



Banque Royale du Canada

# **RAPPORT SUR LA RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE 2014**

# À PROPOS DE RBC

## VISION

Toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients

## VALEURS

- ▶ **Service** – Excellence du service aux clients et aux collègues
- ▶ **Collaboration** – Collaboration vers la réussite
- ▶ **Responsabilité** – Responsabilité personnelle pour un rendement élevé
- ▶ **Diversité** – Diversité visant la croissance et l'innovation
- ▶ **Intégrité** – Confiance inspirée par l'intégrité dans toutes nos actions

## NOS VALEURS AU QUOTIDIEN

Tous les employés de RBC doivent se comporter de manière responsable, conformément à nos valeurs communes.

## NOS OBJECTIFS STRATÉGIQUES



**Au Canada**, être le chef de file incontesté du secteur des services financiers.



**À l'échelle mondiale**, être un leader en matière de prestation de solutions liées aux marchés des capitaux, aux investisseurs et à la gestion de patrimoine.



**Dans les marchés ciblés**, être un leader en matière de prestation de services financiers choisis reposant sur nos forces principales.

# À PROPOS DE RBC

## NOUS POSSÉDONS UNE STRATÉGIE CIBLÉE

L'attention que nous prôtons à nos clients, notre modèle d'affaires diversifié et notre engagement envers nos priorités stratégiques à long terme ont été essentiels à notre croissance et à notre succès dans le passé, et ce sont ces mêmes éléments qui nous permettront de continuer à créer de la valeur dans l'avenir.

### OBJECTIFS STRATÉGIQUES

- Au Canada, être le chef de file** en matière de prestation de services financiers
- À l'échelle mondiale,** être un chef de file en matière de prestation de solutions liées aux marchés des capitaux, aux investisseurs et à la gestion de patrimoine
- Dans des marchés clés,** être un chef de file en matière de prestation de services financiers choisis reposant sur nos forces principales

### FAITS SAILLANTS DE 2014

- Nous avons accru notre part de marché dans des secteurs d'activité et groupes de clients clés.
- Nous avons affiché une solide croissance des volumes actifs et dépôts.
- Nous avons créé de nouveaux produits de manière à répondre aux besoins de nos clients, qui évoluent.
- Nous avons conservé nos positions de chef de file au Canada.
- Notre marque a été reconnue comme l'une des plus prestigieuses au Canada.
- Nous avons élargi le réseau de distribution international de nos services de gestion d'actifs, aux États-Unis et à l'échelle mondiale.
- Nous avons accru notre éventail de services et nos capacités dans nos principaux marchés pour attirer de nouveaux clients, obtenir de nouveaux mandats et accroître notre part de marché.
- Nous avons procédé à l'embauche stratégique de gens talentueux au sein de nos activités liées aux marchés des capitaux et à la gestion de patrimoine aux États-Unis et à l'échelle internationale.
- Nous avons poursuivi l'optimisation de nos activités bancaires dans les Amériques pour améliorer l'efficacité et la rentabilité.
- Nous avons renforcé nos services bancaires transfrontaliers aux États-Unis.

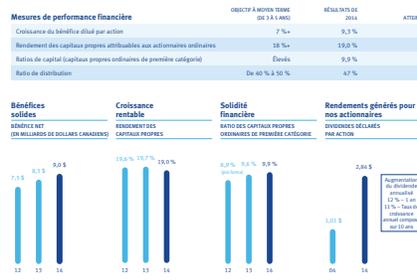
### PRIORITÉS STRATÉGIQUES POUR 2015

- Consolider notre position de chef de file au Canada au moyen du plus vaste réseau de distribution et d'une augmentation de l'efficacité
- Élargir notre présence aux États-Unis, au Royaume-Uni, ailleurs en Europe et dans des canaux internationaux clés en accroissant nos capacités, nos gammes de produits et services et notre réseau de distribution
- Favoriser le changement au moyen d'expériences-client uniques afin d'attirer les clients à atteindre leurs objectifs
- Chercher des occasions de croissance équilibrée et viser une utilisation disciplinée du capital afin de créer de la valeur à long terme
- Maintenir une solide gestion des risques tout en demeurant dans les limites de notre goût du risque dans l'ensemble de notre modèle d'affaires diversifié

Banque Royale du Canada - Rapport annuel 2014

## NOUS CRÉONS DE LA VALEUR À LONG TERME

Nous avons affiché des bénéfices records et procuré des rendements élevés à nos actionnaires. En 2014, nous avons accru le bénéfice de 8 %, augmenté notre dividende trimestriel de 12 % par rapport à l'exercice précédent, enregistré un solide rendement des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires de 19 %, et maintenu un robuste ratio du capital de 9,9 %.



Au cours de la dernière décennie, nous avons généré un solide rendement total annuel<sup>(1)</sup> pour les actionnaires de 14 %, soit un résultat qui se situe au deuxième rang parmi notre groupe d'entreprises homologues mondiales. Ce solide rendement total pour les actionnaires est attribuable à notre rendement financier constant et à la faible volatilité des résultats.

Rendement total pour les actionnaires <sup>(1)</sup>	5 ANS	10 ANS	15 ANS	20 ANS
RBC	19 %	23 %	12 %	14 %
Moyenne du groupe d'entreprises homologues	11 %	19 %	8 %	5 %

(1) Rendement annuel composé total au 31 octobre 2014. Le rendement du groupe d'entreprises homologues est basé sur les données sur RBC. Pour plus d'information sur la façon de sélectionner les entreprises homologues, se reporter à la section de notre rapport de gestion de 2014 portant sur le rendement financier.

Banque Royale du Canada - Rapport annuel 2014

## LES CINQ PRINCIPALES FORCES ESSENTIELLES À NOTRE SUCCÈS

Nos principales forces sous-tendent la performance passée et nous procurent une assise solide en vue d'une croissance future. Elles permettent une exécution fructueuse de notre stratégie.

### ORIENTATION CLIENT

- Banque de l'année au Canada<sup>(1)</sup>
- Service à la clientèle et services de planification du patrimoine et de fiduciaire de premier rang<sup>(2)</sup>
- Prix décerné aux meilleurs services bancaires en ce qui a trait à la planification et aux conseils financiers et pour l'excellence de nos réseaux<sup>(3)</sup>
- Leader mondial parmi les banques d'investissement en matière d'expertise et de compétences<sup>(4)</sup>

### TAILLE ET ENVERGURE AU CANADA ET PRÉSENCE MONDIALE

- Plus importante banque au Canada au chapitre de la capitalisation boursière<sup>(5)</sup>
- Cinquième en Amérique du Nord
- Deuxième à l'échelle mondiale
- Présente dans 46 pays
- Environ 78 000 employés
- Environ 16 millions de clients
- Plus de 1,5 millions de clients actifs utilisant les services en ligne ou mobile
- Prix de 1 400 succursales

### MODÈLE D'AFFAIRES DIVERSIFIÉ

- Diversification de nos activités, de nos secteurs géographiques et de notre clientèle
- 37 % des revenus générés à l'extérieur du Canada

### SOLIDITÉ FINANCIÈRE ET GESTION DU RISQUE PRUDENTE

- Niveau constant des résultats et des dividendes
- Solide position de capital et ratios élevés
- Gestion du risque prudente fondée sur une culture axée sur la droiture

### EMPLOYÉS, MARQUE ET RÉPUTATION

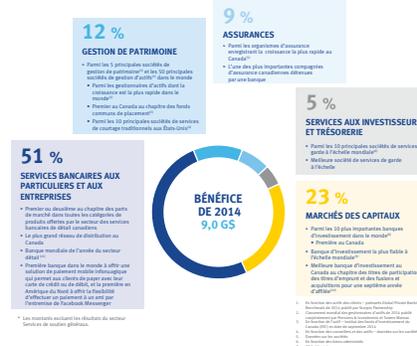
- Parmi les meilleurs lieux de travail au Canada<sup>(6)</sup> pour une sixième année d'affilée tout en attirant des professionnels talentueux à l'échelle mondiale
- Marque la plus prestigieuse au Canada et sixième au monde en matière de services bancaires<sup>(7)</sup>
- Une des entreprises les plus admirées dans le monde<sup>(8)</sup>

1. Bloomberg au 11 octobre 2014.  
2. PrivateBanker International.  
3. News - Best Banking Awards.  
4. The Economist.  
5. Bloomberg au 11 octobre 2014.  
6. The Chief Executive Officer Institute.  
7. Brand Finance.  
8. Activa.

Banque Royale du Canada - Rapport annuel 2014

## NOTRE DIVERSIFICATION EST UNE SOURCE DE STABILITÉ ET D'OCCASIONS

Nous fournissons des services à nos clients par l'entremise de nos différents secteurs d'activité, dans plusieurs secteurs géographiques. Nous sommes persuadés que la répartition de nos activités est propice à consolider nos relations avec les clients, à tirer parti d'occasions de croissance et à soutenir un rendement constant à long terme. Notre modèle d'affaires diversifié nous place dans une position favorable pour obtenir des rendements supérieurs et un bénéfice stable au cours du cycle économique.



Pour de plus amples renseignements au sujet des prix, veuillez visiter l'adresse [rbc.com/agenceordrbc/reconnaissance](http://rbc.com/agenceordrbc/reconnaissance)

Banque Royale du Canada - Rapport annuel 2014

Notre rapport annuel donne un aperçu de la stratégie et des activités de RBC. Pour en savoir plus, voir [rapportsannuels.rbc.com/ra2014/PDFs/RBC\\_FRENCH\\_AR14.pdf](http://rapportsannuels.rbc.com/ra2014/PDFs/RBC_FRENCH_AR14.pdf)

# Table des matières

<b>À propos de RBC</b>	
<b>À propos du présent rapport</b> . . . . .	<b>1</b>
<b>Message du chef de la direction</b> . . . . .	<b>4</b>
<b>Responsabilité d'entreprise</b> . . . . .	<b>5</b>
Cadre . . . . .	5
Reconnaissance . . . . .	8
<b>Communication sur la responsabilité d'entreprise</b> . . . . .	<b>10</b>
Nos priorités . . . . .	10
Information simplifiée, ciblée et accessible . . . . .	10
Supervision . . . . .	11
Indices de développement durable . . . . .	11
<b>Intégrité de l'entreprise</b> . . . . .	<b>13</b>
Nos priorités . . . . .	13
Gouvernance . . . . .	13
Gestion du risque . . . . .	14
Intégrité et conformité . . . . .	15
<b>Impact économique</b> . . . . .	<b>17</b>
Nos priorités . . . . .	17
Rentabilité pour l'actionnaire . . . . .	17
Emploi . . . . .	18
Impôts et taxes . . . . .	19
Approvisionnement . . . . .	19
Développement économique communautaire (petite entreprise, innovation et entrepreneuriat) . . . . .	20
<b>Marché</b> . . . . .	<b>22</b>
Nos priorités . . . . .	22
Satisfaction et fidélisation de la clientèle . . . . .	22
Protection des clients . . . . .	23
Accès aux services bancaires et d'assurance de base . . . . .	24
Littératie financière . . . . .	25
Produits et services ayant une incidence positive sur le plan social ou environnemental . . . . .	26
<b>Milieu de travail</b> . . . . .	<b>29</b>
Nos priorités . . . . .	29
Programmes et pratiques progressistes . . . . .	29
Salaires et rémunération globale . . . . .	30
Formation et perfectionnement . . . . .	31
Mobilisation des employés . . . . .	32
Diversité et intégration . . . . .	33
<b>Environnement</b> . . . . .	<b>35</b>
Nos priorités . . . . .	35
Notre stratégie . . . . .	35
Empreinte écologique . . . . .	35
Risques environnementaux et sociaux . . . . .	40
Produits et services écologiques . . . . .	41
Promotion de la durabilité environnementale . . . . .	41
<b>Collectivité</b> . . . . .	<b>43</b>
Nos priorités . . . . .	43
Soutien à large portée accordé à des causes communautaires et sociales . . . . .	43
Soutien substantiel accordé à des projets prioritaires . . . . .	45
Bénévolat et contributions des employés . . . . .	47
Renforcement des capacités dans le secteur philanthropique . . . . .	48
Incidence . . . . .	49

# À PROPOS DU PRÉSENT RAPPORT

## Portée

Le présent rapport donne un aperçu de nos priorités, de nos principaux indicateurs de rendement et des faits saillants de 2014 à propos de certains enjeux liés à la responsabilité d'entreprise qui touchent les sociétés de services financiers en général et RBC en particulier. Il complète les renseignements sur nos résultats d'exploitation et notre situation financière présentés dans notre [rapport annuel 2014](#) (accessible à [rbc.com](#)). Le présent rapport a été produit à l'intention d'une grande variété de parties prenantes, et il intéresse principalement le milieu de l'investissement socialement responsable. Notre [rapport annuel 2014](#) et notre [site Web](#) contiennent des renseignements plus détaillés sur des sujets d'intérêt particulier pour certaines parties prenantes.

## Autre information

En général, nous n'avons pas répété dans le présent rapport des données ou des renseignements que nous avons déjà publiés ailleurs. Dans la mesure du possible, nous fournissons des liens vers ces renseignements. Nous présentons notre approche de la gestion de notre incidence sociale, environnementale et économique dans des documents d'information concis qui couvrent nos politiques, nos procédures, nos programmes et notre gouvernance à l'égard de l'intégrité de l'entreprise, de son impact économique, du marché, du milieu de travail, de la collectivité et de l'environnement. Vous trouverez ces documents à [rbc.com/collectivites-durabilite/](#)

[reporting-performance.html](#). On trouve également à [rbc.com](#) un centre de téléchargement où les parties prenantes peuvent télécharger une partie ou la totalité de l'information susmentionnée.

## Déclaration de responsabilité publique

Toutes les institutions financières de régime fédéral du Canada ayant un capital de plus de 1 milliard de dollars sont tenues de publier une Déclaration de responsabilité publique annuelle faisant état de leur contribution à l'économie et à la société canadiennes. La Déclaration de responsabilité publique 2014 de la Banque Royale du Canada et de ses filiales, qui comprend la Déclaration de responsabilité publique pour la Société d'hypothèques de la Banque Royale, la Compagnie d'assurance vie RBC et Fiducie RBC Services aux investisseurs, est accessible à [rbc.com/drp](#).

## Parties prenantes

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

## Terminologie

« Employés » désigne les personnes qui travaillent dans l'une ou l'autre de nos unités opérationnelles et fonctionnelles partout dans le monde. « RBC » désigne la Banque Royale du Canada et ses filiales partout dans le monde.

« Responsabilité d'entreprise », « responsabilité sociale d'entreprise » et « citoyenneté d'entreprise » désignent une façon de mener nos affaires de sorte à avoir une incidence positive sur la société, l'environnement et l'économie.

## Période de déclaration

Sauf indication contraire, toutes les données et tous les exemples dont fait état le présent rapport portent sur les activités de l'exercice 2014 (du 1<sup>er</sup> novembre 2013 au 31 octobre 2014). Dans de nombreux cas, nous avons fourni des données pour 2014 et pour les deux exercices précédents, afin de permettre aux lecteurs de constater l'évolution de notre rendement sur une période de trois ans.

## Monnaies et mesures

À moins d'indication contraire, les montants dans le présent rapport sont exprimés en dollars canadiens. Les dollars américains et les livres sterling sont convertis au taux moyen de l'exercice 2014 (1 \$ CA = 0,914 \$ US ; 1 \$ CA = 0,551 £). Sauf indication contraire, les mesures sont exprimées en unités métriques.

## Global Reporting Initiative

La présentation des renseignements sur le développement durable dans le présent rapport reflète, dans sa structure, les principes directeurs de la version G4 du Global Reporting Initiative (GRI), le supplément du GRI relatif au secteur des services financiers, ainsi que les commentaires des parties prenantes et les pratiques exemplaires externes. Pour permettre la comparaison entre RBC et les autres organisations produisant des rapports, nous fournissons un index du supplément GRI sur le site [rbc.com](http://rbc.com).

## Examen et vérification

Le présent rapport a été examiné par des experts-ressources et des parties prenantes internes, mais n'a pas fait l'objet d'une vérification externe.

