

BANQUE ROYALE DU CANADA

Rapport sur la citoyenneté d'entreprise

2016



À PROPOS DU PRÉSENT rapport

Portée

Le présent Rapport sur la citoyenneté d'entreprise (le « rapport ») contient des renseignements fournis par la Banque Royale du Canada (« RBC », « nous », « notre », « nos » ou « la banque ») et ses filiales, sauf indication contraire. Il ne contient pas d'information sur l'acquisition de City National, qui publie un rapport distinct à ce sujet. Certains paramètres présentés ici ont des portées différentes et sont accompagnés d'une mention à cet effet. Le rapport donne un aperçu de nos priorités, de nos principaux indicateurs de rendement et des faits saillants de 2016 pour les questions liées à la citoyenneté 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 2016, ainsi que l'information sur la gouvernance et la rémunération des cadres supérieurs publiée dans la circulaire de la direction (qui se trouve à rbc.com). Le rapport s'accompagne d'une série de documents d'information sur la citoyenneté d'entreprise contenant des renseignements supplémentaires sur les politiques, les procédures et les programmes relatifs à nos priorités en la matière. Nos rapports précédents, tout comme nos documents d'information et notre Déclaration de responsabilité publique 2016, se trouvent sur notre site Web : rbc.com/collectivites-durabilite. Des renseignements complémentaires sont cités dans le rapport.

Période de déclaration

Sauf indication contraire, toutes les données et tous les exemples contenus dans le rapport portent sur les activités de l'exercice 2016 (du 1^{er} novembre 2015 au 31 octobre 2016). Dans de nombreux cas, nous avons fourni des données pour 2016 et 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, tous les montants d'argent sont exprimés en dollars canadiens. Les dollars américains et les livres sterling sont convertis au taux moyen de l'exercice 2016 (1 \$ CA = 0,746 \$ US ; 1 \$ CA = 0,609 £). Sauf indication contraire, les mesures sont exprimées en unités métriques.

Terminologie

Nos indicateurs de rendement et nos critères de mesure sont définis plus en détail dans les pieds de page.

Cadres d'information

Nous suivons l'évolution des normes et des cadres internationaux de présentation de l'information sur la citoyenneté d'entreprise, de même que les attentes de nos parties prenantes à l'égard de ces normes. La structure et le contenu du rapport s'inspirent du Global Reporting Initiative (GRI), des normes du Sustainability Accounting Standards Board (SASB) et du cadre intégré de l'International Integrated Reporting Council (IIRC).

Parties prenantes

Le rapport est destiné à toutes les parties prenantes de RBC et de ses filiales. Nos parties prenantes comprennent nos clients actuels et potentiels, nos investisseurs, 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 les organismes communautaires. La responsabilisation fait partie des valeurs clés qui constituent le fondement de notre organisation guidée par des principes. Nous croyons que nous devons rendre des comptes à nos parties prenantes sur les questions liées à la citoyenneté d'entreprise et que nous devons leur communiquer de l'information sur les sujets qui comptent pour elles. Nous croyons aussi que nos parties prenantes doivent avoir accès à des renseignements à jour dans le format qui leur convient le mieux. Ensemble, le Rapport sur la citoyenneté d'entreprise, les rapports connexes et les documents d'information forment la documentation de RBC sur les questions importantes pour nos parties prenantes en matière de citoyenneté d'entreprise.

Questions importantes en matière de citoyenneté d'entreprise

Nous déterminons les questions qui ont une grande incidence sur nos activités et qui présentent un grand intérêt pour nos parties prenantes. En retour, ces questions façonnent nos rapports sur la citoyenneté d'entreprise. Dans cette optique, nous avons réalisé en 2013 une évaluation rigoureuse de l'importance relative afin de déterminer le contenu et la structure de nos rapports sur la responsabilité et la citoyenneté d'entreprise. En 2016, nous avons effectué un examen de la documentation pour nous assurer que cette évaluation était toujours pertinente et à jour. Nous avons notamment analysé les lignes directrices et les cadres internationaux de présentation de l'information sur la citoyenneté d'entreprise, les nouvelles pratiques des chefs de file mondiaux en la matière, ainsi que les attentes des agences de notation compétentes. Cet examen a révélé que nos questions prioritaires sont toujours pertinentes. Consultez le document [À propos de la citoyenneté d'entreprise à RBC](#) pour en savoir plus.

Supervision

La responsabilité officielle de la supervision de la stratégie et de la présentation de l'information sur la citoyenneté d'entreprise fait partie du [mandat](#) respectif du Comité de gouvernance du Conseil d'administration et de notre Comité de l'information financière. De plus, des consultations trimestrielles sont menées auprès du Comité informationnel de la Citoyenneté d'entreprise, un groupe interfonctionnel qui réunit des experts de la Communication de l'information financière, du Service juridique, de la Gestion des risques mondiaux, des Relations avec les investisseurs, des Communications, des Affaires environnementales et des Ressources humaines.

Examen et assurance

Des indicateurs de rendement sélectionnés ont été vérifiés de manière indépendante par PricewaterhouseCoopers LLP (PwC). PwC a procédé à une mission d'assurance limitée pour certains indicateurs de rendement de RBC. Ces indicateurs sont accompagnés du symbole [a](#). Les résultats de la mission d'assurance limitée de PwC sont consignés dans un énoncé d'assurance (voir [page 85](#)).

Mise en garde au sujet des 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 citoyenneté d'entreprise 2016, 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 de rendement financier, nos priorités, notre vision et nos objectifs stratégiques, de même que notre impact et nos objectifs sur le plan social, économique et environnemental. 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 risques. 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 2016 ainsi

qu'à la rubrique « Gestion du risque » du rapport aux actionnaires du premier trimestre de 2017 ; l'incertitude mondiale, la décision du Royaume-Uni de se retirer de l'Union européenne, la faiblesse des prix du pétrole et du gaz, le risque lié à la cybersécurité, la lutte anti-blanchiment, l'exposition à des secteurs plus volatils, l'innovation technologique et les nouveaux concurrents du secteur de la technologie financière, la complexité croissante de la réglementation, la gestion des données, les affaires contentieuses et les pénalités administratives ; la conjoncture commerciale et économique dans les régions où nous exerçons nos activités ; l'incidence des modifications des politiques gouvernementales fiscales, monétaires et autres ; le risque fiscal et la transparence ; et 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 significatives qui sous-tendent les déclarations prospectives du présent document sont présentées à la rubrique « Vue d'ensemble et perspectives » et, pour chacun de nos secteurs d'exploitation, à la rubrique « Perspectives et priorités » de notre rapport annuel 2016, tel que mis à jour par la rubrique « Vue d'ensemble » de notre rapport aux actionnaires du premier trimestre de 2017.

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 2016, de même qu'à la rubrique « Gestion du risque » du rapport aux actionnaires du premier trimestre de 2017.

MESSAGE DU
chef de la direction

MESSAGE DU chef de la direction



La création de valeur dans un monde complexe

Comment une entreprise peut-elle créer une valeur durable dans un monde de plus en plus complexe ? Et comment mesure-t-on la valeur réelle ? La réponse est clairement énoncée dans notre raison d'être : « contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités ».

Nous sommes une entreprise définie par sa raison d'être. Par conséquent, la création de retombées sociales, et non seulement économiques, fait partie intégrante de toutes nos activités. Cette philosophie d'affaires est au cœur de notre approche en matière de citoyenneté d'entreprise.

En tant que chef de file canadien, nous avons la chance de créer une valeur sociale réelle et durable. Nous en sommes enchantés et prenons cette responsabilité très au sérieux. À titre de chef de file, nous avons un rôle essentiel à jouer pour relever les défis sociétaux à venir.

Nous nous acquittons de cette responsabilité grâce à une stratégie de citoyenneté d'entreprise fondée sur les enseignements, les enjeux et les impacts. Nous mettons l'ensemble des atouts de RBC au service de cette mission. Nous exécutons notre stratégie de citoyenneté d'entreprise de façon novatrice et nous assumons nos responsabilités.

En 2016, nous avons annoncé un nouveau projet d'envergure qui aidera les jeunes à réaliser leur plein potentiel afin de contribuer à la prospérité du Canada. Dans le cadre des célébrations du 150^e anniversaire du Canada en 2017, nous poursuivons l'objectif ambitieux d'aider les jeunes étudiants canadiens à poursuivre en toute confiance leur cheminement et à se préparer à intégrer le marché du travail. Cet investissement, qui s'inscrit dans notre tradition d'initiatives pour aider les jeunes, est l'une des meilleures façons de créer de la valeur pour notre société. Notre programme #un150quicompte montre déjà que lorsqu'on investit dans les jeunes, ils peuvent accomplir de grandes choses. Nous avons donné à de jeunes Canadiens 150 \$ qu'ils peuvent utiliser comme bon leur semble afin de poser un geste positif dans leur collectivité, et les résultats démontrent l'immense contribution qu'ils apportent. Notre stratégie jeunesse sera la pierre angulaire de nos activités visant à générer des retombées durables en mettant toutes nos ressources et nos capacités au service du changement.

Notre souci de protéger l'environnement est une autre façon de créer de la valeur. Les changements climatiques représentent l'un des problèmes les plus criants de notre époque. Nous voyons donc d'un bon œil les récentes mesures prises par le gouvernement canadien en vue d'établir un cadre de tarification du carbone qui laissera une marge de manœuvre pour les initiatives provinciales et nationales. Nous nous sommes prononcés publiquement en faveur d'un système cohérent de tarification du carbone, d'une approche d'innovation énergétique de premier ordre, et d'une stratégie transparente, reconnue et efficace de développement des infrastructures dans notre marché intérieur. Ce qui est bon pour l'environnement est aussi bon pour l'économie.

Ces exemples montrent comment nous utilisons nos forces, nos atouts et nos ressources dans l'intérêt public. Nous partageons nos innovations et les leçons que nous tirons avec les organisations à mission sociale et environnementale. Et nous tirons pleinement parti l'un de nos plus grands atouts : l'énergie, le dévouement et le savoir-faire de nos employés. Les taux de mobilisation de nos employés n'ont jamais été aussi élevés et nos collègues nous disent qu'ils sont fiers de travailler pour une entreprise qui croit foncièrement en sa raison d'être. Nous aidons nos employés à s'engager dans leur collectivité et nous effectuons des évaluations approfondies de notre impact social afin de mieux comprendre notre apport.

Comme le montre le présent rapport, nous sommes plus que jamais en mesure de créer une valeur sociale. Nous nous réjouissons à l'idée de consolider notre position de chef de file afin d'apporter une contribution réelle et durable, et de contribuer à bâtir un avenir prospère.



Dave McKay
Président et chef de la direction, Banque Royale du Canada

À propos de nous

La Banque Royale du Canada est, selon la capitalisation boursière, la plus importante banque du Canada et l'une des plus grandes banques du monde. Elle est l'une des principales sociétés de services financiers diversifiés en Amérique du Nord et offre, à l'échelle mondiale, des produits et services bancaires aux particuliers et aux entreprises, de gestion de patrimoine, d'assurance, aux investisseurs et liés aux marchés des capitaux. Notre diversification par secteur et par région nous permet d'obtenir un rendement constant et de bénéficier d'occasions de croissance. Nos employés collaborent dans l'ensemble des secteurs et des régions pour s'assurer que nos clients bénéficient pleinement de l'étendue inégalée des capacités, des conseils et des solutions de RBC.

À PROPOS DE
RBC

> 80 000

EMPLOYÉS
DANS LE
MONDE

Plus de
16 millions de

CLIENTS

38

PAYS

Le groupe **Services bancaires aux particuliers et aux entreprises** offre des services financiers aux particuliers et aux entreprises du Canada, des Antilles et des États-Unis.

Le groupe **Gestion de patrimoine** offre des solutions à des clients aisés, fortunés et très fortunés au Canada, aux États-Unis et ailleurs dans le monde. Le groupe RBC Gestion mondiale d'actifs* offre des services de gestion de placements à des clients de détail et directement à des clients institutionnels.

Le groupe **Assurances** offre une gamme complète de produits d'assurances par l'intermédiaire de ses réseaux exclusifs et de tiers distributeurs, et œuvre dans le secteur international de la réassurance.

Le groupe **Services aux investisseurs et de trésorerie** offre des services de gestion d'actifs et de trésorerie, de garde, de paiement et d'opérations bancaires aux institutions financières et aux autres investisseurs institutionnels à l'échelle mondiale.

Le groupe **Marchés des capitaux** est une banque d'investissement qui offre une expertise pointue en matière de services bancaires, de finances et de marchés des capitaux à des sociétés, des investisseurs institutionnels, des gestionnaires d'actifs et des gouvernements.

Le **Soutien général** se compose des groupes Technologie et exploitation et Services fonctionnels. Le groupe Technologie et exploitation fournit les bases technologiques et opérationnelles qui nous permettent d'offrir efficacement des produits et services à nos clients ; les Services fonctionnels, quant à eux, regroupent nos équipes des finances, des services juridiques, des ressources humaines, de la gestion des risques et des audits internes, ainsi que d'autres groupes fonctionnels.

Veuillez consulter la page 10 de notre [rapport annuel 2016](#) pour en savoir plus.

Pour obtenir une description détaillée de notre cadre opérationnel, notamment des risques importants et émergents et de nos mesures pour atténuer ces risques, veuillez consulter les pages 53 à 100 de notre [rapport annuel 2016](#).

Une stratégie gagnante

Notre stratégie est profondément enracinée dans notre engagement envers les clients et les collectivités. Notre vision et nos buts reflètent notre orientation à long terme, et nos valeurs guident nos actions au quotidien. Grâce à nos capacités, à nos forces et à notre modèle d'affaires diversifié, nous sommes en bonne position pour poursuivre notre croissance dans un contexte qui évolue rapidement.

Définie par notre raison d'être

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

Orientée vers la performance

Vision

Compter parmi les institutions financières les plus respectées et les plus florissantes au monde.

Buts



Au Canada : être le chef de file incontesté des services financiers.



Aux États-Unis : être le partenaire privilégié des grandes entreprises, des clients institutionnels et fortunés, et de leurs entreprises.



Dans certains centres financiers à l'échelle mondiale : être le partenaire de choix en services financiers grâce à notre expertise.

La clé de notre réussite



Croissance durable



Expérience client exceptionnelle



Les meilleurs talents



Simplification, agilité, innovation



Impact sur la collectivité et la société

Guidée par des principes

Valeurs

Le client avant tout

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

Collaboration

Ensemble à RBC, nous joignons nos forces pour réussir.

Responsabilisation

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

Diversité et inclusion

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

Intégrité

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

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 citoyenneté d’entreprise comme une façon de mener des affaires afin de produire un impact positif sur la société, l’environnement et l’économie.

Ce tableau illustre le lien entre nos priorités, qui sont marquées d’un  et décrites dans les différentes sections du présent rapport, et les cinq volets stratégiques de notre principe « La clé de notre réussite ». Ces priorités reposent sur une gouvernance et une intégrité sans faille.

Nos priorités et les activités connexes décrites dans le rapport nous aident à créer et à préserver une valeur à long terme, et elles montrent comment nous concrétisons notre raison d’être.

La clé de notre réussite



Croissance durable



Expérience client exceptionnelle



Les meilleurs talents



Simplification, agilité, innovation



Impact sur la collectivité et la société



Énoncé de rendement

Notre approche globale de la citoyenneté d'entreprise comprend des valeurs, des politiques, des programmes, des pratiques et des retombées. Nous avons déterminé des priorités et des principaux indicateurs de rendement (PIR) pour chacun des volets suivants : gouvernance et intégrité, valeur pour les clients, valeur pour les employés, valeur pour la société et durabilité de l'environnement. Tous les ans, nous mesurons nos progrès par rapport à nos objectifs, nous rendons compte de nos avancées, et nous perfectionnons nos paramètres afin d'améliorer la gestion de nos activités et de recueillir des données plus utiles.

Gouvernance et intégrité		2016	2015	2014
	Gouvernance responsable			
	Nombre de personnes siégeant au Conseil d'administration	15	16	15
	Pourcentage d'administrateurs indépendants	93 %	94 %	93 %
	Pourcentage d'administratrices	33 %	31 %	33 %
	Intégrité et conformité			
	Pourcentage d'employés qui lisent le Code de déontologie et s'engagent à le respecter ¹	99,2 %	99,0 %	99,1 %
	Gestion du risque			
	Pourcentage d'employés qui ont suivi la formation sur la sensibilisation au risque ¹	99,7 %	S. O. ²	S. O. ²
	Pourcentage d'employés qui ont suivi le programme de formation « Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activité terroriste »	98,8 %	98,6 %	98,6 %
	Financement responsable			
	Nombre d'évaluations détaillées du risque environnemental lié aux opérations de crédit au Canada, aux États-Unis, en Europe et dans les Antilles	1 272	1 262	1 104
	Valeur totale des évaluations du risque environnemental effectuées ³	8,6 G\$	8,2 G\$	7,9 G\$

¹ Ces cours sont obligatoires pour tous nos employés. 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 pour la réussite de ces cours dans les délais prescrits est fixé à 98 %. Ce taux tient 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 qui ne sont pas encore tenus de la suivre.

² Ce cours a été lancé en 2016.

³ Chiffres fondés sur la valeur totale de l'opération (p. ex. montant du prêt ou valeur hypothécaire) au moment de l'évaluation.

Valeur pour les clients		2016	2015	2014
✓	Satisfaction et fidélisation de la clientèle			
	Pourcentage de clients-ménages au Canada qui détiennent plusieurs produits de RBC ¹	23 % ^a	24 %	24 %
✓	Optimisation numérique			
	Pourcentage de clients qui utilisent les services en ligne (Services bancaires aux particuliers et aux entreprises)	51 %	38 %	36 %
	Pourcentage d'opérations financières effectuées à l'aide des services mobiles et en ligne	60 % ²	S. O.	S. O.
✓	Protection des données et cybersécurité			
	Pourcentage d'employés qui ont suivi le cours « Notions fondamentales en matière de protection des renseignements personnels et de risque informationnel ³ »	99,7 %	99,3 %	99,7 %
✓	Produits et services ayant un impact social ou environnemental positif			
	Exposition totale à des sociétés d'énergie renouvelable ⁴	3,3 G\$	3,4 G\$	2,8 G\$
	Valeur des obligations vertes ayant fait l'objet d'une prise ferme par RBC	2,3 G\$	3,5 G\$	1,6 G\$
	Volume des crédits de carbone négociés par l'intermédiaire du groupe Échange de droits d'émission de carbone de RBC Marchés des Capitaux ⁵ (mesuré en tonnes d'équivalent dioxyde de carbone, ou t éq. CO ₂)	96 millions	165 millions	243 millions
	Investissements dans le logement abordable par le Groupe sur l'équité en matière de crédit d'impôt de RBC Capital Markets (\$ US)	805 M\$	628 M\$	721 M\$
✓	Investissements socialement responsables			
	Valeur totale des investissements socialement responsables sous gestion des sociétés membres de RBC ⁵	4,7 G\$	4,3 G\$	3,8 G\$
✓	Littératie financière			
	Montant investi dans des programmes de littératie ou d'éducation financière ⁶	2,2 M\$	1,7 M\$	1,4 M\$

^a PwC a procédé à une mission d'assurance limitée concernant ce paramètre. Reportez-vous à l'énoncé d'assurance limitée à la [page 85](#).

¹ Selon l'enquête Canadian Financial Monitor d'Ipsos Reid. Les chiffres de 2015 et de 2014 ont été retraités par rapport à l'an dernier afin de montrer les résultats de tout l'exercice aux fins de comparaison.

² Les données représentent seulement les résultats des Services bancaires aux particuliers et aux entreprises et du secteur Assurances.

³ Ces cours sont obligatoires pour tous nos employés. 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 pour la réussite de ces cours dans les délais prescrits est fixé à 98 %. Ce taux tient 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 qui ne sont pas encore tenus de la suivre.

⁴ Calculé en fonction des montants autorisés. L'exposition totale de RBC en cas de défaut dans le secteur de l'énergie renouvelable est de 1,57 milliard de dollars ; ce montant est compris dans le montant brut du risque de crédit pour le secteur de l'énergie (tableau 47 du [rapport annuel](#)). Pour connaître la définition des types d'exposition au risque, reportez-vous à la page 235 du [rapport annuel 2016](#) de RBC. 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.

⁵ Actifs sous gestion de RBC détenus au 31 octobre par des clients au portefeuille desquels des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) sont appliqués. Allez à [fonds.rbcgma.com/solutions-de-placement/investissement-socialement-responsable/index.html](#) pour en savoir plus.

⁶ Comprend les dons versés à des initiatives de littératie financière ainsi qu'une commandite de 250 000 \$ appuyant le programme Unis pour agir de l'organisme UNIS, qui comprend Tout s'additionne, notre programme de littératie financière destiné aux jeunes. Ne comprend pas les initiatives de littératie financière offertes par l'intermédiaire du Centre d'expertise RBC ou de nos secteurs d'activité.

