d'environnement comprend 42 engagements et cibles. Le tableau ci-dessous présente un compte rendu des progrès réalisés par rapport à six de nos plus importantes cibles de réduction de l'empreinte écologique.

### Progrès par rapport aux cibles quantitatives pour la réduction de l'empreinte écologique

Cibles de la Stratégie RBC en matière d'environnement	État	Résultats	Notes
Réduire de 20 % l'intensité des émissions de GES de nos établissements d'ici 2018	Atteinte en 2014	Réduction de 27,9 % depuis 2012	Nécessité de poursuivre les programmes d'économie d'énergie pour maintenir une tendance positive.
Réduire de 20 % les émissions de GES de notre réseau canadien de logistique et de prestation d'ici 2018	Atteinte en 2014	Réduction de 53 % depuis 2012	Les données reflètent les livraisons visées par le projet Un seul arrêt. Nous étendons la portée pour inclure d'autres livraisons.
Atteindre un indicateur PUE de 1,4 pour nos centres informatiques canadiens	En bonne voie	Indicateurs PUE de 1,64 et 1,53	En baisse chaque année.
Réduire de 20 % la consommation de papier de bureau par employé d'ici 2018	En bonne voie	Réduction de 15,7 % depuis 2012	En baisse chaque année grâce aux programmes de numérisation.
Éliminer complètement l'envoi de déchets électroniques vers les sites d'enfouissement d'ici 2018 à l'échelle mondiale	En bonne voie	Nous avons détourné plus de 99 % de nos déchets électroniques des sites d'enfouissement.	Données en provenance de 20 pays, représentant 90 % des ETP. Nécessité d'obtenir les données sur le reste des pays pour atteindre cette cible.
Doubler la superficie des locaux certifiés LEED que nous occupons d'ici 2018	Atteinte en 2015	Hausse de 145 % depuis 2012	Nous prévoyons occuper 68 000 m <sup>2</sup> supplémentaires de locaux certifiés LEED en 2016.

## Réduction des émissions de gaz à effet de serre et de la consommation énergétique liées à nos activités

Nous avons déployé des efforts considérables pour réduire notre consommation d'énergie et nos émissions de gaz à effet de serre (GES), car ces facteurs représentent une part considérable de notre empreinte écologique et fournissent de nombreuses occasions de compresser les coûts. Nous

avons atteint, trois ans avant la date prévue, notre cible établie dans la Stratégie RBC en matière d'environnement visant à réduire de 20 % l'intensité des émissions de GES dans nos établissements.

Émissions de gaz à effet de serre <sup>1</sup>			
Principaux indicateurs de rendement	2015	2014	2013
Émissions de GES liées à la consommation d'énergie (tonnes éq. CO <sub>2</sub> )	109 925 <sup>2</sup>	119 368	126 531
Intensité des émissions de GES liées à la consommation d'énergie (tonnes éq. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> )	0,06 <sup>2,3</sup>	0,066	0,070
Émissions de GES liées aux déplacements des employés (tonnes éq. CO <sub>2</sub> )	29 336	27 970	26 668
Intensité des émissions de GES liée aux déplacements des employés (tonnes éq. CO <sub>2</sub> /ETP)	0,45	0,43	0,41
Réduction d'émissions de GES liée aux achats d'énergie verte (tonnes éq. CO <sub>2</sub> )	-2 836	-3 113	-3 810
Émissions totales de GES (tonnes éq. CO <sub>2</sub> )	136 426	144 244	149 389
Intensité totale des émissions de GES (tonnes éq. CO <sub>2</sub> /ETP)	2,10	2,23	2,33

<sup>1</sup> Toutes les données reflètent une année complète pour les établissements occupés par RBC (succursales, grands établissements et centres informatiques) au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques. Cependant, en raison de la variation des cycles de facturation, les mois sur lesquels porte l'information présentée pourraient ne pas correspondre à l'exercice de RBC, soit du 1<sup>er</sup> novembre au 31 octobre.

<sup>2</sup> Deloitte a procédé à une mission d'assurance limitée concernant ce paramètre. Reportez-vous à l'énoncé d'assurance présenté à la page 8.

<sup>3</sup> Les données de 2015 pour tous les établissements au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques représentent 90 % de la superficie totale que nous occupons dans le monde.

Consommation d'énergie <sup>1</sup>			
Principaux indicateurs de rendement	2015 <sup>2</sup>	2014	2013
Consommation de combustibles fossiles pour le chauffage – champ d'application 1 (MWh)			
Succursales	99 421	92 053	88 058
Grands établissements <sup>4</sup>	37 145	96 505	103 051
Centres informatiques	1 481	1 822	3 022
Consommation directe totale – toutes les installations	138 047 <sup>3</sup>	190 380	194 131
Consommation d'électricité et de vapeur – champ d'application 2 (MWh)			
Succursales	225 685	196 104	197 448
Grands établissements <sup>4</sup>	155 597	148 169	157 309
Centres informatiques	97 890	89 447	93 565
Consommation indirecte totale – toutes les installations	479 173 <sup>3</sup>	433 720	448 322
Consommation totale – toutes les installations (MWh)	617 219	624 100	642 453
Intensité énergétique totale – toutes les installations (MWh/m <sup>2</sup> )	0,34 <sup>3,5</sup>	0,34	0,35

<sup>1</sup> Toutes les données reflètent une année complète. Cependant, en raison de la variation des cycles de facturation, les mois sur lesquels porte l'information présentée pourraient ne pas correspondre à l'exercice de RBC, soit du 1<sup>er</sup> novembre au 31 octobre.