## 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 responsabilité d'entreprise 2014, dans des documents déposés auprès des organismes de réglementation canadiens ou de la Commission des valeurs mobilières des États-Unis (Securities and Exchange Commission – SEC), dans des rapports aux actionnaires et dans d'autres communications. Les déclarations prospectives figurant dans le présent document comprennent notamment des déclarations concernant nos objectifs en matière de rendement financier, nos priorités, notre vision et nos objectifs stratégiques, nos objectifs et notre incidence sur le plan social, économique et environnemental, l'examen et les perspectives de la conjoncture économique et des marchés au Canada, aux États-Unis, en Europe et à l'échelle mondiale, le cadre réglementaire dans lequel nous exerçons nos activités, les perspectives et les priorités pour chacun de nos secteurs d'exploitation, ainsi que l'environnement de risque, y compris le risque d'illiquidité et le risque de financement. Nous avons inclus des déclarations prospectives dans le présent document afin d'aider nos parties prenantes à mieux comprendre nos objectifs, nos priorités, notre vision et nos objectifs stratégiques en matière de rendement financier, de même que notre incidence sur le plan 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 incidence sur le plan social, économique et environnemental, ne se matérialisent pas. Nous déconseillons aux lecteurs de se fier indûment à ces déclarations, étant donné que nos résultats réels pourraient différer sensiblement des attentes exprimées dans ces déclarations prospectives en raison d'un certain nombre de facteurs de risque. Ces facteurs de risque, dont plusieurs sont indépendants de notre volonté et dont nous pouvons difficilement prédire les effets, comprennent : les risques de crédit, de marché, de liquidité et de financement, les risques liés à l'assurance et à la conformité à la réglementation, le risque opérationnel, le risque stratégique, le risque réputationnel et le risque lié à l'environnement réglementaire et juridique, le risque lié à la concurrence et le risque systémique, ainsi que d'autres risques qui sont expliqués aux rubriques « Gestion du risque » et « Aperçu d'autres risques » de notre [rapport annuel 2014](#), ainsi qu'à la rubrique « Gestion du risque » du [rapport aux actionnaires du premier trimestre de 2015](#) ; la lutte anti-blanchiment ; la croissance du crédit de gros ; l'endettement élevé des ménages canadiens ; la cybersécurité ; la conjoncture commerciale et économique au Canada, aux États-Unis et dans certains autres pays où nous exerçons nos activités ; l'incidence des modifications des politiques gouvernementales budgétaires, monétaires et autres ; le risque fiscal et la transparence ; notre capacité d'attirer des employés et de les maintenir en poste ; l'exactitude et l'intégralité des renseignements concernant nos clients et contreparties ; le développement et l'intégration de nos réseaux de distribution ; les risques liés aux modèles, aux technologies de l'information, à la gestion de l'information et aux médias sociaux, l'incidence des questions d'ordre environnemental, ainsi que les risques liés aux fournisseurs tiers et à l'impartition.

Nous avisons les lecteurs que la liste des facteurs de risque qui précède n'est pas exhaustive et que d'autres facteurs pourraient avoir un effet négatif sur nos résultats. Les personnes, et notamment les investisseurs, qui se fient à nos déclarations prospectives pour prendre des décisions ayant trait à RBC doivent bien tenir compte de ces facteurs et d'autres faits et incertitudes. Les hypothèses économiques importantes qui sous-tendent les déclarations prospectives que contient le présent document sont formulées dans la rubrique « Vue d'ensemble et perspectives » de notre [rapport annuel](#)

2014. Elles sont également formulées sous la rubrique « Perspectives et priorités » pertinente de chacun de nos secteurs d'activité, telle que mise à jour par la rubrique « Vue d'ensemble et perspectives » de notre [rapport aux actionnaires du premier trimestre de 2015](#).

À moins que la loi ne 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 2014](#), de même qu'à la rubrique « Gestion du risque » du [rapport aux actionnaires du premier trimestre de 2015](#).

## Rapports antérieurs et renseignements complémentaires

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

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

# MESSAGE DU CHEF DE LA DIRECTION



Quand je suis arrivé à RBC en tant qu'étudiant stagiaire au sein de notre groupe Technologie, je n'aurais jamais pu imaginer que 25 ans plus tard, j'aurais le privilège de diriger cette entreprise. Au fil des ans, j'ai été impressionné de constater à quel point les employés de RBC, partout dans le monde, font honneur à notre tradition remontant à près de 150 ans par leur façon de servir nos clients et de soutenir les collectivités. Leur détermination à apporter une contribution positive est profondément ancrée dans leurs valeurs, et leur fierté se fait sentir chaque jour.

Nous accordons une grande importance à la confiance que les clients, les employés, les investisseurs, les collectivités, les fournisseurs, les gouvernements et les autorités de réglementation nous accordent, et nous nous efforçons chaque jour de conserver cette confiance.

Nous considérons la responsabilité d'entreprise, ou la citoyenneté d'entreprise, comme une façon de mener nos affaires de sorte à avoir une incidence positive sur la société, l'environnement et l'économie. Notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise annuel fait état de notre rendement dans ces domaines au cours de l'année précédente.

Nous avons simplifié notre rapport 2014 en mettant l'accent sur les enjeux que nous jugeons particulièrement pertinents pour le secteur des services financiers et pour nous. L'intégrité et l'éthique des affaires figurent en tête de liste, et nous considérons ces qualités comme la pierre angulaire de notre fonctionnement.

Le présent rapport aborde aussi la sécurité de l'information, qui est de plus en plus cruciale à mesure que nos modes de prestation et nos services numériques et en ligne prennent de l'expansion. De plus, nous avons ajouté une section sur les questions liées à l'effectif, car nous croyons que tout commence par nos employés. Nous demeurons résolus à avoir une incidence positive par nos pratiques sur le marché, nos programmes d'investissement dans la collectivité et notre approche de la durabilité environnementale, et nous avons également indiqué des faits saillants dans tous ces domaines.

Une bonne entreprise est fondée sur des principes, motivée par des objectifs, et axée sur le rendement. Ce ne sont pas seulement les éléments sur lesquels nous mettons l'accent dans ce rapport ; c'est aussi la façon dont une bonne entreprise peut, selon nous, contribuer à bâtir un monde meilleur.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dave McKay', written in a cursive style.

**Dave McKay**  
Président et chef de la direction

Nous, à RBC, prenons la responsabilité d'entreprise au sens large. Notre cadre comprend des politiques, des programmes et des pratiques dans six domaines : intégrité/éthique des affaires, impact économique, marché, milieu de travail, environnement et collectivité.

# RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE

## Cadre de responsabilité d'entreprise

### 1. Intégrité de l'entreprise

Notre réussite à long terme, comme celle de toute société de services financiers, dépend de la confiance que nous inspirons et d'une gestion du risque efficace. Nous entretenons des liens de confiance en agissant avec intégrité dans tout ce que nous faisons, conformément à notre Code de déontologie.

Nos priorités	Principaux indicateurs de rendement
Exercer une gouvernance responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre de personnes siégeant au Conseil d'administration</li> <li>■ Pourcentage d'administrateurs indépendants</li> <li>■ Pourcentage d'administratrices</li> </ul>
Gérer le risque efficacement	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre et pourcentage d'employés qui ont suivi la formation sur la lutte anti-blanchiment et la lutte contre le financement d'activité terroriste</li> </ul>
Assurer le respect des principes, politiques et procédures favorisant l'intégrité et la conformité à la réglementation applicable	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre et pourcentage d'employés concernés qui lisent le Code de déontologie et s'engagent à le respecter</li> </ul>

### 2. Impact économique

Comme toutes les entreprises, nous cherchons à réaliser des bénéfices afin de pouvoir ensuite avoir une incidence positive sur l'économie des collectivités et des pays dans lesquels nous exerçons nos activités.

Nos priorités	Principaux indicateurs de rendement
Procurer à moyen terme une rentabilité totale pour l'actionnaire <sup>1</sup> de premier ordre	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Revenu net (\$)</li> <li>■ Croissance du résultat dilué par action (%)</li> <li>■ Rentabilité totale pour l'actionnaire – moyenne et quartile sur trois et cinq ans</li> </ul>
Créer de l'emploi et le maintenir	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre d'employés</li> <li>■ Total de la rémunération et des avantages sociaux des employés (\$)</li> <li>■ Nombre d'employés par région</li> <li>■ Nombre d'employés par secteur d'activité</li> </ul>
Payer des taxes et des impôts	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Impôt sur le revenu et autres taxes et impôts (\$)</li> </ul>
Acheter des biens et des services de façon responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Valeur totale (\$) des biens et services achetés à l'échelle mondiale</li> <li>■ Nombre d'ententes d'approvisionnement évaluées en fonction de critères environnementaux et sociaux</li> <li>■ Valeur (\$) des achats évalués en fonction de critères environnementaux et sociaux</li> </ul>
Favoriser le développement économique des collectivités en appuyant la petite entreprise, l'innovation et l'entrepreneuriat	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre d'entreprises clientes servies au Canada et dans les Antilles</li> <li>■ Crédit autorisé (\$) offert aux entreprises clientes du Canada et des Antilles</li> </ul>

<sup>1</sup> Rentabilité totale pour l'actionnaire : mesure de comparaison du rendement de nos actions sur une période donnée, qui tient compte de l'appréciation du cours et des dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires.

## Cadre de responsabilité d'entreprise

### 3. Marché

Nous avons pour vision de « toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients ». Nos pratiques et notre rendement sur le marché, y compris nos produits, nos services, notre expertise et les moyens que nous utilisons pour les offrir, favorisent l'atteinte de cet objectif.

Nos priorités	Principaux indicateurs de rendement
Veiller à la satisfaction et à la fidélisation de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pourcentage de clients-ménages au Canada qui détiennent plusieurs produits de RBC (comptes transactionnels, produits de placement et produits de prêt)</li> </ul>
Protéger les renseignements personnels des clients, et protéger les clients contre la fraude	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre et pourcentage d'employés qui ont suivi la formation sur les notions fondamentales en matière de protection des renseignements personnels et de risque informationnel</li> </ul>
Donner aux clients l'accès à des services bancaires et d'assurance de base	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de succursales bancaires dans le monde</li> <li>Nombre de boutiques de services d'assurance (Canada)</li> <li>Nombre de langues dans lesquelles les clients peuvent être servis</li> </ul>
Promouvoir la littératie financière auprès des clients et du public en général	<ul style="list-style-type: none"> <li>Montant total (\$) investi dans des programmes de littératie ou d'éducation financière</li> <li>Nombre d'interactions initiées par le client avec le Centre de conseils RBC</li> <li>Nombre de visiteurs du site Web du Centre d'expertise RBC Assurances®</li> </ul>
Concevoir de façon responsable des produits et services, y compris ceux qui ont une incidence positive sur le plan social ou environnemental	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valeur totale (\$) des investissements socialement responsables sous gestion des sociétés membres de RBC</li> <li>Capital (\$) du fonds Générateur RBC<sup>MC</sup> octroyé à des sociétés à but lucratif en phase de démarrage qui s'attaquent aux problèmes sociaux et environnementaux</li> <li>Nombre de crédits de carbone négociés par l'intermédiaire du groupe Échange de droits d'émission de carbone de RBC Marchés des Capitaux (tonnes d'émissions d'équivalent CO<sub>2</sub>)</li> <li>Valeur totale (\$) des prêts et marges de négociation consentis à des sociétés d'énergie renouvelable</li> </ul>

### 4. Milieu de travail

Nos employés sont notre plus grand atout. Nous comptons sur l'expertise, le professionnalisme et l'intégrité de notre effectif, composé de plus de 78 000 personnes dans le monde entier, pour concevoir et offrir des produits et des services qui répondent aux besoins de nos clients.

Nos priorités	Principaux indicateurs de rendement
Instituer des programmes et des pratiques progressistes en milieu de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'employés</li> <li>Nombre d'employés par région</li> </ul>
Présenter une proposition de valeur convaincante aux employés en offrant des salaires et une rémunération globale concurrentiels	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valeur totale (\$) de la rémunération et des avantages sociaux à l'échelle mondiale</li> </ul>
Veiller à ce que nos employés possèdent des connaissances sectorielles et des aptitudes appropriées, aient des occasions de croissance professionnelle et profitent d'un travail enrichissant	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre total d'heures de formation avec instructeur, de formation en ligne et d'autres formations externes</li> <li>Nombre moyen d'heures par employé à temps plein consacrées à la formation avec instructeur, à la formation en ligne et à d'autres formations externes</li> <li>Total (\$) des dépenses consacrées à la formation</li> </ul>
Promouvoir une culture qui favorise une forte mobilisation des employés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pourcentage d'employés qui sont fiers de faire partie de RBC</li> <li>Pourcentage d'employés participant au Sondage d'opinion des employés (SOE)</li> <li>Durée en poste moyenne des employés de RBC (années)</li> </ul>

## Cadre de responsabilité d'entreprise

Respecter la diversité et promouvoir l'intégration

- Pourcentage de femmes
- Pourcentage de femmes occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur
- Pourcentage de femmes occupant un poste de haute direction
- Pourcentage de membres des minorités visibles
- Pourcentage de membres des minorités visibles occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur
- Pourcentage de membres des minorités visibles occupant un poste de haute direction
- Pourcentage de personnes handicapées
- Pourcentage d'Autochtones

## 5. Environnement

La durabilité environnementale importe à nos clients, à nos actionnaires et à nos employés. Bien que les enjeux en la matière puissent poser des risques au chapitre du financement, ils fournissent aussi des occasions d'offrir de nouveaux produits et services qui aideront nos clients à atténuer leur impact environnemental.

Nos priorités	Principaux indicateurs de rendement
Réduire notre empreinte écologique	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Émissions de gaz à effet de serre (tonnes)</li> <li>■ Consommation d'énergie (MWh)</li> <li>■ Consommation de papier (tonnes)</li> <li>■ Bâtiments durables (m<sup>2</sup> et pourcentage)</li> <li>■ Gestion des déchets (tonnes et pourcentage)</li> <li>■ Intensité de la consommation d'eau (m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup>)</li> </ul>
Gérer les risques environnementaux et sociaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre d'évaluations détaillées du risque environnemental lié à des opérations de crédit au Canada et aux États-Unis</li> <li>■ Nombre d'agents des prêts, de représentants en services de banque d'investissement et de gestionnaires du risque ayant suivi une formation sur la gestion des risques environnementaux et sociaux</li> </ul>
Offrir des produits et des services écologiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Capital (\$) du fonds Générateur RBC octroyé à des sociétés à but lucratif en phase de démarrage qui s'attaquent aux problèmes sociaux et environnementaux</li> <li>■ Crédits de carbone négociés par l'intermédiaire du groupe Échange de droits d'émission de carbone de RBC Marchés des Capitaux (tonnes d'émissions d'équivalent CO<sub>2</sub>)</li> <li>■ Valeur totale (\$) des prêts et marges de négociation à des sociétés d'énergie renouvelable</li> </ul>
Promouvoir la durabilité environnementale	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dons (\$) à des organismes de bienfaisance environnementaux</li> </ul>

## Cadre de responsabilité d'entreprise

### 6. Collectivité

Nous croyons qu'il est important d'apporter notre soutien aux collectivités dans lesquelles nos employés vivent et travaillent. Cette conviction, en plus de faire partie de nos engagements de longue date, constitue un élément important de notre marque, contribue à notre bonne réputation et favorise la fidélisation de nos clients et de nos employés.

Nos priorités	Principaux indicateurs de rendement
Offrir du soutien à large portée à un vaste éventail de causes communautaires et sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Total des dons, des investissements dans la collectivité et des commandites (\$)</li> <li>■ Total des dons (\$)</li> <li>■ Total des investissements dans la collectivité (\$)</li> <li>■ Total des commandites (\$)</li> <li>■ Nombre de subventions octroyées à l'échelle mondiale</li> <li>■ Dons par cause (\$)</li> <li>■ Dons par région (\$)</li> </ul>
Assurer un soutien substantiel à nos principales initiatives	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Projet d'activités parascolaires RBC (\$)</li> <li>■ Projet Santé mentale des enfants RBC (\$)</li> <li>■ Projet Vive l'activité physique RBC (\$)</li> <li>■ Projet Eau Bleue RBC® (\$)</li> <li>■ Projet Artistes émergents RBC (\$)</li> <li>■ Dons axés sur la diversité (\$)</li> <li>■ Campagnes de collecte de fonds fédérées (\$)</li> </ul>
Encourager et favoriser la contribution des employés et des retraités	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre de pays où les employés participent à des programmes de bénévolat officiels commandités par RBC</li> <li>■ Nombre et montant (\$) totaux des subventions octroyées par le Programme de bénévolat des employés de RBC (à l'échelle mondiale)</li> <li>■ Nombre et montant (\$) totaux des subventions pour journée d'action communautaire RBC octroyées (à l'échelle mondiale)</li> <li>■ Nombre et montant (\$) totaux des subventions pour collecte de fonds octroyées</li> <li>■ Total des dons (\$) versés par des employés à des organismes de bienfaisance par retenues salariales</li> </ul>
Contribuer au renforcement des capacités dans le secteur philanthropique	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pourcentage de nos cinq projets prioritaires pour lesquels nous demandons aux bénéficiaires de subvention de fournir de l'information sur le renforcement des capacités</li> </ul>
Mesurer et communiquer les répercussions sociales et environnementales de nos dons	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pourcentage de nos cinq projets prioritaires assortis de principaux indicateurs de rendement</li> <li>■ Nombre de nos cinq projets prioritaires auxquels sont attribués des principaux indicateurs de rendement</li> </ul>

## Reconnaissance

À titre d'entreprise du secteur des services financiers, notre marque est l'un des facteurs importants de notre réussite. Nous avons bâti notre réputation grâce à notre vision, à la mise en pratique de nos valeurs, à la qualité et à la mobilisation de nos employés, ainsi qu'au maintien d'un niveau élevé de satisfaction de la clientèle.

Nos programmes de responsabilité d'entreprise et notre rendement ont été récompensés. Nous continuons de faire partie d'indices canadiens et mondiaux des chefs de file sur le plan financier, social et environnemental.