	Valeur pour les employés	2016	2015	2014
✓	Mobilisation des employés			
	Taux de participation au Sondage d'opinion des employés	92 %	90 %	88 %
	Indice de mobilisation des employés ¹	85 %	85 %	84 %
	Pourcentage d'employés qui sont fiers de faire partie de RBC ²	95 % ^a	95 %	94 %
	Durée en poste moyenne des employés de RBC	11 ans	11 ans	11 ans
✓	Connaissances, aptitudes, croissance professionnelle et travail enrichissant			
	Total des investissements directs et indirects dans la formation et le développement de carrière	184,5 M\$	178,2 M\$	156,1 M\$
	Total investi par employé dans la formation et le perfectionnement	2 360 \$	2 294 \$	2 004 \$
	Nombre total d'heures de formation avec instructeur et de formation en ligne	1,3 million	1,2 million	1,1 million
✓	Rémunération et avantages sociaux concurrentiels			
	Montant total affecté à la rémunération et aux avantages sociaux à l'échelle mondiale	12,2 G\$	11,6 G\$	11,0 G\$
✓	Diversité et inclusion³			
	Pourcentage de femmes	61 %	62 %	63 %
	Pourcentage de femmes occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur	46 % ^a	46 %	46 %
	Pourcentage de femmes occupant un poste de haute direction	41 %	39 %	38 %
	Pourcentage de membres des minorités visibles ⁴	33 %	33 %	32 %
	Pourcentage de membres des minorités visibles ⁴ occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur	34 %	33 %	32 %
	Pourcentage de membres des minorités visibles ⁴ occupant un poste de haute direction	16 %	15 %	16 %
	Pourcentage de personnes handicapées ⁵	4 %	4 %	5 %
	Pourcentage d'Autochtones ⁵	1 %	1 %	1 %

^a PwC a procédé à une mission d'assurance limitée concernant ce paramètre. Reportez-vous à l'énoncé d'assurance limitée à la [page 85](#).

¹ La mobilisation est une mesure de l'adhésion, de l'engagement et de l'habilitation, comme le montrent les réponses à certaines questions du Sondage annuel d'opinion des employés.

² Résultats fondés sur les réponses au Sondage d'opinion des employés.

³ 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 divergences entre les définitions juridiques et les restrictions législatives dans les différents pays et territoires, 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.

⁴ 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.

⁵ D'après les renseignements déclarés volontairement par les employés.

Valeur pour la société	2016	2015	2014
 Valeur économique directement générée et distribuée¹			
Valeur économique distribuée	26,6 G\$	24,7 G\$	23,3 G\$
 Approvisionnement responsable			
Valeur des biens et services achetés à l'échelle mondiale	7,5 G\$	7,6 G\$	6,9 G\$
 Inclusion financière			
Vous trouverez les PIR relatifs à cette priorité dans notre Déclaration de responsabilité publique 2016 .			
 Impact sur la collectivité et la société			
Dons en espèces	77,0 M\$	70,6 M\$	64,9 M\$
Investissements dans la collectivité ²	14,1 M\$	12,4 M\$	11,4 M\$
Initiatives commerciales ³	55,1 M\$	38,5 M\$	35,2 M\$
Vous trouverez à la page 64 des paramètres propres à notre domaine prioritaire pour les impacts sociaux et environnementaux.			
Nombre de partenariats ⁴ établis par la collaboration grâce au financement de RBC	1 978	789	185
Nombre de nouveaux emplois (à temps plein ou à temps partiel) créés avec la contribution du financement de RBC	705	301	88
Capital du fonds Générateur RBC ⁵ octroyé annuellement à des sociétés à but lucratif en phase de démarrage qui s'attaquent aux problèmes sociaux et environnementaux	1,5 M\$	0,7 M\$	1,4 M\$
Nombre d'entrepreneurs à vocation sociale aux capacités améliorées ⁵	888	1 019	360
Montant total versé en dons par l'intermédiaire de programmes officiels de reconnaissance du bénévolat des employés ⁶	4,2 M\$	3,5 M\$	2,5 M\$
Nombre d'heures de bénévolat effectuées par les employés qui ont pris part aux programmes officiels de subvention pour bénévolat de RBC ⁶	209 160	140 504	123 207
Nombre d'employés qui ont déclaré avoir pris part aux programmes officiels de subvention pour bénévolat de RBC ⁶	15 652	13 476	9 527

¹ Cette information renvoie à la section « Disclosure 201-1 » du document *GRI 201: Economic Performance*. 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.

² 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.

³ Selon la définition du London Benchmarking Group, les « initiatives commerciales » désignent les activités dans la collectivité généralement menées par des services commerciaux pour favoriser directement la réussite de l'entreprise et promouvoir son image de marque et d'autres politiques, en partenariat avec des organismes de bienfaisance ou communautaires.

⁴ Relations établies par les organismes bénéficiaires par l'intermédiaire d'un projet/programme de collaboration avec des organismes sans but lucratif, des organismes de bienfaisance, des établissements universitaires, des organismes communautaires, des écoles, etc. Ce chiffre ne comprend pas la relation de financement que RBC a établie avec les organismes bénéficiaires.

⁵ « 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.

⁶ Comprend les heures de bénévolat en dehors du travail déclarées par les employés dans le monde.

Durabilité environnementale ¹		2016	2015	2014
	Réduction de l'empreinte écologique			
	Émissions totales de gaz à effet de serre (tonnes éq. CO ₂)	132 663	136 426	144 244
	Consommation totale d'énergie (MWh)	593 448	617 219	624 100
	Consommation de papier à l'interne (tonnes)	2 518	2 536	2 623
	Locaux certifiés LEED (m²)	613 553	427 937	226 791
	Taux de détournement des déchets électroniques	99 %	99 %	99 %
	Intensité de la consommation d'eau (m³/m²)	0,89	0,72	0,74
	Promotion de la durabilité environnementale			
	Montant versé à des organismes de bienfaisance dans le monde ²	7,8 M\$	5,9 M\$	6,3 M\$

¹ Certains des principaux indicateurs de rendement figurent dans ce tableau. Consultez le chapitre « Durabilité environnementale » ([page 72](#)) pour obtenir la liste complète des PIR liés à l'environnement.

² Les chiffres présentés ici sont compris dans le montant de 91,1 millions de dollars de dons en espèces et d'investissements dans la collectivité présentés à la [page 16](#).



Prix et distinctions

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 au respect de nos valeurs, à la qualité et à la mobilisation de notre effectif, et au maintien d'un niveau élevé de satisfaction de la clientèle. En 2016, nous avons remporté les prix suivants :

- Membre du Dow Jones Sustainability North America Index
- Membre de l'indice FTSE4Good
- Mention dans la liste des 100 sociétés championnes du monde du développement durable selon Corporate Knights
- Mention dans la liste des 50 meilleures entreprises citoyennes du Canada selon Corporate Knights

Des prix liés à des thèmes particuliers sont aussi mentionnés dans d'autres chapitres.

GOUVERNANCE ET intégrité

À RBC, tous les employés partagent la responsabilité d'agir non seulement efficacement, mais surtout à bon escient. L'intégrité accroît la solidité et la stabilité de RBC et nous aide à contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités. Ensemble, nous évaluons et mesurons le risque pour pouvoir exploiter les bonnes occasions, mais aussi pour protéger notre entreprise, sa position concurrentielle et sa réputation afin de créer une valeur à long terme pour nos employés, nos clients et nos investisseurs.

— Mark Hughes, chef de la gestion du risque du Groupe

L'intégrité fait partie de nos valeurs

La gouvernance et l'intégrité forment la base d'une entreprise responsable. Nous prenons des mesures et suivons des procédures et politiques afin de respecter les normes les plus élevées en matière de comportement éthique et de transparence. C'est ainsi que nous méritons la confiance de nos clients et de nos partenaires communautaires et que nous assumons notre responsabilité auprès de toutes nos parties prenantes. Notre Conseil d'administration joue un rôle actif auprès de l'équipe de direction pour s'assurer que notre gestion de la stratégie, du talent et du risque appuie efficacement la recherche d'occasions de croissance et la création de valeur à long terme.

NOS PRIORITÉS



Nos priorités

- Gouvernance responsable
- Intégrité et conformité
- Gestion du risque
- Financement responsable

Les programmes, les politiques et les pratiques concernant la gouvernance et l'intégrité se trouvent à rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/about-governance-integrity.pdf

Gouvernance responsable

Notre Cadre de la gouvernance présente un aperçu de notre structure, de nos politiques et de nos pratiques de gouvernance et décrit les principes de base qui guident notre approche de la gouvernance. Nous croyons que la bonne gouvernance est un élément essentiel d’une culture d’entreprise éthique qui permet d’inspirer confiance et de créer de la valeur pour toutes les parties prenantes. Nous renforçons constamment les pratiques de gouvernance de notre entreprise en mettant l’accent sur 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.

Comme l’indique son mandat, le Comité de la gouvernance est le comité chargé de recommander au Conseil la candidature de personnes compétentes pour devenir administrateurs. Ce comité supervise le processus annuel d’évaluation de l’efficacité du Conseil. Il est chargé de conseiller le Conseil dans l’application des principes de gouvernance, de suivre l’évolution de la gouvernance et d’adapter les pratiques exemplaires aux besoins et à la situation de RBC. Il veille également à superviser notre approche en matière d’affaires réglementaires et gouvernementales et de citoyenneté d’entreprise.

À sa réunion de décembre 2015, le Conseil a approuvé, sur recommandation du Comité de la gouvernance, le Cadre d’évaluation de l’efficacité des administrateurs¹ amélioré, qui correspond aux priorités du Conseil et des comités pour l’année à venir et reflète notre promesse d’amélioration continue, à la fois sur le plan organisationnel et individuel.

Nous sélectionnons des candidats indépendants en fonction de leur jugement, de leur expertise commerciale et professionnelle, de leur expérience internationale, de leurs antécédents sur le plan des réalisations et du rendement, de leur lieu de résidence et de leur connaissance des secteurs géographiques présentant un intérêt stratégique pour nous. Les exigences envers les administrateurs, nouveaux et actuels, au chapitre des aptitudes, de l’engagement et de la conduite sont indiquées dans notre Cadre d’évaluation de l’efficacité des administrateurs. Comme il est indiqué dans son mandat, le Comité de la gouvernance privilégiera la diversité, et notamment la mixité, lors de l’évaluation des candidatures à titre de membre du Conseil.

Principaux indicateurs de rendement	Cible	2016	2015	2014
Nombre de personnes siégeant au Conseil d’administration	Sans objet	15	16	15
Pourcentage d’administrateurs indépendants	Grande majorité ²	93 %	94 %	93 %
Pourcentage d’administratrices	> 30 % ³	33 %	31 %	33 %

Faits saillants de 2016

- Nous avons dépassé notre objectif de représentation des femmes au Conseil d’administration, fixé à 30 %.
- Les actionnaires ont voté à 95,7 % en faveur de notre approche 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.

¹ Présenté à la page 47 de la [circulaire de la direction 2016](#).
² Grande majorité selon la définition de la [Politique sur l’indépendance des administrateurs](#) de RBC.
³ Voir la page 45 de notre [circulaire de la direction 2016](#).

Intégrité et conformité

Notre entreprise est guidée par des principes, c'est-à-dire que nous appliquons des principes, des politiques et des procédures favorisant l'intégrité et la conformité aux lois et aux règlements applicables. Le Code de déontologie de RBC (le « code ») reflète nos valeurs, plus particulièrement l'intégrité, et définit notre façon de faire des affaires. De plus, le code présente un sommaire des exigences juridiques et réglementaires des territoires où nous exerçons des activités. Le code est appuyé par des politiques et des contrôles internes qui abordent plus en détail ces exigences de conformité et nos propres attentes. L'adhésion au code démontre notre engagement envers les autorités auxquelles nous sommes assujettis et forme la base de toutes nos relations professionnelles. Tous les employés et les contractuels doivent lire le code au moment de leur embauche et chaque année par la suite, et s'engager à le respecter. Tout manquement aux dispositions du code ou d'autres politiques et procédures de l'entreprise entraîne des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement et peut avoir une incidence sur la rémunération liée au rendement. De plus, dans leur évaluation du rendement et leurs décisions concernant la rémunération, les gestionnaires tiennent compte des responsabilités relatives au risque et des comportements éthiques.

INTÉGRITÉ ET CONFORMITÉ

GOUVERNANCE ET intégrité

Principaux indicateurs de rendement	Cible	2016	2015	2014
Pourcentage d'employés qui lisent le Code de déontologie et s'engagent à le respecter ¹	98,0 %	99,2 %	99,0 %	99,1 %

Faits saillants de 2016

- 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 2016, 2 873 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 poursuivi le renforcement du programme de prévention de la corruption déployé à l'échelle de l'entreprise en tenant compte du resserrement de la surveillance de la corruption par les autorités de réglementation mondiales et de la hausse correspondante des mécanismes d'application de la loi. Un élément clé du programme est notre Évaluation du risque d'entreprise et du contrôle. Nous avons amélioré cette dernière en 2016 pour nous assurer qu'elle continue d'adhérer aux meilleures pratiques en matière de gestion des risques mondiaux et qu'elle se conforme à la nouvelle norme ISO 37001 – Systèmes de management anti-corruption. Les résultats de l'Évaluation du risque d'entreprise et du contrôle 2016 serviront à établir les initiatives de prévention de la corruption mises en œuvre par RBC en 2017 de façon proportionnelle au risque.

¹ Ces cours sont obligatoires pour tous nos employés. 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 pour la réussite de ces cours dans les délais prescrits est fixé à 98 %. Ce taux tient 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 qui ne sont pas encore tenus de la suivre.

Faits saillants de 2016 (suite)

- Nous avons pris des mesures pour nous préparer à la nouvelle réglementation sur les abus de marché de l'Union européenne, qui est entrée en vigueur en juillet 2016. Notamment, nous offrons de la formation en ligne à tous les employés de l'Union européenne, nous avons mis à jour les politiques existantes et élaboré une nouvelle politique sur les recommandations de placement, et nous avons accru la surveillance des opérations et des ordres pour couvrir un éventail plus vaste de produits et tenir compte des changements technologiques relativement aux listes d'initiés.
- Nous avons mis en œuvre le nouveau cadre réglementaire régissant les hauts dirigeants au Royaume-Uni, qui porte sur la responsabilité individuelle, pour RBC Europe Ltd. et la succursale de RBC à Londres. Cette mise en œuvre nécessitait la formation et l'inscription des personnes concernées. Les processus de RH ont été modifiés pour gérer ce cadre réglementaire de manière continue.

Objectifs pour 2017

- Respecter les exigences de la *Modern Slavery Act* du Royaume-Uni en matière de chaîne logistique et d'activités commerciales en publiant notre document d'information en avril 2017.



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. 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.

Principaux indicateurs de rendement	Cible	2016	2015	2014
Pourcentage d'employés qui ont suivi la formation sur la sensibilisation au risque ^{1,2}	98,0 %	99,7 %	S. O.	S. O.
Pourcentage d'employés qui ont suivi la formation sur la lutte anti-blanchiment et la lutte contre le financement d'activité terroriste ²	98,0 %	98,8 %	98,6 %	98,6 %

Faits saillants de 2016

- Nous n'avons subi aucune perte significative liée au risque opérationnel (voir page 94 de notre [rapport annuel 2016](#)).
- Nous avons lancé à l'échelle de RBC notre curriculum révisé sur la gestion du risque comprenant des modules d'apprentissage sur l'approche intégrée de la gestion du risque et la gestion des risques opérationnels à l'intention des employés, qui sont notre première ligne de défense¹.
- Nous avons procédé, par l'intermédiaire du Comité de gestion du risque du Conseil, à la mise à jour annuelle de notre cadre de gestion du risque réputationnel pour mieux nous adapter aux changements qui surviennent dans notre entreprise et notre secteur.
- Nous avons passé en revue notre politique qui restreint les relations bancaires avec des entreprises d'armement, d'équipement ou de matériel militaires afin d'évaluer la nécessité d'élargir les exigences de cette politique.

Objectifs pour 2017

- Finaliser et instaurer à l'échelle de l'entreprise une nouvelle politique sur les relations bancaires avec des entreprises d'armement, d'équipement ou de matériel militaires pour nous assurer que ces relations respectent les principes reflétés dans nos valeurs, notre Code de déontologie et nos politiques. La portée actuelle de la politique, qui couvre le financement, sera élargie par l'ajout des activités de banque d'investissement.
- Fournir aux gestionnaires des ressources de perfectionnement sur la création d'un milieu de travail incitant les employés à signaler les risques potentiels dont ils prennent connaissance.
- Obtenir des résultats constamment positifs à la section du Sondage d'opinion des employés (SOE) qui porte sur la culture de risque.

¹ Ce cours a été lancé auprès des employés en 2016.

² Ces cours sont obligatoires pour tous nos employés. 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 pour la réussite de ces cours dans les délais prescrits est fixé à 98 %. Ce taux tient 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 qui ne sont pas encore tenus de la suivre.

³ Pour en savoir plus sur la gestion du risque d'entreprise, reportez-vous aux pages 56 à 61 de notre [rapport annuel 2016](#).

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.

Principaux indicateurs de rendement	2016	2015	2014
Nombre d'évaluations détaillées du risque environnemental lié aux opérations de crédit au Canada, aux États-Unis, en Europe et dans les Antilles	1 272	1 262	1 104
Valeur totale des évaluations du risque environnemental effectuées ¹	8,6 G\$	8,2 G\$	7,9 G\$

Faits saillants de 2016

- Nous avons intégré l'équipe Gestion des risques environnementaux et sociaux, faisant partie de la division Citoyenneté d'entreprise, à la Gestion des risques du Groupe, car nous reconnaissons l'importance de la gestion des risques environnementaux et sociaux dans notre approche intégrée de la gestion du risque.
- Nous avons mené plus de 1 270 évaluations détaillées du risque environnemental relativement à des opérations de crédit totalisant 8,6 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 leurs avocats, et des recommandations de mesures correctives.
- Nous avons procédé à l'examen et au regroupement de nos politiques sur la gestion du risque environnemental pour les prêts au secteur multirésidentiel, les hypothèques commerciales et les marchés commerciaux ainsi que le crédit agricole au Canada.
- Nous avons maintenu et appuyé la mise en œuvre efficace de nos politiques sur la gestion des risques environnementaux et sociaux.
- Nous avons mis en œuvre les Principes d'Équateur et produit de l'information à ce sujet 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.

¹ Chiffres fondés sur la valeur totale de l'opération (p. ex. montant du prêt ou valeur hypothécaire) au moment de l'évaluation.

Objectifs pour 2017

- Évaluer la progression des risques liés aux changements climatiques, y compris les effets de la situation météorologique changeante, la transition vers une économie propre et la réglementation émergente concernant la tarification du carbone. Nous évaluerons également l'information à fournir sur le risque lié au climat dans les documents de nature financière que nous produisons.
- Évaluer les risques environnementaux et sociaux émergents et y sensibiliser les employés, et peaufiner notre Cadre de gestion des risques environnementaux et sociaux.
- Finaliser et instaurer une politique sur la gestion des risques environnementaux et sociaux pour les services à la petite entreprise et les services commerciaux au Canada. Cela comprendra une formation offerte aux agents des prêts et aux gestionnaires du risque pour appuyer la mise en œuvre efficace de la politique.
- Passer en revue et mettre à jour notre politique sur la gestion des risques environnementaux et sociaux qui s'applique à toute l'entreprise et celle qui s'applique plus précisément aux projets afin d'appuyer notre engagement envers les Principes d'Équateur.



Prix et distinctions

- Meilleure gouvernance d'entreprise – International
(Corporate Governance Awards 2016 du magazine *Corporate Secretary*)
- Prix d'excellence en gouvernance Peter Dey 2016 remporté par Kathleen Taylor,
présidente du Conseil de RBC
(Excellence in Governance Awards 2016 de l'organisme Governance Professionals of Canada)
- Meilleure approche en matière d'efficacité opérationnelle du Conseil et de ses comités
(Excellence in Governance Awards 2016 de l'organisme Governance Professionals of Canada)

Au-delà du présent rapport

Ces documents en ligne fournissent des renseignements sur les politiques, les programmes et les pratiques liés à la gouvernance d'entreprise, à la rémunération des membres de la Haute direction, aux codes de déontologie, à la gestion du risque, au maintien des opérations, à la gestion de crise et à la concertation des parties prenantes.

- Rapport annuel : rbc.com/investorrelations/pdf/ar_2016_f.pdf
- Circulaire de la direction de la Banque Royale du Canada : rbc.com/investisseurs/pdf/2016frenchproxy.pdf
- Rapport de l'Ombudsman : rbc.com/ombudsman-f/pdf/2016report.pdf
- Site Web sur la gouvernance d'entreprise à RBC : rbc.com/gouvernance/



VALEUR POUR LES clients

VALEUR POUR LES
clients

Nous savons depuis toujours que nos valeurs sont importantes pour nous assurer la fidélité de nos clients, et que la confiance se gagne à chaque interaction avec eux et avec les gens de la collectivité. Nous sommes guidés par notre raison d'être : contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités.

La façon dont les clients veulent être servis n'a jamais changé aussi rapidement. Nous devenons donc une Banque relationnelle à l'ère numérique^{MC} afin de mieux répondre aux besoins des clients au moment, à l'endroit et de la façon qui leur conviennent. Nous nous efforçons de fournir aux clients des solutions qui leur procurent une réelle valeur ajoutée et nous veillons toujours à offrir une Expérience client exceptionnelle.

— Jennifer Tory, chef de groupe, Services bancaires aux particuliers et aux entreprises

« Le client avant tout » fait partie de nos valeurs

Qu'entend-on par « Le client avant tout » ? C'est la promesse fondamentale que nous faisons à nos clients, celle de toujours faire passer leurs intérêts avant les nôtres afin de bâtir des relations durables. Nous nous efforçons d'écouter nos clients avec empathie, de comprendre leurs besoins et de leur offrir des conseils et des solutions qui correspondent à ces besoins. Nous les servons au mieux lorsque nous nous employons à leur offrir une valeur et une expérience exceptionnelles. À preuve, nous nous sommes classés au premier rang des cinq grandes banques canadiennes en matière de satisfaction de la clientèle selon l'enquête 2016 de J.D. Power sur les services bancaires de détail au Canada.