<sup>2</sup> En 2015, nous présentons dorénavant de l'information distincte sur la vapeur comme faisant partie des émissions du champ d'application 2, et non du champ d'application 1.

<sup>3</sup> Deloitte a procédé à une mission d'assurance limitée concernant ce paramètre. Reportez-vous à l'énoncé d'assurance présenté à la page 8.

<sup>4</sup> « Grands établissements » désigne les installations dont la superficie est supérieure à 2 320 m<sup>2</sup>.

<sup>5</sup> Les données de 2015 pour tous les établissements au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques représentent 90 % de la superficie totale que nous occupons dans le monde.

### Faits saillants de 2015

- Nous avons réduit la valeur absolue des émissions de GES et l'intensité des émissions de GES par ETP de 24,5 % et de 26,4 %, respectivement, par rapport à notre valeur de référence de 2012.
- Nous avons mis en œuvre des initiatives éconergétiques, notamment :
  - Nous avons installé des régulateurs éconergétiques sur des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation en toiture à 639 emplacements de

services de détail au Canada, afin d'optimiser leur efficacité et de réduire la consommation d'énergie.

- Nous avons virtualisé près de 27 500 serveurs, soit plus de 68 % de l'ensemble de nos serveurs. Pour chaque serveur virtualisé, nous estimons que nous réduisons de 1 400 kWh notre consommation d'électricité.
- Nous avons procédé à la migration de plus de 100 000 systèmes informatiques pour passer de Windows XP à Windows 7. Les paramètres par défaut de Windows 7 sont plus éconergétiques que ceux de Windows XP, ce qui réduit la consommation d'énergie en période d'inactivité.
- Nous avons acheté plus de 20 000 MWh d'électricité certifiée verte et homologuée Éco-Logo pour alimenter l'ensemble de nos réseaux de guichets automatiques et d'affichage numérique des succursales de détail, de même que certaines réunions externes et certains événements importants que nous commanditons, comme l'Omnium canadien RBC 2015.
- Nous avons réduit les déplacements des employés en tirant parti d'outils de collaboration à distance pour des réunions totalisant plus de 1,3 million d'heures.

**Objectifs pour 2016**

- Évaluer les prochaines cibles de réduction d'émissions de GES et de consommation d'énergie, et envisager l'établissement de cibles fondées sur la science<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Les cibles sont considérées comme « fondées sur la science » si elles correspondent au niveau de décarbonation requis pour maintenir une hausse des températures mondiales inférieure à 2 degrés Celsius par rapport à l'ère préindustrielle.

**Réduction de l'utilisation de papier et achat de papier provenant de sources certifiées durables**

À titre de grande institution de services financiers, nous utilisons une quantité considérable de papier, que ce soit dans nos activités internes ou pour la clientèle. Nous nous sommes engagés à réduire de 20 % notre consommation de papier à l'interne par employé d'ici 2018 et à nous assurer, dans la mesure du possible, que le papier que nous nous procurons est certifié par le Forest Stewardship

Council ou l'équivalent, ce qui indique qu'il provient de forêts gérées de manière durable.

<b>Utilisation du papier</b>			
<b>Principaux indicateurs de rendement</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
Pourcentage du papier utilisé qui est certifié par le FSC	94 %	96 %	97 %
Papeterie interne (tonnes) <sup>1</sup>	2 536	2 623	2 676
Consommation de papier à l'interne par employé (kg/ETP)	39,1	40,5	41,8
Matériel promotionnel et publipostage (tonnes)	3 870	4 211	5 436
<b>Consommation totale de papier (tonnes)</b>	<b>6 406</b>	<b>6 834</b>	<b>8 111</b>

<sup>1</sup> Données de 2015 pour toutes les activités au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques, représentant 89 % de nos ETP dans le monde.

**Faits saillants de 2015**

- Nous avons réduit de 15,7 % notre consommation de papier à l'interne par employé, par rapport à notre valeur de référence de 2012.
- Nous avons acheté 94 % de papier certifié par le Forest Stewardship Council (FSC) ou l'équivalent, ce qui indique qu'il provient de forêts gérées de manière durable.
- Nous avons poursuivi l'expansion de notre utilisation d'E-Courier et de Kofax Capture pour convertir des documents papier en images. On estime que ces applications ont servi à traiter 87 millions de pages de documents, ce qui a permis d'éviter l'utilisation de 395 tonnes de papier et l'incidence connexe du transport sur l'environnement.

**Objectifs pour 2016**

- Réduire davantage la consommation de papier à l'interne pour atteindre la cible établie dans la Stratégie RBC en matière d'environnement, par la mise en œuvre de stratégies de réduction de l'impression et des initiatives de numérisation, et nous assurer d'acheter du papier certifié par le FSC ou l'équivalent.