### Distinctions et prix obtenus – responsabilité d'entreprise et développement durable

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

### Indices 2014

- Dow Jones Sustainability World Index (15<sup>e</sup> année consécutive)
- Dow Jones Sustainability North America Index
- FTSE4Good Index
- Jantzi Social Index (Jantzi-Sustainalytics)

# Pour obtenir des renseignements généraux sur les sujets suivants :

## Priorités et programmes

## Politiques et pratiques

## Concertation avec les parties prenantes

## Gouvernance

- Responsabilisation
- Rôles et responsabilités
- Cadre d'information

The image shows the cover of a report titled "À PROPOS DE LA RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE À RBC" with the subtitle "Priorités, politiques et gouvernance". The RBC logo is in the top left. A table of contents is in the top right. The main text on the cover includes a paragraph about the document's purpose and two sections: "L'importance de la responsabilité sociale d'entreprise pour nos affaires" and "Notre approche".

Priorités et programmes	2
En tant que société de services financiers sur le marché	2
En tant qu'entreprise citoyenne responsable dans le monde	2
Politiques et pratiques	2
Concertation avec les parties prenantes	4
Gouvernance	4
Responsabilisation	4
Rôles et responsabilités	5
Cadre d'information	6

**À PROPOS DE LA RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE À RBC**  
Priorités, politiques et gouvernance

Le présent document fait partie d'un ensemble de documents d'information sur la façon dont RBC™ gère les répercussions économiques, sociales et environnementales de ses activités. Il agit en supplément de nos communications annuelles sur la responsabilité d'entreprise.

**L'importance de la responsabilité sociale d'entreprise pour nos affaires**

Si les banques ont une incidence considérable sur l'économie, elles en ont également une sur les gens et la planète. Nous reconnaissons que notre réussite financière dépend du bien-être et de la prospérité de nos clients et employés, de même que de ceux des collectivités et de l'environnement dans lesquels ils vivent et travaillent. Par conséquent, nous visons délibérément à influencer favorablement sur le milieu de travail et la collectivité, ainsi que sur le marché.

Tout repose sur un engagement à faire preuve d'intégrité dans chacune de nos actions et chacune de nos opérations dans tous les volets de nos activités, à être transparents, à rendre des comptes et à contribuer au bien-être de nos parties prenantes. Voilà comment nous méritons le privilège d'être le premier choix de nos clients, et nous croyons qu'il s'agit tout simplement de bonnes pratiques d'affaires.

**Notre approche**

Grâce à une vaste gamme de programmes et de politiques qui reflètent de longue date ses valeurs et font partie intégrante des activités de l'ensemble de l'entreprise, RBC est considérée comme l'une des entreprises citoyennes chefs de file en Amérique du Nord.

Nous considérons qu'être responsable, c'est appliquer des principes d'intégrité, d'éthique des affaires et de bonne gouvernance. C'est gérer convenablement les risques. C'est apporter de bons rendements aux investisseurs. C'est offrir un solide service à la clientèle et protéger les consommateurs. C'est créer un milieu de travail qui fait de nous un employeur de choix par la gestion des ressources humaines selon les principes les plus progressistes. C'est entretenir des relations étroites et engagées avec les collectivités. C'est payer notre juste part d'impôts et respecter les lois. C'est avoir un réseau de fournisseurs géré de manière responsable. C'est protéger l'environnement. L'ensemble des programmes et des politiques dans tous ces domaines représente notre approche de la responsabilité sociale d'entreprise.

À propos de la responsabilité d'entreprise à RBC  
des.ces/collectivites-durabilite

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

Nous croyons que nous devons communiquer à nos parties prenantes de l'information sur les sujets les plus pertinents pour elles et pour notre entreprise. Nous croyons également que nos parties prenantes méritent d'avoir accès à l'information de façon ponctuelle, dans le format qui répond le mieux à leurs besoins.

# COMMUNICATION SUR LA RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE

## Nos priorités

- Simplifier et cibler notre information sur la responsabilité d'entreprise, afin de rendre les renseignements pertinents plus accessibles
- Accroître la supervision des communications sur la responsabilité d'entreprise
- Maintenir ou améliorer notre classement à l'égard des principaux indices de développement durable

## PRIORITÉ

### Information simplifiée, ciblée et accessible

En 2013, nous avons entrepris une importante refonte de nos communications sur la responsabilité d'entreprise afin de rendre l'information plus pertinente et facilement accessible à divers publics. Faisant une pause d'un an, nous n'avons pas produit de Rapport sur la responsabilité d'entreprise annuel en 2013. Nous avons plutôt mis l'accent sur la finalisation de notre analyse de l'importance relative et d'un nouveau cadre d'information pour le cycle de déclaration 2014.

## Faits saillants de 2014

- Nous avons produit la Déclaration de responsabilité publique 2013, qui fait état de notre incidence économique et sociale au Canada. Ce document est déposé auprès de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, comme l'exigent les autorités de réglementation canadiennes. Il est accessible à [rbc.com/drp](http://rbc.com/drp).
- Nous avons produit, en format PDF, un ensemble de documents d'information sur la responsabilité d'entreprise qui présentent des renseignements très détaillés sur les politiques, les procédures et les programmes en cours dans les catégories pour lesquelles nous fournissons de l'information depuis 2005 (intégrité/éthique des affaires ; incidence sur l'économie et l'environnement ; pratiques sur le marché, en milieu de travail et dans la collectivité). Ces documents sont accessibles à [rbc.com/collectivites-durabilite/reporting-performance.html](http://rbc.com/collectivites-durabilite/reporting-performance.html).
- Nous avons produit une brochure [sur la responsabilité d'entreprise à RBC](#) à l'intention des unités en contact avec les consommateurs partout dans le monde.
- Nous avons accru l'information présentée sur la taxation et la sécurité en ligne dans notre [rapport annuel 2014](#).

## Objectifs pour 2015

- Améliorer la convivialité de l'interface de communication sur la responsabilité d'entreprise sur le site rbc.com afin que les utilisateurs puissent trouver et enregistrer facilement le contenu sur les sujets de leur choix, peu importe à quel endroit l'information a été publiée.
- Fournir un index interactif de l'ensemble du contenu lié à la responsabilité d'entreprise à RBC en vue de rendre cette information plus accessible.

## PRIORITÉ

## Supervision

Les attentes quant à ce qu'un rapport sur la responsabilité d'entreprise devrait contenir ont changé de manière considérable depuis que nous avons produit notre premier rapport en 1987, et l'élaboration de ces rapports est devenue plus rigoureuse et technique. Il est devenu complexe de déterminer ce qu'il faut intégrer à notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise ; ce processus nécessite une supervision accrue et la participation d'autres services en plus de Citoyenneté d'entreprise et de Communications, qui sont habituellement responsables de la production du rapport.

### Faits saillants de 2014

- Nous avons constitué un comité de surveillance formé d'experts des équipes Communication de l'information financière, Contentieux et Relations avec les investisseurs. Ce comité examine et approuve le contenu à communiquer sur la responsabilité d'entreprise, élabore des indicateurs de rendement et établit un processus d'approbation amélioré. Il examine et approuve également l'approche à plusieurs paliers que nous recommandons pour répondre aux demandes d'analystes. Le Rapport sur la responsabilité d'entreprise et la brochure connexe sont ensuite transférés au Comité de l'information financière.

### Objectif pour 2015

- À compter de 2015, le Comité de la gouvernance du Conseil d'administration assume de manière explicite la responsabilité de supervision de la stratégie et des communications de RBC en matière de responsabilité d'entreprise.

## PRIORITÉ

## Indices de développement durable

Nous fournissons, de façon régulière et proactive, de l'information à un certain nombre de sociétés de recherche pour l'établissement d'indices, de cotes et de classements qui sont utilisés par les analystes et les investisseurs. Nous nous efforçons d'améliorer l'efficacité de notre processus de communication de l'information tout en continuant de fournir suffisamment de renseignements sur notre incidence économique, sociale et environnementale à l'intention d'autres sociétés de recherche et agences de notation.

### Faits saillants de 2014

- Nous avons figuré au Dow Jones Sustainability World Index et au Dow Jones Sustainability North America Index.
- Nous avons atteint le 91<sup>e</sup> centile du classement Sustainalytics et obtenu une cote de « rendement supérieur » (AA) en 2013 et en 2014.
- Nos communications supérieures à la moyenne sur les programmes de prévention de la corruption, les avoirs de la société et l'information financière par pays ont été soulignées dans le rapport de 2014 sur la transparence de l'information d'entreprise (*Transparency in Corporate Reporting*) de Transparency International, qui évalue les 124 plus importantes sociétés ouvertes du monde.

## Pour obtenir des renseignements généraux sur les sujets suivants :

Notre cadre d'information  
Analyse de l'importance relative  
Normes et tendances mondiales

### À PROPOS DE LA COMMUNICATION SUR LA RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE À RBC

#### Dans la présente section

Notre nouveau cadre .....	2
Notre analyse de l'importance relative en deux volets.....	2
Normes et tendances mondiales .....	3

RBC a produit son premier rapport sur la responsabilité d'entreprise en 1985, suivi d'un rapport sur l'incidence sociale et de quelques rapports annuels sur la contribution aux collectivités vers la fin des années 1990. À partir de 2003, nous produisons des rapports annuels complets sur la responsabilité d'entreprise, comme la plupart de nos concurrents et des chefs de file d'autres secteurs.

Aujourd'hui, la majorité des grandes sociétés du monde entier produisent une certaine forme de rapport ou de compte rendu officiel portant sur leur incidence sociale et environnementale, en plus de répondre à des demandes de renseignements détaillés sur le développement durable que des chercheurs et analystes leur envoient chaque année.

Au cours des dix dernières années, nous avons essayé plusieurs formats, structures, tailles et médias pour communiquer l'information sur notre incidence sociale et environnementale. Nous sommes également à l'écoute des parties prenantes auxquelles notre communication sur la responsabilité d'entreprise est destinée, notamment nos employés, les analystes, les investisseurs, les gouvernements et nos clients.

#### Un rapport sur la responsabilité d'entreprise est-il le meilleur outil pour répondre aux besoins ?

La communication sur la responsabilité d'entreprise demeure davantage un art qu'une science, et encore aujourd'hui, les rapports sur la responsabilité d'entreprise sont produits sur une base volontaire dans bon nombre de régions du monde.

Depuis 1999, le Rapport sur la responsabilité d'entreprise annuel de RBC s'allonge constamment :

en 2012, il comptait environ 140 pages. Nos discussions avec nos parties prenantes nous ont appris que notre rapport contenait trop de renseignements pour la plupart des gens, mais pas suffisamment pour les spécialistes et les analystes. Un nombre croissant d'analyses en matière d'environnement, de responsabilité sociale et de gouvernance, considérées comme un public cible important, ne parcouraient même plus les rapports sur la responsabilité d'entreprise des sociétés, se fiant plutôt à l'information et aux données financières accessibles au public par l'intermédiaire de services comme Bloomberg.

En 2013, nous avons donc revu nos outils de communication sur la responsabilité d'entreprise, et nous avons demandé à nos parties prenantes d'examiner le contenu et les enjeux qui étaient compris (ou auraient dû être compris) dans cette communication. Certaines sociétés appellent cet examen une « analyse de l'importance relative ».

À la lumière de ce travail, nous avons élaboré en 2014 un nouveau cadre d'information fondé sur les principes directeurs suivants :

- Nous croyons que les entreprises devraient communiquer de manière proactive de l'information sur leur incidence sociale, environnementale et économique, et que leurs données devraient être exhaustives et exactes.
- Nous croyons que les entreprises devraient communiquer de l'information sur les sujets les plus pertinents pour leurs principales parties prenantes.
- Nous croyons que nos parties prenantes méritent d'avoir accès à l'information de façon ponctuelle, dans le format qui répond le mieux à leurs besoins.
- Nous croyons que nous devions faire tous les efforts possibles pour répondre aux questions et aux commentaires de nos parties prenantes.

À propos de la communication sur la responsabilité d'entreprise à RBC 1

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

## Autre information

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

Notre réussite à long terme, comme celle de toute société de services financiers, dépend de la confiance que nous inspirons et d'une gestion du risque efficace. Nous croyons qu'en plus de nous donner un avantage concurrentiel, cela nous permet de dégager des rendements solides pour nos actionnaires, d'avoir une incidence positive sur l'économie, d'aider nos clients à réaliser leurs objectifs financiers, de demeurer un employeur solide et stable, et d'investir dans les collectivités.

# INTÉGRITÉ DE L'ENTREPRISE

## Nos priorités

- Exercer une gouvernance responsable
- Gérer le risque efficacement
- Assurer le respect des principes, politiques et procédures favorisant l'intégrité et la conformité à la réglementation applicable

### PRIORITÉ

## Gouvernance

Les systèmes, les principes et les procédés de contrôle qui gouvernent une entreprise peuvent, à long terme, accroître sa valeur et offrir des avantages à toutes ses parties prenantes.

Nous nous efforçons constamment d'améliorer notre gouvernance et nos pratiques pour répondre à des

priorités comme la diversité du Conseil d'administration, la rémunération des membres de la Haute direction, et l'expertise des membres du Conseil pour évaluer et gérer les risques et les occasions en matière d'environnement, de responsabilité sociale et de gouvernance.

Gouvernance			
Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
Nombre de personnes siégeant au Conseil d'administration	15	18	17
Pourcentage d'administrateurs indépendants	93 %	94 %	94 %
Pourcentage d'administratrices	33 %	28 %	29 %

## Faits saillants de 2014

- Nous sommes devenus la première grande banque canadienne à nommer une femme présidente du Conseil (en poste depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014).
- Nous avons fait passer de 25 % à 30 % notre objectif de représentation des femmes au Conseil d'administration.
- Nous avons procédé à un examen détaillé afin d'évaluer dans quelle mesure nos structures de gouvernance officielles correspondent aux pratiques exemplaires et aux exigences réglementaires, ainsi que de cerner des occasions d'optimiser le rôle du Conseil. La direction et un tiers indépendant expert en gouvernance ont participé à l'examen.
- Nous avons approuvé et adopté plusieurs recommandations issues de l'examen, dont la séparation des rôles de président du Conseil d'administration et de président du Comité de la gouvernance, de même qu'une redistribution des responsabilités du comité entraînant des changements dans les mandats du comité.
- Les actionnaires ont voté en faveur de l'approche de RBC en matière de rémunération des membres de la Haute direction, comme ils l'ont fait à chaque assemblée annuelle depuis l'adoption volontaire de ce vote consultatif par RBC en 2009. L'historique des résultats est accessible sur le site [rbc.com](http://rbc.com).
- Nous avons continué d'utiliser une grille pour évaluer l'expérience de chaque candidat à un poste d'administrateur par rapport aux compétences que le Conseil juge essentielles à notre réussite à long terme. Tous nos administrateurs possèdent des connaissances et des aptitudes acquises en jouant un rôle important au sein de grandes organisations. La grille exige que chaque administrateur ait une expérience de la gouvernance et croit, comme nous, en l'importance de la responsabilité sociale d'entreprise.

## PRIORITÉ

### Gestion du risque

Il faut de saines pratiques de gestion du risque puisque pratiquement toutes les activités d'une société de services financiers comportent des risques. La gestion du risque est une compétence fondamentale pour nous. Nous voulons 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 de notre tolérance au risque. Nous avons mis en place plusieurs mesures visant à déterminer et à gérer notre capacité d'assumer le risque, à établir et à respecter les contraintes que nous nous imposons, à déterminer nos limites de risque et notre tolérance au risque, de même qu'à mesurer régulièrement notre profil de risque.

#### Gestion du risque

Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
Nombre d'employés qui ont suivi la formation sur la lutte anti-blanchiment et la lutte contre le financement d'activité terroriste <sup>1</sup>	76 952	72 793	72 800
Pourcentage d'employés qui ont suivi la formation sur la lutte anti-blanchiment et la lutte contre le financement d'activité terroriste <sup>1</sup>	98,6 %	98,8 %	98,8 %

<sup>1</sup> Notre système en ligne (Campus RBC) réattribue automatiquement la formation obligatoire sur la conformité à tous les employés et calcule la date d'échéance à partir de la dernière date d'achèvement. Notre taux de conformité cible est fixé à 98 % pour tenir compte des fluctuations associées à des changements de situation d'emploi, comme un retour de congé ou une réembauche.

## Faits saillants de 2014

- Nous avons amélioré nos processus et nos pratiques de surveillance des opérations, d'identification des clients et d'évaluation du risque client en vue de prévenir ou de détecter les activités qui pourraient présenter des risques pour nos systèmes et nos réseaux.
- Nous avons déterminé que le blanchiment d'argent est un risque émergent et communiqué de nouveaux renseignements à ce sujet à la page 54 de notre rapport annuel 2014, accessible à [rbc.com/investisseurs/pdf/ar\\_2014\\_f.pdf](http://rbc.com/investisseurs/pdf/ar_2014_f.pdf).
- Nous n'avons subi aucune perte importante liée au risque opérationnel, et nous avons fourni des détails sur les éventualités dans les notes 26 et 27 de nos états financiers consolidés annuels de 2014, accessibles à [rbc.com/investisseurs/pdf/ar\\_2014\\_f.pdf](http://rbc.com/investisseurs/pdf/ar_2014_f.pdf).