NOS PRIORITÉS



Nos priorités

- Satisfaction et fidélisation de la clientèle
- Optimisation des technologies numériques
- Protection des données et cybersécurité
- Produits et services ayant un impact social ou environnemental positif
- Investissements socialement responsables
- Littératie financière

Vous trouverez les programmes, les politiques et les pratiques concernant la valeur pour les clients au [rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/about-value-clients.pdf](https://www.rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/about-value-clients.pdf)

VALEUR POUR LES
clients



Satisfaction et fidélisation de la clientèle

La réussite à long terme de notre entreprise repose sur la confiance, qui se mesure par notre efficacité à satisfaire et à fidéliser nos clients. Nous évaluons notre capacité à satisfaire nos clients par des études visant à comprendre leurs besoins et les facteurs qui contribuent à les satisfaire. Pour déterminer notre compétitivité et la fidélité de notre clientèle, nous comparons notre Expérience client à celle de nos principaux concurrents et évaluons la portée de nos relations d'affaires avec nos clients. C'est donc dire que nous mesurons la satisfaction et la fidélisation de la clientèle en fonction des besoins des clients, qui peuvent varier d'un secteur à l'autre. Nous croyons que la portée de nos relations avec les clients, comme en témoignent les indicateurs ci-dessous, démontre que nous gagnons leur confiance et leur loyauté en leur offrant des produits et des services qui répondent à leurs besoins.

SATISFACTION ET FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE

Principaux indicateurs de rendement	2016	2015	2014
Pourcentage de clients-ménages au Canada qui détiennent plusieurs produits de RBC (comptes transactionnels, produits de placement et produits de prêt) ¹	23 % ^a	24 %	24 %
Moyenne des pairs ²	17 %	17 %	17 %

Faits saillants de 2016

Services bancaires canadiens

- Nous nous sommes classés au premier rang des cinq grandes banques canadiennes en matière de satisfaction de la clientèle selon l'enquête 2016 de J.D. Power sur les services bancaires de détail au Canada.
- Nous avons reçu 12 Prix des Meilleurs services bancaires d'Ipsos sur 13 (contre 6 sur 13 en 2015), y compris dans les catégories de la probabilité de recommandation, du rapport qualité-prix, des services bancaires mobiles et des services bancaires en ligne³.
- RBC est devenue la première institution financière canadienne à faire des sondages en ligne, au lieu de sondages téléphoniques, pour connaître l'avis de ses clients sur leurs interactions en succursale et avec le Centre de conseils.
- La satisfaction globale de la clientèle quant à la résolution des plaintes est restée stable.
- Nous avons résolu 93 % des plaintes au premier point de contact grâce à nos employés de première ligne. Il s'agit d'une hausse de 2 % par rapport à 2015 que nous attribuons à notre souci de donner à nos employés qui traitent avec la clientèle les moyens de régler eux-mêmes les plaintes.

^a PwC a procédé à une mission d'assurance limitée concernant cet indicateur. Reportez-vous à l'énoncé d'assurance de PwC à la [page 85](#).

¹ Selon l'enquête Canadian Financial Monitor d'Ipsos Reid menée auprès de 12 000 ménages canadiens chaque année. Données fondées sur les résultats de RBC pour l'exercice. RBC comprend les Services bancaires aux particuliers et aux entreprises et la Gestion de patrimoine. Les chiffres de 2015 et de 2014 ont été retraités afin de montrer les résultats de tout l'exercice aux fins de comparaison.

² Les pairs comprennent BMO, Banque Scotia, CIBC et TD.

³ Pour l'indice CSI, Ipsos interroge tous les ans environ 45 000 clients pour connaître leur degré de satisfaction envers les principales banques.

Faits saillants de 2016 (suite)

- Nous avons résolu 75 % des plaintes en cinq jours ouvrables ou moins et plus de 99 % des plaintes en 30 jours ou moins. Notre Centre des relations clientèle n'a eu à résoudre que 28 000 plaintes. Il s'agit d'une baisse de 39 % que nous attribuons aussi à notre souci de donner à nos employés qui traitent avec la clientèle les moyens de régler eux-mêmes les plaintes. Pour en savoir plus, consultez le [rapport 2016 de l'Ombudsman de RBC](#).

Assurances

- Pour évaluer la satisfaction de la clientèle, nous avons remplacé la probabilité de recommandation (PR) par le taux net de recommandation (TNR). Le TNR, en effet, permet en principe de mieux mesurer la fidélité et la satisfaction de la clientèle.
- Nous avons mis à l'essai une nouvelle méthode de sondage en ligne pour mesurer la satisfaction de la clientèle. Nous avons ainsi obtenu un taux de réponse de 44 %, alors que la moyenne du secteur est de 4 ou 5 %.

Objectifs pour 2017

Services bancaires canadiens

- Améliorer encore davantage les taux de résolution au premier point de contact.
- Améliorer l'Expérience client, promouvoir l'utilisation des modes de prestation numériques et veiller au perfectionnement des compétences de nos employés.
- Accroître notre avance au chapitre de la portée des relations en investissant dans l'analyse de données, l'intelligence artificielle et le marketing numérique, et en lançant une « nouvelle meilleure offre » sur le marché. Cette « nouvelle meilleure offre » est axée sur des produits et services fondés sur les besoins, et non sur l'offre. Voici quelques exemples de ce que nous ferons :
 - Utiliser les enseignements tirés d'une nouvelle analyse sous tous les angles des données clientèle.
 - Segmenter la clientèle par préférences, par type de relation et par marché, selon une approche thématique.
 - Accélérer la mise en marché des nouveaux produits et services en condensant le temps d'analyse et d'exécution.
 - Procurer aux clients une valeur ajoutée grâce à une évaluation juste et ponctuelle des besoins.

Assurances

- Offrir de la formation et améliorer les processus afin d'accroître la satisfaction et la fidélisation de la clientèle.
- Envisager de nouvelles méthodes de consultation des clients afin de mieux comprendre leurs besoins et leurs attentes.

Libérer le potentiel des jeunes : succursale du campus de l'Université McMaster

Dans le cadre d'une collaboration sans précédent avec l'équipe du Sud-ouest de l'Ontario et le centre des sports et loisirs de l'Université McMaster, nous avons lancé cet automne sur le campus de l'Université McMaster un type de succursale inédit qui démontre notre volonté d'offrir aux étudiants et aux jeunes de l'information et des conseils qui amélioreront leur bien-être financier. Cette nouvelle succursale a pour but premier d'accroître les connaissances financières des étudiants et de permettre aux jeunes de compter sur un conseiller de confiance tout au long de leurs études postsecondaires. Elle constitue également un excellent exemple des moyens novateurs que nous prenons pour créer des liens avec des clients importants, comme les étudiants, en nous établissant dans leur milieu. Les étudiants nous disent qu'ils ont grandement besoin de ces services. Nous leur offrons donc des outils en ligne et des conseils en personne pour les aider à gérer leurs finances, à atteindre leurs objectifs et à satisfaire leurs besoins.

Optimisation numérique

L'innovation est au cœur de la stratégie de RBC. Nous devenons une banque relationnelle à l'ère numérique et nous changeons nos façons de travailler. Nous collaborons aussi avec une foule de partenaires dans notre exploration des nouvelles technologies, et nous investissons dans l'écosystème numérique pour favoriser la prospérité et la réussite économique du Canada. En 2016, nous nous sommes concentrés sur ce qui suit :

- Offrir une expérience exceptionnelle et sûre au moment, à l'endroit et de la façon qui conviennent aux clients.
- Utiliser les modes de prestation numériques pour mieux comprendre nos clients afin de pouvoir leur offrir des solutions qui correspondent à leurs préférences.
- Numériser nos produits existants, mais aussi repenser notre façon d'offrir nos services et nos conseils.

Principaux indicateurs de rendement	2016	2015	2014
Pourcentage de clients qui utilisent activement les services financiers en ligne ¹	51 %	38 %	36 %
Pourcentage d'opérations financières effectuées à l'aide des services mobiles et en ligne	60 % ²	S. O.	S. O.

Faits saillants de 2016

Services bancaires aux particuliers et aux entreprises

- Nous avons servi 5,2 millions de clients actifs sur nos plateformes en ligne et mobiles, et nous continuons d'investir dans la numérisation de notre Expérience client pour accélérer le service et simplifier les processus.
- RBC est devenue membre du premier groupe interbancaire de paiements mondiaux utilisant la technologie de registre des transactions, et a utilisé cette technologie pour améliorer la fonctionnalité de son programme de fidélisation RBC Récompenses*.
- Nous avons lancé l'appli RBC Récompenses en octobre 2016 dans le cadre de nos efforts pour développer des solutions numériques utiles et intuitives pour nos clients. L'appli permet aux clients de vérifier leur solde de points RBC Récompenses et d'échanger ceux-ci contre des produits offerts au titre du programme.
- RBC est devenue la première banque canadienne à offrir les virements *Interac*[†] gratuits pour tous les comptes de chèques de particulier.

- RBC est devenue la première institution financière nord-américaine à offrir dans ses succursales une application vidéo qui permet de communiquer en temps réel dans plus de 200 langues.
- Nous avons implanté la plateforme de décaissement, un nouveau système qui permet de verser plus rapidement les fonds aux clients qui contractent une hypothèque et qui met en contact toutes les parties prenantes de l'opération, y compris les avocats et les notaires.
- Nous avons lancé l'offre AJOUTER, qui permet aux clients dont la Marge de Crédit Royale[®] a été préapprouvée d'établir leur compte en seulement quatre clics, sans remplir de formulaire ni se présenter en succursale.
- Nous avons lancé l'identification tactile Touch ID (iPhone) et l'appli Mobile RBC pour Apple Watch. Nos clients ont ainsi plus de choix pour faire leurs opérations bancaires en toute sécurité, n'importe où et n'importe quand.
- Nous avons offert le service Apple Pay[‡] aux titulaires de cartes de débit ou de crédit RBC afin de permettre les paiements sans contact dans les commerces participants.

¹ Les chiffres ne comprennent que les Services bancaires aux particuliers et aux entreprises.

² Services aux particuliers et aux entreprises seulement. Ne comprends pas les retraits en espèces.

Faits saillants de 2016 (suite)

RBC Gestion de patrimoine

- Nous avons lancé monGPS^{MC}, un nouvel outil numérique qui permet aux conseillers de RBC Dominion valeurs mobilières*, de RBC Phillips, Hager & North Services-conseils en placements* et de Gestion de patrimoine – États-Unis de déterminer les objectifs des clients en gestion de patrimoine et d'aider ces derniers à les atteindre. Les conseillers peuvent ainsi mieux gérer les événements marquants et les étapes de la vie des clients grâce à une vue d'ensemble de leurs objectifs.

Objectifs pour 2017

Services bancaires aux particuliers et aux entreprises

- Offrir aux clients une valeur ajoutée grâce à l'appli RBC Récompenses, l'outil de gestion financière en ligne et de nouveaux outils comme Mon conseiller.
- Accélérer la transformation de notre réseau, veiller au perfectionnement des aptitudes de nos gestionnaires et de nos employés, et assurer une gestion efficace du changement de manière à conserver la mobilisation des employés, à laquelle la satisfaction de la clientèle est intimement liée.

Libérer le potentiel des jeunes : RBC amplifie^{MC}

Nous aidons depuis longtemps les jeunes à réaliser leur potentiel grâce à une foule d'initiatives. Nous avons des programmes comme RBC amplifie, un stage de quatre mois pendant lequel des étudiants doivent résoudre des problèmes opérationnels précis dans des équipes agiles. Ce stage fait partie du programme pour étudiants de Technologies et exploitation, au titre duquel 750 étudiants ont été embauchés en 2016 pour travailler sur des projets technologiques. Ce programme aide les jeunes Canadiens à trouver le chemin vers la réussite et à le parcourir en toute confiance. Trente-deux étudiants ont participé au premier programme visant la résolution de défis opérationnels de taille grâce à la technologie. Chaque étudiant a bénéficié d'un accompagnement technique, opérationnel et professionnel, et a pu perfectionner ses aptitudes pour le développement, l'analyse, les finances et la communication. À la fin du stage, les participants ont présenté leurs idées à un comité de gestionnaires de RBC. Les huit projets présentés sont en cours de développement, sous une forme ou une autre, et un brevet provisoire a été demandé pour deux idées de projets RBC amplifie. Deux équipes se sont partagé les grands honneurs pour la « meilleure solution », et trois étudiants qui se sont distingués par leur leadership, leur esprit de collaboration et leur sens des affaires ont reçu une bourse d'études.



Voyez nos étudiants à l'œuvre : www.youtube.com/watch?v=braglNHLkXI&feature=youtu.be



Protection des données et cybersécurité

Notre volonté de ne jamais perdre la confiance de nos clients fait partie intégrante de tout ce que nous faisons. Cet engagement trouve son expression dans notre souci constant de protéger la confidentialité de nos clients et les renseignements personnels, commerciaux et financiers qu'ils nous confient. Ce sera toujours la priorité numéro un de RBC. Puisque la protection des données et la cybersécurité jouent un rôle crucial pour assurer la réussite continue de RBC, nous surveillons continuellement nos systèmes pour contrer les menaces et veiller à l'application de normes élevées de sécurité et de protection des données. Pour contribuer à l'exécution de notre modèle d'affaires, protéger nos systèmes et améliorer l'expérience de nos clients, nous continuons de perfectionner nos techniques de cyberdéfense en appliquant les meilleures pratiques sectorielles et en collaborant avec des experts. Nos clients peuvent ainsi faire leurs opérations bancaires en toute confiance.

Le programme Gestion du risque assumé au titre de la protection des renseignements personnels (GRPRP) a une portée mondiale : il est supervisé par des spécialistes dans chaque pays où nous exerçons nos activités. La direction et l'encadrement du programme dans le monde entier sont assurés par notre chef de la protection des renseignements personnels. Ce programme est fondé sur les principes de protection des données de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), et la cybersécurité est enchâssée dans le Principe des garanties de sécurité.

La cybersécurité est une préoccupation grandissante non seulement pour le secteur des services financiers, mais aussi pour d'autres secteurs au Canada et ailleurs dans le monde. De plus en plus sophistiquées, les cyberattaques visent souvent à accéder aux données sensibles ou à perturber les activités d'une entreprise.

L'excellence en matière de cybersécurité est l'un des six piliers de notre stratégie technologique. Notre stratégie touchant la cybersécurité est fondée sur le cadre de cybersécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST), la norme sectorielle en gestion du cyber-risque. Consultez les pages 55 et 93 de notre [rapport annuel 2016](#) pour en savoir plus sur le cyber-risque.

Principaux indicateurs de rendement	Cible	2016	2015	2014
Pourcentage d'employés qui ont suivi le cours « Notions fondamentales en matière de protection des renseignements personnels et de risque informationnel ¹ »	98,0 %	99,7 %	99,3 %	99,7 %

¹ Ces cours sont obligatoires pour tous nos employés. 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. Le taux de conformité cible de RBC pour la réussite de ces cours dans les délais prescrits est fixé à 98 %. Ce taux tient compte des fluctuations associées aux changements de situation d'emploi, comme un retour de congé, une réembauche ou un départ. Le taux de conformité englobe les employés qui ont terminé leur formation ainsi que les nouveaux employés qui ne sont pas encore tenus de la suivre.

Faits saillants de 2016

- Nous avons continué d'axer nos efforts sur la protection de nos actifs en renforçant nos processus d'évaluation des risques, nos mécanismes de contrôle des fuites de données, ainsi que la sécurité et la résilience de nos applications. Cela a mené à une meilleure protection contre la perte de données et une sensibilisation accrue à la sécurité.
- Nous n'avons fait l'objet d'aucune infraction importante.
- Notre équipe Cybersécurité a acquis de nouvelles aptitudes, notamment grâce à une formation et à des programmes spécialisés donnant droit à des titres professionnels.
- Nous avons amélioré nos capacités dans les domaines du renseignement et de l'analyse de sécurité, établissant notamment des relations avec des organismes d'application de la loi afin de pouvoir recourir rapidement à leurs ressources et à leurs services, au besoin.
- Nous avons amélioré notre capacité d'intervention en cas d'incident grâce à des exercices de simulation.
- Nous sommes devenus membre fondateur d'Échange canadien de menaces cybernétiques (ECMC), un organisme sans but lucratif indépendant qui aide les entreprises et les consommateurs canadiens à se protéger des cyberattaques.

Objectifs pour 2017

- Continuer d'investir dans notre personnel, nos technologies, nos processus et nos mécanismes de contrôle afin de rester à jour dans un monde où les menaces évoluent constamment.
- Améliorer l'encadrement grâce à un processus plus rigoureux de gestion des exigences réglementaires et à des mises à l'essai améliorées des processus et des instruments de gestion du risque.
- Faire évoluer notre modèle opérationnel, améliorer nos capacités opérationnelles et créer des outils de cyber-résilience interfonctionnels intégrés et fondés sur le renseignement.
- Recourir à l'intelligence artificielle et aux mégadonnées pour faire ressortir les tendances en matière de cybermenaces et de cybercrime, et pour y faire obstacle.
- Consolider notre culture de cybersécurité, continuer de recruter des talents, et faire mener par nos laboratoires d'innovation des études ciblées et des évaluations de nouvelles technologies.
- Investir dans la mise à niveau et l'amélioration des outils techniques et des processus visant à protéger nos actifs numériques.

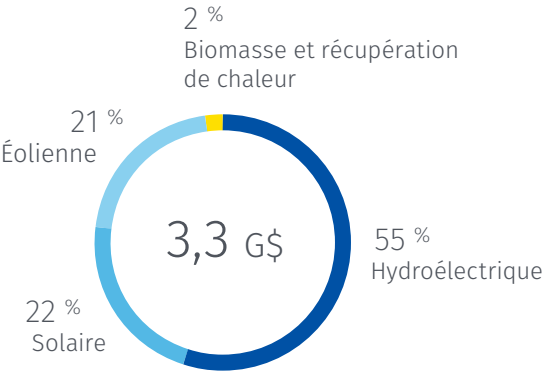


Produits et services ayant un impact social ou environnemental positif

Soucieux de répondre aux besoins de nos clients, nous nous employons à leur offrir des produits et des services qui correspondent à leurs priorités en matière de placement. Notamment, nous offrons une vaste gamme de produits et de services qui tiennent compte des problèmes sociaux et environnementaux. Le tableau suivant souligne la croissance de certaines de ces offres au cours des dernières années.

Principaux indicateurs de rendement	2016	2015	2014
Exposition totale à des sociétés d'énergie renouvelable ¹	3,3 G\$	3,4 G\$	2,8 G\$
Valeur des obligations vertes ayant fait l'objet d'une prise ferme par RBC	2,3 G\$	3,5 G\$	1,6 G\$
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 ₂)	96 millions	165 millions	243 millions
Investissements dans le logement abordable par le Groupe sur l'équité en matière de crédit d'impôt de RBC Capital Markets (\$ US)	805 M\$	628 M\$	721 M\$

Financement de l'énergie renouvelable en 2016



Faits saillants de 2016

- Nous avons accueilli près de 100 participants à notre troisième colloque annuel sur les obligations vertes tenu à Toronto en avril.
- Nous avons agi à titre de preneur ferme d'obligations vertes totalisant 2,3 milliards de dollars en différentes devises (soit environ 3 % des émissions d'obligations vertes dans le monde et 60 % des émissions au Canada en 2016) et plus de 7,4 milliards depuis 2014.
- Nous avons négocié des droits et des titres compensatoires représentant 96 millions de tonnes d'équivalent de CO₂, principalement dans le cadre du Système d'échange de quotas d'émissions de l'Union européenne, du programme de plafonnement et d'échange du California Air Resources Board,

de la Regional Greenhouse Gas Initiative et du système de plafonnement et d'échange de droits d'émission de gaz à effet de serre du Québec. La baisse du volume d'opérations en 2016 dans certains marchés où les volumes étaient importants dans le passé était attribuable à la faible demande et aux prix. RBC est considérée comme un chef de file parmi les institutions financières canadiennes.

- Le Groupe sur l'équité en crédit d'impôt de RBC est un investisseur direct dans des projets d'énergie renouvelable. Depuis octobre 2015, il a investi 199 millions de dollars américains dans des projets d'énergie solaire (à des fins commerciales et de production décentralisée) et 59 millions dans un projet éolien.

¹ Calculé en fonction des montants autorisés. L'exposition totale en cas de défaut de RBC dans le secteur de l'énergie renouvelable est de 1,57 milliard de dollars ; ce montant est compris dans le montant brut du risque de crédit pour le secteur de l'énergie (tableau 47 du [rapport annuel 2016](#)). Pour connaître la définition des types d'exposition au risque, reportez-vous à la page 235 du [rapport annuel 2016](#) de RBC. 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.

Objectifs pour 2017

- Continuer à participer activement au programme de plafonnement et d'échange de l'Ontario, qui comprend des discussions informelles avec le gouvernement, des groupes sectoriels, des clients et d'autres intéressés.
- Contribuer au développement d'une économie propre grâce à des stratégies sur les gaz à effet de serre, le climat et l'innovation écologique.

VALEUR POUR LES
clients

PRODUITS ET SERVICES
AYANT UN IMPACT SOCIAL OU
ENVIRONNEMENTAL POSITIF



Investissements socialement responsables

L'investissement socialement responsable (ISR) consiste à intégrer systématiquement les valeurs sociales au processus d'investissement traditionnel, permettant ainsi aux investisseurs de soutenir les organisations qui sont conformes à leurs principes. Le [Rapport des tendances sur l'investissement responsable canadien de 2015](#) indique que les actifs socialement responsables comptent pour 31 % de l'industrie canadienne de l'investissement. L'ISR constitue maintenant un choix intéressant pour les Canadiens qui souhaitent obtenir des rendements concurrentiels tout en ayant l'assurance que leurs placements sont gérés en fonction de certaines priorités sociales et environnementales. RBC Gestion de patrimoine* – États-Unis et RBC Gestion mondiale d'actifs (RBC GMA) dirigent nos activités d'investissement socialement responsable.