**Réduction des locaux pour économiser l'énergie**

En 2015, nous avons poursuivi notre stratégie d'optimisation des locaux à bureaux, le projet Réflexion, qui a permis de réduire de plus de 77 941 m<sup>2</sup> nos besoins de locaux à bureaux depuis 2009, menant à des économies annuelles d'énergie supérieures à 27 000 MWh.

## Normes du bâtiment durable

Pour réduire notre impact environnemental, nous choisissons de louer ou de construire des locaux à bureaux conformes aux normes du bâtiment durable, y compris la norme nord-américaine LEED, prédominante en matière de bâtiments durables. Cette année, nous avons atteint, trois ans avant la date prévue, notre cible établie dans la Stratégie RBC en matière d'environnement visant à occuper de plus de 350 000 m<sup>2</sup> de locaux à bureaux certifiés LEED Or.

Normes du bâtiment durable			
Principaux indicateurs de rendement	2015	2014	2013
Locaux à bureaux conformes à la norme LEED <sup>1</sup> (m <sup>2</sup> )	427 937	226 791	227 500
Proportion (%) des grands établissements <sup>2</sup> qui sont conformes à la norme LEED, à l'échelle mondiale	72,6 %	30,7 %	30,8 %

<sup>1</sup> Leadership in Energy and Environmental Design.

<sup>2</sup> « Grands établissements » désigne les installations dont la superficie est supérieure à 2 320 m<sup>2</sup>.

### Faits saillants de 2015

- Nous avons augmenté de près de 145 % la superficie des locaux à bureaux conformes à la norme LEED que nous occupons, par rapport à notre valeur de référence de 2012.
- Nous avons obtenu la certification LEED Platine dans la catégorie des bâtiments existants pour l'immeuble situé au 220 Portage, à Winnipeg ; il s'agit de la première tour de bureaux à obtenir cette certification au Manitoba.
- Nous avons poursuivi le perfectionnement et la mise en œuvre de la Norme de location verte RBC, qui comprend des normes de rendement pour certains critères environnementaux comme l'énergie, l'eau, les déchets et la qualité de l'air intérieur.

### Objectifs pour 2016

- Obtenir la certification LEED Or ou plus élevée pour plusieurs établissements canadiens, totalisant 68 000 m<sup>2</sup> supplémentaires de locaux à bureaux conformes à la norme LEED, y compris pour l'immeuble RBC WaterPark Place de Toronto.

## Gestion des déchets

La gestion des demandes, la réutilisation et le recyclage sont les méthodes que nous privilégions pour réduire la production de déchets solides. Là où il est impossible de ne pas produire de déchets, nous voulons en assurer une

gestion et une élimination responsables. Nous consacrons des efforts considérables à la gestion des déchets électroniques, qui représentent un important volume de déchets et nécessitent une élimination prudente, puisque bon nombre d'appareils électroniques contiennent des matières dangereuses. Par ailleurs, nous savons qu'il nous incombe de nous assurer que les déchets électroniques ne sont pas expédiés vers d'autres pays dont les normes en matière d'environnement, de santé et de sécurité sont moins rigoureuses. Dans la Stratégie RBC en matière d'environnement, nous nous sommes donné pour objectif l'élimination complète de l'envoi de déchets électroniques vers les sites d'enfouissement d'ici 2018 à l'échelle mondiale.

Gestion des déchets électroniques			
Principaux indicateurs de rendement	2015 <sup>1</sup>	2014	2013
Déchets électroniques détournés des sites d'enfouissement (tonnes)	561	395	490
Taux de détournement des déchets électroniques	99 %	99 %	99 %

<sup>1</sup> Les données de 2015 représentent 90,4 % de nos ETP dans le monde.

### Faits saillants de 2015

- Nous avons détourné plus de 561 tonnes d'articles électroniques des sites d'enfouissement, dont des unités centrales de traitement, des écrans, des ordinateurs portatifs, des imprimantes, des serveurs et d'autre matériel spécialisé de 20 pays. Nous avons détourné plus de 99 % des articles électroniques des sites d'enfouissement par la revente, les dons, le redéploiement ou le recyclage.
- Nous avons réutilisé, recyclé ou donné à des œuvres de bienfaisance plus de 840 tonnes de meubles et 200 tonnes de tapis et de débris de démolition issus de la rénovation de nos établissements afin de les détourner des sites d'enfouissement.

### Objectifs pour 2016

- Étendre la portée de l'information que nous communiquons sur les déchets électroniques pour couvrir la totalité de notre empreinte mondiale.

## Amélioration des pratiques de conservation de l'eau dans nos établissements

Bien que notre consommation directe d'eau soit relativement faible, nous voulons améliorer nos pratiques

en intégrant des technologies axées sur la gestion efficace de l'eau dans nos établissements, en réduisant l'irrigation de terrain et en utilisant des produits de nettoyage écologiques afin de contribuer à préserver la qualité de l'eau.

Consommation d'eau			
Principaux indicateurs de rendement	2015 <sup>1</sup>	2014	2013
Intensité de la consommation d'eau (m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> )	0,72	0,74	0,77

<sup>1</sup> Les données de 2015 représentent 42 % de la superficie totale que nous occupons dans le monde.

### Faits saillants de 2015

- Nous avons réduit de 15,8 % l'intensité de la consommation d'eau depuis 2012.
- Nous avons réduit de 10 % la consommation d'eau totale des succursales grâce à notre projet pilote d'aménagement paysager sans irrigation (xéropaysagisme).