## PRIORITÉ

### Intégrité et conformité

Notre Code de déontologie reflète nos valeurs fondamentales et fait partie intégrante de notre façon de faire des affaires. De plus, il tient compte des lois et des règlements pertinents dans les territoires où nous exerçons

des activités et est appuyé par plusieurs politiques et activités de contrôle internes portant sur nos attentes et nos obligations. Tous les employés doivent lire le Code de déontologie chaque année et s'engager à le respecter.

#### Intégrité et conformité

Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
Nombre d'employés qui lisent le Code de déontologie et s'engagent à le respecter <sup>1</sup>	77 345	73 300	73 008
Pourcentage d'employés qui lisent le Code de déontologie et s'engagent à le respecter <sup>1</sup>	99,1 %	99,5 %	99,1 %

<sup>1</sup> Notre système en ligne (Campus RBC) réattribue automatiquement la formation obligatoire sur la conformité à tous les employés et calcule la date d'échéance à partir de la dernière date d'achèvement. Notre taux de conformité cible est fixé à 98 % pour tenir compte des fluctuations associées à des changements de situation d'emploi, comme un retour de congé ou une réembauche.

## Faits saillants de 2014

- Nous avons mis en œuvre la formation sur les lois sur la concurrence et antitrust auprès des employés occupant les postes les plus sensibles au risque.
- Nous avons présenté de l'information accrue sur les contributions politiques dans le document accessible à [rbc.com/collectivites-durabilite/\\_assets-custom/pdf/about-corporate-integrity-at-rbc-fre.pdf](http://rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/about-corporate-integrity-at-rbc-fre.pdf). Au Canada, nous versons des contributions politiques limitées aux partis provinciaux, dans la mesure permise par la loi et par nos politiques internes. Ces contributions sont toutes rendues publiques, et l'on peut y accéder sur le site Web des divers bureaux d'élection provinciaux. Aux États-Unis, toutes les contributions à déclarer sont accessibles par l'intermédiaire de la Federal Elections Commission à [fec.gov](http://fec.gov).
- Nous avons continué de respecter des normes juridiques et éthiques élevées dans nos interactions avec des fonctionnaires. Au Canada, nous entretenons avec le gouvernement fédéral des communications ouvertes et transparentes conformément à la *Loi sur le lobbying*. La totalité de l'information divulgable sur les communications de RBC avec les titulaires d'une charge publique est accessible sur le site Web du Commissariat au lobbying (CAL) du Canada, à [ocl-cal.gc.ca/eic/site/012.nsf/fra/accueil](http://ocl-cal.gc.ca/eic/site/012.nsf/fra/accueil). Aux États-Unis, la Chambre des représentants rend accessibles au public les rapports sur le lobbying à [lobbyingdisclosure.house.gov/](http://lobbyingdisclosure.house.gov/).

## Pour obtenir des renseignements généraux sur les sujets suivants :

### Priorités et programmes

### Concertation avec les parties prenantes

### Politiques et pratiques

- Conseil d'administration
- Rémunération des dirigeants
- Code de déontologie et politiques connexes
  - Reconnaissance et gestion des conflits d'intérêts
  - Politiques sur la prévention de la corruption
  - Politique sur la lutte anti-blanchiment et la lutte contre le financement d'activité terroriste
  - Comportements anticoncurrentiels
  - Risque fiduciaire
  - Politique en matière de confidentialité et pratiques de protection des renseignements
  - Sanctions économiques
  - Contributions politiques
  - Lobbying
- Gestion du risque
- Maintien des opérations et gestion de crise
- Code de déontologie à l'intention des fournisseurs de RBC

### Gouvernance

- Conseil d'administration
- Gouvernance du risque
- Revue du risque
- Maintien des opérations

**Table des matières**

Priorités et programmes	2
Exercer une gouvernance responsable	2
Gérer nos activités de manière responsable	2
Concertation avec les parties prenantes	3
Politiques et pratiques	3
Conseil d'administration	3
Rémunération des dirigeants	4
Code de déontologie et politiques connexes	5
Gestion du risque	7
Maintien des opérations et gestion de crise	7
Code de déontologie à l'intention des fournisseurs de RBC	7
Gouvernance	7
Conseil d'administration	7
Gouvernance du risque	8
Revue du risque	8
Maintien des opérations	8

## À propos de l'intégrité de l'entreprise à RBC

### Priorités, politiques et gouvernance

**L'importance de l'intégrité pour notre entreprise**

L'intégrité consiste à agir selon ses valeurs et ses principes. Notre réussite à long terme, comme celle de toute société de services financiers, dépend de la confiance que nous inspirons et d'une gestion du risque efficace. Nous entendons conserver cette confiance en faisant preuve d'intégrité dans toutes nos actions. Nous croyons que cela nous donne un avantage concurrentiel et nous permet d'atteindre les objectifs suivants :

- Fournir à nos clients la meilleure valeur et les meilleurs conseils possible pour les aider à réaliser leurs objectifs financiers.
- Demeurer un employeur solide et stable.
- Offrir de solides rendements à nos actionnaires.
- Avoir une incidence économique positive.
- Investir dans les collectivités.

**Notre approche**

Notre **Code de déontologie** reflète nos valeurs fondamentales et fait partie intégrante de notre façon de faire des affaires. De plus, il tient compte des lois et des règlements pertinents dans les territoires où nous exerçons des activités et est appuyé par plusieurs politiques et activités de contrôle internes portant sur nos attentes et nos obligations.

Notre approche, nos politiques et nos activités de contrôle, qui font l'objet d'un examen périodique, tiennent compte de plusieurs facteurs :

- Gouvernance, rémunération et gestion de conflit responsables.
- Pratiques commerciales efficaces qui tiennent compte des risques à l'échelle locale et mondiale.
- Incidence directe et indirecte sur les collectivités.
- Transparence et responsabilisation à l'égard de nos actions.

À propos de l'intégrité de l'entreprise à RBC  
RBC.com/collectivites-durabilite

[rbc.com/collectivites-durabilite/\\_assets-custom/pdf/about-corporate-integrity-at-rbc-fre.pdf](http://rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/about-corporate-integrity-at-rbc-fre.pdf)

## Autre information

Rapport annuel

[rbc.com/investisseurs/pdf/ar\\_2014\\_f.pdf](http://rbc.com/investisseurs/pdf/ar_2014_f.pdf)

Circulaire de la direction

[rbc.com/investisseurs/pdf/2015frenchproxy.pdf](http://rbc.com/investisseurs/pdf/2015frenchproxy.pdf)

Rapport de l'Ombudsman

[rbc.com/ombudsman-f/pdf/2014report.pdf](http://rbc.com/ombudsman-f/pdf/2014report.pdf)

Site Web Gouvernance

[rbc.com/gouvernance/index.html](http://rbc.com/gouvernance/index.html)

Les banques, en tant que moteurs de prospérité, jouent un rôle essentiel dans l'économie d'un pays. Nous savons que nous avons un impact direct et indirect sur les économies des collectivités et des pays dans lesquels nous exerçons nos activités, et que notre réussite dépend de ces deux types d'impact.

# IMPACT ÉCONOMIQUE

## Nos priorités

- Procurer à moyen terme (trois et cinq ans) une rentabilité totale pour l'actionnaire de premier ordre
- Créer de l'emploi et le maintenir
- Payer des taxes et des impôts
- Acheter des biens et des services de façon responsable
- Favoriser le développement économique des collectivités en appuyant la petite entreprise, l'innovation et l'entrepreneuriat

## PRIORITÉ

### Rentabilité pour l'actionnaire

Un nombre élevé de personnes sont, directement ou indirectement, actionnaires de RBC. Parmi nos actionnaires, nous comptons des caisses de retraite, des sociétés d'assurances, de fiducie et de placement, et des particuliers du monde entier. Une telle multitude d'actionnaires accroît d'autant notre obligation de produire une solide rentabilité pour l'actionnaire.

Rentabilité pour l'actionnaire			
Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
Revenu net	9,0 milliards \$	8,3 milliards \$	7,5 milliards \$
Croissance du résultat dilué par action	9,3 %	11,8 % <sup>1</sup>	s. o.
Rentabilité totale pour l'actionnaire – moyenne et quartile <sup>2</sup> sur trois ans	23 % Deuxième quartile	13 % Deuxième quartile	5 % Deuxième quartile
Rentabilité totale pour l'actionnaire – moyenne et quartile <sup>2</sup> sur cinq ans	12 % Deuxième quartile	13 % Deuxième quartile	5 % Premier quartile

<sup>1</sup> L'information financière de 2013 et 2012 a été ajustée. Puisque les chiffres de 2011 n'ont pas été ajustés, la croissance du résultat dilué par action de 2012 n'a pas été calculée et n'est pas indiquée. Reportez-vous à la page 2 du document d'information financière complémentaire pour le quatrième trimestre de 2014 (en anglais seulement).

<sup>2</sup> Quartile mesuré par rapport à notre groupe de pairs mondial sur le plan du rendement financier. Reportez-vous à la page 14 de notre rapport annuel, accessible à [rbc.com/investisseurs/pdf/ar\\_2014\\_f.pdf](http://rbc.com/investisseurs/pdf/ar_2014_f.pdf).

## Faits saillants de 2014

- Nous avons réévalué notre groupe de pairs mondial servant à comparer le rendement financier, afin de nous assurer qu'il comprend les institutions concurrentes du secteur mondial des services financiers qui sont les

plus pertinentes pour nous. Notre nouveau groupe de pairs, en vigueur à compter de 2015, est présenté à la page 14 de notre rapport annuel accessible à [rbc.com/investisseurs/pdf/ar\\_2014\\_f.pdf](http://rbc.com/investisseurs/pdf/ar_2014_f.pdf).

## PRIORITÉ

# Emploi

RBC emploie quelque 78 000 personnes à temps plein et à temps partiel dans le monde. C'est par l'emploi que nous avons l'un des plus grands impacts directs sur l'économie par les salaires et les avantages sociaux, qui ont à leur

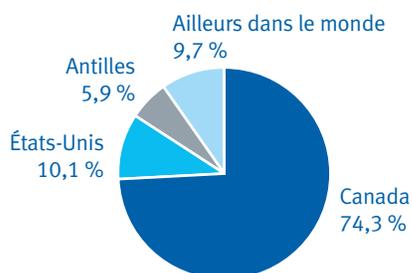
tour un impact sur l'économie. Pour en savoir plus sur nos programmes et nos pratiques liés au milieu de travail et aux ressources humaines, reportez-vous aux pages 29 à 34.

Emploi			
Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
Nombre total d'employés	78 335	78 962	79 248
Total de la rémunération et des avantages sociaux des employés	11,0 milliards \$	10,2 milliards \$	9,1 milliards \$

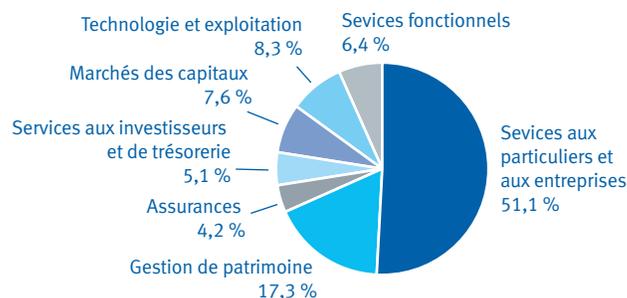
Nombre d'employés par région			
	2014	2013	2012
Canada	58 205	57 824	57 250
États-Unis	7 892	7 754	7 667
Antilles	4 659	5 823	6 277
Ailleurs dans le monde	7 579	7 561	8 054

Nombre d'employés par secteur d'activité			
	2014	2013	2012
Services aux particuliers et aux entreprises			
Canada	35 283	35 886	35 830
Antilles	4 530	5 747	6 237
Ailleurs dans le monde	137	141	136
Gestion de patrimoine	13 566	13 075	12 730
Assurances	3 264	3 125	3 060
Services aux investisseurs et de trésorerie	3 964	4 817	5 438
Marchés des capitaux	5 973	5 411	5 321
Technologie et exploitation et Services fonctionnels	11 567	10 742	10 483

Nombre d'employés par région  
Ventilation 2014



Nombre d'employés par secteur d'activité  
Ventilation 2014



## PRIORITÉ

# Impôts et taxes

Notre stratégie fiscale est conçue pour garantir la transparence, appuyer notre stratégie commerciale, et veiller à ce que la structure de nos unités soit à la fois

fiscalement avantageuse et conforme aux lois et aux règlements. Nous payons des impôts dans tous les territoires où nous exerçons des activités.

## Impôts et taxes

Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
Impôt sur le revenu et autres taxes et impôts <sup>1</sup>	3,9 milliards \$	3,3 milliards \$	3,1 milliards \$

<sup>1</sup> Pour voir la ventilation détaillée des impôts et taxes payés, reportez-vous à la page 19 de notre rapport annuel 2014, accessible à [rbc.com/investisseurs/pdf/ar\\_2014\\_f.pdf](http://rbc.com/investisseurs/pdf/ar_2014_f.pdf).

## Faits saillants de 2014

- Nous avons présenté de l'information fiscale accrue en ajoutant une section intitulée « Risque fiscal et transparence » à la page 96 de notre rapport annuel 2014, accessible à [rbc.com/investisseurs/pdf/ar\\_2014\\_f.pdf](http://rbc.com/investisseurs/pdf/ar_2014_f.pdf). En bref, notre cadre fiscal vise le respect des principes suivants :
  - Agir avec intégrité et de manière claire, ouverte et honnête relativement à toutes les questions fiscales.
  - Veiller à ce que notre stratégie fiscale soit harmonisée à notre stratégie commerciale et qu'elle appuie uniquement les opérations de bonne foi effectuées à des fins professionnelles et ayant une substance économique.
  - Nous conformer entièrement aux obligations réglementaires imposées par les autorités fiscales et aux exigences d'information à cet égard.
  - Collaborer avec les autorités fiscales pour entretenir des relations à long terme positives, et régler les différends de manière constructive le cas échéant.

## PRIORITÉ

# Approvisionnement

Nous contribuons à la prospérité économique en achetant des biens et des services auprès de fournisseurs de toutes tailles. Nous nous approvisionnons auprès de milliers de fournisseurs internationaux, nationaux, régionaux et locaux. À son tour, cette demande stimule l'activité économique et l'embauche dans d'autres secteurs partout dans le monde.

Nous adoptons également des pratiques de sourcing responsable et durable et de gestion efficace de la chaîne logistique. Nous avons élaboré un Code de déontologie

à l'intention des fournisseurs pour nous assurer que le comportement de nos fournisseurs est conforme à nos normes. Ce code est assorti d'un processus, qui a fait l'objet d'une vérification externe, pour surveiller son adhésion par les fournisseurs. Les fournisseurs doivent, entre autres, adhérer aux lois sur les droits de la personne, les normes du travail et les normes d'emploi, et traiter leurs employés de manière équitable et respectueuse. Le Code de déontologie à l'intention des fournisseurs est accessible à [rbc.com/approv/supplier\\_code\\_of\\_conduct.html](http://rbc.com/approv/supplier_code_of_conduct.html).

## Biens et services

Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
Valeur totale des biens et services achetés à l'échelle mondiale	6,8 milliards \$	6,3 milliards \$	5,9 milliards \$
Nombre d'ententes d'approvisionnement évaluées en fonction de critères environnementaux et sociaux	155	159	147
Valeur des achats évalués en fonction de critères environnementaux et sociaux	540 millions \$	450 millions \$	510 millions \$

## Objectif pour 2015

- Appliquer des critères de sélection environnementaux et sociaux plus stricts aux catégories d'approvisionnement à risque élevé, notamment le matériel informatique, le papier, les meubles, le tapis, les déplacements, l'hébergement, la messagerie et les services immobiliers.

### PRIORITÉ

## Développement économique communautaire

Nous favorisons le développement économique des collectivités en appuyant la petite entreprise, l'innovation et l'entrepreneuriat. Nous croyons que les petites entreprises sont un moteur important de l'économie et que le soutien que nous apportons à ce secteur nous permet d'avoir une incidence considérable sur l'économie.

Nous comptons parmi nos clients des centaines de milliers de petites entreprises au Canada et dans les Antilles. Ces entreprises créent des emplois, paient des taxes et des impôts, achètent des biens et des services et contribuent à la prospérité de leur collectivité et de leur pays.

Développement économique communautaire			
Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
Nombre d'entreprises clientes servies au Canada et dans les Antilles	536 150	408 071	332 490 (Canada seulement)
Montant du crédit autorisé <sup>1</sup> offert aux entreprises clientes du Canada et des Antilles	187,8 milliards \$	173,7 milliards \$	156,6 milliards \$ (Canada seulement)

<sup>1</sup> Le montant autorisé est le montant maximal qu'un client peut tirer, et ne peut pas être comparé à l'information présentée aux sections « Risque de crédit » et « Renseignements supplémentaires » de notre rapport annuel 2014.