Principaux indicateurs de rendement	2016	2015	2014
Actifs d'ISR sous gestion de RBC GMA (Canada)	1,2 G\$	1,1 G\$	1,0 G\$
Actifs d'ISR sous gestion de RBC GAM (U.S.)	1,2 G\$	1,1 G\$	983 M\$
Actifs d'ISR sous gestion de RBC Gestion de patrimoine – États-Unis	2,3 G\$	2,1 G\$	1,8 G\$
Valeur totale des actifs d'ISR sous gestion des sociétés membres de RBC ¹	4,7 G\$	4,3 G\$	3,8 G\$

Faits saillants de 2016

RBC GMA (Canada)

- Nous avons préparé et présenté, de notre propre chef, un rapport de transparence en vertu des Principes pour l'investissement responsable (PRI) en mars 2016, soit un an avant l'échéance de mars 2017. Au terme d'une évaluation de notre adhésion aux PRI, nous avons reçu la note de A+ pour notre stratégie globale et la note de A pour toutes les autres catégories, sauf une. Notre [relevé d'évaluation sommaire](#) peut être consulté sur notre site Web.

- À l'instar de plusieurs investisseurs en titres mondiaux à revenu fixe, nous avons signé la déclaration du groupe PRI sur l'intégration des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les cotes de solvabilité. Cette nouvelle initiative du PRI vise à favoriser l'intégration systématique et transparente des critères ESG dans les cotes de solvabilité.
- Nous avons commencé à siéger au comité consultatif sur la cybersécurité du PRI. Ce comité élaborera une stratégie de concertation axée sur l'approche des sociétés en matière de cybersécurité et sur la transparence accrue des sociétés quant à leurs plans d'atténuation des risques, d'établissement de budgets de risque, de formation et de reprise des activités.

¹ Actifs sous gestion de RBC détenus par des clients au 31 octobre et pour lesquels des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) sont appliqués au portefeuille. Allez à fonds.rbcgma.com/solutions-de-placement/investissement-socialement-responsable/index.html pour en savoir plus. Les services en matière de gestion d'actifs comprennent le choix des placements et la prestation de conseils en placement.

Faits saillants de 2016 (suite)

- Nous avons adhéré à l'indice Access to Nutrition Index (ATNI), qui regroupe plus de 50 investisseurs administrant des actifs sous gestion totalisant près de 3 billions de dollars. L'ATNI porte sur la façon dont le secteur des aliments et des boissons peut améliorer ses pratiques en ce qui a trait à la recherche et au développement, à la modification de la composition des produits, au marketing, à l'étiquetage, à la distribution et à l'établissement des prix.
- Notre mandat de plusieurs années auprès d'une grande entreprise canadienne a pris fin après le dépôt de deux propositions d'actionnaires. L'entreprise s'est engagée à mettre en œuvre l'une de ces propositions et à régler les problèmes soulevés par la seconde. Nous avons ainsi montré que les propositions d'actionnaires peuvent jouer un rôle important pour susciter l'amélioration des politiques et des pratiques de gouvernance. Pour en savoir plus, consultez notre [rapport semestriel 2016](#).
- Nous avons publié nos premiers [rapports annuel et périodique sur la gouvernance d'entreprise et l'investissement responsable](#). Ces rapports présentent les réalisations et les progrès de RBC GMA dans le cadre de notre programme d'intégration des critères ESG et de concertation à cet égard.
- Nous avons lancé le Fonds d'actions mondiales sans combustibles fossiles RBC en novembre 2016 afin de répondre à la grande demande des clients institutionnels pour qui les changements climatiques et la participation au secteur des combustibles fossiles sont des motifs de préoccupation.

RBC Gestion de patrimoine – États-Unis

- Nous avons consolidé le leadership de l'équipe au chapitre de l'investissement ESG en améliorant notre offre de produits.
- Nous avons sensibilisé les parties prenantes aux avantages de l'investissement socialement responsable par divers moyens, notamment des entretiens avec les clients et des discussions avec des tiers sectoriels.

Objectifs pour 2017

RBC GMA (Canada)

- Élaborer un programme visant un engagement plus actif et ciblé des entreprises bénéficiaires des investissements, en privilégiant les entreprises dans lesquelles notre participation est élevée et qui présentent d'importants risques ESG dont elles devraient se soucier davantage, ou encore des occasions ESG qui ne sont pas saisies.
- Acheter l'examen des fonds d'ISR entamé en 2016.
- Veiller à l'intégration complète des critères ESG dans les activités de toutes les équipes de placement et dans toutes les catégories de titres.

RBC Gestion de patrimoine – États-Unis

- Obtenir 200 millions de dollars en nouveaux actifs d'ISR grâce à des activités de promotion visant de nouveaux segments de clientèle comme les femmes et les milléniaux, qui sont généralement plus portés à investir selon leurs valeurs.

Littératie financière

Nous, à RBC, pensons que nous avons un important rôle à jouer pour aider nos clients à améliorer leur littératie financière. Ainsi, nous aidons notre clientèle 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. Nous donnons 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 de littératie financière s'adressent surtout aux jeunes, aux étudiants, aux nouveaux arrivants et aux aînés.

Principaux indicateurs de rendement	2016	2015	2014
Montant total investi dans des programmes de littératie ou d'éducation financière ¹	2,2 M\$	1,7 M\$	1,4 M\$

Faits saillants de 2016

- Pendant le Mois de la littératie financière, en novembre 2016, nous avons mené un programme d'information interne et externe dans le cadre de la Semaine nationale de la planification financière. Nous avons aussi organisé, partout au Canada, 714 événements-conseils sur des thèmes comme la protection contre les fraudes, la planification des placements et la gestion de l'endettement.
- Nous avons lancé une nouvelle ressource en ligne (Espace étudiant) qui offre aux parents et aux jeunes des outils et des conseils sur une foule de sujets, comme les rudiments des opérations bancaires, la gestion des finances pendant les études, et l'établissement d'un budget et d'un plan financier. Cet outil comprend aussi une calculatrice de budget étudiant, qui aide à prévoir les coûts associés à la poursuite d'études postsecondaires, ainsi que des conseils en matière de crédit. On y trouve aussi des liens vers des programmes de bourse de RBC Banque Royale*, qui verse chaque année 500 000 \$ en bourses d'études.
- Nous avons mené, sur différentes plateformes, une campagne d'information en ligne qui a généré plus de 10 millions d'impressions².
- En collaboration avec le *Globe and Mail*, nous avons créé l'Espace retraite, qui contient des conseils et de l'information sur différents sujets d'intérêt pour les préretraités et les retraités. Ce site compte plus de 20 articles sur la planification de la retraite à différentes étapes de la vie, la réduction du train de vie, la planification successorale et la planification de la relève d'une entreprise.
- Nous avons élargi notre gamme de solutions d'entreprise pour nouveaux arrivants (selon notre plus récent sondage, 50 % des nouveaux arrivants ont l'intention de démarrer une entreprise dans les trois ans suivant leur arrivée au pays). Parmi les nouvelles initiatives, citons la brochure « Vous venez d'arriver au Canada et vous envisagez de démarrer votre propre entreprise ? », qui a été traduite en farsi, en chinois, en espagnol et en arabe. L'objectif est de faire connaître aux nouveaux arrivants les ressources disponibles pour les aider à démarrer leur entreprise.

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

² En fonction du nombre de consultations des documents numériques.

Faits saillants de 2016 (suite)

- Nous avons lancé le site Découverte et apprentissage pour faire connaître les services offerts à la petite entreprise par RBC et veiller à ce que la banque soit à l'avant-garde de la promotion de la littératie financière.
- Nous avons lancé une campagne de sensibilisation à l'importance que jouent les rentes dans un plan financier. Nous avons sondé les Canadiens à ce sujet et conçu une plateforme d'information sur ce thème. Nous avons découvert que les Canadiens connaissent mal le potentiel des rentes, et notre plateforme d'information a bénéficié d'une importante couverture médiatique.
- Nous avons publié les résultats d'un sondage sur l'importance de l'assurance invalidité et le manque de préparation financière des Canadiens à cet égard. Ce sondage était axé sur les conséquences émotionnelles et financières d'un arrêt de travail pour invalidité.
- Nous avons tenu des séminaires pour promouvoir nos produits d'assurance vie et maladie, et d'assurance de patrimoine.
- Grâce au Centre de conseils RBC Assurances®, les clients ont accès, en ligne ou par téléphone, à des conseils d'expert en assurance et à des calculatrices.
- Nous avons ouvert, sur le campus de l'Université McMaster, une nouvelle succursale qui offre une combinaison harmonieuse d'outils en ligne et de conseils en personne. Nous pouvons ainsi donner aux jeunes Canadiens des conseils et des renseignements qui amélioreront leur bien-être financier.

Libérer le potentiel des jeunes : Tout s'additionne

En 2016, nous avons rejoint plus de gens grâce à notre programme Tout s'additionne, conçu pour aider les jeunes à mieux comprendre les questions de nature financière. Un des volets de cette initiative, lancée en 2013 avec notre partenaire UNIS, est un programme de leçons pratiques portant sur quatre thèmes, soit gagner, épargner, donner et dépenser de l'argent. Ce programme, dont nous faisons la promotion auprès du personnel enseignant, peut être téléchargé sur le site Web de UNIS. Il a été téléchargé 10 370 fois à ce jour. RBC et UNIS ont un objectif commun : inciter les jeunes Canadiens à apporter les changements positifs et durables qu'ils veulent voir dans le monde. RBC conjugue ses efforts à ceux d'UNIS pour fournir aux jeunes des ressources et des conseils qui leur permettront de croire en eux-mêmes et de devenir des chefs de file agissant pour bâtir un monde meilleur.

Dans le cadre de Tout s'additionne et en partenariat avec Karrikins, nous avons lancé, en septembre 2016, un projet pilote dans des écoles des régions de Toronto et de Vancouver. Ce projet prend la forme de trois ateliers en classe animés par des éducateurs qui expliquent des concepts financiers d'une façon intéressante pour les jeunes. À la fin de 2016, nous avons tenu plus de 340 séances auxquelles ont participé plus de 5 700 jeunes.



Prix et distinctions

- Premier rang des cinq grandes banques canadiennes au Canada en 2016 (*J.D. Power*)
- Prix des Meilleurs services bancaires dans 12 des 13 catégories de l'indice de service à la clientèle d'Ipsos (soit 6 de plus qu'en 2015), notamment pour les produits et services, les conseils financiers, et les services bancaires en ligne et mobile
- Meilleure banque au monde pour les services bancaires aux consommateurs ; meilleure banque de financement du commerce international au Canada pour une quatrième année de suite (*Global Finance*)
- Prix de l'innovation en paiement et prix de l'analyse des données en 2016 (*Retail Banker International*)
- Meilleure banque des Antilles pour une deuxième année de suite (*The Banker*)
- Meilleurs services de banque privée au Canada pour une neuvième année de suite et 17 autres prix (sondage *Euromoney* sur les services de banque privée et de gestion de patrimoine)
- Cinquième gestionnaire de patrimoine au monde au chapitre des actifs pour une troisième année de suite (*Global Private Banking KPI Benchmark 2016 de Scorpio Partnership*)
- Meilleure banque privée au Canada pour une cinquième année de suite (*Global Private Banking Awards de PWM/The Banker, 2016*)
- Meilleure banque privée canadienne (*Family Wealth Report Awards, 2016*)
- Prix d'excellence – Banques privées en Amérique du Nord (*Global Wealth Awards 2016 de Private Banker International*)
- Prix de l'innovation en paiement 2016 et prix de l'analyse des données en 2016 (*Retail Banker International*)
- Meilleure banque de financement du commerce international au Canada pour une quatrième année de suite (*Global Finance*)
- Meilleur dépositaire mondial pour une sixième année de suite (Sondage de *Global Investor/ISF* sur les services de garde de titres internationaux, 2016)
- Meilleur dépositaire au Canada et en Europe [sauf en Suisse et au Royaume-Uni] (sondage de R&M sur les services aux investisseurs, 2016)
- Meilleur sous-dépositaire au Canada (sondage sur les agents bancaires des grands marchés mondiaux, 2016)
- Meilleur administrateur de fonds pour une quatrième année de suite (sondage de R&M sur la comptabilité et l'administration des fonds, 2016)
- Meilleur dépositaire – Gestionnaires d'actifs directs (sondage de R&M sur les services aux investisseurs)
- Meilleure banque d'investissement au Canada pour une neuvième année de suite (magazine *Euromoney*)
- Meilleure banque commerciale en Amérique du Nord (magazine *Euromoney*)
- Liste des meilleures banques commerciales dans les pays développés [Canada] (*Global Finance*)

Au-delà du présent rapport

Les documents ci-dessous contiennent des renseignements détaillés sur les politiques et les programmes qui déterminent la façon dont nous concevons nos produits et nos services pour qu'ils génèrent des retombées. Ils portent sur notre gestion du risque, les codes de déontologie sectoriels auxquels nous adhérons, nos pratiques de protection des renseignements personnels, notre approche de l'intégrité en marketing et dans nos communications ainsi que notre concertation avec les parties prenantes.

- Rapport annuel 2016 de RBC : rbc.com/investorrelations/pdf/ar_2016_f.pdf
- Site Web sur les rapports et la performance de RBC en matière de citoyenneté d'entreprise : rbc.com/collectivites-durabilite/reporting-performance.html
- Rapport de partenariat entre RBC et les Autochtones : rbcbanqueroyle.com/commerciaux/autochtones/pdf/57482%20Aboriginal%20Report_F.pdf
- Rapport de l'Ombudsman : rbc.com/ombudsman-f/pdf/2016report.pdf
- Déclaration de responsabilité publique 2016 : http://www.rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/RBC-PAS-f-2016.pdf
- Site Web sur les produits, les services et les conseils verts de RBC : rbc.com/collectivites-durabilite/environment/green-products-services.html
- Site Web de BlueBay Asset Management : bluebay.com
- Rapport semestriel sur la gouvernance d'entreprise et l'investissement responsable de RBC : rbcgma.com/gouvernance-et-investissement-responsable/pdf/2016-semi-annual-report-f.pdf
- Site Web de RBC Gestion mondiale d'actifs : rbcgma.com/gouvernance-et-investissement-responsable/
- Site Web sur la gouvernance et l'investissement responsable de RBC Gestion mondiale d'actifs : <http://fonds.rbcgma.com/solutions-de-placement/investissement-socialement-responsable/index.html>
- Site Web sur la littératie financière de RBC : rbc.com/collectivites-durabilite/financial-literacy.html
- Site Web du Centre d'expertise RBC : centredexpertiserbc.com



VALEUR POUR LES
employés

VALEUR POUR LES employés

Nos employés sont nombreux à me dire qu'ils veulent mener une carrière stimulante, perfectionner leurs aptitudes et faire œuvre utile par leur travail, et il est toujours inspirant d'apprendre qu'ils réalisent leur plein potentiel et ont une incidence positive dans la vie de nos clients, des collectivités et de leurs collègues. C'est la clé de notre réussite : le travail que nous accomplissons Ensemble à RBC pour nous distinguer, gagner la confiance de nos clients et apporter une contribution positive dans la collectivité.

— Zabeen Hirji, chef des ressources humaines

Recrutement et perfectionnement des meilleurs talents

Nos employés soutiennent notre réussite en offrant une Expérience client exceptionnelle, en innovant et en étant ambassadeurs de RBC dans la collectivité. En retour, nous créons de la valeur pour eux grâce à des expériences stimulantes qui attirent les meilleurs talents, les motivent, favorisent leur épanouissement et les autonomisent. Nous encourageons les idées nouvelles issues de la diversité inclusive, car elles nous permettront de développer rapidement les aptitudes de demain et un effectif ouvert au changement.



Nos priorités

- Mobilisation des employés
- Connaissances, aptitudes, croissance professionnelle et travail enrichissant
- Rémunération et avantages sociaux concurrentiels
- Diversité et inclusion

NOS PRIORITÉS

Vous trouverez les programmes, les politiques et les pratiques visant à créer une valeur pour les employés à rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/about-value-employees.pdf

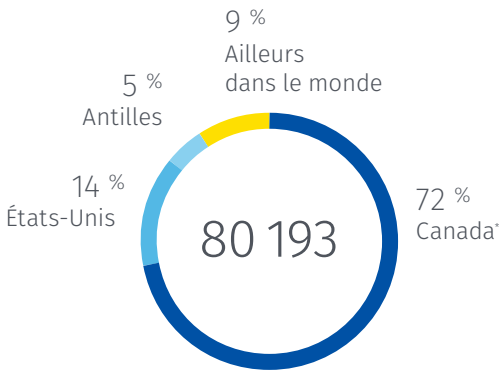
Aperçu de notre effectif

Comptant plus de 80 000 employés, RBC est l'un des plus grands employeurs du secteur privé au Canada. Nous croyons à l'importance de la diversité et de la création d'un milieu de travail inclusif où chacun peut réaliser son plein potentiel.

Principaux indicateurs de rendement	2016	2015	2014
Nombre total d'employés¹	80 193	77 664	78 335

¹ Ces chiffres correspondent au nombre de personnes employées à temps plein et à temps partiel, ce qui diffère des statistiques portant sur les équivalents à temps plein (ETP). Le nombre d'ETP est indiqué à la page 9 du [rapport annuel 2016](#).

Pourcentage d'employés par région en 2016



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

VALEUR POUR LES
employés

Mobilisation des employés

RBC cherche des employés performants, à l'esprit collaboratif et novateur, qui adhèrent à notre raison d'être et à nos valeurs. Nous croyons que les employés extrêmement motivés sont plus efficaces et productifs, et que seul un milieu de travail qui répond à leurs besoins peut leur donner cette impulsion.

Principaux indicateurs de rendement	2016	2015	2014
Taux de participation au Sondage d'opinion des employés	92 %	90 %	88 %
Indice de mobilisation des employés ¹	85	85	84
Pourcentage d'employés qui sont fiers de faire partie de RBC ²	95 % ^a	95 %	94 %
Durée en poste moyenne des employés de RBC	11 ans	11 ans	11 ans

Faits saillants de 2016

- Nous avons présenté la raison d'être – contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités – et les valeurs actualisées de RBC – Le client avant tout, Collaboration, Responsabilisation, Diversité et inclusion, et Intégrité – aux employés à la fin de 2015. Tout au long de 2016, les gestionnaires se sont entretenus avec eux pour leur expliquer que notre raison d'être et nos valeurs sont notre « Étoile du Nord », une force qui guide la façon dont nous servons nos clients et notre apport à la collectivité. Elles nous rappellent que les moyens que nous prenons sont tout aussi importants que ce que nous faisons. Les employés ont pris l'initiative de montrer comment notre raison d'être et nos valeurs s'incarnent au quotidien dans des vidéos, des discussions en ligne, des projets artistiques, des discussions-rencontres et d'autres occasions d'échange.
- Notre indice de mobilisation des employés a dépassé de 3 % la norme de référence pour les sociétés à rendement élevé de Willis Towers Watson.

Objectifs pour 2017

- Continuer d'aider nos employés à concrétiser notre raison d'être au quotidien et à travailler différemment pour offrir avec plus de simplicité une Expérience client exceptionnelle.

^a PwC a procédé à une mission d'assurance limitée concernant cet indicateur. Reportez-vous à l'énoncé d'assurance de PwC à la [page 85](#).

¹ La mobilisation est une mesure de l'adhésion, de l'engagement et de l'autonomisation, comme le montrent les réponses à certaines questions du Sondage annuel d'opinion des employés administré par Willis Towers Watson.

² Résultats fondés sur les réponses au Sondage d'opinion des employés.

MOBILISATION DES EMPLOYÉS

VALEUR POUR LES
employés



Connaissances, aptitudes, croissance professionnelle et travail enrichissant

RBC prospère lorsque ses employés peuvent exceller dans un milieu dynamique et positif, perfectionner leurs aptitudes et se dépasser. La vie à RBC, c'est apprendre sans cesse et donner sa pleine mesure en travaillant, à la poursuite d'un but commun et dans un esprit de collégialité, avec des gestionnaires qui favorisent le développement de carrière et des collègues exceptionnels qui partagent leurs connaissances. La façon d'apprendre des employés change, car les outils numériques et sociaux offrent des options personnalisées et souples.

Principaux indicateurs de rendement	2016	2015	2014
Nombre total d'heures de formation avec instructeur et de formation en ligne	1,3 million	1,2 million	1,1 million
Total des investissements directs et indirects dans la formation et le développement de carrière	184,5 M\$	178,2 M\$	156,1 M\$
Total investi par employé dans la formation et le perfectionnement	2 360 \$	2 294 \$	2 004 \$

Faits saillants de 2016

- Nous avons formé 3 700 professionnels qui ont acquis de nouvelles aptitudes pendant la première année de notre formation ciblée sur le développement agile, la pensée conceptuelle et l'innovation, le tout afin d'accélérer l'avènement de la banque relationnelle à l'ère numérique. Cette formation, dont le contenu est accessible partout dans le monde, favorise l'esprit d'innovation, notre approche orientée client et le perfectionnement des aptitudes personnelles dans nos équipes.
- Nous avons mis à l'essai de nouvelles solutions numériques qui répondent aux besoins d'un effectif hautement performant qui ne cesse d'apprendre. Nos nouveaux environnements numériques se veulent une plateforme d'apprentissage axé sur l'employé, structuré et social où les employés peuvent partager leurs connaissances. La plateforme Web Envol RBC offre une expérience d'intégration améliorée aux nouveaux employés, qui peuvent commencer leur initiation à RBC avant leur premier jour de travail.
- Nous avons repensé nos programmes d'apprentissage en fonction de l'Expérience employé ; ceux-ci sont plus pertinents et d'actualité, et on peut y accéder sur un appareil mobile.
- Nous avons continué d'aider les jeunes à parfaire leur apprentissage par des programmes intégrés au travail, des stages, des partenariats externes et des activités de leadership qui facilitent leur intégration sur le marché du travail.