### Objectifs pour 2016

- Continuer d'exiger l'utilisation de produits de nettoyage écologiques afin de contribuer à préserver la qualité de l'eau.
- Réduire davantage la consommation d'eau en intégrant des technologies axées sur la gestion efficace de l'eau dans nos nouveaux établissements et dans ceux que nous rénovons.

### Gestion des fournisseurs

RBC achète une importante quantité de biens et de services auprès de fournisseurs de toutes tailles partout dans le monde. Ces achats présentent l'occasion de choisir des fournisseurs qui exercent des activités commerciales responsables sur le plan environnemental et social. Notre Politique de gestion des fournisseurs exige qu'il soit tenu compte des enjeux environnementaux et sociaux pouvant avoir un effet sur nos activités et celles de nos fournisseurs, de même que sur les collectivités.

Pour obtenir des renseignements à propos de nos pratiques d'approvisionnement fondées sur des critères environnementaux et sociaux, reportez-vous à la page 25.



## Reconnaissance

- Prix d'excellence en responsabilité d'entreprise (ECR Awards) dans la catégorie de la conservation/sécurité de l'eau (Green Living Enterprises).
- Prix d'excellence en responsabilité d'entreprise (ECR Awards) dans la catégorie de la réduction des émissions de GES (Green Living Enterprises).
- Nommée parmi les employeurs les plus respectueux de l'environnement (palmarès des 100 meilleurs employeurs au Canada).
- RBC a remporté trois prix soulignant la collaboration entre les propriétaires et les locataires en matière de durabilité, ainsi que deux prix pour la réduction de la consommation énergétique des bâtiments dans le cadre du programme Race to Reduce de Civic Action à Toronto, au Canada.
- Pour une septième année consécutive, RBC a remporté le prix Clean City Platine pour ses réalisations exceptionnelles en matière de réduction des déchets et pour la mise en place d'initiatives de réutilisation et de recyclage dans ses bureaux de l'immeuble Riverbank House, à Londres, au Royaume-Uni.

Reportez-vous à la page 16 pour voir une liste des prix et distinctions reçus au chapitre de la responsabilité d'entreprise.

## Promotion de la durabilité environnementale

Nous collaborons avec nos importantes parties prenantes et des organismes de premier plan pour favoriser une meilleure compréhension des liens entre l'environnement, les collectivités et l'économie. Nous utilisons notre influence et nos ressources pour faire la promotion de la durabilité environnementale au sein de notre entreprise et dans les collectivités que nous servons.

### Faits saillants de 2015

- Nous avons versé 5,9 millions de dollars à des organismes de bienfaisance du monde entier voués à la protection de l'environnement. Cela comprend 3 millions de dollars de subventions versées au titre du Projet Eau Bleue RBC pour financer des programmes de protection et de préservation de l'eau douce.
- Pour une huitième année, nous avons mené l'Étude sur les attitudes des Canadiens à l'égard de l'eau, dont nous avons transmis les résultats à des organismes voués à la protection des bassins hydrographiques, à des gouvernements et à d'autres parties intéressées afin d'éclairer l'élaboration de leurs programmes et de leurs politiques. Les résultats complets sont accessibles à [rbc.com/eaubleue](http://rbc.com/eaubleue).
- Nous avons célébré dix ans de partenariat avec Bullfrog Power, détaillant d'énergie verte canadien qui offre à ses clients de l'énergie tirée de sources renouvelables, comme l'énergie éolienne, l'hydroélectricité à faible impact environnemental et le gaz naturel écologique. RBC a été la première grande institution financière au Canada à établir un partenariat avec Bullfrog Power.



- Nous avons organisé la Journée de l'énergie renouvelable RBC, pendant laquelle nous avons alimenté l'intégralité de nos activités au Canada (chaque succursale, grande tour de bureaux et centre informatique) au moyen d'énergie renouvelable. De plus, nous avons fait un don de 10 000 \$ au groupe TREC Renewable Energy Co-operative pour financer des programmes éducatifs visant à faire connaître aux jeunes les perspectives de carrière dans le secteur de l'énergie renouvelable.
- En collaboration avec des partenaires, nous avons organisé, à l'intention de 80 participants, une journée d'apprentissage sur le carbone imbrûlable et les actifs

délaissés afin de leur permettre d'explorer les aspects économiques du secteur de l'énergie et de mieux comprendre tous les autres facteurs environnementaux, sociaux et économiques qui pourraient entraîner des actifs délaissés. Les participants étaient des représentants du secteur financier, du secteur pétrolier et gazier, du milieu universitaire, du secteur des technologies propres et de groupes environnementaux du Canada et d'ailleurs, et comptaient des experts en durabilité. Nos partenaires étaient Suncor et Placements NEI. Pour en savoir plus, consultez le [compte rendu de l'événement](#) (en anglais seulement).