## Faits saillants de 2014

- Nous avons présenté de l'information sur nos prêts aux petites entreprises canadiennes dans notre Déclaration de responsabilité publique 2014, accessible à [rbc.com/drp](http://rbc.com/drp).
- Nous avons organisé, de concert avec l'un de nos partenaires de longue date, Accessible Community Counselling and Employment Services (ACCES), des activités de recrutement pour les nouveaux Canadiens, comme du mentorat éclair et des salons de l'emploi.

# Pour obtenir des renseignements généraux sur les sujets suivants :

## Priorités et programmes

- Rendement pour les actionnaires
- Impôts et taxes
- Emploi
- Petites entreprises
- Organismes sans but lucratif
- Développement économique
- Initiative RBC sur la finance sociale
- Approvisionnement

## Concertation avec les parties prenantes

## Gouvernance

**Table des matières**

Priorités et programmes	2
Rendement pour les actionnaires	2
Impôts et taxes	2
Emploi	2
Petites entreprises	2
Organismes sans but lucratif	3
Développement économique	3
Initiative RBC sur la finance sociale	4
Approvisionnement	5
Concertation avec les parties prenantes	6
Politiques et pratiques	6
Gouvernance	6

**À propos de l'impact économique de RBC**  
Priorités, politiques et gouvernance

**L'importance, pour notre entreprise, d'avoir un impact économique**

Il va sans dire que les banques jouent un rôle essentiel dans l'économie d'un pays : elles sont des moteurs de création et de croissance de la richesse.

Nous savons que nous avons un impact direct et indirect sur les économies des collectivités et des pays dans lesquels nous exerçons nos activités, et que notre réussite dépend de ces deux types d'impact.

Comme les entreprises d'autres secteurs, nous procurons des rendements à nos actionnaires, payons des taxes et des impôts, créons des emplois et achetons des biens et des services à des fournisseurs de toutes tailles. De plus, en tant que société de services financiers, nous offrons à nos clients des prêts, des conseils, des renseignements et des services, appuyant ainsi la petite entreprise, l'entrepreneuriat, l'innovation et le développement communautaire. Lorsque nous envisageons notre

incidence sur l'économie dans le contexte de notre responsabilité d'entreprise, nous tenons compte de tous ces facteurs.

**Notre approche**

Nous croyons fermement qu'il nous incombe de contribuer à la croissance de l'économie d'une façon durable et responsable. En tant que société de services financiers, nous savons que notre approche entre autres sur les éléments suivants :

- Soutien aux **petites entreprises** en offrant des produits, des services et de l'expertise.
- Investissement dans des projets de **développement économique communautaire** générant des avantages sur les plans social et environnemental de même qu'un rendement financier, par exemple des programmes et des services qui contribuent à la prospérité des nouveaux arrivants et des collectivités autochtones.
- Investissement dans des projets de **développement des infrastructures** au moyen du financement municipal et de partenariats public-privé.

À propos de l'impact économique de RBC | 1  
RBC.com/collectivites-durabilite

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

## Autre information

Rapport de partenariat entre RBC et les Autochtones

[rbcbanqueroyle.com/commerciaux/autochtones/pdf/57482%20Aboriginal%20Report\\_F.pdf](http://rbcbanqueroyle.com/commerciaux/autochtones/pdf/57482%20Aboriginal%20Report_F.pdf)

Rapport annuel

[rbc.com/investisseurs/pdf/ar\\_2014\\_f.pdf](http://rbc.com/investisseurs/pdf/ar_2014_f.pdf)

Faits saillants sur la responsabilité d'entreprise

[rbc.com/collectivites-durabilite/\\_assets-custom/pdf/RBC-CRR-Review-f-2014.pdf](http://rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/RBC-CRR-Review-f-2014.pdf)

Stratégie RBC en matière d'environnement

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

Déclaration de responsabilité publique

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

Nous servons plus de 16 millions de clients au Canada et partout dans le monde. Nous croyons que notre principale responsabilité consiste à servir nos clients avec intégrité chaque jour et à préserver la confiance qu'ils nous accordent.

# MARCHÉ

## Nos priorités

- Veiller à la satisfaction et à la fidélisation de la clientèle
- Protéger les renseignements personnels des clients, et protéger les clients contre la fraude
- Donner aux clients l'accès à des services bancaires et d'assurance de base
- Promouvoir la littératie financière auprès des clients et du public en général
- Concevoir de façon responsable des produits et services, y compris ceux qui ont une incidence positive sur le plan social ou environnemental

## PRIORITÉ

### Satisfaction et fidélisation de la clientèle

La satisfaction et la fidélisation de la clientèle sont des facteurs essentiels d'un solide rendement commercial et d'une bonne croissance. Nous surveillons à quel point nous arrivons à satisfaire nos clients au moyen de recherches qui permettent d'évaluer tous les déterminants de la satisfaction de la clientèle, y compris la façon dont nous nous comparons à nos principaux concurrents, ainsi que le nombre de produits détenus par certains clients, qui est un indicateur de fidélisation.

Chacune de nos unités opérationnelles sert un segment clientèle distinct ; par conséquent, nous mesurons la fidélisation et la satisfaction de la clientèle différemment d'une unité à l'autre. Nous ne regroupons pas ces mesures sous un seul paramètre global pour toute l'entreprise, et nous ne divulguons pas les paramètres sensibles sur le plan concurrentiel.

### Satisfaction et fidélisation de la clientèle

Principaux indicateurs de rendement	2014 <sup>1</sup>	2013 <sup>2</sup>	2012 <sup>3</sup>
Pourcentage de clients-ménages au Canada qui détiennent plusieurs produits de RBC (comptes transactionnels, produits de placement et produits de prêt)	24 %	22 %	23 %
<i>Moyenne des pairs</i>	16 %	14 %	16 %

<sup>1</sup> Sondage Canadian Financial Monitor réalisé par Ipsos Reid (12 000 ménages canadiens sondés chaque année). Données fondées sur les résultats du groupe financier pour la période de 12 mois terminée en octobre 2014. Les pairs comprennent BMO, Banque Scotia, CIBC et TD.

<sup>2</sup> Sondage Canadian Financial Monitor réalisé par Ipsos Reid (12 000 ménages canadiens sondés chaque année). Données fondées sur le groupe financier pour la période de 12 mois terminée en juin 2013. Les pairs comprennent BMO, Banque Scotia, CIBC et TD.

<sup>3</sup> Sondage Canadian Financial Monitor réalisé par Ipsos Reid (12 000 ménages canadiens sondés chaque année). Données fondées sur le groupe financier pour la période de 12 mois terminée en juin 2012. Les pairs comprennent BMO, Banque Scotia, CIBC et TD.

## Faits saillants de 2014

### Entreprise

- Nous avons communiqué les résultats de l'indice de satisfaction de la clientèle à la page 82 de notre circulaire de la direction 2015, accessible à [rbc.com/investisseurs/pdf/2015frenchproxy.pdf](http://rbc.com/investisseurs/pdf/2015frenchproxy.pdf). Le Conseil d'administration a approuvé cette communication accrue en 2012.

### Services bancaires canadiens

- Nous avons continué de fixer des cibles quantitatives de satisfaction et de fidélisation, et d'en faire le suivi. Nous tenons compte de ces cibles dans les activités de formation sur le service clientèle et nous les lions aux objectifs de rendement des employés.
- Nous avons poursuivi notre tendance à la hausse au chapitre du taux net de recommandation des clients des Services bancaires aux particuliers et aux entreprises (SBPE), qui mesure la propension des clients à recommander RBC.

### Assurances

- Nous avons établi des cibles annuelles de probabilité de recommandation (PR) et mesuré la satisfaction de la clientèle chaque trimestre à l'aide de recherche quantitative externe.
- Nous avons sondé les clients sur leur expérience de souscription et de demande de règlement, deux facteurs déterminants pour la clientèle des assurances. À la fin de 2014, 50 % de nos clients nous attribuaient 10 sur 10 sur une échelle de satisfaction.

### Gestion de patrimoine

- Nous avons poursuivi les recherches internes et externes sur la satisfaction de la clientèle, qui comprennent des évaluations semestrielles par le client couvrant la satisfaction à l'égard de l'entreprise, la satisfaction à l'égard du conseiller et la probabilité de recommandation. Les cibles sont fondées sur le rendement antérieur et le rendement prévu.

## PRIORITÉ

## Protection des clients

La sécurité est essentielle pour notre entreprise et demeurera toujours une grande priorité. Nous investissons dans l'adoption des meilleures pratiques du secteur afin de protéger nos systèmes et de faire en sorte que nos clients aient confiance en leurs opérations financières.

Le fait est que la cybersécurité est devenue un problème de plus en plus important, non seulement pour le secteur

des services financiers, mais aussi pour d'autres secteurs au Canada et partout dans le monde. Nous surveillons continuellement les éventuelles menaces et nous nous adaptons en conséquence pour veiller à respecter les normes de sécurité et de protection des renseignements personnels les plus élevées possible.

### Protection des clients

Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
Nombre d'employés qui ont suivi la formation sur les notions fondamentales en matière de protection des renseignements personnels et de risque informationnel <sup>1</sup>	77 804	73 729	73 414
Pourcentage d'employés qui ont suivi la formation sur les notions fondamentales en matière de protection des renseignements personnels et de risque informationnel <sup>1</sup>	99,7 %	99,8 %	99,8 %

<sup>1</sup> Notre système en ligne (Campus RBC) réattribue automatiquement la formation obligatoire sur la conformité à tous les employés et calcule la date d'échéance à partir de la dernière date d'achèvement. Notre taux de conformité cible est fixé à 98 % pour tenir compte des fluctuations associées à des changements de situation d'emploi, comme un retour de congé ou une réembauche.

## Faits saillants de 2014

- Nous avons présenté de l'information accrue sur les contrôles de cybersécurité à la page 55 de notre rapport annuel, accessible à [rbc.com/investisseurs/pdf/ar\\_2014\\_f.pdf](http://rbc.com/investisseurs/pdf/ar_2014_f.pdf).
- Nous avons investi davantage dans les systèmes afin de gérer notre environnement de sécurité et d'accroître nos capacités de protection contre les risques qui menacent la cybersécurité. Nous avons investi dans la mise en place de technologies et de services de sécurité de premier ordre, l'amélioration de notre culture de risque et de notre gouvernance du risque, et le rehaussement des analyses de notre Centre administratif de la sécurité.
- Nous avons investi de manière considérable dans le sourcing de talents en vue d'accroître nos capacités de gestion du risque de sécurité et du risque TI dans des

domaines clés, comme l'exploitation des services de sécurité, l'analyse et le renseignement de sécurité, la prévention des pertes de données, les services-conseils sur le risque TI et les positions de gouvernance.

- Nous avons amélioré notre aptitude à détecter les attaques potentielles de nos systèmes ou de nos données et d'y répondre, ainsi que notre vitesse de réaction aux enjeux sectoriels.

## Objectif pour 2015

- Investir davantage dans notre programme de sécurité afin d'améliorer la détection et la prévention des menaces, d'étendre les capacités d'analyse de sécurité, d'accroître les contrôles contre la fuite de données, d'améliorer la gestion d'accès, et de promouvoir une culture sensibilisée au risque.

## PRIORITÉ

# Accès aux services bancaires et d'assurance de base

Nous nous efforçons de « toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients » en nous assurant qu'ils ont accès aux produits, aux services et aux conseils

financiers nécessaires pour prendre les meilleures décisions possible et en leur offrant des services à l'endroit, au moment et de la façon qui leur conviennent.

### Accès aux services bancaires et d'assurance de base

Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
Nombre de succursales bancaires dans le monde (Canada <sup>1</sup> , Antilles, autres)	1 366	1 372	1 361
Nombre de boutiques de services d'assurance (Canada)	57	53	54
Nombre de langues dans lesquelles les clients peuvent être servis (approximatif)	200	200	180

<sup>1</sup> Pour obtenir des renseignements sur l'accès aux services financiers au Canada, comme les ouvertures et les fermetures de succursale, veuillez consulter notre Déclaration de responsabilité publique 2014 à [rbc.com/drp](http://rbc.com/drp).

## Faits saillants de 2014

### Services bancaires canadiens

- En 2013, nous avons signé un protocole d'entente visant l'offre de services bancaires à faible coût aux Canadiens. Nous offrons trois comptes pour les étudiants, les jeunes et tous les aînés, y compris les prestataires du supplément de revenu garanti et les bénéficiaires du régime enregistré d'épargne-invalidité. Tous les comptes comprennent des services gratuits, comme les relevés bancaires et la visualisation des chèques.

- Nous avons rehaussé l'information présentée sur les comptes sans frais et à frais modiques en adoptant un langage clair et simple, en donnant accès à des brochures en succursale et sur notre site Web, de même qu'en présentant des renseignements sur la façon dont les consommateurs peuvent accéder à l'Outil de sélection de compte de l'ACFC (Agence de la consommation en matière financière du Canada) pour comparer les comptes bancaires.

## Assurances

- Nous avons donné de la formation à plus de 2 400 employés et contractuels qui servent des clients en Ontario pour mieux leur faire connaître la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).
- Nous avons lancé une appli mobile offerte gratuitement dans la boutique Apple Store pour aider les consommateurs à déterminer leurs besoins d'assurance.

## PRIORITÉ

### Littératie financière

Alors que la complexité du milieu financier et l'endettement des consommateurs sont à la hausse, il est plus important que jamais de posséder de bonnes connaissances financières. Les banques ont un rôle essentiel à jouer pour accroître la littératie financière des consommateurs, peu importe leur âge et leur situation

financière. Nous contribuons à favoriser la littératie financière en élaborant des initiatives et des programmes, en soutenant des organismes sans but lucratif qui offrent des programmes d'éducation financière, et en offrant des renseignements et des conseils par l'intermédiaire de tous nos points de contact avec la clientèle.

Littératie financière			
Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
Montant total investi dans des programmes de littératie ou d'éducation financière	1,4 million \$ (Canada et États-Unis) <sup>1</sup>	554 500 \$ (Canada) <sup>1</sup>	544 825 \$ (Canada) <sup>1</sup>
Nombre d'interactions initiées par le client avec le Centre de conseils RBC <sup>2</sup>	69 millions	72 millions	82 millions
Nombre de visiteurs sur le site Web du Centre d'expertise RBC Assurances <sup>®</sup>	19 358	18 698	12 282

<sup>1</sup> Comprend notre commandite annuelle de 250 000 \$ du programme Unis pour agir d'Enfants Entraide, y compris *Tout s'additionne*, notre programme de littératie financière destiné aux jeunes.

<sup>2</sup> Comprend les appels transférés à des conseillers, les courriels auxquels le Centre de conseils a répondu, les séances de clavardage effectuées et les plaintes traitées. La variation du volume d'une année sur l'autre est attribuable à divers facteurs, comme les changements apportés aux unités soutenues, les préférences des clients pour d'autres modes de prestation libre-service (p. ex., services bancaires en ligne et mobiles), et la modification de l'offre de produits et services.

### Faits saillants de 2014

#### Canada

- Nous avons formé un groupe de travail sur la littératie financière afin d'appuyer la stratégie nationale de littératie financière de l'ACFC et de soutenir à la fois nos clients et le grand public.
- Nous avons lancé une nouvelle Calculatrice de budget étudiant et une vidéo afin d'informer les étudiants sur l'utilisation responsable d'une marge de crédit pour étudiant.
- Nous avons mis en œuvre *Tout s'additionne*, ensemble de leçons qui présente le monde de la finance aux élèves du primaire et du secondaire et leur enseigne l'importance de comprendre leurs finances personnelles.
- Nous avons publié le *Rapport de partenariat entre RBC et les Autochtones 2014*, qui résume nos activités et les mesures prises alors que nous continuons de tisser des liens avec les Autochtones du Canada et de favoriser leur prospérité.
- Nous avons commandité des bourses de recherche de premier cycle par l'intermédiaire du Centre de recherche sur la retraite RBC à l'Université de Waterloo. Nous avons soutenu d'autres recherches dans les domaines de la retraite, de la santé et du bien-être, de même qu'une étude visant à mieux comprendre les besoins des lesbiennes, gais, bisexuels et transgenres (LGBT) en matière de planification de la retraite.

- Nous avons appuyé l'expansion d'un programme de littératie financière offert par Wellspring aux patients en oncologie, qui leur procure les outils nécessaires pour trouver des programmes gouvernementaux et faire une demande, comprendre le fonctionnement des prestations d'invalidité à long terme, composer avec les aspects juridiques et fiscaux de leur situation, et utiliser leurs ressources financières efficacement lorsqu'ils reçoivent un diagnostic de cancer.
- Nous avons versé 100 000 \$ à la fondation Omega pour appuyer le programme SmartSAVER, qui vise à renforcer l'aptitude des familles canadiennes à faible revenu à épargner pour les études postsecondaires de leurs enfants.

#### Antilles

- Nous avons collaboré avec la Banque centrale des Caraïbes orientales et d'autres institutions financières pour promouvoir le mois de l'information financière (Financial Information Month).