- Nous avons enrichi le contenu de la Bibliothèque du perfectionnement professionnel RBC.
- Nous avons conçu ou amélioré des programmes d'apprentissage afin d'offrir une formation « juste à temps » ciblée aux titulaires de nos principaux rôles de conseillers à la clientèle. Cette formule donne de meilleurs résultats, car elle permet de former les employés en cours d'emploi et non en classe.

Objectifs pour 2017

- Déployer nos environnements d'apprentissage numérique dans toute l'entreprise.
- Enrichir l'apprentissage visant l'acquisition de nouvelles aptitudes, et favoriser l'instauration d'une culture de « formation permanente » qui poussera les employés à se dépasser.
- Poursuivre la mise en œuvre, pour les jeunes, de nos stratégies d'apprentissage intégré au travail par la collaboration et l'établissement de partenariats.
- Augmenter le nombre d'occasions de perfectionnement en multipliant les mutations, les affectations enrichies et les détachements.

CONNAISSANCES, APTITUDES,
CROISSANCE PROFESSIONNELLE
ET TRAVAIL ENRICHISSANT

VALEUR POUR LES
employés

Libérer le potentiel des jeunes : connaissances, aptitudes, croissance professionnelle et travail enrichissant

RBC croit que les jeunes talentueux sont essentiels à la prospérité du Canada et de notre entreprise, car ils sont une source d'inspiration et stimulent l'innovation qui mène à une croissance durable. Nous sommes déterminés à aider les jeunes à acquérir l'expérience dont ils ont besoin pour réussir. Voici trois initiatives qui contribuent à la réussite des jeunes :

L'apprentissage intégré au travail est devenu un volet crucial de bon nombre de programmes d'études postsecondaires au Canada. On s'entend de plus en plus sur l'efficacité de cette méthode pour améliorer les aptitudes des étudiants, leurs perspectives d'emploi et la qualité globale de l'expérience d'apprentissage postsecondaire. Nous croyons que tous les jeunes devraient vivre une expérience d'apprentissage intégré au travail avant d'obtenir leur diplôme. Nous mettons donc nos ressources à contribution pour qu'un changement nécessaire s'opère dans ce sens. En 2016, RBC a embauché dans le monde environ 5 800 jeunes (de 16 à 29 ans), dont près de 2 000 étudiants stagiaires, étudiants en alternance travail-études et stagiaires d'été.

Le programme Lancement de carrière RBC® offre une expérience professionnelle d'un an à des diplômés de 24 ans ou moins des collèges et des universités du Canada. Ce programme de stage rémunéré unique en son genre vise à briser le cercle vicieux « pas d'expérience, pas d'emploi » auquel se heurtent de nombreux jeunes titulaires d'un diplôme postsecondaire. Il combine une expérience sur le terrain en entreprise et dans la collectivité avec des occasions d'apprentissage, de mentorat et de réseautage professionnel. Nous avons offert 300 stages à de nouveaux diplômés dans le cadre de ce programme, qui en sera à sa quatrième année. La quatrième cohorte arrivera à RBC en mars 2017.

Nous avons aussi lancé la plateforme numérique de réseautage pour les étudiants **Café RBC – RBC4Students™**, qui permet aux jeunes d'échanger avec nos cadres supérieurs, nos gestionnaires et d'autres étudiants. Ils peuvent ainsi développer leur réseau et en apprendre plus sur le monde du travail, notamment les carrières à RBC. Cette plateforme permet aussi à nos cadres supérieurs de discuter plus efficacement avec de jeunes talents sur les forums de clavardage, en personne et en ligne. En 2016, 21 dirigeants ont ainsi pu échanger avec 210 étudiants, et la plateforme a généré plus de 500 causeries informelles, 3 700 messages échangés et près de 950 présentations.



Rémunération et avantages sociaux concurrentiels

Nos programmes de rémunération et d'avantages sociaux sont fondés 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. En 2016, nous avons accordé une attention particulière aux programmes que nous offrons aux employés pour contribuer à leur santé et à leur bien-être, et accroître leurs connaissances financières.

Principaux indicateurs de rendement	2016	2015	2014
Montant total affecté à la rémunération et aux avantages sociaux à l'échelle mondiale	12,2 G\$	11,6 G\$	11,0 G\$

Faits saillants de 2016

- Nous avons inauguré le programme de bien-être Vivre mieux, qui permet aux employés de faire un bilan annuel des risques pour la santé. Il fournit des explications au sujet de ces risques et propose des choix santé. Le programme Vivre mieux complète les autres campagnes annuelles de bien-être sur la nutrition (Manger mieux), l'activité physique (Être actif) et la santé mentale (Se sentir bien).
- Nous avons obtenu des taux de participation records à nos différentes campagnes de bien-être. Chacune d'entre elles donne droit à un crédit bien-être dont le solde peut être consulté sur un portail en ligne, au travail comme à la maison. Les employés peuvent utiliser ce crédit afin d'atteindre leurs objectifs santé, par exemple en achetant des vitamines, des suppléments, des chaussures de course ou du matériel de conditionnement physique.
- Nous avons nommé plus de 300 champions Bien-être dans le monde pour interagir avec les employés pendant les campagnes.
- Nous avons révisé notre Politique sur les congés pour soins d'enfant pour qu'elle s'applique aux hommes et aux femmes, ainsi qu'aux parents adoptifs.
- Nous avons contribué au Carrefour-ressources Employés, une vidéothèque en ligne contenant des vidéos et des baladodiffusions, offerte par le programme LifeSpeak sur demande.
- Dans le cadre de la campagne Investissez en vous-même, nous avons offert de la formation et des ressources en planification financière aux employés canadiens, et nous les avons encouragés à prendre des mesures pour atteindre leurs objectifs financiers. Cette campagne accroît la littératie financière des employés et leur donne la confiance nécessaire pour prendre des décisions financières et demander des conseils en la matière. Elle comporte divers éléments, dont un site intranet, des activités spéciales pour les employés, un module d'apprentissage en ligne et des occasions de discuter avec des experts.

Objectifs pour 2017

- Continuer de mener notre programme simplifié de bien-être en mettant l'accent sur des changements simples et graduels qui contribuent au mieux-être des employés.
- Accroître la participation à la campagne Investissez en vous-même, animés par la conviction que la littératie financière contribue au bien-être des gens. Nous intégrerons donc la littératie financière des employés au programme global de bien-être.

Diversité et inclusion

RBC croit depuis longtemps que miser sur la diversité est une décision à la fois juste et sensée. Nous reconnaissons l'importance, sur le plan de l'éthique, d'offrir les mêmes possibilités à tous, et nous sommes conscients des avantages sociaux et économiques concrets que présente un milieu de travail diversifié et inclusif. L'utilisation des définitions de base et la simple conformité aux exigences en matière d'emploi et de la réglementation, bien qu'elles soient importantes, ne font que jeter les bases en ce sens. Notre cadre vise à promouvoir l'inclusion et la diversité de pensée pour nous assurer une croissance et une prospérité durables.

Principaux indicateurs de rendement ¹	2016	2015	2014
Femmes	61 %	62 %	63 %
Femmes occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur	46 % ^a	46 %	46 %
Femmes occupant un poste de haute direction	41 %	39 %	38 %
Membres des minorités visibles ²	33 %	33 %	33 %
Membres des minorités visibles occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur	34 %	33 %	32 %
Membres des minorités visibles occupant un poste de haute direction	16 %	15 %	16 %
Personnes handicapées ³	4 %	4 %	5 %
Autochtones ³	1 %	1 %	1 %

^a PwC a procédé à une mission d'assurance limitée concernant cet indicateur. Reportez-vous à l'énoncé d'assurance de PwC à la [page 85](#).

¹ 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 divergences entre les définitions juridiques et les restrictions législatives dans les différents pays et territoires, 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.

² 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.

³ D'après les renseignements déclarés volontairement par les employés.

Faits saillants de 2016

- Nous avons lancé la troisième génération de notre Stratégie RBC de diversité et d'inclusion, qui porte sur nos priorités d'ici 2020.
- Nous avons intensifié nos efforts pour 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 41 % de femmes et de 16 % de membres des minorités visibles au sein de notre Haute direction au Canada. Ces pourcentages sont supérieurs à ceux que l'on retrouve dans la population active en général¹.
- Nous avons poursuivi nos efforts pour combattre les préjugés inconscients grâce à un dialogue encadré sur notre site de média social, à des activités spéciales et à des ateliers au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni. Plus de 3 000 gestionnaires ont participé à cette initiative depuis sa création.
- Nous avons lancé un nouveau programme d'apprentissage mondial appelé « Notions essentielles sur la diversité et l'inclusion ». Tous les employés peuvent le suivre sur notre système d'apprentissage. Au cours de la première année, les neuf modules de formation ont été suivis par plus de 2 200 employés et les modules individuels ont été consultés 30 000 fois.

Femmes

- Nous avons formé une troisième cohorte du Programme les femmes et le leadership. Ce programme de 10 mois offre une expérience de perfectionnement prolongée et des occasions de réseautage ciblées pour contribuer à l'avancement des femmes.

Nouveaux arrivants au Canada

- Nous avons accru notre commandite et notre participation au programme de mentorat du Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC), dans le cadre duquel des employés sont embauchés pour jouer le rôle de mentor auprès de nouveaux arrivants.

- Nous avons versé une commandite et participé au nouveau congrès Six Degrés Espace Citoyen, créé par l'Institut pour la citoyenneté canadienne (ICC) afin de favoriser les discussions et le dialogue sur la culture, l'inclusion et la citoyenneté au 21^e siècle.

Personnes handicapées

- Nous avons lancé une appli vidéo d'interprétation en succursale qui permet aux clients et aux employés d'être assistés par un interprète compétent – y compris pour la langue des signes américaine – dans le cadre d'opérations bancaires. RBC est la première institution financière en Amérique du Nord à offrir ce service.

Autochtones

- Nous offrons de nouvelles occasions de mentorat à nos employés par l'intermédiaire du Groupe-ressource des employés RBC Royal Eagles.
- Nous avons poursuivi l'élaboration de notre [stratégie globale pour les Autochtones](#), qui s'articule autour de quatre piliers : l'accès aux services bancaires et au crédit, le développement communautaire et social, l'emploi, et la formation et les études.

Inclusion des personnes LGBT+

- Nous avons sensibilisé plus de 2 500 employés dans le cadre du programme d'apprentissage en ligne sur l'inclusion des personnes LGBT+.
- Nous avons modifié nos panneaux de toilettes universelles et accessibles aux personnes handicapées en ajoutant les nouveaux symboles de genre neutre et de fauteuil roulant dans nos locaux.
- Nous avons ajouté la catégorie LGBT+ dans notre formulaire de recensement sur la diversité de l'effectif.

Diversité générationnelle/jeunes

- Nous participons, au sein de Services bancaires canadiens, à une stratégie pluriannuelle visant à approfondir les connaissances et à favoriser le dialogue sur la diversité générationnelle afin de créer un milieu de travail plus inclusif.

¹ Les estimations de la participation des femmes, des Autochtones et des membres de minorités visibles à la population active ont été établies par le Programme du travail à partir de 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.

Faits saillants de 2016 (suite)

Groupes-ressources des employés

- La participation à nos Groupes-ressources des employés (GRE) est passée de 17 000 à 19 000 membres en 2015. Les GRE sont des réseaux sociaux qui visent à opérer un changement positif en faveur de la diversité.

Objectifs pour 2017

- Donner suite aux engagements publics de notre Stratégie de diversité et d'inclusion 2020, en particulier en ce qui a trait à la diversité de la direction.
- Améliorer la compréhension de l'inclusion, du leadership axé sur l'inclusion et des comportements inclusifs afin d'instaurer une culture propice à la réussite de tous.
- Intensifier nos efforts pour atténuer les préjugés inconscients et favoriser la diversité visant l'innovation.



Prix et distinctions

- 100 meilleurs employeurs au Canada (Mediacorp Canada Inc.)
- Meilleurs employeurs pour les jeunes au Canada (Mediacorp Canada Inc.)
- Meilleurs employeurs pour la diversité au Canada (Mediacorp Canada Inc.)
- Meilleurs lieux de travail au Canada (institut Great Place to Work[®])
- Meilleurs employeurs au Canada (Glassdoor)
- Meilleur employeur au chapitre de l'égalité pour les personnes LGBT aux États-Unis (The Human Rights Campaign 2016)
- Société de l'année (chambre de commerce gaie et lesbienne du Canada)

Au-delà du présent rapport

Ces documents en ligne contiennent des renseignements sur les politiques, les programmes et les pratiques qui nous permettent d'attirer et de fidéliser les meilleurs talents.

- Carrières à RBC : rbc.com/carrieres
- Stratégie RBC en matière de diversité : 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
- Rapport de partenariat entre RBC et les Autochtones : rbcbanqueroyle.com/commerciaux/autochtones/pdf/57482%20Aboriginal%20Report_F.pdf
- Déclaration de responsabilité publique 2016 (Canada) : rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/RBC-PAS-f-2016.pdf



VALEUR POUR LA société

VALEUR POUR LES
société

À RBC, nous prenons divers moyens pour favoriser la création de valeur. Nous savons que notre prospérité repose sur celle de la société, et notre raison d'être reflète cette conviction. C'est pourquoi nos activités tiennent compte de l'impact sur la communauté et la société, l'un des cinq volets définissant la clé de notre réussite. Nous mettons à profit l'ensemble de nos ressources et de nos capacités pour relever les défis sociétaux. Au fil du temps, notre contribution à la prospérité des collectivités aura également des retombées positives pour nos clients et notre entreprise.

— Rod Bolger, chef des finances

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. Nous savons que nous avons un impact direct et indirect sur les économies des collectivités et des pays dans lesquels nous exerçons nos activités. Prenant cette responsabilité au sérieux, nous visons la création de valeur pour la société en intégrant l'impact sur la collectivité et la société à nos stratégies commerciales. Étant la plus importante société au Canada selon la capitalisation boursière, nous sommes conscients du rôle important que nous jouons pour relever les défis sociétaux.



Nos priorités

- Valeur économique directement générée et distribuée
- Approvisionnement responsable
- Inclusion financière
- Impact sur la collectivité et la société

Les programmes, les politiques et les pratiques visant la création de valeur pour la société se trouvent à rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/about-value-society.pdf

NOS PRIORITÉS

VALEUR POUR LES
société

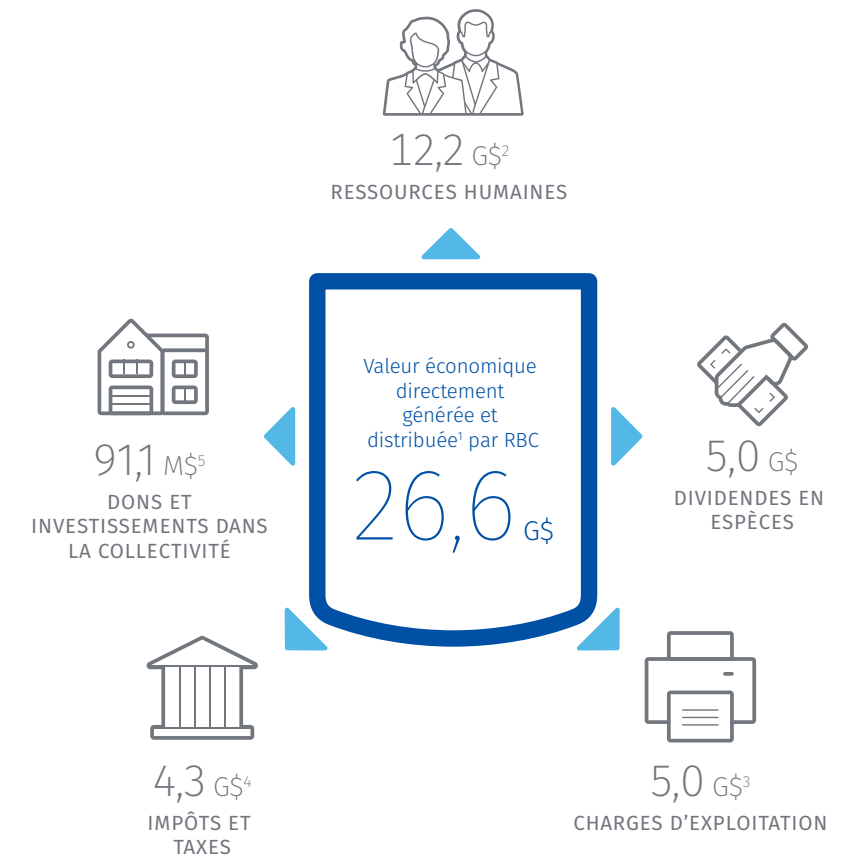
Valeur économique directement générée et distribuée

Par la génération et la distribution de valeur économique, nous honorons nos obligations à l'égard de l'économie et du bien-être de la société en général. Le principe est simple : nous tirons des revenus des produits et des services que nous vendons. Nous distribuons ensuite une partie de ces revenus — de cette valeur économique — à ceux sur qui repose notre réussite. Cette distribution s'observe dans la rémunération et les avantages sociaux que nous offrons à nos employés, dans les dividendes versés à nos actionnaires, dans nos transactions avec nos fournisseurs, dans les impôts et les taxes que nous versons à tous les ordres de gouvernement, ainsi que dans nos investissements dans les collectivités où nous exerçons des activités. Le Global Reporting Initiative (GRI) parle de « valeur économique directement générée et distribuée », et ce paramètre sert à mesurer l'incidence d'une entreprise sur l'économie.

En 2016, nous avons enregistré 38,4 milliards de dollars de revenus et distribué une valeur économique de 26,6 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 2016](#).

Pour en savoir plus sur nos activités d'investissement dans la collectivité, reportez-vous à la [page 62](#). Pour en savoir plus sur l'optimisation de la valeur pour nos employés par nos investissements de 12,2 milliards de dollars dans les ressources humaines, reportez-vous à la [page 49](#).



VALEUR ÉCONOMIQUE
DIRECTEMENT GÉNÉRÉE
ET DISTRIBUÉE

VALEUR POUR LES
société

¹ Cette information renvoie à la section « Disclosure 201-1 » de la norme *GRI 201: Economic Performance* du Global Reporting Initiative. La valeur distribuée comprend les charges d'exploitation, les ressources humaines, les impôts et les taxes, les dons et les investissements dans la collectivité, ainsi que les dividendes en espèces.

² Comprend les salaires, les avantages sociaux et les autres formes de rémunération.

³ Comprend les locaux, l'équipement, les communications et les frais professionnels.

⁴ Comprend les cotisations sociales, les taxes de vente, les taxes municipales et foncières, les taxes sur les primes d'assurance, les taxes d'affaires et l'impôt sur le capital.

⁵ Comprend les dons en espèces à l'échelle mondiale et les investissements dans la collectivité. Reportez-vous à la [page 62](#) pour plus de détails.



Approvisionnement responsable

RBC achète des biens et des services auprès de milliers de fournisseurs au Canada et partout dans le monde, apportant ainsi une contribution directe à l'économie des pays concernés. Nos dépenses d'approvisionnement ont un effet d'entraînement : nous effectuons des achats auprès de fournisseurs, et ces derniers peuvent ensuite embaucher des employés, payer des impôts et des taxes, investir dans la recherche, et acheter leurs propres biens et services, ce qui crée un cercle vertueux.

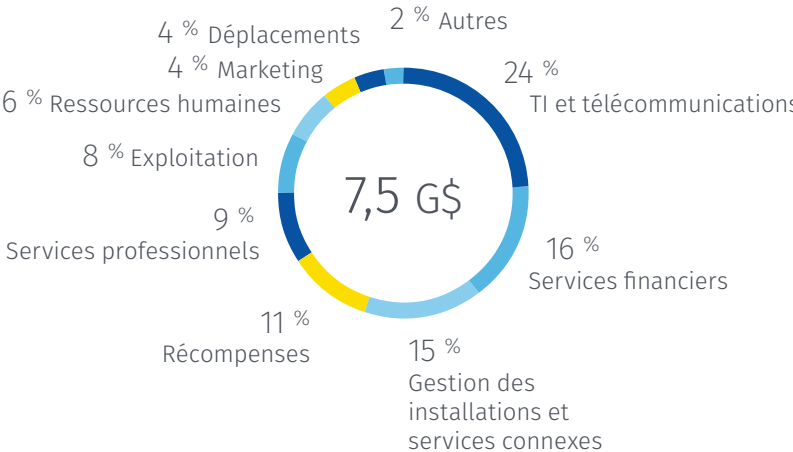
Nous considérons l'adoption de pratiques d'approvisionnement responsables et durables comme une priorité et nous nous efforçons de gérer efficacement notre chaîne logistique. Nous avons élaboré un [Code de déontologie à l'intention des fournisseurs](#) ; ces derniers doivent y adhérer et nous vérifions que c'est bien le cas. Le code établit nos attentes relativement à la conformité des fournisseurs aux lois sur les droits de la personne, les normes du travail et les normes d'emploi, ainsi qu'à leur traitement équitable et respectueux de leurs employés.

Principaux indicateurs de rendement	2016	2015	2014
Valeur totale des biens et services achetés à l'échelle mondiale	7,5 G\$	7,6 G\$	6,9 G\$

Faits saillants de 2016

- Nous avons amélioré notre processus d'inscription, de qualification et d'appel d'offres des fournisseurs en leur demandant de répondre à des questions portant plus particulièrement sur les pratiques commerciales responsables, la diversité et l'environnement dès l'inscription. Auparavant, les fournisseurs inscrits étaient évalués sur ces questions à l'étape de l'appel d'offres, qui a lieu après l'inscription initiale et la préqualification. En 2016, 635 fournisseurs, dont la totalité de nos nouveaux fournisseurs, se sont inscrits en suivant ce nouveau processus. Leur conformité aux exigences sur le plan des pratiques commerciales responsables, de la diversité et de l'environnement a donc été vérifiée dès le départ.
- Nous avons créé un entrepôt électronique pour les contrats et un outil de facturation électronique, réduisant ainsi notre bilan carbone.