- Nous avons mené une campagne interne de mobilisation pendant laquelle plus de 10 000 employés dans 29 pays ont accompli plus de 1,2 million de gestes positifs sur le plan du bien-être, de la protection de l'environnement et de la bonté.
- Nous avons annoncé les lauréats du troisième Concours d'écoconception evolve annuel, qui mettait les étudiants de niveau postsecondaire au défi de concevoir une bibliothèque communautaire à consommation énergétique nette nulle et à consommation efficace de l'eau. Pour en savoir plus, consultez le [site Web d'Evolve](#).
- En collaboration avec le Pembina Institute, nous avons publié un [rapport](#) (en anglais seulement) sur l'importance des coûts liés à l'emplacement d'une maison, et nous avons lancé un outil permettant d'explorer le coût global de l'accession à la propriété pour les acheteurs de maison dans la région de Toronto.
- Nous avons publié un [document](#) sur les changements climatiques et les phénomènes météorologiques extrêmes pour aider les clients à se préparer et à protéger leur habitation.

### Objectifs pour 2016

- Continuer de mener des recherches et d'organiser des activités d'apprentissage sur des sujets environnementaux émergents, comme l'économie à faibles émissions de carbone et les villes durables.
- Mener la neuvième Étude sur les attitudes des Canadiens à l'égard de l'eau annuelle et en publier les résultats.

## « Contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités. »

C'est le nouvel énoncé de notre raison d'être. L'intégration de la prospérité des collectivités à cet énoncé est significative. Elle reflète notre tradition d'engagement et de leadership à l'égard de la citoyenneté d'entreprise, qui est une source de fierté pour nos employés et un élément distinctif de notre marque. Nous voulons avoir un impact positif important et mesurable sur la société, l'environnement et l'économie au moyen de nos programmes axés sur la citoyenneté d'entreprise.

### Dans la présente section

Nos priorités	50
Soutien d'initiatives communautaires partout dans le monde	50
Projets prioritaires	51
Mesure de l'impact et renforcement des capacités	51
Participation des employés	53

# COLLECTIVITÉ

## Au-delà du présent rapport

Ce document en ligne présente notre approche de l'investissement dans la collectivité, de même que notre gouvernance, nos politiques, nos priorités et nos programmes à cet égard. Nous y décrivons également notre processus de concertation avec les parties prenantes de la collectivité et la façon dont nous mesurons notre impact.

[rbc.com/collectivites-durabilite/\\_assets-custom/pdf/About-RBC-in-the-Community-fre.pdf](http://rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/About-RBC-in-the-Community-fre.pdf)



Site Web de RBC sur les collectivités et la durabilité  
[rbc.com/collectivites-durabilite/index.html](http://rbc.com/collectivites-durabilite/index.html)



Déclaration de responsabilité publique 2015 de la Banque Royale du Canada  
[rbc.com/collectivites-durabilite/\\_assets-custom/pdf/RBC-PAS-f-2015.pdf](http://rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/RBC-PAS-f-2015.pdf)

## Nos priorités



- Soutenir des initiatives communautaires partout où nous exerçons des activités dans le monde
- Offrir un soutien substantiel aux projets prioritaires
- Mesurer l'impact de nos dons et contribuer au renforcement des capacités dans le secteur philanthropique
- Favoriser le bénévolat et la contribution des employés

## Soutien d'initiatives communautaires partout dans le monde

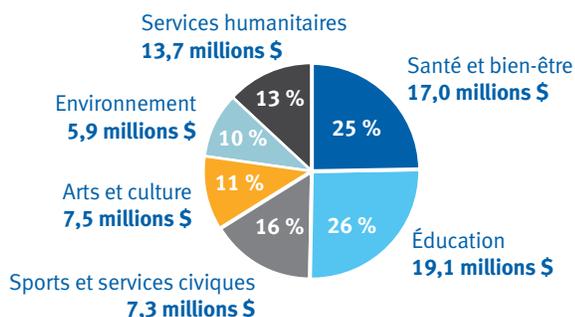
Parce qu'elle est une grande société mondiale, on attend de RBC qu'elle soutienne un vaste éventail de causes dans divers secteurs. Par nos dons, nos investissements dans la collectivité et nos commandites, nous voulons avoir un impact social et environnemental positif dans les milieux où nous exerçons des activités.

### Dons, investissements dans la collectivité et commandites (à l'échelle mondiale)

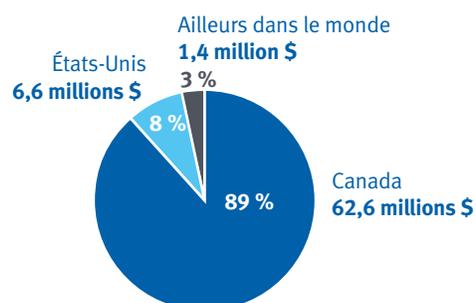
Principaux indicateurs de rendement	2015	2014	2013
Total des dons en espèces	70,6 millions \$	64,9 millions \$	61,9 millions \$
Total des investissements dans la collectivité <sup>1</sup>	12,4 millions \$	11,4 millions \$	7,4 millions \$
Total des commandites	38,5 millions \$	35,2 millions \$	35,0 millions \$
Total des dons, des investissements dans la collectivité et des commandites	121,4 millions \$	111,5 millions \$	104,3 millions \$

<sup>1</sup> Nos investissements dans la collectivité comprennent le soutien apporté au bénévolat des employés, les contributions à des organismes sans but lucratif qui ne sont pas des organismes de bienfaisance enregistrés, les dons en nature, les commandites communautaires, les activités de développement économique communautaire et la gestion des programmes d'investissement dans la collectivité.