#### Assurances

- Dans le Centre d'expertise RBC Assurances, nous avons présenté un ensemble de vidéos sur des sujets comme la protection de votre maison contre les incendies, les préparatifs d'urgence, la prévention des dégâts d'eau et la façon d'avoir la certitude que votre famille est suffisamment assurée.

#### Objectif pour 2015

- Continuer d'appuyer les activités de l'ACFC et de jouer un rôle de premier plan dans la promotion de la littératie financière.

## PRIORITÉ

### Produits et services ayant une incidence positive sur le plan social ou environnemental

Les parties prenantes veulent que les banques intègrent des facteurs liés à la préservation de l'environnement, à la responsabilité sociale et à la gouvernance à leurs activités de placement et de crédit, ainsi qu'à l'élaboration de leurs produits et services.

L'une de nos priorités consiste à offrir des produits et services de manière responsable, de leur conception à leur vente, en passant par leur incidence sur les collectivités dans lesquelles nous exerçons des activités.

Produits et services ayant une incidence positive sur le plan social ou environnemental			
Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
Valeur totale des investissements socialement responsables sous gestion des sociétés membres de RBC	3,8 milliards \$	3,3 milliards \$	3,1 milliards \$
Capital du fonds Générateur RBC octroyé à des sociétés à but lucratif en phase de démarrage qui s'attaquent aux problèmes sociaux et environnementaux	3,6 millions \$	2,5 millions \$	s. o. <sup>1</sup>
Crédits de carbone négociés par l'intermédiaire du groupe Échange de droits d'émission de carbone de RBC Marchés des Capitaux (tonnes d'émissions d'équivalent CO <sub>2</sub> )	243 millions	88 millions	125 millions
Valeur totale des prêts et marges de négociation à des sociétés d'énergie renouvelable	2,7 milliards \$	2,4 milliards \$	2,1 milliards \$

<sup>1</sup> L'Initiative RBC sur la finance sociale a été lancée en 2012.

## Faits saillants de 2014

- Nous avons investi 1,1 million de dollars dans des entreprises en phase de démarrage. La somme a été tirée du fonds Générateur RBC<sup>MC</sup>, un fonds de 10 millions de dollars offrant du capital de risque à des sociétés canadiennes à but lucratif qui ont une mission sociale ou environnementale. Ces investissements comprennent 1 million de dollars à Endurance Wind Power et 125 000 \$ à Nudge Rewards. Depuis la création du fonds Générateur RBC en 2012, 3,6 millions de dollars ont été distribués par son intermédiaire.
- Nous avons négocié plus de 800 millions de tonnes de crédits de carbone depuis la création du groupe Échange de droits d'émission de carbone de RBC Marchés des Capitaux en 2008. La majorité des volumes a été négociée dans le cadre du système communautaire d'échange de quotas d'émission de l'Union européenne, le plus grand marché international de plafonnement des émissions. Nous négocions également dans le cadre du programme de plafonnement et d'échange de la Californie, de la Regional Greenhouse Gas Initiative, de la Climate Action Reserve et d'autres marchés de compensation carbone volontaire.
- Nous avons offert à nos clients sept fonds communs de placement qui sont des produits d'IRS par l'intermédiaire de RBC Gestion mondiale d'actifs<sup>®</sup>. Pour concevoir ces fonds, nous nous sommes appuyés sur les résultats des recherches sur l'IRS et sur les critères de sélection en matière d'environnement, de responsabilité sociale et de gouvernance de Sustainalytics. Nous avons aussi proposé des services de gestion des portefeuilles ISR distincts aux clients institutionnels et à la clientèle fortunée.
- Nous avons investi 658 millions de dollars américains pour appuyer 70 projets de logement abordable dans 27 États américains par l'intermédiaire du Groupe sur l'équité en matière de crédit d'impôt de RBC Capital Markets.
- Nous avons participé à la prise ferme de 1,7 milliard de dollars d'obligations vertes, y compris 500 millions de dollars d'obligations vertes émises par le gouvernement de l'Ontario pour financer le transport en commun et d'autres projets d'infrastructure écologiques.
- Nous avons signé les Principes sur les obligations vertes et organisé le premier colloque annuel de RBC sur les obligations vertes, à Toronto, pour permettre aux participants à ce marché de transmettre leur point de vue.
- RBC Gestion mondiale d'actifs est devenue un membre actif de l'Association pour l'investissement responsable, a formé le groupe Gouvernance et investissement responsable, qui a commencé à intégrer officiellement à ses processus de placement des facteurs liés à la préservation de l'environnement, à la responsabilité sociale et à la gouvernance, a élaboré des directives globales de vote par procuration pour l'ensemble de nos fonds, y compris nos fonds ISR, et a commandité le *rapport 2014 sur les tendances en investissement responsable au Canada*.
- BlueBay Asset Management, filiale en propriété exclusive de RBC, a signé les Principes pour l'investissement responsable (PIR) des Nations Unies.

## Objectifs pour 2015

- Par l'intermédiaire de l'Initiative RBC sur la finance sociale, continuer de financer, de conseiller et de faire avancer les sociétés à but lucratif en phase de démarrage qui ont une vocation environnementale ou sociale.
- RBC Gestion mondiale d'actifs publiera un rapport annuel sur la gouvernance et l'investissement responsable, entreprendra un examen de nos solutions d'ISR actuelles, élaborera un programme visant à aborder plus officiellement les pratiques en matière d'environnement, de responsabilité sociale et de gouvernance avec les sociétés dans lesquelles nous investissons, poursuivra l'intégration des facteurs liés à la préservation de l'environnement, à la responsabilité sociale et à la gouvernance à nos processus de placement, et approfondira sa réflexion sur l'éventuelle signature des PIR des Nations Unies.

## Pour obtenir des renseignements généraux sur les sujets suivants :

### Priorités et programmes

- Produits responsables
  - Conception de produits et de services
  - Crédit et prêts
  - Opérations soumises à des restrictions
  - Fonds communs de placement
  - Produits, services et conseils verts
- Service responsable
  - Accès aux services bancaires et d'assurance
  - Groupes diversifiés
  - Littératie financière
  - Protection des clients

### Politiques et pratiques

- Gestion du risque
- Intégrité dans les communications sur le marketing et les ventes
- Codes de déontologie sectoriels
- Politique de protection des renseignements personnels

### Concertation avec les parties prenantes

### Gouvernance

**Table des matières**

Priorités et programmes	2
Produits responsables	2
Service responsable	4
Politiques et pratiques	9
Gestion du risque	9
Codes de déontologie sectoriels	9
Politique de protection des renseignements personnels	9
Intégrité dans les communications	9
sur le marketing et les ventes	10
Concertation avec les parties prenantes	10
Gouvernance	12

## À propos de RBC sur le marché

### Priorités, politiques et gouvernance

**L'importance des services bancaires responsables pour notre entreprise**

En tant que société de services financiers, nous croyons que notre principale responsabilité consiste à servir nos clients avec intégrité chaque jour et à préserver la confiance qu'ils nous accordent. Cette intégrité est tellement essentielle que nous n'aurions pas pu continuer d'exister depuis près de 150 ans sans elle. Nous croyons que nous devons assumer la responsabilité de nos produits et services à tous les égards, de leur conception à leur vente, en passant par leur incidence sur les collectivités dans lesquelles nous exerçons des activités.

Nous servons plus de 15 millions de clients au Canada et partout dans le monde. Nous nous efforçons de mériter la confiance de nos clients en les servant de manière responsable, en leur donnant accès aux produits, aux services et aux conseils financiers qu'il leur faut pour

prendre les meilleures décisions possible et atteindre leurs objectifs. Par conséquent, nous faisons en sorte que nos offres aient une incidence positive non seulement sur l'économie, mais aussi sur la société ou l'environnement.

### Notre approche

RBC est l'une des principales sociétés de services financiers en Amérique du Nord. Afin de « toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients », nous avons plusieurs priorités sur le marché :

- Donner accès à des services bancaires au moyen d'un vaste éventail de modes de prestation.
- Nous assurer d'offrir des solutions bancaires aux particularités appartenant à des groupes traditionnellement mal servis.
- Promouvoir la littératie financière auprès des clients et du public en général.
- Protéger les renseignements personnels des clients, et protéger les clients contre la fraude.

À propos de RBC sur le marché  
fr.ca/collectivites-durabilite

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

## Autre information

Rapport de partenariat entre RBC et les Autochtones

[rbcbanqueroyle.com/commerciaux/autochtones/pdf/57482%20Aboriginal%20Report\\_F.pdf](http://rbcbanqueroyle.com/commerciaux/autochtones/pdf/57482%20Aboriginal%20Report_F.pdf)

Rapport annuel

[rbc.com/investisseurs/pdf/ar\\_2014\\_f.pdf](http://rbc.com/investisseurs/pdf/ar_2014_f.pdf)

Faits saillants sur la responsabilité d'entreprise

[rbc.com/collectivites-durabilite/\\_assets-custom/pdf/RBC-CRR-Review-f-2014.pdf](http://rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/RBC-CRR-Review-f-2014.pdf)

Rapport de l'Ombudsman

[rbc.com/ombudsman-f/pdf/2014report.pdf](http://rbc.com/ombudsman-f/pdf/2014report.pdf)

Déclaration de responsabilité publique

[rbc.com/collectivites-durabilite/\\_assets-custom/pdf/RBC-CRR-Report-f-2014.pdf](http://rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/RBC-CRR-Report-f-2014.pdf)

Site Web Initiative RBC sur la finance sociale

[rbc.com/collectivites-durabilite/initiative-rbc-finance-sociale/index.html](http://rbc.com/collectivites-durabilite/initiative-rbc-finance-sociale/index.html)

Site Web Centre d'expertise RBC

[centredexpertiserbc.com/?\\_ga=1.68884689.1935460200.1430496451](http://centredexpertiserbc.com/?_ga=1.68884689.1935460200.1430496451)

Nous sommes résolus à être un employeur de choix et avons établi de solides programmes en milieu de travail visant à attirer, à conserver et à mobiliser les meilleurs employés qui serviront nos clients et offriront de la valeur à nos actionnaires.

# MILIEU DE TRAVAIL

## Nos priorités

- Instituer des programmes et des pratiques progressistes en milieu de travail
- Présenter une proposition de valeur convaincante aux employés en offrant des salaires et une rémunération globale concurrentiels
- Veiller à ce que nos employés possèdent des connaissances sectorielles et des aptitudes appropriées, aient des occasions de croissance professionnelle et profitent d'un travail enrichissant
- Promouvoir une culture qui favorise une forte mobilisation des employés
- Respecter la diversité et promouvoir l'intégration

## PRIORITÉ

### Instituer des programmes et des pratiques progressistes en milieu de travail

RBC emploie quelque 78 000 personnes dans le monde. C'est par l'emploi que nous avons l'un des plus grands impacts directs sur l'économie par les salaires et les avantages sociaux, qui ont à leur tour un impact sur l'économie. En tant que l'un des plus importants employeurs du secteur privé au Canada, nous voulons offrir un milieu de travail qui permet aux employés d'atteindre leurs objectifs et de réaliser leur plein potentiel.

Emploi			
Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
Nombre total d'employés <sup>1</sup>	78 335	78 962	79 248
Nombre d'employés au Canada	58 205	57 824	57 250
Nombre d'employés aux États-Unis	7 892	7 754	7 667
Nombre d'employés dans les Antilles	4 659	5 823	6 277
Nombre d'employés ailleurs dans le monde	7 579	7 561	8 054

<sup>1</sup> Pour une ventilation plus détaillée des employés par secteur d'activité, reportez-vous à la page 18.

## Faits saillants de 2014

- Nous avons accueilli la première cohorte de 100 jeunes participants à Lancement de carrière RBC<sup>MC</sup>, programme rémunéré d'un an combinant apprentissage et acquisition d'expérience professionnelle, offert aux nouveaux diplômés canadiens de niveau collégial ou universitaire. Les associés, Lancement de carrière, font des activités d'apprentissage formel, sont soutenus par des mentors et acquièrent une expérience diversifiée en assumant plusieurs rôles à RBC et dans notre réseau de partenaires communautaires.
- Nos programmes visant le milieu de travail ont obtenu des distinctions nationales, dont une place au palmarès des entreprises où il fait bon travailler (institut Great Place to Work) ainsi qu'à ceux des 100 meilleurs employeurs au Canada en 2015, des meilleurs employeurs du Canada pour les nouveaux Canadiens, des meilleurs employeurs au Canada pour les jeunes et des employeurs les plus respectueux de l'environnement au Canada (Mediacorp).

## PRIORITÉ

### Présenter une proposition de valeur convaincante aux employés en offrant des salaires et une rémunération globale concurrentiels

Nous reconnaissons que chaque personne a des besoins et des priorités qui lui sont propres ; c'est pourquoi RBC Récompenses® offre le choix et la souplesse voulus. C'est aussi pourquoi nous concevons la « rémunération globale » des employés comme un forfait. Les programmes RBC Récompenses 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.

Par leurs choix, les employés peuvent personnaliser de nombreux éléments et créer un Régime de rémunération globale qui leur est propre. Ils peuvent faire le suivi de leurs récompenses monétaires et accéder facilement à leurs autres récompenses en consultant le relevé de rémunération globale personnalisé, en ligne et en temps réel.

#### Salaires et rémunération globale

Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
Valeur totale de la rémunération et des avantages sociaux à l'échelle mondiale	11,0 millions \$	10,2 millions \$	9,1 millions \$

## PRIORITÉ

# Veiller à ce que nos employés possèdent des connaissances sectorielles et des aptitudes appropriées, aient des occasions de croissance professionnelle et profitent d'un travail enrichissant

L'excellence de RBC repose sur des valeurs communes, la collaboration et la confiance mutuelle. Dans cet esprit, les employés ont l'occasion de se plonger dans des expériences diversifiées, d'exercer des fonctions de direction, d'assumer pleinement leur travail, et de se mettre au défi dans de nouveaux domaines. Les employés travaillent avec des personnes formidables grâce auxquelles ils accroissent constamment leurs

aptitudes et leurs connaissances. Toutes les unités disposent, pour favoriser l'efficacité des gestionnaires de personnes, de programmes qui mettent l'accent sur l'établissement d'une culture positive et le renforcement de la mobilisation. Plus de 90 % du perfectionnement a lieu pendant le travail au moyen d'occasions d'acquisition de compétences, d'accompagnement et de rétroaction.

Formation et perfectionnement			
Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
Nombre total d'heures de formation avec instructeur, de formation en ligne et d'autres formations externes	1,1 million d'heures	1,0 million d'heures	1,0 million d'heures
Nombre moyen d'heures par employé à temps plein consacrées à la formation avec instructeur, à la formation en ligne et à d'autres formations externes	15,3 heures	13,4 heures	13,9 heures
Total des dépenses consacrées à la formation	156,1 millions \$	154,7 millions \$	151,2 millions \$

### Faits saillants de 2014

- Nous avons mis en place une nouvelle Bibliothèque du perfectionnement professionnel RBC qui donne aux employés accès à des outils de perfectionnement efficaces pour renforcer leurs capacités et ainsi favoriser leur réussite, que ce soit dans leurs fonctions actuelles ou à un poste ultérieur. La bibliothèque comporte diverses formations conçues par des fournisseurs externes ou à l'interne, y compris des modules d'apprentissage personnalisé en ligne sur demande, de la formation en classe (salle de classe traditionnelle ou virtuelle) et de la formation mixte (apprentissage en ligne et en classe).
- À la fin de l'année, 45 % de nos 11 000 gestionnaires de personnes avaient participé à un nouvel ensemble de programmes de perfectionnement des cadres portant sur les activités de direction et de gestion à RBC.

## PRIORITÉ

# Promouvoir une culture qui favorise une forte mobilisation des employés

Nous croyons qu'une forte mobilisation de l'effectif entraîne une hausse du rendement et de la productivité.

Nous reconnaissons que nos employés sont essentiels à l'atteinte de bons résultats commerciaux.

Mobilisation des employés			
Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
Pourcentage d'employés qui sont fiers de faire partie de RBC	94 %	94 %	95 %
Pourcentage d'employés participant au Sondage d'opinion des employés (SOE)	88 %	87 %	85 %
Durée en poste moyenne des employés de RBC	11,4 ans	11,5 ans	11,4 ans

### Faits saillants de 2014

- Notre Sondage d'opinion des employés annuel a obtenu un taux de participation et fourni des résultats très élevés. La mobilisation est la catégorie où nous affichons les meilleures notes, et nous avons encore une fois dépassé la norme de référence externe pour les sociétés à rendement élevé : 89 % des employés ont répondu que selon eux, la qualité des employés de RBC en fait un endroit où il fait bon travailler, et 91 % ont affirmé qu'ils réussissent à faire du bon travail grâce au soutien de leurs collègues.
- Au Canada, nous avons lancé l'Infoligne résolution à l'intention de nos employés, afin d'accroître le soutien offert aux employés aux prises avec des problèmes en milieu de travail. Un nouveau processus de recours hiérarchique dirige les préoccupations des employés plus rapidement à un conseiller en relations avec le personnel et offre des options de résolution supplémentaires.