Valeur totale des biens et services achetés à l'échelle mondiale en 2016



APPROVISIONNEMENT
RESPONSABLE

VALEUR POUR LES
société

Faits saillants de 2016 (suite)

- Nous avons mené des séances de formation sur l'approvisionnement responsable axées sur la diversité des fournisseurs, les pratiques d'emploi, la santé et la sécurité, et l'environnement. Nos directeurs de l'approvisionnement et nos directeurs, Gestion relationnelle des fournisseurs, ont participé à ces séances à l'échelle mondiale.
- Nous avons réalisé les objectifs clés de notre plan triennal précédent, dont l'officialisation de notre Programme de diversité des fournisseurs, l'établissement de paramètres pour évaluer la réussite de ce programme au Canada et aux États-Unis, la collaboration avec d'importants groupes axés sur la diversité des fournisseurs et la commandite de ces groupes, le mentorat systématique des fournisseurs certifiés, l'ajout d'objectifs de diversité des fournisseurs aux objectifs annuels de rendement de nos employés responsables de l'approvisionnement, l'élaboration d'un programme des fournisseurs de catégorie 1, et l'établissement de notre niveau de référence et de nos cibles annuelles pour les fournisseurs répondant aux critères de la diversité.
- Nous avons participé à la création d'une table ronde sur le leadership en matière d'approvisionnement inclusif dans l'objectif d'inciter les dirigeants de grandes entreprises à élaborer, à mettre en œuvre et à diffuser des processus d'approvisionnement inclusifs permettant de produire des résultats concurrentiels pour l'entreprise et la création de valeur économique et sociale à long terme pour l'économie canadienne.
- Nous avons élaboré un nouveau programme stratégique triennal qui comprend l'expansion du Programme de diversité des fournisseurs au-delà du Canada et des États-Unis. Ce programme stratégique comprend également des aspects environnementaux et philanthropiques, notre participation à la table ronde sur le leadership du conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles (Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council – CAMSC) et la transformation de notre programme de mentorat en programme de perfectionnement des fournisseurs comprenant des examens de l'exploitation, de l'éducation à plus grande échelle et du mentorat.

Objectifs pour 2017

- Modifier notre approche axée sur le mentorat auprès des fournisseurs pour mettre davantage l'accent sur leur perfectionnement. De plus, la portée du programme sera étendue à un plus grand nombre de fournisseurs dans les principales régions.
- Établir un programme de diversité des fournisseurs uniforme aux États-Unis et l'étendre à l'Europe.
- Respecter les exigences de la *Modern Slavery Act* du Royaume-Uni en matière de chaîne logistique et d'activités commerciales en publiant notre document d'information en avril 2017.



Inclusion financière

Nous accordons une grande valeur à la confiance que notre clientèle des groupes traditionnellement négligés continue de nous porter alors que nous nous efforçons de créer la société à laquelle nous aspirons tous, pour notre génération et pour celles à venir. Par nos efforts d'inclusion financière, nous contribuons à stimuler et à développer l'économie dans les collectivités, tout en favorisant leur bien-être sur le plan social et environnemental ainsi que le bien-être financier des groupes traditionnellement négligés.

Jeunes

Nous offrons aux jeunes et aux étudiants de niveau postsecondaire des conseils, des services bancaires et des produits de financement, y compris des renseignements sur l'établissement d'un budget, le financement des études postsecondaires ou le suivi des dépenses mensuelles. Pour en savoir plus sur les produits, consultez le site centredexpertiserbc.com/solutions-pour-etudiants et la section La vie étudiante du Centre d'expertise RBC.

Aînés

Nous sommes sensibles aux besoins et aux préoccupations des aînés, dont la population est en croissance, et nous leur offrons un éventail de services et de produits spécialisés. Vous trouverez des renseignements sur nos services et nos ressources à l'intention des aînés à la section [Le bel âge](#) du [Centre d'expertise RBC](#) ainsi qu'au [Centre d'expertise RBC Assurances](#).

Personnes handicapées

La facilité d'accès des clients et des employés handicapés aux succursales et aux GAB est une priorité pour RBC. Pour obtenir des renseignements sur nos progrès dans la réalisation de cet objectif, y compris l'amélioration de l'accès aux succursales, aux GAB, à Banque en direct et aux services bancaires par téléphone, allez à rbc.com/accessibilite. De plus, notre [Déclaration de responsabilité publique](#) présente des renseignements propres au Canada.

Nouveaux arrivants au Canada

Tout à fait conscients de l'importance de la contribution sociale et économique apportée par les nouveaux arrivants à la société canadienne, nous adaptons nos produits et nos services pour veiller à répondre à leurs besoins et à réduire les obstacles potentiels qu'ils doivent surmonter. Pour en savoir plus, allez à rbc.com/newcomers/nouveaux-arrivants.

Collectivités autochtones

Nous sommes conscients que les collectivités autochtones du Canada ont un besoin crucial de services bancaires et de capitaux pour créer de la richesse et pour assurer leur prospérité économique à long terme. Nous avons huit succursales situées dans des réserves, trois agences bancaires, trois centres bancaires commerciaux et six succursales RBC dans le Grand Nord. Nos efforts sont présentés en détail dans le [Rapport de partenariat entre RBC et les Autochtones 2016](#). Pour en savoir plus sur nos produits et nos services à l'intention des Autochtones, allez à rbcbanqueroyle.com/commerciaux/autochtones.

Petites entreprises et microcrédit

RBC joue un rôle clé pour favoriser la création d'un environnement qui permettra aux nouvelles entreprises et aux propriétaires d'entreprise de réussir. Chaque jour, nous fournissons à de petites entreprises clientes du crédit, des services de dépôt et de gestion de trésorerie, des conseils et des produits et services spécialisés. En retour, ces entreprises créent des emplois, achètent des biens et des services, paient des taxes et des impôts et contribuent à la prospérité du Canada. Par exemple, nous avons versé 1 million de dollars à l'Immigrant Access Fund (IAF), organisme de bienfaisance dont le mandat est d'accorder des microprêts aux immigrants qualifiés afin de les aider à obtenir la reconnaissance de leurs compétences professionnelles au Canada, ou à parfaire ou obtenir la formation qui leur permettra de reprendre leur profession ou leur métier au Canada. Pour en savoir plus, consultez notre [Déclaration de responsabilité publique](#).

Faits saillants de 2016

En plus de nos efforts visant à offrir des solutions bancaires à des personnes faisant partie de groupes négligés, nous investissons dans des organismes de bienfaisance qui offrent à ces groupes des outils de base pour appuyer leur parcours vers la prospérité. Par exemple :

- **Collectivités autochtones** – Nous nous sommes engagés à verser 500 000 \$ sur cinq ans pour appuyer le programme national de mentorat de l'Université Cape Breton. Dans le cadre de ce programme, des élèves autochtones des trois derniers niveaux du secondaire sont mis en contact avec des mentors autochtones instruits et actifs sur le marché du travail qui ont de l'expérience dans le milieu des affaires. Le soutien de RBC permettra d'étendre le programme et d'en faire un modèle à l'échelle du pays.
- **Réfugiés syriens et nouveaux arrivants** – Nous avons versé 2,5 millions de dollars pour soutenir les activités de la Croix-Rouge canadienne, de l'IAF et du conseil d'embauche des immigrants de la région torontoise (Toronto Region Immigrant Employment Council) visant la formation, l'obtention de titres professionnels et le mentorat de ces personnes. De plus petits dons ont été versés à des organismes de bienfaisance régionaux qui offrent du soutien plus général aux réfugiés syriens et aux nouveaux immigrants. Nous nous sommes également engagés à verser 300 000 \$ sur trois ans pour appuyer des activités de bénévolat menées par des employés au profit d'organismes qui viennent en aide aux réfugiés syriens ou aux nouveaux arrivants.

- **Personnes handicapées** – Nous avons appuyé la fondation StopGap, organisme de bienfaisance enregistré qui sensibilise la population aux obstacles physiques empêchant certains Canadiens de mener une vie autonome et active. La première initiative de sensibilisation de l'organisme, actif depuis quatre ans, a été le lancement d'un projet d'installation de rampes d'accès pour fauteuils roulants dans le quartier Junction de Toronto. Notre financement a aidé StopGap à continuer d'accroître sa portée dans la région de Toronto.

Libérer le potentiel des jeunes : appuyer les chefs de file de demain

En 2016, RBC s'est engagée à verser 1 million de dollars sur sept ans au Dr. J. Herbert Smith Centre for Technology Management & Entrepreneurship de l'Université du Nouveau-Brunswick (UNB) pour appuyer l'innovation et l'éducation en entrepreneuriat. Nous nous sommes également engagés à verser 500 000 \$ sur cinq ans pour appuyer Futurpreneur (Fondation pour un Canada entrepreneurial). Futurpreneur offre aux personnes de 18 à 39 ans qui s'apprêtent à lancer une entreprise de l'accompagnement, des ressources, du financement de démarrage et du mentorat pour en soutenir la réussite durable. De plus, RBC a annoncé un investissement de 500 000 \$ sur cinq ans dans l'organisme de bienfaisance enregistré Rise Asset Development (Rise), qui offre des prêts à l'entreprise à faible intérêt, de la formation et du mentorat à des jeunes qui ont éprouvé des problèmes de santé mentale ou de dépendance et qui n'ont pas accès à du financement traditionnel.



Impact sur la collectivité et la société

Notre impact sur la collectivité et la société passe par les activités suivantes :

- Investissement dans les collectivités du monde entier où nous exerçons des activités
- Optimisation de l'impact en axant nos efforts sur des domaines prioritaires
- Mise à profit de nos capacités pour le bien commun
- Engagement communautaire des employés

Investissement dans les collectivités du monde entier où nous exerçons des activités

Nous reconnaissons que nous avons un rôle important à jouer pour relever les défis sociétaux. En 2016, nous avons donc peaufiné notre approche de l'investissement dans la communauté en cernant un important enjeu social et en élaborant une stratégie ciblée, globale et coordonnée pour nous y attaquer.

La prospérité future du Canada repose sur une main-d'œuvre mobilisée et compétente. Or, les **jeunes** (de 15 à 29 ans) doivent composer avec l'incertitude d'une époque marquée par des forces perturbatrices. Ils doivent être mieux préparés au marché du travail et avoir un accès équitable aux perspectives d'avenir. Nous consacrerons donc toutes nos ressources et nos capacités pertinentes à titre de plus grande société au Canada — y compris notre expérience au chapitre de la recherche, des partenariats et de l'élaboration de programmes, ainsi que notre aptitude à rassembler différents secteurs — à la mobilisation des jeunes, à la transformation des systèmes et au changement.

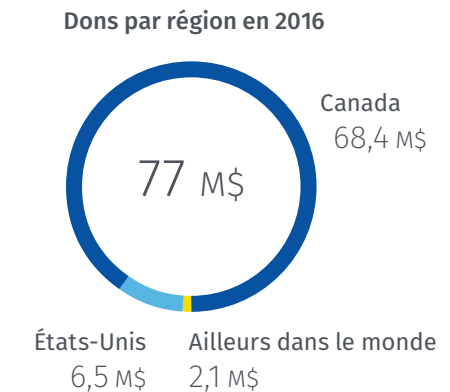
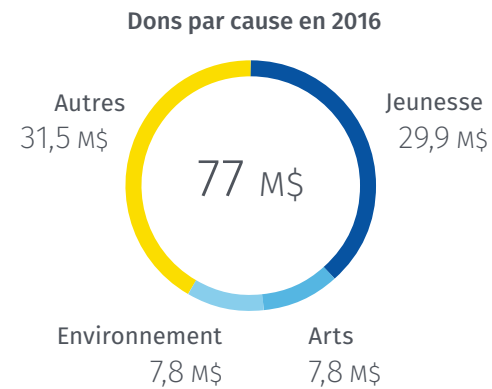
Nous investirons également dans les domaines suivants :

- **Environnement** – Soutien d'organismes qui favorisent la durabilité de l'environnement, privilégiant les projets qui contribuent à la protection de l'eau douce en milieu urbain partout dans le monde.
- **Arts** – Soutien d'organismes qui aident les artistes émergents à faire le pont entre l'excellence scolaire et la réussite professionnelle.
- **Besoins et priorités à l'échelle locale, en privilégiant les investissements axés sur la diversité** – Le soutien de la diversité est intégré à tous nos domaines d'investissement ; nous en tenons compte dans l'établissement de notre portefeuille de dons pour nous assurer que ceux-ci respectent les principes d'inclusion.

Principaux indicateurs de rendement	2016	2015	2014
Dons en espèces	77,0 M\$	70,6 M\$	64,9 M\$
Investissements dans la collectivité ¹	14,1 M\$	12,4 M\$	11,4 M\$
Initiatives commerciales ²	55,1 M\$	38,5 M\$	35,2 M\$

¹ Nos investissements dans la collectivité comprennent le soutien 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 activités de développement économique communautaire et la gestion de programmes d'investissement dans la collectivité.

² Selon la définition du London Benchmarking Group (LBG), les « initiatives commerciales » désignent les activités généralement menées par des services commerciaux en partenariat avec des organismes de bienfaisance ou communautaires pour favoriser directement la réussite de l'entreprise et pour promouvoir son image de marque et d'autres politiques. L'augmentation indiquée en 2016 est attribuable au perfectionnement de nos processus de gestion des données et de nos mesures de contrôle connexes.



Faits saillants de 2016

- Nous avons versé des dons en espèces totalisant 77 millions de dollars dans les collectivités du monde entier où nous exerçons des activités, soit une hausse de 9 % par rapport à 2015. Ce montant comprend 63,5 millions de dollars de RBC Fondation*, 5,9 millions de dollars du Service national des dons, 6 millions de dollars de RBC Fondation – É.-U. et 1,4 million de dollars du Service international des dons. RBC Fondation est une entité juridique distincte qui transmet de l'information financière à l'Agence du revenu du Canada.
- Nous avons versé 14,1 millions de dollars supplémentaires aux fins d'activités d'investissement dans la collectivité à l'échelle mondiale. Celles-ci comprennent le soutien 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 et la gestion de programmes d'investissement dans la collectivité.
- Nous avons amorcé la transition pour passer de nos six anciennes grandes catégories de dons, qui étaient assorties de cinq projets prioritaires, à de nouveaux domaines prioritaires établis en fonction de l'impact que nous souhaitons avoir sur la société, les employés et l'entreprise. Par conséquent, le Projet d'activités parascolaires RBC et le Projet Vive l'activité physique RBC ont terminé leur dernier cycle de don, et le Projet Santé mentale des enfants RBC a été modifié pour cibler une tranche d'âge légèrement plus élevée (les « jeunes »).
- Nous avons conclu la première année de notre Stratégie jeunesse, comprenant des entretiens avec plus de 50 spécialistes des jeunes, la consultation de plus de 100 rapports de recherche et la tenue de 9 ateliers.

- Nous avons évalué les demandes de don en tenant compte de la diversité ; nous avons versé plus de 11 millions de dollars d'investissements axés sur la diversité dans nos domaines prioritaires en 2016, dont la somme la plus importante (3 millions de dollars) a été consacrée aux Autochtones.

Objectifs pour 2017

- Accélérer la réalisation de notre Stratégie jeunesse en élaborant des ressources, en appuyant les programmes d'organismes de bienfaisance et en collaborant avec les secteurs public et privé pour mettre en œuvre des initiatives visant l'élimination des obstacles afin de préparer les jeunes au marché du travail et de favoriser les changements systémiques.
- Poursuivre notre longue tradition de soutien de la réalisation du potentiel des jeunes en leur demandant de nous indiquer comment nous pouvons les aider à innover et à transformer nos systèmes sociaux et économiques pour bâtir un avenir meilleur.
- Aider les organismes que nous finançons dans nos domaines prioritaires stratégiques à acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour exercer une action efficace et durable.
- Mettre constamment à jour la technologie que nous utilisons dans l'objectif de simplifier et d'optimiser notre processus d'octroi de subventions pour les organismes de bienfaisance et sans but lucratif.

Optimisation de l'impact en axant nos efforts sur des domaines prioritaires

Nous voulons nous assurer que nos investissements dans la collectivité ont un impact positif sur la société et l'environnement. Il s'agit également d'un élément essentiel du processus décisionnel par lequel nous choisissons les domaines auxquels nous consacrerons notre temps, notre argent et nos efforts. Après avoir consulté diverses parties prenantes internes et externes, nous avons établi des paramètres permettant de suivre la façon dont nos investissements contribuent à créer de la valeur pour les collectivités visées. En effectuant le suivi de l'efficacité de nos dons aux organismes de bienfaisance que nous soutenons, nous voulons faire avancer le secteur philanthropique, favoriser l'efficacité, attirer des donateurs et des bénévoles, et être en mesure d'évaluer l'apport de ces organismes à la société. Nous sommes conscients qu'il reste du travail à faire dans ce domaine, car les besoins de mesure et d'évaluation de l'impact social sont en pleine croissance. Nous sommes déterminés à faire progresser, par l'intermédiaire de nos domaines prioritaires, la mesure et l'évaluation de l'impact social ainsi que la production d'information à ce sujet. Voici quelques-uns de nos paramètres de mesure de l'impact :

Domaine prioritaire	Objectifs en matière d'impact social, environnemental et économique	Paramètres de mesure de l'impact	2016 ¹
Jeunes	Libération du potentiel de réussite des jeunes	Nombre d'enfants ou de jeunes qui ont participé à un programme financé par RBC ²	442 224
	Amélioration de la qualité de l'eau, réduction de la pollution de l'eau et réduction des dangers pour la santé publique causés par la pollution de l'eau	Poids des déchets retirés des cours d'eau ou des berges en milieu urbain	3 277 tonnes
Environnement ³	Augmentation de l'absorption de l'eau par le paysage naturel ou par infiltration	Volume d'eau infiltré ou détourné aux fins de gestion des bassins hydrographiques	240 123 kl
	Accroissement des espaces verts riverains et de l'habitat aquatique	Superficie de bassins hydrographiques restaurés	68,5 km²
		Nombre de végétaux ou d'arbres qui ont été plantés pour restaurer ou stabiliser les berges, l'espace vert riverain, les zones humides ou les habitats aquatiques	145 823
	Augmentation des connaissances et de la sensibilisation à l'égard de la gestion de l'eau en milieu urbain	Nombre de personnes renseignées sur la gestion de l'eau en milieu urbain	1 096 783
Arts ⁴	Soutien de programmes visant à épauler aujourd'hui les talents de demain	Nombre d'artistes émergents qui ont obtenu du soutien	2 191
		Nombre d'occasions de mentorat ⁵ offertes à des artistes émergents	223
		Nombre de nouvelles occasions de visibilité ⁶ créées pour des artistes émergents	61

¹ Les chiffres indiqués sont regroupés à partir des renseignements transmis par les organismes et les groupes bénéficiaires de nos programmes et projets.

² Les paramètres de mesure de l'impact liés à notre objectif de libérer le potentiel des jeunes sont en cours d'élaboration. Le paramètre présenté englobe les enfants et les jeunes de 0 à 24 ans et il est considéré comme un résultat de notre programme.

³ Les données sur le Projet Eau Bleue RBC® portent sur l'année civile 2015 et ont été transmises à RBC par ses bénéficiaires de subvention pendant l'exercice 2016.

⁴ Les données sur le projet Artistes émergents RBC™ portent sur l'année civile 2015 et ont été transmises à RBC par ses bénéficiaires de subvention pendant l'exercice 2016.

⁵ Les occasions de mentorat comprennent l'établissement de relations de réseautage avec des experts et des artistes établis.

⁶ Les occasions de visibilité désignent les prestations musicales, les expositions d'art, les productions théâtrales et les concerts.

- Établissement de partenariats multisectoriels ciblés au Canada et, au fil du temps, dans certains marchés mondiaux.
- Stimulation de changements systémiques par le rassemblement d'organismes sans but lucratif, d'entreprises, de membres du milieu universitaire, d'experts et de gouvernements.
- Contribution à la réflexion publique en faisant progresser la recherche et le leadership avisé concernant les enjeux pertinents, dont la finance sociale, la mesure et l'évaluation de l'impact, et la durabilité environnementale.
- Renforcement des capacités des organismes au chapitre de la mesure et de la communication d'information.

Principaux indicateurs de rendement ¹	2016	2015 ²	2014 ³
Nombre de partenariats ⁴ établis par la collaboration grâce au financement de RBC	1 978	789	185
Nombre de nouveaux emplois ou postes créés avec la contribution du financement de RBC	705	301	88

- Nous avons fourni aux bénéficiaires de nos subventions des outils de mesure et des renseignements sur les meilleures pratiques d'évaluation.
- Nous avons simplifié nos exigences de déclaration de la part des organismes afin de les uniformiser dans l'objectif de faciliter la comparaison de l'impact des projets.
- Nous avons contribué à l'élaboration du rapport *Unpacking Impact* publié par The Mowat Centre et le ministère du Développement économique et de la Croissance de l'Ontario.
- Nous nous sommes joints au groupe de travail sur la mesure de l'impact créé par le ministère du Développement économique et de la Croissance de l'Ontario.

² 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.

³ 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 prioritaires, ce qui explique la hausse des chiffres affichés dans la colonne de 2015.

⁴ Relations établies par les organismes bénéficiaires par l'intermédiaire d'un projet/programme de collaboration avec des organismes sans but lucratif, des organismes de bienfaisance, des établissements universitaires, des organismes communautaires, des écoles, etc. Ce chiffre ne comprend pas la relation de financement que RBC a établie avec les organismes bénéficiaires.