### Dons par cause en 2015



### Dons par région en 2015



## Faits saillants de 2015

- Nous avons procédé à un examen complet de notre stratégie de citoyenneté d'entreprise et de notre portefeuille de dons afin d'accroître l'impact et l'efficacité de nos activités sociales, environnementales et philanthropiques. Ainsi, nous espérons mieux *contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités.*

## Objectifs pour 2016

- Intégrer la citoyenneté d'entreprise à notre façon de faire des affaires. Ainsi, nous ferons en sorte de faciliter la contribution de nos employés, nous transmettrons nos apprentissages pour favoriser le progrès social et environnemental, et nous améliorerons nos méthodes pour mesurer, suivre et communiquer notre impact sur la société, l'environnement et les employés.
- Choisir un important enjeu social et adopter une approche ciblée, globale et coordonnée pour nous y attaquer. Nous élaborerons cette approche en 2016.

## Soutien substantiel accordé aux projets prioritaires

En 2015, nous avons maintenu notre approche par « projets prioritaires », et appuyé cinq causes précises au moyen d'un important financement et d'autres ressources. Il s'agit de causes qui tiennent à cœur à nos clients, à nos divisions et à nos employés, dans des domaines où nous croyons être en mesure d'avoir un impact considérable sur le plan social ou environnemental. Nous avons établi, pour l'octroi de subventions au titre de nos projets prioritaires, des critères d'admissibilité précis fondés sur les résultats sociaux ou environnementaux que nous espérons produire. Nous avons aussi établi des exigences de déclaration plus rigoureuses pour ces projets comparativement à nos autres organismes de bienfaisance partenaires.

Dons au titre des projets prioritaires			
Principaux indicateurs de rendement <sup>1</sup>	2015	2014	2013
Projet Eau Bleue RBC®	5,5 millions \$	6,0 millions \$	7,0 millions \$
Projet Vive l'activité physique RBC <sup>2</sup>	1,3 million \$	1,1 million \$	S. O. <sup>3</sup>
Projet Santé mentale des enfants RBC <sup>2</sup>	4,9 millions \$	5,3 millions \$	5,6 millions \$
Projet d'activités parascolaires RBC	3,5 millions \$	3,2 millions \$	3,1 millions \$
Projet Artistes émergents RBC	4,2 millions \$	4,0 millions \$	3,1 millions \$

<sup>1</sup> Sauf indication contraire, les chiffres représentent les dons à l'échelle mondiale.

<sup>2</sup> Le Projet Vive l'activité physique RBC et le Projet Santé mentale des enfants RBC sont offerts au Canada seulement.

<sup>3</sup> Le programme n'était pas encore lancé.

## Faits saillants de 2015

### Engagement envers les enfants RBC

- Nous avons terminé la troisième année de l'Engagement envers les enfants RBC, notre promesse de 100 millions de dollars sur cinq ans. En 2015, nous avons octroyé 21,3 millions de dollars au titre du Projet d'activités parascolaires RBC, du Projet Santé mentale des enfants RBC, du Projet Vive l'activité physique RBC, du programme Lancement de carrière RBC, ainsi que de nos partenariats avec Enfants Entraide et d'autres organismes communautaires ou organismes de bienfaisance.
- Nous avons réalisé des progrès dans nos efforts visant à cerner les besoins prioritaires des enfants et des jeunes, ainsi qu'à déterminer le soutien que nous pouvons apporter pour avoir l'impact positif le plus important et mesurable possible.

- Pour une deuxième année, nous avons mené le sondage RBC sur l'optimisme des jeunes auprès d'enfants, de jeunes et de parents. Nous avons transmis les résultats à des organismes consacrés aux jeunes et nous avons utilisé les conclusions du sondage pour perfectionner notre approche dans ce domaine. Les résultats complets sont accessibles à [rbc.com/jeunes](http://rbc.com/jeunes).

### Projet Eau Bleue RBC

- Nous avons terminé la neuvième année du Projet Eau Bleue RBC, notre engagement de 50 millions de dollars sur dix ans.
- Nous avons organisé la cinquième Journée Eau Bleue RBC annuelle à l'échelle mondiale pour mobiliser les employés et contribuer à la protection de l'eau. Plus de 24 000 employés de RBC dans 26 pays ont ramassé 34 000 kg (4 525 sacs) de déchets le long des berges et dans les espaces publics, et planté plus de 175 000 semis pour protéger ou stabiliser les berges et contribuer à la gestion des eaux de ruissellement.

### Projet Artistes émergents RBC

- Nous avons appuyé des artistes émergents pour faciliter leur transition vers une carrière bien établie dans une variété de domaines artistiques. Plus de 250 artistes ont reçu des subventions depuis la création du programme.
- Nous avons revu nos critères et redéfini la tranche d'âge des personnes admissibles au Projet Artistes émergents RBC (maintenant de 18 à 35 ans).
- Nous avons établi des objectifs clairs concernant les résultats du projet. L'un de ces objectifs est d'aider les artistes à atteindre une visibilité nationale en fournissant un soutien qui dépasse le cadre financier. Nous leur offrons également des programmes de mentorat, de l'aide pour accéder à un public plus vaste et du soutien lié à l'obtention de prix et de distinctions.