## PRIORITÉ

# Respecter la diversité et promouvoir l'intégration

À RBC, la diversité et l'intégration reposent sur le respect des autres et sur la conviction que nous serons meilleurs si chacun de nous réalise son plein potentiel. Vaste et pluridimensionnel, notre appui de la diversité comprend une multiplicité de perspectives. Nous avons atteint des objectifs en matière de diversité dans trois domaines clés (talent et milieu de travail, marché, collectivités) et nous

mettons l'accent sur certaines priorités afin d'obtenir des résultats plus rapidement. Nous appuyons en particulier les besoins des groupes suivants en matière d'emploi, de services financiers et de services communautaires : femmes ; membres des minorités visibles ; nouveaux arrivants au Canada ; Autochtones ; personnes handicapées ; personnes LGBT.

Diversité et intégration			
Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
<i>(Pourcentage de l'effectif total)</i>			
Femmes	63 %	64 %	65 %
Femmes occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur	46 %	46 %	47 %
Femmes occupant un poste de haute direction	38 %	37 %	36 %
Membres des minorités visibles	32 %	31 %	30 %
Membres des minorités visibles occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur	32 %	31 %	30 %
Membres des minorités visibles occupant un poste de haute direction	16 %	15 %	15 %
Personnes handicapées	4,6 %	4,6 %	4,7 %
Autochtones	1,5 %	1,5 %	1,5 %

## Faits saillants de 2014

- Nous avons étendu notre programme visant la sensibilisation aux préjugés inconscients, puis le renforcement de l'aptitude à reconnaître et à atténuer ces préjugés par la modification des comportements. En 2014, plus de 1 000 dirigeants de RBC ont participé à des séances pour mieux comprendre leurs propres préjugés et la façon d'en atténuer l'incidence sur les employés et les clients.
- Plus de 12 800 employés de RBC sont maintenant membres de groupes-ressources des employés (GRE) axés sur la diversité. Ces réseaux d'organisations locales stimulent le développement personnel et le perfectionnement professionnel de leurs membres, offrent du soutien interemployés par l'accompagnement, le mentorat et le réseautage, permettent d'explorer des intérêts communs et d'échanger des meilleures pratiques, et favorisent la sensibilisation.
- Nous avons reçu des distinctions au chapitre de la diversité de l'effectif :
  - Meilleurs employeurs sur le plan de la diversité en 2014 (Mediacorp)
  - Nous avons conservé le premier rang parmi les grandes banques canadiennes en ce qui a trait à la représentation des femmes et des minorités visibles au sein de la direction (Rapport sur l'équité en emploi)
  - Les unités de RBC aux États-Unis figurent au classement des « meilleurs employeurs au chapitre de l'égalité pour les personnes LGBT » (indice Corporate Equality Index de l'organisme Human Rights Campaign).

## Pour obtenir des renseignements généraux sur les sujets suivants :

### Priorités et programmes

- Rémunération
  - Rémunération des dirigeants
  - Programmes d'encouragement
  - Avantages sociaux
  - Programmes de retraite et d'épargne
- Perspectives de formation et d'avancement
  - Perfectionnement professionnel et apprentissage
  - Gestion du rendement
  - Gestion du personnel
  - Réorientation et soutien continu
- Diversité
- Santé et bien-être
- Mobilisation des employés

**Concertation avec les parties prenantes**  
**Politiques et pratiques**  
**Gouvernance**

**RBC**

Le présent document fait partie d'un ensemble de documents d'information sur nos politiques et nos programmes relatifs au marché, au milieu de travail, aux collectivités et à l'environnement, notre incidence économique, ainsi que notre approche globale à l'égard de l'intégrité en affaires, de la responsabilité d'entreprise et de la divulgation d'information. Il agit en supplément du Rapport annuel aux actionnaires de RBC<sup>1</sup> et de nos paramètres de rendement en matière de responsabilité d'entreprise présentés sur le site [rbc.com](http://rbc.com).

**À propos du travail à RBC**  
Priorités, politiques et gouvernance

Priorités et programmes	2
Rémunération et avantages sociaux	2
Perspectives de formation et d'avancement	3
Diversité	4
Santé et bien-être	5
Mobilisation des employés	6
Concertation avec les parties prenantes	6
Politiques et pratiques	6
Gouvernance	8

**L'importance de la mobilisation des employés pour notre entreprise**

À RBC, nous avons pour principale priorité de servir nos clients avec intégrité, chaque jour. Voilà notre définition de la durabilité. À titre de grande institution financière mondiale, nous reconnaissons également que notre réussite dépend du travail et de la mobilisation de nos employés car, à la base, le secteur des services financiers est un secteur de services. En fait, le secteur des services financiers est fondé sur le savoir, ce qui fait en sorte qu'un effectif hautement qualifié peut générer une valeur actionnariale supérieure à celle du marché.

Nous sommes fiers d'être un employeur de choix et avons établi de solides programmes en milieu de travail visant à attirer, à conserver et à mobiliser les meilleurs employés qui serviront nos clients et offriront de la valeur à nos actionnaires.

**Notre approche**

Comptant parmi les plus importants et les plus anciens employeurs au Canada dans un marché hautement concurrentiel, nous avons en place une approche éprouvée pour maintenir notre position d'employeur de choix. Notre vision qui consiste à « toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients » s'appuie sur nos valeurs : le service, la collaboration, la responsabilité, la diversité et l'intégrité. Notre Code de déontologie établit nos attentes en matière de comportements et de prise de décisions, et est partie intégrante de la façon dont nous faisons des affaires. En outre, étant une entreprise de services, nous avons établi nos Principes directeurs en milieu de travail qui nous caractérisent à titre d'employeur. Les six principes suivants guident nos efforts continus pour soutenir notre réussite et celle de nos employés :

- Fierté pour la réussite des clients
- Partenaires pour la réussite commune
- Perfectionnement professionnel
- Diversité des besoins et des contributions

À propos du travail à RBC  
[rbc.com/collectivites-durabilite](http://rbc.com/collectivites-durabilite)

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

## Autre information

Site Web Travailler à RBC

[rbc.com/carrieres/working\\_fr.html](http://rbc.com/carrieres/working_fr.html)

Rapport sur la diversité et l'intégration

[rbc.com/diversite/docs/RBC\\_2013\\_Diversity\\_Progress\\_Report\\_FR.pdf](http://rbc.com/diversite/docs/RBC_2013_Diversity_Progress_Report_FR.pdf)

Stratégie RBC en matière de diversité

[rbc.com/diversite/pdf/rbc-diversity-blueprint.pdf](http://rbc.com/diversite/pdf/rbc-diversity-blueprint.pdf)

Rapport sur l'équité en emploi de RBC

[rbc.com/diversite/docs/Employment\\_Equity\\_Report\\_FR.pdf](http://rbc.com/diversite/docs/Employment_Equity_Report_FR.pdf)

Rapport de partenariat entre RBC et les Autochtones

[rbcbanqueroyle.com/commerciaux/autochtones/pdf/57482%20Aboriginal%20Report\\_F.pdf](http://rbcbanqueroyle.com/commerciaux/autochtones/pdf/57482%20Aboriginal%20Report_F.pdf)

Rapport de l'Ombudsman

[rbc.com/ombudsman-f/pdf/2014report.pdf](http://rbc.com/ombudsman-f/pdf/2014report.pdf)

Notre engagement à l'égard de la gérance de l'environnement et du développement durable remonte à 1991, lorsque nous avons nommé notre premier directeur, Gestion des risques environnementaux, et lancé notre première politique environnementale officielle. Au cours des deux dernières décennies, nos programmes et nos politiques ont évolué de manière considérable pour devenir plus complets, solides et détaillés.

# ENVIRONNEMENT

## Nos priorités

- Réduire notre empreinte écologique
- Gérer les risques environnementaux et sociaux
- Offrir des produits et des services écologiques
- Promouvoir la durabilité environnementale

## Notre stratégie

La première Stratégie RBC en matière d'environnement a été publiée en 2007. En juin 2014, nous avons lancé la nouvelle Stratégie RBC en matière d'environnement, feuille de route qui présente l'approche que nous adopterons à l'égard de la durabilité environnementale d'ici 2018. En plus de présenter la politique, les objectifs et les priorités de l'entreprise en matière d'environnement, ce document comprend 42 engagements et cibles ambitieuses à l'égard de trois enjeux prioritaires, soit le changement climatique, l'eau et les collectivités durables. Par ces engagements, nous visons les objectifs suivants :

- Réduction des émissions de gaz à effet de serre et de la consommation énergétique liées à nos activités.
- Réduction de l'utilisation de papier et achat de produits de papier provenant de sources certifiées durables.
- Mise en pratique des principes du bâtiment durable pour la conception et l'exploitation de nos établissements.
- Réduction et, si possible, élimination des déchets acheminés vers les sites d'enfouissement.

- Amélioration des pratiques de conservation de l'eau dans nos établissements.
- Collaboration avec nos fournisseurs pour respecter des normes élevées en matière de développement durable.
- Évaluation des risques environnementaux et sociaux de nos activités commerciales, et soutien visant l'atténuation des risques par nos clients.
- Facilité pour les clients de faire affaire avec nous de façon responsable sur le plan environnemental, et appui de la croissance et de l'évolution des entreprises favorisant la durabilité environnementale.
- Promotion d'une meilleure compréhension des liens entre l'environnement, les collectivités et l'économie, et collaboration avec nos parties prenantes et des organismes chefs de file pour accélérer la réalisation d'objectifs environnementaux communs.

## PRIORITÉ

### Empreinte écologique

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

Nous émettons une certaine quantité de gaz à effet de serre directement, par l'utilisation de combustibles fossiles dans certains de nos systèmes de chauffage. Cependant, la majorité de nos émissions, comme celles liées à notre consommation d'électricité achetée, aux déplacements des employés et aux livraisons à nos établissements, sont indirectes.

<b>Les émissions de gaz à effet de serre</b>			
<b>Principaux indicateurs de rendement</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Émissions de GES liées à la consommation d'énergie (tonnes d'émissions d'équivalent CO <sub>2</sub> )	119 386	126 531	159 491
Intensité des émissions de GES liées à la consommation d'énergie (tonnes d'émissions d'équivalent CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> )	0,066	0,070	0,083
Émissions de GES liées aux déplacements des employés (tonnes d'émissions d'équivalent CO <sub>2</sub> )	27 970	26 668	24 373
Intensité des émissions de GES liées aux déplacements des employés (tonnes d'émissions d'équivalent CO <sub>2</sub> /ETP)	0,43	0,41	0,38
Réduction d'émissions de GES liées aux achats d'énergie verte (tonnes d'émissions d'équivalent CO <sub>2</sub> )	- 3 113	- 3 810	- 3 278
<b>Émissions totales de GES (tonnes d'émissions d'équivalent CO<sub>2</sub>)</b>	<b>144 244</b>	<b>149 389</b>	<b>180 586</b>
<b>Intensité totale des émissions de GES (tonnes d'émissions d'équivalent CO<sub>2</sub>/ETP)</b>	<b>2,23</b>	<b>2,33</b>	<b>2,86</b>

<b>Consommation d'énergie<sup>1</sup></b>			
<b>Principaux indicateurs de rendement</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
<b>Consommation de combustibles fossiles pour le chauffage (MWh)</b>			
Succursales	92 053	88 058	77 913
Grands établissements <sup>1</sup>	96 505	103 051	89 433
Centres de traitement de données et informatiques	1 822	3 022	6 729
<b>Consommation directe totale – toutes les installations</b>	<b>190 380</b>	<b>194 131</b>	<b>174 075</b>
<b>Consommation d'électricité (MWh)</b>			
Succursales	196 104	197 448	218 954
Grands établissements <sup>1</sup>	148 169	157 309	166 372
Centres de traitement de données et informatiques	89 447	93 565	93 940
<b>Consommation indirecte totale – toutes les installations</b>	<b>433 720</b>	<b>448 322</b>	<b>479 266</b>
<b>Consommation totale – toutes les installations (MWh)</b>	<b>624 100</b>	<b>642 453</b>	<b>653 341</b>
<b>Intensité énergétique totale – toutes les installations (MWh)<sup>2</sup></b>	<b>0,34</b>	<b>0,35</b>	<b>0,34</b>

<sup>1</sup> « Grands établissements » désigne les installations dont la superficie est supérieure à 2 320 m<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Données de 2014 pour tous les établissements au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques, représentant 88 % de la superficie totale que nous occupons dans le monde.

## Faits saillants de 2014

- Nous avons réduit de 20,6 % l'intensité des émissions de gaz à effet de serre de nos établissements par rapport à notre valeur de référence de 2012.
- Nous avons terminé un programme quinquennal d'amélioration du rendement énergétique de l'éclairage dans plus de 1 000 succursales canadiennes, ce qui a permis d'obtenir une réduction moyenne de 9 % de la demande d'électricité des succursales et des économies totales d'environ 10 000 MWh d'électricité.
- Nous avons poursuivi notre stratégie d'optimisation des locaux à bureaux qui a permis de réduire de plus de 57 100 m<sup>2</sup> nos besoins en locaux à bureaux depuis 2009, menant à des économies annuelles d'énergie supérieures à 17 700 MWh.
- Deux de nos centres informatiques ont atteint respectivement une efficacité d'utilisation de l'énergie (indicateur PUE) de 1,7 et de 1,5. Un troisième centre informatique était hors ligne cette année, et nous prévoyons qu'un indicateur PUE sera déclaré pour ces installations en 2016.
- Nous avons augmenté le nombre de serveurs virtuels, qui s'établit maintenant à plus de 23 800, soit 63 % de tous nos serveurs à l'échelle mondiale. Pour chaque serveur virtualisé, nous estimons que nous réduisons de 1 400 kWh notre consommation annuelle d'électricité.

- Dans le cadre de notre engagement à appuyer la croissance de l'énergie renouvelable, nous avons installé des panneaux solaires sur le toit de deux de nos succursales en Ontario.
- Nous avons acheté plus de 18 300 MWh d'électricité certifiée verte et homologuée Éco-Logo pour alimenter l'ensemble de nos réseaux de guichets automatiques et d'affichage numérique des succursales de détail, de même que certaines réunions externes et certains événements importants que nous commanditons, comme l'Omnium canadien RBC 2014.

### Objectif pour 2015

- Mener un programme de gestion des données énergétiques dans certaines succursales canadiennes afin de recueillir des renseignements utiles pour notre prochaine génération de projets d'efficacité énergétique.

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

À titre de grande institution de services financiers, nous utilisons une quantité considérable de papier, que ce soit par nos activités internes ou sous forme de documentation destinée à la clientèle. Nous continuons

de contribuer à la conservation des ressources forestières et d'appuyer une gestion forestière durable en réduisant notre consommation de papier et en achetant du papier provenant de forêts certifiées durables.

Consommation de papier			
Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
Papeterie interne (tonnes) <sup>1</sup>	2 623	2 676	2 932
Consommation de papier à l'interne par employé (kg/ETP)	40,5	41,8	46,4
Matériel promotionnel et publipostage (tonnes)	4 211	5 436	5 632
<b>Consommation totale de papier (tonnes)</b>	<b>6 834</b>	<b>8 111</b>	<b>8 563</b>

<sup>1</sup> Données de 2014 pour toutes les activités au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques, représentant 88 % de nos ETP dans le monde.

### Faits saillants de 2014

- Nous avons réduit de 12,5 % notre consommation de papier à l'interne par employé par rapport à notre valeur de référence de 2012.
- 96 % du papier que nous avons acheté était certifié par le Forest Stewardship Council (FSC) ou l'équivalent, ce qui indique qu'il provient de forêts gérées de manière durable.
- Nous avons poursuivi l'expansion de notre utilisation d'E-Courier et de Kofax Capture pour convertir des documents papier en images. On estime que ces

applications ont servi à traiter 88 millions de pages de documents, ce qui a permis d'éviter l'utilisation de 400 tonnes de papier et l'incidence connexe du transport sur l'environnement.

### Objectif pour 2015

- Continuer de réduire notre consommation de papier à l'interne et nous assurer, dans la mesure du possible, que le papier que nous achetons est certifié par le FSC ou l'équivalent.

## 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.

Bâtiments durables			
Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
Locaux à bureaux conformes à la norme LEED <sup>1</sup> (m <sup>2</sup> )	226 791	227 500	174 750
Proportion des grands établissements <sup>2</sup> qui sont conformes à la norme LEED, à l'échelle mondiale	30,7 %	30,8 %	23,4 %

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

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

### Faits saillants de 2014

- Nous avons augmenté de près de 30 % la superficie des locaux à bureaux conformes à la norme LEED que nous occupons, par rapport à notre valeur de référence de 2012.
- Nous avons occupé 25 469 m<sup>2</sup> supplémentaires de bureaux certifiés selon les normes de bâtiment durable BOMA BEST et BREEAM.
- Nous avons mis en place une norme de location écologique comprenant des normes de rendement pour certains critères environnementaux comme l'énergie, l'eau, les déchets et la qualité de l'air intérieur.