Faits saillants de 2016 (suite)

- Nous avons créé un nouveau centre d'expertise en mesure de l'impact au sein de l'équipe Citoyenneté d'entreprise.
- Nous avons conclu la dernière année d'un engagement de 375 000 \$ étalé sur trois ans envers Bénévoles Canada. Nos fonds ont contribué à l'établissement de l'Institut canadien pour l'engagement des entreprises et des collectivités, y compris la création d'outils et de ressources permettant aux entreprises et aux organismes de bienfaisance d'exprimer en chiffres concrets la valeur du bénévolat aux employés d'une entreprise.

Objectifs pour 2017

- Faire preuve d'innovation en tirant parti de toutes nos ressources et capacités, dont la recherche, les programmes privés, les partenariats de premier ordre et le rassemblement d'experts-ressources, afin d'accroître la portée des efforts et de favoriser les changements systémiques.
- Concevoir des outils d'évaluation pour mesurer l'impact des nouveaux domaines prioritaires.
- Améliorer la rapidité, l'exactitude et l'exhaustivité de nos mesures d'impact et de l'information que nous produisons à leur sujet en misant sur notre transformation numérique et nos principes de gestion agile pour simplifier les procédés de collecte, d'intégration et d'analyse de données.
- Consacrer plus de ressources à renseigner les organismes de bienfaisance que nous soutenons au sujet des meilleures pratiques de mesure et d'évaluation.
- Stimuler la réflexion publique sur la mesure de l'impact social, environnemental et économique, et offrir à nos bénéficiaires de subvention du soutien à cet égard.

Libérer le potentiel des jeunes : Projet Santé mentale des jeunes RBC

Le Projet Santé mentale des jeunes RBC est un engagement pluriannuel de soutien de programmes communautaires et en milieu hospitalier ayant pour objectif de fournir aux jeunes et aux familles un accès immédiat aux services ainsi que des solutions axées sur la technologie. Les jeunes et les familles partout au Canada se heurtent à de nombreux obstacles qui les empêchent de recevoir les services en santé mentale dont ils ont besoin. Par exemple, il peut être très difficile pour les jeunes et leur famille de s'y retrouver dans un système complexe et fragmenté de soins de santé mentale afin d'obtenir les bons services. Et pendant ce temps, les parents peinent à soutenir leur enfant à la maison.

Par l'intermédiaire de ce projet, nous finançons des programmes et des projets visant à améliorer la navigation parmi les différents services offerts pour répondre aux besoins immédiats des jeunes et des familles. Nous soutenons également des solutions axées sur la technologie qui permettront d'améliorer l'accès aux soins dans les régions éloignées et dans les collectivités non servies. Dans le cadre du projet, plus de 38 millions de dollars ont été versés à des organismes qui se consacrent à favoriser l'accès des jeunes et des familles aux programmes et aux ressources en santé mentale.

Mise à profit de nos capacités pour le bien commun

Nous mettons nos capacités au profit du bien commun en favorisant les solutions aux problèmes sociaux et environnementaux par la finance. Nos objectifs sont les suivants :

- Investissement, par l'intermédiaire du fonds Générateur RBC de 10 millions de dollars, dans des entreprises à but lucratif et des fonds qui ont un impact social ou environnemental positif.
- Démonstration du rôle que les fondations peuvent jouer dans la finance sociale 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, les commandites et les partenariats stratégiques.

Capitaux investis en 2016	Capitaux investis depuis le début de l'initiative
1,5 million de dollars	5,7 millions de dollars

Faits saillants de 2016

- En 2016, nous avons investi, par l'intermédiaire du fonds Générateur RBC, 1,5 million de dollars par voie de titres de créance ou de participation. Le total des capitaux investis depuis le début de l'initiative a atteint 5,7 millions de dollars.
- Nous avons participé, à titre de conseiller et d'investisseur par l'intermédiaire du fonds Générateur RBC, à l'Initiative communautaire de prévention de l'hypertension (ICPH). L'ICPH est un partenariat de paiement au rendement entre la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC, l'Agence de la santé publique du Canada et le Centre d'investissement d'impact MaRS. Il s'agit de la première entente de paiement à la réussite (également appelée obligation à impact social) du gouvernement fédéral du Canada, et la première axée sur la santé.
- Nous avons démontré le rôle que les fondations peuvent jouer dans la finance sociale en augmentant le pourcentage d'actifs de dotation de RBC Fondation qui sont placés dans des fonds d'investissement socialement responsable.
- Nous avons investi dans huit partenariats avec des incubateurs et des accélérateurs d'entreprise en démarrage qui ont déjà donné à plus de 2 200 entrepreneurs socialement responsables accès à la formation, à l'éducation, aux experts, aux mentors et aux occasions de réseautage nécessaires pour démarrer et faire grandir leur entreprise. Ces partenariats contribuent à la croissance de l'écosystème de la finance sociale au Canada en augmentant le nombre d'occasions d'investissements d'impact.
- Nous avons financé le Rapport de tendances de l'investissement d'impact canadien, produit par l'Association pour l'investissement responsable, qui a joué un rôle essentiel pour sensibiliser la population à l'investissement responsable et à l'investissement d'impact et pour soutenir ce type d'investissements.
- Nous avons appuyé, partout dans le monde, de nombreux événements et ateliers pour aider les entrepreneurs, les conseillers en patrimoine, les propriétaires d'actifs et les gouvernements à prendre conscience des possibilités que peuvent offrir la finance sociale et l'investissement d'impact.
- Nous avons poursuivi le Défi RBC Prochain grand innovateur® et le Défi RBC Prochain grand innovateur social pour tirer parti de l'une des plus importantes sources d'innovation : les jeunes. Chaque année, nous demandons à des jeunes de trouver de nouvelles idées qui ont le potentiel de façonner l'avenir des services financiers au Canada. Dans le Défi RBC Prochain grand innovateur social, les produits et services doivent également avoir le potentiel d'engendrer des retombées sociales positives.

Engagement communautaire des employés

Nos employés concrétisent notre raison d’être — contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités — en se dévouant, à titre individuel ou en équipe, au profit des collectivités où ils vivent et travaillent. Nous les y encourageons par des programmes officiels de dons, de bénévolat, de collecte de fonds et de participation. Notre programme mondial de récompenses et de reconnaissance, Performances RBC, comporte également une catégorie officielle d’engagement communautaire dans laquelle les employés peuvent être mis en candidature et remporter des prix trimestriels.

Principaux indicateurs de rendement	2016	2015	2014
Montant total versé en dons par l’intermédiaire de programmes officiels de reconnaissance du bénévolat des employés (en dehors des heures de travail) (à l’échelle mondiale)	4,2 M\$	3,5 M\$	2,5 M\$
Nombre d’heures de bénévolat effectuées par les employés qui ont pris part aux programmes officiels de subvention pour bénévolat de RBC ¹ (en dehors des heures de travail) (à l’échelle mondiale)	209 160	140 504	123 207
Nombre d’employés qui ont déclaré avoir pris part aux programmes officiels de subvention pour bénévolat de RBC (en dehors des heures de travail) (à l’échelle mondiale)	15 652	13 476	9 527

¹ Comprend les données transmises par les employés à l’échelle mondiale et les retraités au Canada qui ont reçu une subvention octroyée par le Programme de bénévolat des employés ou une subvention RBC pour journée d’action communautaire, ainsi que le nombre minimal d’heures et d’employés pour les équipes ayant participé à une journée d’action communautaire sans déclarer le nombre d’heures de bénévolat.

Dons des employés

Pour contribuer à la prospérité des collectivités, nos employés peuvent entre autres faire un don en argent à un organisme de bienfaisance qui leur tient à cœur. Nous voulons leur faciliter la tâche en leur permettant de faire ce don au travail. Au Canada, nous menons une campagne annuelle de dons des employés en novembre et en décembre, et nous offrons des options de retenues salariales, de don par carte de crédit et de don de titres. Pendant le reste de l'année, les employés du monde entier peuvent faire des dons au moyen de notre nouvelle plateforme d'engagement communautaire en ligne.

Bénévolat des employés

Le bénévolat est un moyen concret et satisfaisant pour les employés de contribuer à la prospérité de leur collectivité. Les employés de RBC sont des bénévoles passionnés, et nous les appuyons des façons suivantes :

- Nous les aidons à trouver des occasions de bénévolat.
- Nous soutenons leur bénévolat à titre individuel par un don à l'organisme de bienfaisance qu'ils appuient au moyen de la récompense sous forme de subvention octroyée par le Programme de bénévolat des employés (également offerte aux retraités au Canada).
- Nous soutenons leur bénévolat d'équipe par un don à l'organisme de bienfaisance qu'ils appuient au moyen de la récompense sous forme de subvention RBC pour journée d'action communautaire.
- Nous les incitons à faire participer parents et amis à leurs activités bénévoles.
- Nous leur proposons continuellement de nouvelles occasions de bénévolat faisant appel à leurs aptitudes professionnelles.

Collecte de fonds par les employés

De nombreux organismes communautaires méritants ont besoin de soutien, et des employés de RBC du monde entier consacrent d'innombrables heures à recueillir des fonds pour des causes qui leur tiennent à cœur et à sensibiliser le public à celles-ci. RBC appuie financièrement les équipes d'employés qui participent à des activités de collecte de fonds, comme des courses ou des marches, au profit d'organismes de bienfaisance.

Faits saillants de 2016

- Nous avons lancé une plateforme d'engagement communautaire en ligne de type « guichet unique » en réponse aux commentaires transmis par les employés en 2015. Les employés peuvent y rechercher et créer des occasions de bénévolat, faire des dons, faire le suivi des heures de bénévolat effectuées, et demander des subventions pour leur organisme de bienfaisance en récompense du bénévolat qu'ils font à titre individuel ou en équipe. Depuis le lancement de cette plateforme en mars 2016, plus de 12 000 employés l'ont visitée.

Dons des employés

- Nous avons mené au Canada une campagne nationale de dons en milieu de travail par laquelle les employés ont versé 17,3 millions de dollars à des organismes de bienfaisance.
- Nous avons mené dans le monde entier des campagnes de secours aux sinistrés pour inciter les employés à faire des dons à la suite des feux de forêt en Alberta, de l'ouragan Matthew et du séisme en Italie.

Bénévolat des employés

- Nous avons facilité l'obtention de la récompense pour bénévolat à titre individuel que nous offrons depuis longtemps. Nous avons réduit de 40 heures à 8 heures de bénévolat par année le seuil minimal d'admissibilité à une subvention et augmenté de un à cinq le nombre d'organismes pour lesquels un employé peut demander une récompense.
- Nous avons rendu notre récompense pour bénévolat d'équipe plus facile à obtenir en prolongeant la période d'admissibilité et en réduisant le nombre de membres qu'une équipe doit comprendre pour être admissible.
- Nous avons appuyé de nouveaux projets visant à soutenir les réfugiés syriens et les nouveaux arrivants au Canada.
- Nous avons lancé un nouveau programme de reconnaissance afin de récompenser les efforts de citoyenneté et de bénévolat de nos employés des services bancaires de détail au Canada. En 2016, 20 employés ont été récompensés par un voyage d'une semaine au Kenya pour apprendre et faire du bénévolat auprès d'UNIS (Enfants Entraide).

- Nous avons élaboré une stratégie de bénévolat axé sur les aptitudes pour appuyer notre nouvelle priorité accordée aux jeunes.
- Nous avons participé à un projet de recherche mené par Realized Worth pour évaluer s'il est possible de quantifier la valeur économique du bénévolat des employés.

Collecte de fonds par les employés

- Nous avons versé 680 000 \$ sous forme de Subvention pour collecte de fonds afin d'appuyer les activités de collecte de fonds de 189 équipes d'employés au Canada.
- Nous avons amassé plus de 3 millions de dollars au profit d'organismes de bienfaisance du monde entier consacrés aux enfants et aux jeunes, dans le cadre de 11 Courses pour les enfants RBC^{MC}. Cela représente 36 % de tous les fonds recueillis par l'ensemble des participants à ces courses¹.

Objectifs pour 2017

- Établir au Canada un programme de bénévolat axé sur les aptitudes pour appuyer notre nouvelle priorité accordée aux jeunes.
- Poursuivre notre campagne annuelle de dons des employés en milieu de travail au Canada.
- Mettre à l'essai, au moyen d'un projet pilote, un mécanisme de suivi pour recueillir des données sur les activités de collecte de fonds des employés.
- Étendre la Course pour les enfants RBC à Calgary, à Ottawa et à la Barbade.
- Établir de principaux indicateurs de rendement permettant d'évaluer si nos programmes d'engagement communautaire des employés ont l'impact souhaité pour les employés et les partenaires communautaires, et commencer à faire un suivi fondé sur ces indicateurs.

¹ Ce résultat exclut la Course pour les enfants RBC de Hong Kong.



Prix et distinctions

- Prix de l'engagement dans la collectivité au concours Les Mercuriades 2016 organisé par la Fédération des chambres de commerce du Québec
- Prix de la collaboration (CAMSC)

Au-delà du présent rapport

- Autochtones : rbcbanqueroyle.com/commerciaux/autochtones
 - Un chemin tracé : Rapport de partenariat entre RBC et les Autochtones
- Accessibilité : rbc.com/accessibilite
- Nouveaux arrivants : rbc.com/newcomers/nouveaux-arrivants
- Étudiants : rbcbanqueroyle.com/solutions-pour-etudiants/index.html
- Site Web Collectivités et durabilité : rbc.com/collectivites-durabilite/index.html
- Finance sociale : rbc.com/collectivites-durabilite/initiative-rbc-finance-sociale/index.html
- Diversité des fournisseurs : rbc.com/approv/supplier_diversity.html

DURABILITÉ DE l'environnement



RBC reconnaît l'importance des systèmes naturels pour favoriser une économie productive et une société en santé. C'est pourquoi je crois qu'il n'est pas suffisant d'atteindre nos objectifs en matière d'environnement : nous devons les surpasser et être un réel chef de file, puisque nous sommes la plus grande banque au Canada. À cette fin, nous comptons parmi les plus importants acheteurs d'énergie renouvelable et locataires de bureaux dans des bâtiments certifiés LEED au Canada. Nous avons constamment surpassé nos cibles de réduction des émissions de gaz à effet de serre liées à nos activités, et nous incitons nos fournisseurs à alléger leur empreinte environnementale et sociale. Il ne s'agit pas seulement d'adopter de bonnes pratiques d'affaires, mais aussi d'agir dans l'intérêt de toutes nos parties prenantes.

— Greg Grice, vice-président directeur, Soutien interne

Nous croyons que l'argent n'est pas la seule ressource qu'il faut économiser

Étant la plus grande banque du Canada et l'une des plus importantes banques au monde par la capitalisation boursière, nous sommes conscients de notre incidence dans les milieux où nous vivons et travaillons. Les problèmes environnementaux de notre planète sont complexes et ne cessent de gagner en nombre et en importance. Nous continuons d'axer nos efforts sur les enjeux environnementaux qui peuvent entraîner des risques ou susciter des occasions, notamment :

- **Changements climatiques** – Les changements climatiques présentent des défis environnementaux, sociaux et financiers pour l'économie mondiale, la santé humaine et nos activités commerciales.
- **Eau** – La pénurie d'eau et l'accès à l'eau propre sont deux des plus grands enjeux pour la santé humaine et le développement économique dans le monde.
- **Collectivités durables** – Une collectivité durable intègre l'environnement naturel et le rehausse grâce à une gestion appropriée de l'utilisation du sol, de la conception des villes, de la consommation d'énergie et d'eau, de la qualité de l'air, du transport, de la réduction des déchets, du développement économique et des habitats naturels.

Nous avons établi les priorités suivantes pour aborder ces enjeux.

NOS PRIORITÉS



Nos priorités

- Réduction de l'empreinte écologique
- Financement responsable
- Produits et services ayant un impact social ou environnemental positif
- Promotion de la durabilité environnementale

Les programmes, les politiques et les pratiques concernant la durabilité de l'environnement se trouvent à rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/RBC-Environmental-Blueprint-French.pdf



Réduction de l'empreinte écologique

À RBC, nous appliquons de saines pratiques environnementales à nos activités internes et à nos décisions d'achat, et nous nous efforçons de réduire au minimum notre consommation de ressources naturelles, notamment d'énergie, de papier et d'eau, ainsi que nos déchets et nos émissions. 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 nos sept plus importantes cibles de réduction de l'empreinte écologique.

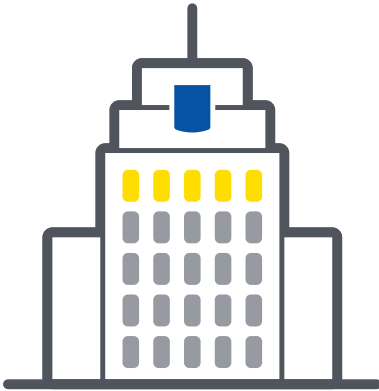
Progrès par rapport aux cibles quantitatives pour la réduction de l'empreinte écologique			
Cibles de la Stratégie RBC en matière d'environnement	État	Résultats	Notes
Réduire de 20 % l'intensité des émissions de GES de nos établissements d'ici 2018	Atteinte en 2014	28,4 %	Nécessité de poursuivre les 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 50 % 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 retard	1,85 et 1,61	Nos centres informatiques canadiens sont conçus pour être efficaces à long terme lorsqu'ils fonctionnent au maximum de leur capacité. Nous n'atteindrons peut-être pas la cible PUE d'ici 2018, car nos centres informatiques ne fonctionneront pas encore au maximum de leur capacité.
Réduire de 20 % la consommation de papier à l'interne par employé d'ici 2018	En bonne voie	Réduction de 14,9 % depuis 2012	En baisse chaque année grâce aux programmes de numérisation et de réduction de l'impression.
Éliminer complètement l'envoi de déchets électroniques vers les sites d'enfouissement d'ici 2018 à l'échelle mondiale	En bonne voie	Atteinte au Canada, aux États-Unis, à Trinité-et-Tobago et aux Bahamas	Ces pays représentent 89 % des ETP. Nécessité d'obtenir les données sur toutes les régions géographiques pour atteindre cette cible.
Doubler la superficie des locaux à bureaux certifiés LEED que nous occupons d'ici 2018	Atteinte en 2015	Hausse de 250 % depuis 2012	Nous prévoyons occuper 31 000 m ² supplémentaires de locaux certifiés LEED en 2017.
S'assurer que tous les grands bureaux sont dotés d'un programme de détournement des déchets	Atteinte en 2016	100 %	Tous les grands bureaux en Amérique du Nord sont maintenant dotés d'un programme de détournement des déchets.

RÉDUCTION DE L'EMPREINTE ÉCOLOGIQUE

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 GES, car ces facteurs représentent une part considérable de notre empreinte écologique et fournissent de nombreuses occasions de comprimer les coûts. Reportez-vous à la [Stratégie RBC en matière d'environnement](#) pour obtenir des détails sur tous nos engagements concernant la réduction des émissions de GES directes et indirectes et de la consommation énergétique liées à nos activités.

Émissions de GES ¹			
Principaux indicateurs de rendement	2016	2015	2014
Émissions de GES liées à la consommation d'énergie ² (tonnes éq. CO ₂)	108 279 ^a	109 925	119 386
Intensité des émissions de GES liées à la consommation d'énergie ² (tonnes éq. CO ₂ /m ²)	0,060 ^a	0,060	0,066
Émissions de GES liées aux déplacements des employés (tonnes éq. CO ₂)	27 218	29 336	27 970
Intensité des émissions de GES liée aux déplacements des employés (tonnes éq. CO ₂ /ETP)	0,42	0,45	0,43
Réduction d'émissions de GES liée aux achats d'énergie verte (tonnes éq. CO ₂)	-2 833	-2 836	-3 113
Émissions totales de GES (tonnes éq. CO ₂)	132 663	136 426	144 244
Intensité totale des émissions de GES (tonnes éq. CO ₂ /ETP)	2,08	2,10	2,23



Depuis 2012, nous avons réduit de **28,4 %** l'intensité de nos émissions de GES, surpassant notre cible de 2018 qui visait à **réduire de 20 % l'intensité des émissions de GES dans nos établissements.**

RÉDUCTION DE L'EMPREINTE ÉCOLOGIQUE

^a PwC a procédé à une mission d'assurance limitée concernant ce paramètre. Reportez-vous à l'énoncé d'assurance limitée à la [page 85](#).
¹ Toutes les données reflètent une année complète pour les installations occupées 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^{er} novembre au 31 octobre.
² Les données énergétiques de 2016 pour toutes les installations au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques représentent 89 % de la superficie totale que nous occupons dans le monde.

Consommation d'énergie¹			
Principaux indicateurs de rendement	2016	2015	2014
Consommation de combustibles fossiles pour le chauffage – champ d'application 1 (MWh)			
Succursales	86 896	99 421	92 053
Grands établissements²	32 742	37 145	96 505
Centres informatiques	1 879	1 481	1 822
Consommation directe totale d'énergie – toutes les installations	121 517 ^a	138 047	190 380
Consommation d'électricité et de vapeur – champ d'application 2 (MWh)			
Succursales	212 529	225 685	196 104
Grands établissements²	158 425	155 597	148 169
Centres informatiques	100 977	97 890	89 447
Consommation indirecte totale d'énergie – toutes les installations	471 931 ^a	479 173	433 720
Consommation totale d'énergie – toutes les installations (MWh)	593 448	617 219	624 100
Intensité énergétique totale – toutes les installations (MWh/m²)	0,33 ^a	0,34	0,34

a PwC a procédé à une mission d'assurance limitée concernant ce paramètre. Reportez-vous à l'énoncé d'assurance limitée à la page 85.

Les données de 2016 couvrent toutes les installations au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques, celles-ci représentant globalement 89 % de la superficie totale que nous occupons dans le monde. 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^{er} novembre au 31 octobre.

² « Grands établissements » désigne les installations dont la superficie est supérieure à 2 320 m².