### Projet Santé mentale des enfants RBC

- Nous avons peaufiné notre stratégie afin de réduire les nombreux obstacles qui empêchent les enfants, les jeunes et les familles d'obtenir les soins nécessaires au moment où ils en ont besoin.

## Mesure de l'impact et renforcement des capacités dans le secteur philanthropique

Nous voulons nous assurer que nos investissements dans la collectivité ont un impact positif sur la société et l'environnement. Conseillés par des experts, nous avons

établi des paramètres permettant de suivre la façon dont notre financement contribue au renforcement des capacités dans le secteur philanthropique. Parmi ces paramètres, on trouve la création d'emplois par les organismes de bienfaisance que nous soutenons, la participation de jeunes à la mise en œuvre des programmes, et l'établissement de partenariats entre organismes. Nous demandons aux organismes que nous soutenons de suivre ces paramètres afin que nous puissions contribuer au renforcement des capacités dans le secteur philanthropique et obtenir des renseignements sur l'impact social et environnemental de notre financement.

Nous voulons également aider ces organismes à obtenir du financement durable, à exercer leurs activités efficacement, à attirer des donateurs et des bénévoles, et à mesurer leur impact. Nous savons que la mesure de l'impact peut représenter un important défi pour certains organismes. C'est pourquoi nous offrons le plus de soutien possible aux organismes que nous soutenons pour qu'ils puissent répondre à nos exigences à cet égard. Notre objectif est de renforcer les meilleures pratiques en matière de mesure de l'impact et de rendre ce processus plus facile à gérer.

Nous poursuivons le suivi et la mesure de l'impact de nos investissements dans la collectivité. En plus d'améliorer constamment nos propres systèmes d'évaluation, nous continuons d'investir dans le renforcement des capacités de nos partenaires en leur communiquant les meilleures pratiques et en leur donnant accès à des experts.

Mesure de l'impact et renforcement des capacités		
Principaux indicateurs de rendement	2015 <sup>1</sup>	2014 <sup>2</sup>
Pourcentage des projets prioritaires assortis d'outils de collecte de données	60 %	20 %
Nombre d'emplois/de postes créés avec la contribution du financement de RBC	301	88
Enfants et jeunes <sup>3</sup> ayant participé directement à la mise en œuvre de programmes/projets financés par RBC	15 447	14 306
Nombre de partenariats établis par la collaboration grâce au financement de RBC	789	185

<sup>1</sup> Ces chiffres sont calculés selon les données communiquées par les organismes bénéficiaires des projets suivants en 2014-2015 : Projet Eau Bleue RBC, projet Artistes émergents RBC, Projet d'activités parascolaires RBC et Projet Vive l'activité physique RBC.

<sup>2</sup> Les données communiquées pour 2014 couvrent le Projet Eau Bleue RBC seulement. En 2014-2015, nous avons commencé à faire le suivi des mesures pour nos autres projets phares, ce qui explique la hausse des chiffres affichés dans la colonne de 2015.

<sup>3</sup> Enfants et jeunes de 24 ans ou moins.

## Faits saillants de 2015

### Élaboration de paramètres de mesure de l'impact

- Afin de rendre notre approche de la mesure de l'impact plus efficiente, nous avons mené des entrevues approfondies avec certains des organismes canadiens que nous soutenons pour connaître leur expérience relativement à nos exigences de mesure.
- Nous avons harmonisé nos indicateurs de réussite des projets avec les objectifs de développement durable des Nations Unies établis en 2015 et avec les normes sur l'investissement et l'information d'impact (Impact Reporting and Investment Standards – IRIS) du Global Impact Investing Network (GIIN).
- Nous avons élaboré des outils et des stratégies pour aider nos principaux organismes de bienfaisance partenaires à recueillir des données et à mesurer l'impact de leurs programmes.
- Nous avons créé des sondages pour le Projet Vive l'activité physique, le projet Artistes émergents RBC et le Projet Santé mentale des enfants RBC afin d'aider les organismes bénéficiaires à recueillir et à communiquer de l'information sur l'impact de leurs programmes.
- Pour la première fois cette année, nous avons recueilli des données sur l'impact du Projet Vive l'activité physique RBC, qui vise à améliorer le savoir-faire physique des enfants et des jeunes.
- Nous avons créé un outil de collecte de données pour aider les bénéficiaires de subvention à recueillir les données qu'ils nous transmettront.
- Pour une troisième année, nous avons recueilli des données sur l'impact du Projet Eau Bleue RBC.
- Nous avons offert des webinaires d'information aux bénéficiaires de subvention de nos projets prioritaires pour les aider à comprendre nos méthodes de mesure de l'impact.

### Renforcement des capacités

- Nous avons commandité une importante étude auprès d'organismes sans but lucratif nord-américains à propos des défis à affronter lorsqu'ils font appel à des professionnels bénévoles ou au bénévolat axé sur les aptitudes pour résoudre des problèmes de gestion précis. [Cette étude](#) aidera ces organismes à mieux gérer les attentes du secteur des sociétés privées et contribuera à améliorer l'expérience des personnes qui offrent bénévolement leurs services professionnels à un organisme de bienfaisance ou à un organisme communautaire.

## Objectifs pour 2016

### Élaboration de paramètres de mesure de l'impact

- Créer un nouveau centre d'expertise en mesure de l'impact au sein de l'équipe responsable de la citoyenneté d'entreprise.
- Mettre en œuvre les modifications cernées par l'évaluation de notre approche de la mesure de l'impact, afin de simplifier le processus de transmission d'information pour les organismes que nous soutenons.
- Communiquer les résultats globaux de la mesure de l'impact de nos projets prioritaires aux organismes à la fin de l'année visée par ces projets.
- Poursuivre le renforcement des capacités en offrant aux organismes que nous soutenons des outils d'évaluation et des renseignements sur les meilleures pratiques.

## Bénévolat et contributions des employés

Les employés et les retraités de RBC, partout dans le monde, sont des bénévoles passionnés. Nous savons que la citoyenneté d'entreprise est importante pour eux. Ils veulent que leur employeur les appuie dans leur participation aux causes qui leur tiennent à cœur, mette en œuvre des programmes et récompense la participation. Nous proposons des programmes officiels grâce auxquels il est plus facile pour eux de mettre leur temps, leur talent, leurs aptitudes et leurs ressources au profit de causes qui leur tiennent à cœur, et nous saluons leur contribution en faisant un don d'entreprise à l'organisme de bienfaisance de leur choix.

Nous ne faisons pas de suivi officiel du nombre d'heures que nos employés consacrent au bénévolat.

Bénévolat et contributions des employés			
Principaux indicateurs de rendement	2015	2014	2013
Nombre de pays où les employés participent à des programmes de bénévolat officiels commandités par RBC	24	19	14
Montant total versé en dons par l'intermédiaire de programmes officiels de reconnaissance du bénévolat des employés	3,5 millions \$	2,5 millions \$	1,8 million \$

## Faits saillants de 2015

- Nous avons mené une campagne nationale de dons en milieu de travail au Canada par laquelle les employés ont versé 15,3 millions de dollars à des organismes de bienfaisance. Nous ne faisons pas de suivi officiel des dons en milieu de travail à l'extérieur du Canada.
- Un plus grand nombre d'employés ont tiré avantage de nos programmes officiels de récompense du bénévolat des employés : le nombre de subventions octroyées pour appuyer le bénévolat individuel des employés a augmenté de 3 % par rapport à 2014, et le nombre de subventions octroyées pour appuyer l'engagement communautaire en équipe a presque doublé par rapport à 2014.
- Nous avons suscité la participation de milliers d'employés à la Course pour les enfants RBC, série d'activités de collecte de fonds que nous commanditons à Londres (Royaume-Uni), à Toronto, à Minneapolis, à Sydney (Australie), à Chicago et à Hong Kong qui a globalement permis d'amasser plus de 12 millions de dollars au profit d'organismes de bienfaisance pour enfants en 2015. À elle seule, la course de Toronto a attiré 5 862 employés de RBC, amis et membres de la famille qui ont amassé plus de la moitié des 2 millions de dollars recueillis au total.

## Objectifs pour 2016

- Créer un nouveau service de mobilisation des employés au sein de notre équipe responsable de la citoyenneté d'entreprise. Ce groupe mettra l'accent sur l'élaboration de programmes de premier ordre afin qu'il soit facile pour les employés de consacrer du temps, du talent, des aptitudes et des ressources aux causes qui leur tiennent à cœur. Il communiquera également son expertise sur la valeur de la mobilisation des employés pour l'entreprise, le parcours de l'employé et la collectivité.
- Offrir un ensemble de programmes à la fois uniformes et souples à l'échelle mondiale.
- Établir une approche officielle de bénévolat axé sur les aptitudes.
- Lancer une nouvelle plateforme technologique répondant aux besoins de nos employés à l'échelle mondiale en ce qui concerne leurs dons de bienfaisance et leurs activités bénévoles.



Parmi les marques de commerce citées dans le présent rapport figurent l'emblème du LION et du GLOBE TERRESTRE, BANQUE ROYALE DU CANADA, RBC, PROJET EAU BLEUE RBC, LANCEMENT DE CARRIÈRE RBC, STRATÉGIE RBC EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT, GÉNÉRATEUR RBC, RBC GESTION MONDIALE D'ACTIFS et RBC RÉCOMPENSES, qui sont des marques de commerce de Banque Royale du Canada, utilisées sous licence par Banque Royale du Canada ou ses filiales. <sup>†</sup> Toutes les autres marques de commerce mentionnées dans le présent rapport qui n'appartiennent pas à Banque Royale du Canada appartiennent à leur propriétaire respectif.

© Banque Royale du Canada 2016 – Tous droits réservés.

Le présent document est offert en format électronique (PDF) seulement. Notre brochure Faits saillants sur la responsabilité d'entreprise 2015 est offerte en version imprimée.

Pour faire des commentaires :

La rédactrice en chef  
Rapport sur la responsabilité d'entreprise  
Centre RBC  
155 Wellington Street West, 18th Floor  
Toronto (Ontario)  
Canada  
M5V 3K7

Adresse de courrier électronique : [corporateresponsibilityreport@rbc.com](mailto:corporateresponsibilityreport@rbc.com)

RBC also publishes this document in English.