Faits saillants de 2016

- Nous avons réduit la valeur absolue des émissions de GES et l'intensité des émissions de GES par employé à temps plein de 26,5 % et de 27,3 %, respectivement, par rapport à notre valeur de référence de 2012.
- Nous avons acheté 20 000 MWh d'électricité certifiée verte et homologuée Éco-Logo pour alimenter l'ensemble de nos réseaux de guichets automatiques bancaires (GAB) et d'affichage numérique des succursales de détail, de même que plusieurs réunions et événements que nous commanditons, comme l'Omnium canadien RBC.
- Nous avons remporté un prix de l'innovation octroyé par l'organisme Energy into Action, et notre leadership sectoriel en matière d'économie d'énergie a été reconnu à la suite de la mise en œuvre d'un programme environnemental pour améliorer l'efficacité énergétique des systèmes de chauffage et de climatisation dans notre réseau des services de détail. Ce programme a été déployé dans 639 emplacements de services de détail au Canada et a permis des économies de gaz d'environ 26 %.
- Nous avons poursuivi la modernisation de l'éclairage au moyen de la technologie éconergétique DEL dans nos grands établissements. En 2016, l'éclairage de base de sept grands bureaux est passé aux lumières DEL ; dans certains cas, des systèmes de contrôle évolués ont également été mis en place. Au total, nous réaliserons plus de 100 000 kWh d'économies annuelles dans ces bureaux.
- Nous avons éliminé l'utilisation de souffleuses à feuilles dans notre réseau des services de détail afin de réduire l'impact de nos activités d'entretien des espaces extérieurs. Nous employons maintenant des méthodes manuelles.
- Nous avons produit plus de 30 000 kWh d'énergie au moyen de panneaux solaires à deux succursales de l'Ontario.
- Nous avons ajouté 42 terminaux de vidéoconférence, ce qui porte notre total à 457. La vidéoconférence permet de réduire les déplacements et les émissions de GES qui en découlent. Elle permet aussi de réduire la durée des projets en améliorant la communication entre les membres de l'équipe.
- Nous avons réduit les déplacements des employés en tirant parti d'outils de collaboration à distance pour des réunions totalisant plus de 1,7 million d'heures.

Objectifs pour 2017

- Utiliser la technologie et les données en temps réel pour optimiser et améliorer nos programmes de réduction de l'empreinte écologique.
- Établir notre prochaine génération de cibles et d'engagements visant l'efficacité énergétique et la réduction des émissions de GES.

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

À titre de grande institution de services financiers, RBC utilise une quantité considérable de papier. Les forêts bien gérées sont considérées comme une ressource renouvelable, et nous voulons contribuer à préserver les ressources forestières ainsi qu'à appuyer une gestion forestière durable.

Principaux indicateurs de rendement	2016	2015	2014
Pourcentage du papier consommé qui est certifié par le Forest Stewardship Council (FSC) ou la Sustainable Forestry Initiative (SFI)	95 %	94 %	96 %
Papeterie interne (tonnes) ¹	2 518	2 536	2 623
Consommation de papier à l'interne par employé (kg/ETP) ¹	39,4	39,1	40,5
Matériel promotionnel et publipostage (tonnes)	4 041	3 870	4 211
Consommation totale de papier (tonnes)	6 560	6 406	6 834



RÉDUCTION DE L'EMPREINTE ÉCOLOGIQUE

Faits saillants de 2016

- Nous avons réduit notre consommation de papier à l'interne par employé de 14,9 %, par rapport à notre valeur de référence de 2012.
- Le papier que nous achetons a été, dans une proportion de 97 %, certifié par le FSC ou l'équivalent, ce qui indique qu'il provient de forêts gérées de manière durable.
- Nous avons poursuivi l'expansion de notre utilisation de programmes de numérisation des documents papier. On estime que ces applications ont servi à traiter 64,6 millions de pages de documents, ce qui a permis d'éviter le transport de 293 tonnes de papier.

Objectifs pour 2017

- Poursuivre la mise en œuvre des programmes de numérisation et de réduction de l'impression.

¹ Les données de 2016 pour toutes les activités au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques représentent 89 % de nos ETP dans le monde.

Mise en pratique des principes du bâtiment durable pour la conception et l'exploitation de nos établissements

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.

Principaux indicateurs de rendement	2016	2015	2014
Locaux à bureaux conformes à la norme LEED ¹ (m²)	613 553	427 937	226 791

Faits saillants de 2016

- Nous avons augmenté de plus de 250 % la superficie des locaux à bureaux conformes à la norme LEED que nous occupons, par rapport à notre valeur de référence de 2012, ce qui représente 66 % des bureaux que nous occupons dans de grands établissements² (à l'échelle mondiale).
- Nous avons obtenu la certification LEED pour deux grands immeubles de bureaux : LEED Or (bâtiments existants : exploitation et entretien) pour le 180 Wellington et LEED Or (aménagement intérieur des espaces commerciaux) pour RBC WaterPark Place. Après un an d'occupation, nous avons réduit de 36 % la consommation d'énergie au 180 Wellington grâce aux rénovations effectuées. De plus, après un an d'occupation, nous avons obtenu une cote Energy Star de 100, soit la cote la plus élevée possible, pour RBC WaterPark Place. En moyenne, la consommation d'énergie dans nos emplacements certifiés écologiques (principalement conformes à la norme LEED) est 20 % inférieure à la moyenne des immeubles de bureaux.

Objectifs pour 2017

- Élaborer et mettre en œuvre une norme de location verte pour les emplacements de services de détail.
- Obtenir la certification LEED pour trois autres établissements, totalisant 31 000 m² supplémentaires de locaux à bureaux conformes à la norme LEED.



RBC **a plus que triplé** la superficie de ses **locaux certifiés LEED** depuis 2012.

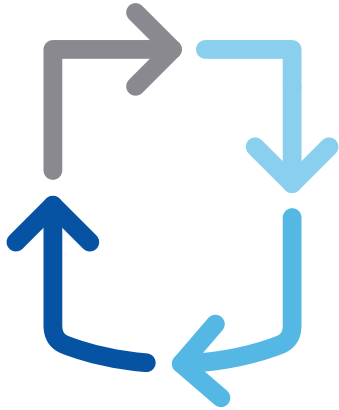
RÉDUCTION DE L'EMPREINTE ÉCOLOGIQUE

¹ Leadership in Energy and Environmental Design.
² « Grands établissements » désigne les installations dont la superficie est supérieure à 2 320 m².

Réduction et, si possible, élimination des déchets acheminés vers les sites d'enfouissement

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.

Principaux indicateurs de rendement	2016	2015	2014
Pourcentage de déchets détournés des sites d'enfouissement	79 %	76 %	72 %
Déchets électroniques détournés des sites d'enfouissement (tonnes)	419	561	395
Taux de détournement des déchets électroniques ¹	99 %	99 %	99 %
Grands bureaux dotés d'un programme de détournement des déchets	100 %	84 %	77 %



Tous nos grands bureaux **sont maintenant dotés d'un programme de détournement des déchets.**

Faits saillants de 2016

- Nous avons respecté notre engagement, au titre de la Stratégie RBC en matière d'environnement, à mettre en œuvre des programmes de détournement des déchets dans tous nos grands bureaux (où RBC occupe une superficie d'au moins 2 320 m²). Pour ce faire, nous avons établi de nouveaux programmes dans cinq immeubles.
- Des programmes de recyclage ont été établis dans 27 succursales de détail supplémentaires au Canada, ce qui porte à 477 le nombre total d'emplacements de services de détail dotés de programmes, soit 33 % du réseau des services de détail. Globalement, des programmes de recyclage sont en place pour environ 60 % de la superficie totale de nos locaux en Amérique du Nord.

- Grâce à des stratégies de réutilisation, à des dons à des organismes de bienfaisance et au recyclage, nous avons pu détourner 929 tonnes d'installations fixes, de meubles et de matériaux de construction des sites d'enfouissement.

Objectifs pour 2017

- Optimiser les occasions de détournement des déchets à l'échelle municipale.
- Adopter une approche globale tenant compte de toute la durée de vie des meubles, notamment par le recyclage, la réutilisation ou les dons à des organismes de bienfaisance.

¹ Les données de 2016 pour les activités au Canada, aux États-Unis, à Trinité-et-Tobago et aux Bahamas représentent 89 % de nos ETP dans le monde.

RÉDUCTION DE L'EMPREINTE ÉCOLOGIQUE

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.

Principaux indicateurs de rendement	2016 ¹	2015	2014
Intensité de la consommation d'eau (m ³ /m ²)	0,89	0,72	0,74

Faits saillants de 2016

- Nous avons conclu la mise en œuvre d'un programme de brise-jet dans nos succursales afin de réduire la consommation d'eau d'environ 5 % par robinet. Depuis le lancement du programme en 2013, nous avons ajouté des brise-jet à 706 emplacements où les robinets étaient moins modernes.
- Nous avons installé un aménagement paysager sans irrigation, composé d'espèces indigènes et résistantes à la sécheresse, à cinq emplacements de services de détail en Ontario. Cette mesure élimine le besoin d'arrosage supplémentaire et favorise la biodiversité indigène. Les économies d'eau à ces emplacements totalisent environ 458 000 litres par année.

Objectifs pour 2017

- Collaborer avec les offices de protection de la nature locaux pour améliorer la gestion des eaux pluviales.
- Élargir notre programme visant à retirer les systèmes d'irrigation de terrain et à les remplacer par des aménagements paysagers sans irrigation.

Collaboration avec nos fournisseurs pour respecter des normes élevées en matière de développement durable

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 57](#).

¹ Les données de 2016 représentent 44 % de la superficie mondiale de nos établissements.



Financement responsable

Depuis l'élaboration de notre première politique en matière d'environnement, en 1991, nous sommes restés fidèles à une gestion prudente des risques environnementaux. Nos politiques de gestion des risques environnementaux et sociaux facilitent l'évaluation des opérations en vue de déterminer si elles sont associées à des enjeux sociaux ou environnementaux pouvant poser un risque de crédit, un risque réputationnel ou un risque juridique pour nous et nos clients. Nous les mettons régulièrement à jour en fonction des changements apportés à la réglementation et de l'émergence et de l'évolution des enjeux ainsi que des pratiques exemplaires à l'échelle internationale. Nous employons une équipe interne de spécialistes en environnement qui offrent leur expertise à l'ensemble de l'entreprise, selon les besoins. Pour en savoir plus, reportez-vous à la [page 24](#) du chapitre *Gouvernance et intégrité* et à la section [Financement responsable](#) du site Web de RBC.



Produits et services ayant un impact social ou environnemental positif

Nous offrons à nos clients des produits et des services financiers novateurs, pratiques et rentables pour promouvoir des choix durables. Nous cherchons des perspectives commerciales qui favorisent la durabilité de l'environnement tout en étant avantageuses pour les entreprises. Reportez-vous à la [page 36](#) du chapitre *Valeur pour les clients* pour en savoir plus sur nos produits et services qui ont un impact social ou environnemental positif.

Contribution au développement d'une économie propre

Les changements climatiques comptent parmi les problèmes les plus criants de notre époque, et nous sommes conscients du rôle essentiel joué par RBC pour aborder de tels enjeux sociaux. Nous donnons à plusieurs secteurs de l'entreprise les moyens d'en faire plus, et nous avons considérablement accru notre soutien des entreprises axées sur les technologies propres, l'efficacité énergétique et l'énergie renouvelable. Nous sommes également très heureux de participer au développement des marchés des obligations vertes et de la négociation des droits d'émission de carbone. Au total, en 2016, nous avons fourni plus de 5,6 milliards de dollars de financement de l'énergie renouvelable et de souscription d'obligations vertes, et plus de 4,7 milliards de dollars d'investissements socialement responsables sous gestion. De plus, nous avons lancé le Fonds d'actions mondiales sans combustibles fossiles RBC en 2016, et nous avons négocié plus d'un milliard de tonnes de crédits de carbone depuis 2008.

Sur le plan de l'exploitation, nous comptons parmi les plus importants acheteurs d'énergie renouvelable et les plus importants locataires de bureaux dans des bâtiments certifiés LEED au Canada. Nous avons également réduit de 48 % les émissions de GES liées à nos activités depuis 2009.

En mars 2016, RBC est devenue un membre fondateur et actif d'IntelliProspérité, et en juillet 2016, elle s'est jointe à la Coalition pour le leadership en matière de tarification du carbone. Nous croyons que les investissements dans l'innovation énergétique et les technologies propres contribueront à la prospérité et à la réussite du Canada.

FINANCEMENT RESPONSABLE

PRODUITS ET SERVICES
AYANT UN IMPACT SOCIAL OU
ENVIRONNEMENTAL POSITIF

DURABILITÉ DE
l'environnement



Promotion de la durabilité environnementale

Nous tirons parti de notre pouvoir rassembleur pour favoriser une meilleure compréhension des liens entre l'environnement, les collectivités et l'économie auprès de nos parties prenantes internes et externes dans les régions où nous exerçons des activités. Nos efforts appuient le développement d'une économie plus propre et abordent des enjeux environnementaux susceptibles de faire obstacle à la concrétisation de notre raison d'être, soit contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités. Ces enjeux comprennent les changements climatiques, l'eau et les collectivités durables.

Faits saillants de 2016

- Nous avons investi 7,8 millions de dollars dans des organismes de bienfaisance du monde entier voués à la protection de l'environnement. Cela comprend 3,3 millions de dollars de nouvelles subventions versées au titre du Projet Eau Bleue RBC pour financer des programmes de protection et de préservation de l'eau douce.
- Pour une neuvième 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.
- Nous avons souligné l'importance de la tarification du carbone dans le cadre d'une stratégie plus vaste de lutte contre les changements climatiques, et nous avons fait la promotion d'une approche innovatrice axée sur l'énergie propre pour faire du Canada un chef de file mondial à cet égard.
- Nous avons mené des recherches et des analyses sur la tarification du carbone : rbc.com/economics/economic-reports/pdf/other-reports/Carbon%20Pricing%20in%20Canada.pdf (en anglais seulement).
- Nous avons participé à des consultations auprès du gouvernement fédéral et de celui de l'Ontario sur de nombreux sujets liés au carbone, au climat, à l'innovation axée sur l'énergie propre et aux banques écologiques.
- Nous avons lancé, à l'interne, un programme d'éco-champions pour sensibiliser davantage les employés aux programmes environnementaux de RBC et les inciter à y participer. Nous avons tissé un réseau comprenant des représentants de toutes nos unités géographiques, opérationnelles et fonctionnelles.
- Nous avons été un commanditaire Platine du congrès GLOBE 2016 sur les entreprises et la durabilité qui s'est tenu à Vancouver, au Canada, et qui a rassemblé près de 2 000 délégués venant de 50 pays.
- Nous avons commandité le quatrième Concours d'écoconception evolve annuel, qui mettait les étudiants de niveau postsecondaire au défi de concevoir un immeuble à usage mixte de taille moyenne, en bois, à consommation énergétique nette nulle et à consommation efficace de l'eau.

Objectifs pour 2017

- Mener la dixième Étude sur les attitudes des Canadiens à l'égard de l'eau annuelle et en publier les résultats.
- Continuer de soutenir les initiatives qui font la promotion des avantages d'une économie propre par la recherche, les partenariats et les commandites.
- Célébrer le dixième anniversaire du Projet Eau Bleue RBC et mettre à jour notre stratégie de dons visant la protection de l'environnement.



RBC est devenue un membre fondateur d'IntelliProspérité, initiative intersectorielle visant une économie plus solide et plus propre qui permettra de bâtir un avenir meilleur pour tous les Canadiens.



RBC s'est jointe à la Coalition pour le leadership en matière de tarification du carbone pour contribuer à stimuler le marché et à accélérer la transition vers une économie à faibles émissions de carbone.



Prix et distinctions

- Palmarès des 100 employeurs canadiens les plus respectueux de l'environnement (Mediacorp Canada Inc.)
- Palmarès des entreprises les plus vertes au monde – 51^e rang mondial sur 500 entreprises et 3^e rang au Canada (*Newsweek*)
- Prix de l'innovation 2016 pour RBC WaterPark Place (Conseil du bâtiment durable du Canada)
- Prix Platine Clean City 2015 pour les initiatives environnementales mises en œuvre à l'immeuble Riverbank House (Ville de Londres, R.-U.)
- Prix Or Clean City 2015 pour les initiatives environnementales mises en œuvre à l'immeuble Thames Court (Ville de Londres, R.-U.)

Au-delà du présent rapport

Les documents ci-dessous présentent des renseignements détaillés sur les politiques et les programmes qui encadrent nos initiatives axées sur la durabilité de l'environnement.

- Site Web de RBC sur l'environnement : rbc.com/collectivites-durabilite/environnement/index.html
- Stratégie RBC en matière d'environnement : rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/RBC-Environmental-Blueprint-French.pdf
- Déclaration relative au Carbon Disclosure Project 2016 (en anglais seulement) : rbc.com/community-sustainability/_assets-custom/pdf/2016_CarbonDisclosure_Final.pdf
- Produits, services et conseils verts de RBC : rbc.com/collectivites-durabilite/environnement/green-products-services.html
- Financement responsable à RBC : rbc.com/collectivites-durabilite/environnement/responsible-financing.html



Rapport indépendant de mission d’assurance limitée portant sur le Rapport sur la citoyenneté d’entreprise 2016 de la Banque Royale du Canada

À l’intention du Conseil d’administration et de la direction de la Banque Royale du Canada (« RBC »)

Nous avons été mandatés par RBC pour réaliser une mission de certification visant à fournir une assurance limitée sur des indicateurs clés de rendement sélectionnés décrits ci-dessous (« information sélectionnée ») qui figurent dans le Rapport sur la citoyenneté d’entreprise 2016 de RBC (le « Rapport ») pour l’exercice terminé le 31 octobre 2016.

Information sélectionnée

Notre mission consistait à fournir une assurance limitée sur les indicateurs de rendement choisis suivants :

Indicateurs de rendement	Page(s) du Rapport
Pourcentage de clients-ménages au Canada qui détiennent plusieurs produits de RBC	14, 29
Pourcentage d’employés qui sont fiers de faire partie de RBC	15, 46
Pourcentage de femmes occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur	15, 50
Émissions de GES liées à la consommation d’énergie (tonnes éq. CO ₂)	75
Intensité des émissions de GES liées à la consommation d’énergie (tonnes éq. CO ₂ /m ²)	75
Consommation directe totale d’énergie – toutes les installations (MWh)	76
Consommation indirecte totale d’énergie – toutes les installations (MWh)	76
Intensité énergétique totale – toutes les installations (MWh/m ²)	76

Nous n’avions pas pour mission de faire rapport sur les chiffres comparatifs des exercices précédents ou sur les tendances, les écarts et les autres informations n’ayant pas été mentionnés expressément dans l’information sélectionnée ci-dessus.

Responsabilités de la direction de RBC

RBC est responsable de la préparation et de la présentation de l’information sélectionnée figurant dans le Rapport, conformément aux critères de présentation de l’information. Cette responsabilité comprend la conception, la mise en œuvre et le maintien du contrôle interne portant sur la préparation et la présentation de l’information sélectionnée de façon que celle-ci soit exempte d’anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d’erreurs, ainsi que le développement et l’application des critères.

Notre responsabilité

Notre responsabilité consiste à exprimer une conclusion fournissant une assurance limité sur l’information sélectionnée, sur la base des procédures d’assurance limitée que nous av mises en œuvre et des éléments probants que nous avons obtenus. Nous avons réalisé not mission conformément à la norme *International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000* révisée sur les *Missions de certification autres que les missions d’audit ou d’examen d’informations financières historiques*, et à la norme ISAE 3410 sur les *Missior de certification des bilans des gaz à effet de serre*.

Notre indépendance et notre contrôle qualité

Pour conduire notre mission, nous nous sommes conformés aux obligations d’indépendai du *Code de déontologie des professionnels comptables*. Le cabinet applique la *Norme internationale de contrôle qualité 1 (ISQC 1)* sur le *Contrôle qualité des cabinets réalisant des missions d’audit ou d’examen d’états financiers et d’autres missions de certification et de services connexes*.

Nos procédures

L’étendue d’une mission de certification visant à fournir une assurance limitée est nettem moindre que celle d’une mission de certification visant à fournir une assurance raisonnab tant en ce qui concerne les procédures d’évaluation des risques que les procédures mises œ œuvre en réponse à l’évaluation des risques.

Les procédures que nous avons mises en œuvre reposaient sur notre jugement profession et comprenaient des demandes d’informations, l’observation des processus suivis, l’inspection de documents, des procédures analytiques, l’évaluation du caractère appropri des méthodes de quantification et des politiques de déclaration, et la vérification de la concordance ou le rapprochement avec les documents sous-jacents. Compte tenu des circonstances de la mission, les procédures que nous avons mises en œuvre incluent, sans limiter, les travaux suivants :

- Compréhension des procédés, des systèmes et des contrôles de RBC relativement à l collecte, à l’agrégation et à la transmission des données ;
- Examen limité, sur une base d’échantillonnage, des documents et enregistrements pertinents ;
- Revue et examen limité, sur une base d’échantillonnage, des données quantitatives li à l’information sélectionnée ;
- Revue de la cohérence de l’information sélectionnée avec l’information connexe présentée dans le Rapport.

Conclusion de la mission visant à fournir une assurance limitée

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre et des éléments probants que nous avons obtenus, nous n’avons rien relevé qui nous porte à croire que l’information sélectionnée figurant dans le Rapport sur la citoyenneté d’entreprise 2016 de RBC pour l’exercice terminé le 31 octobre 2016 n’a pas été préparée, dans tous ses aspects significati conformément aux critères applicables.

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.
Comptables professionnels agréés

Le 31 janvier 2017
Toronto (Ontario)



Commentaires

Le rapport est destiné à toutes les parties prenantes de RBC et de ses filiales. N’hésitez pas à nous envoyer vos questions, vos commentaires et vos suggestions à l’adresse corporatecitizenship@rbc.com.