### Objectif pour 2015

- Obtenir la certification LEED Or ou plus élevée pour plusieurs établissements canadiens, totalisant 154 000 m<sup>2</sup> supplémentaires de locaux à bureaux conformes à la norme LEED.

## 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 privilégiées pour réduire la production de déchets solides. Là où il est impossible de ne pas

produire de déchets solides, nous voulons en assurer une gestion et une élimination prudentes.

Gestion des déchets			
Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
Déchets acheminés vers les sites d'enfouissement (tonnes)	1 599	1 857	1 922
Déchets détournés des sites d'enfouissement (tonnes)	4 051	4 905	4 686
Déchets totaux (tonnes) <sup>1</sup>	5 650	6 762	6 608
Taux de détournement total des déchets	72 %	73 %	71 %
Déchets électroniques détournés des sites d'enfouissement (tonnes) <sup>2</sup>	395	490	582
Taux de détournement des déchets électroniques	99 %	99 %	99 %

<sup>1</sup> Les données de 2014 représentent 27 % de la superficie mondiale de nos établissements.

<sup>2</sup> Les données de 2014 représentent 94 % de nos ETP dans le monde.

### Faits saillants de 2014

- Nous avons détourné plus de 395 tonnes d'articles électroniques des sites d'enfouissement, dont des unités centrales de traitement, des écrans, des ordinateurs portatifs, des imprimantes, des serveurs et d'autre matériel spécialisé de 21 pays. Plus de 99 % des articles électroniques ont été détournés des sites d'enfouissement par la revente, les dons, le redéploiement ou le recyclage.

- Nous avons détourné des sites d'enfouissement plus de 143 tonnes de tapis, de meubles et de débris de démolition issus de projets de construction, de rénovation et de mise au rencart en trouvant des moyens de réutiliser, de recycler ou de donner ces matériaux à des organismes de bienfaisance, pour atteindre un taux de détournement de 40 %.

### Objectif pour 2015

- Produire de l'information sur les déchets électroniques pour tous les établissements à l'étranger afin de nous assurer que ces articles sont éliminés de façon responsable.

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

Bien que notre consommation directe d'eau soit relativement faible, nous voulons améliorer nos pratiques en intégrant des technologies axées sur la gestion efficace de l'eau dans nos établissements, en réduisant l'irrigation

de terrain et en utilisant des produits de nettoyage écologiques afin de contribuer à préserver la qualité de l'eau.

### Consommation d'eau<sup>1</sup>

Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
Intensité de la consommation d'eau (m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> )	0,74	0,77	0,85

<sup>1</sup> Les données de 2014 représentent 44 % de la superficie mondiale de nos établissements.

### Faits saillants de 2014

- Nous avons installé 595 brise-jets sur les robinets plus anciens dans 137 succursales, pour une économie d'eau estimée à plus de 20 % par robinet.

### Objectifs pour 2015

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

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

L'ampleur de nos activités d'approvisionnement en biens et en services est très importante ; ces activités présentent donc des occasions de choix de 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 une incidence 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 19.

## Risques environnementaux et sociaux

### Évaluation des risques environnementaux et sociaux liés à nos activités commerciales, et soutien visant l'atténuation des risques par nos clients

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 la Banque et ses clients.

Gestion des risques environnementaux et sociaux			
Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
Nombre d'évaluations détaillées du risque environnemental lié aux opérations de crédit au Canada et aux États-Unis	1 104	1 238	1 212
Nombre d'agents des prêts, de représentants en services de banque d'investissement et de gestionnaires du risque ayant suivi une formation sur la gestion des risques environnementaux et sociaux	160	70	810

#### Faits saillants de 2014

- Nous avons procédé à plus de 1 100 évaluations détaillées des risques environnementaux à l'égard d'opérations d'octroi de crédit totalisant 7,9 milliards de dollars. Ces évaluations comprennent l'examen de rapports environnementaux techniques, des entretiens avec des consultants, des clients et des avocats, et des recommandations de mesures correctives. Elles comprennent également l'examen d'opérations de financement de projet selon des critères conformes aux Principes d'Équateur.
- Nous avons donné de la formation sur la gestion des risques environnementaux et sociaux à certains employés des Marchés des capitaux, des Marchés commerciaux et de la Gestion des risques du Groupe.

- Nous avons continué de cerner et de gérer les enjeux environnementaux et sociaux susceptibles d'être des sources de risque de crédit, de risque réputationnel ou de risque juridique en adhérant à nos huit politiques de gestion des risques environnementaux et sociaux.

#### Objectifs pour 2015

- Mettre à jour certaines de nos politiques de gestion des risques environnementaux et sociaux, dont une politique relative à nos activités de prêt et de placement dans les Antilles et une autre sur la prise ferme et l'émission d'obligations vertes.
- Évaluer les risques environnementaux et sociaux émergents et y sensibiliser les employés.

PRIORITÉ

## Produits et services écologiques

**Facilité pour les clients de faire affaire avec nous de façon responsable sur le plan environnemental, et appui de la croissance et de l'évolution des entreprises favorisant la durabilité environnementale**

Nous voulons offrir des produits et des services qui contribuent à la durabilité environnementale ou permettent aux clients de réduire leur empreinte écologique. Nous continuons d'étendre notre offre de produits et services dans les secteurs du financement de projet d'énergie renouvelable, des obligations vertes, des investissements socialement responsables, de l'échange de droits d'émission, du financement de sociétés à but lucratif en phase de démarrage, et d'autres domaines connexes.

Pour en savoir plus, reportez-vous à la page 26.

PRIORITÉ

## Promotion de la durabilité environnementale

**Promotion d'une meilleure compréhension des liens entre l'environnement, les collectivités et l'économie, et collaboration avec nos parties prenantes et des organismes chefs de file pour accélérer la réalisation d'objectifs environnementaux communs**

Nous tentons d'utiliser notre influence et nos ressources pour faire la promotion de la durabilité environnementale au sein de notre entreprise et dans les collectivités que nous desservons.

Promotion de la durabilité environnementale			
Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
Dons à des organismes de bienfaisance environnementaux	6,3 millions \$	7,0 millions \$	7,4 millions \$

### Faits saillants de 2014

- Nous avons versé 6,3 millions de dollars à des organismes de bienfaisance du monde entier voués à la protection de l'environnement. Cela comprend 2,7 millions de dollars de subventions Leadership et Action locale versées au titre du Projet Eau Bleue RBC® pour financer des programmes de protection et de préservation de l'eau douce.
- Nous avons mené la campagne RBC Un million de gestes positifs, une campagne interne de mobilisation pendant laquelle plus de 12 500 employés dans 35 pays ont accompli plus de 967 000 gestes positifs sur le plan du bien-être, de la protection de l'environnement et de la bonté.
- Nous avons annoncé les lauréats du troisième Concours d'écoconception evolve annuel, qui mettait les étudiants de niveau postsecondaire au défi de concevoir une bibliothèque communautaire à consommation énergétique nette nulle et à consommation efficace de l'eau.
- Nous avons publié le sondage RBC-Pembina sur les préférences en matière d'emplacement des maisons, troisième volet d'une série réalisée par RBC et le Pembina Institute qui examine les facteurs influençant les décisions d'achat de maison et encourage le passage à des collectivités habitables, dynamiques et plus durables.
- Nous avons publié le livre blanc *Financement social*, qui présente l'état de l'investissement d'impact au Canada, et l'étude *En affaires pour changer le monde*, qui évalue les facteurs contribuant à la réussite des entrepreneurs à vocation sociale.

## Pour obtenir des renseignements généraux sur les sujets suivants :

- **Politique environnementale**
- **Enjeux environnementaux prioritaires**
  - Changements climatiques
  - Eau
  - Collectivités durables
- **Objectifs environnementaux prioritaires**
  - Réduire notre empreinte écologique
  - Gérer les risques environnementaux et sociaux
  - Offrir des produits, des services et des conseils écologiques
  - Promouvoir la durabilité environnementale
- **Gouvernance**
  - Supervision et responsabilité
  - Mesure et information



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

## Autre information

Site Web Environnement

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

Information sur RBC et les Principes d'Équateur

[rbc.com/collectivites-durabilite/environment/equator-principles-projects-FY-2014.pdf](http://rbc.com/collectivites-durabilite/environment/equator-principles-projects-FY-2014.pdf)

RBC figure constamment parmi les principales entreprises citoyennes du Canada en raison de ses programmes communautaires et environnementaux et de l'engagement de ses 78 000 employés dans le monde entier. En tant que société mondiale, nous avons le privilège d'appuyer un large éventail de causes dans pratiquement tous les secteurs philanthropiques. Nous offrons également un soutien intensif et ciblé à des projets prioritaires au moyen de dons, de commandites et de l'action bénévole de nos employés.

# COLLECTIVITÉ

## Nos priorités

- Offrir du soutien à large portée à des causes communautaires
- Offrir un soutien substantiel aux projets prioritaires
- Encourager et favoriser la contribution des employés et des retraités
- Contribuer au renforcement des capacités dans le secteur philanthropique
- Mesurer et communiquer l'incidence de nos dons sur les plans social et environnemental

## PRIORITÉ

### Soutien à large portée accordé à des causes communautaires et sociales

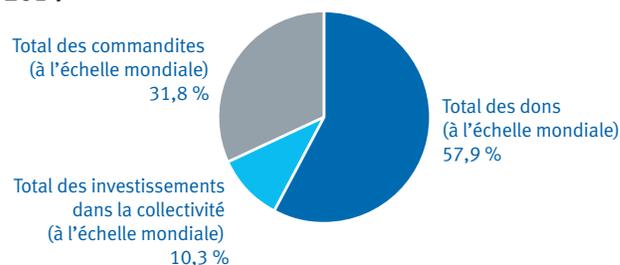
Nous octroyons environ 11 000 dons par année, dont 80 % sont des dons de moins de 20 000 \$ versés à des organismes de bienfaisance locaux, afin d'offrir un soutien à large portée dans l'ensemble des secteurs philanthropiques. Nous choisissons nos organismes de bienfaisance partenaires avec soin, et faisons un suivi pour nous assurer que nos fonds sont bien utilisés et que nos dons ont l'incidence escomptée. Nous appuyons également des programmes communautaires dans le cadre de nos commandites régulières.

## Dons, commandites et investissements dans la collectivité

Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
Total des dons, des investissements dans la collectivité et des commandites (à l'échelle mondiale)	111,5 millions \$	104,3 millions \$	95,2 millions \$
Total des dons (à l'échelle mondiale)	64,9 millions \$	61,9 millions \$	61,1 millions \$
Total des investissements dans la collectivité <sup>1</sup> (à l'échelle mondiale)	11,4 millions \$	7,4 millions \$	3,1 millions \$
Total des commandites (à l'échelle mondiale)	35,2 millions \$	35,0 millions \$	31,0 millions \$
Nombre de subventions octroyées à l'échelle mondiale	11 217	9 947	9 079

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

## Dons, investissements dans la collectivité et commandites 2014



Dons par cause			
Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
Santé et bien-être	16,0 millions \$	15,1 millions \$	15,1 millions \$
Éducation	16,6 millions \$	15,7 millions \$	13,5 millions \$
Services humanitaires	11,9 millions \$	11,5 millions \$	9,5 millions \$
Arts et culture	7,4 millions \$	6,8 millions \$	6,2 millions \$
Environnement	6,3 millions \$	7,0 millions \$	5,7 millions \$
Causes civiques et sports	6,8 millions \$	5,8 millions \$	4,5 millions \$

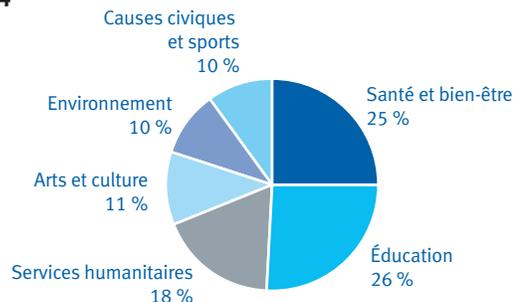
Dons par région			
Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
Canada <sup>1</sup>	57,8 millions \$	55,7 millions \$	54,9 millions \$
États-Unis	5,4 millions \$	4,5 millions \$	4,9 millions \$
Ailleurs dans le monde	1,7 million \$	1,7 million \$	1,4 million \$

<sup>1</sup> Nous participons au Programme des entreprises généreuses d'Imagine Canada et, à ce titre, nous redistribuons au moins 1 % de notre bénéfice avant impôts (établi sur une moyenne mobile de cinq ans) à des œuvres de bienfaisance.

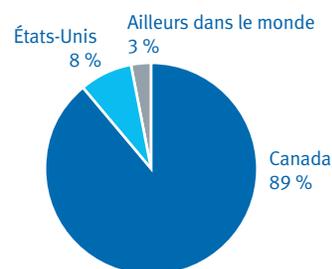
### Faits saillants de 2014

- Nous nous sommes engagés à verser 1 million de dollars au Musée canadien pour les droits de la personne, vitrine nationale du leadership en matière de droits de la personne. Ce montant, qui sera versé sur dix ans, servira à financer la galerie « La protection des droits au Canada » RBC.
- Nous nous sommes engagés à verser 375 000 \$ à l'Institut canadien pour l'engagement des entreprises et des collectivités de Bénévoles Canada pour la mise en place d'outils, de recherches, de mesures, de ressources ainsi que d'occasions d'apprentissage et de collaboration visant à soutenir le bénévolat des employés.

### Dons par cause 2014



### Dons par région 2014



- Nous avons versé 220 000 \$ à la Croix-Rouge canadienne pour appuyer les efforts de secours en cas de catastrophe. Les fonds ont été versés en regard de six importantes catastrophes : l'ouragan Arthur, les inondations au Manitoba et en Saskatchewan, les inondations au Nouveau-Brunswick, la tragédie de L'Isle-Verte, le typhon Haiyan et les inondations dans les Balkans.

## PRIORITÉ

# Soutien substantiel accordé à des projets prioritaires

Nous avons désigné, dans chaque secteur philanthropique, cinq causes qui recevront un soutien financier important au titre de notre approche par « projets prioritaires ». Il s'agit de causes qui tiennent à cœur à nos clients, à nos divisions et à nos employés, dans des domaines où nous croyons être en mesure d'avoir une incidence considérable sur le plan social ou environnemental. Nous avons établi,

pour l'octroi de subventions au titre des projets prioritaires, des critères d'admissibilité précis fondés sur les résultats sociaux ou environnementaux que nous espérons produire au moyen de chaque projet. Nous avons aussi établi des exigences de déclaration plus rigoureuses pour les autres organismes de bienfaisance partenaires.

Projets prioritaires			
Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
Dons au titre du Projet d'activités parascolaires RBC	3,2 millions \$	3,1 millions \$	3,0 millions \$
Dons au titre du Projet Santé mentale des enfants RBC	5,3 millions \$	5,6 millions \$	5,5 millions \$
Dons au titre du Projet Vive l'activité physique RBC	1,1 million \$	s. o.	s. o.
Dons au titre du Projet Eau Bleue RBC	6,0 millions \$	7,0 millions \$	6,7 millions \$
Dons au titre du Projet Artistes émergents RBC	4,0 millions \$	3,1 millions \$	3,0 millions \$

## Faits saillants de 2014

### Engagement envers les enfants RBC

- Vers la fin de 2013, RBC et l'Agence de la santé publique du Canada (ASPC), en partenariat avec ParticipACTION, ont annoncé un engagement à verser 8,2 millions de dollars sur trois ans par l'intermédiaire du Projet Vive l'activité physique RBC. En 2014, à la fin de notre première année d'octroi de subventions, RBC et l'ASPC s'étaient engagés à verser 1,1 million de dollars et 500 000 \$ respectivement pour appuyer des initiatives qui contribuent à enseigner les habiletés motrices fondamentales aux jeunes.
- Plus de 22 000 employés, membres de la famille, amis et clients ont participé à la Course pour les enfants RBC organisée dans sept villes du monde. À eux seuls, nos employés ont amassé 2,8 millions de dollars, soit près de la moitié des 5,4 millions de dollars recueillis dans le monde pour appuyer diverses causes liées aux enfants. En 2014, nous avons ajouté trois courses, soit à Minneapolis, à Hong Kong et à Sydney, en Australie.
- Nous avons réalisé le tout premier sondage auprès des jeunes Canadiens pour connaître leur degré d'optimisme à l'égard de l'avenir, et nous avons communiqué les résultats du sondage à nos organismes de bienfaisance partenaires. Nous comptons pouvoir

utiliser ces renseignements pour rajuster au besoin nos programmes et nos priorités en matière d'octroi de subventions.

- RBC Assurances<sup>®.1</sup> a annoncé un partenariat avec Natation Canada pour que les jeunes Canadiens apprennent à nager sur une longueur de 25 mètres avant la fin de leurs études primaires.

<sup>1</sup> Les filiales de RBC Assurances comprennent Compagnie d'assurance générale RBC, Compagnie d'assurance vie RBC, Compagnie d'assurance RBC du Canada et Services d'assurance RBC Inc.

### Projet Eau Bleue RBC<sup>®</sup>

- Nous avons versé des dons totalisant plus de 2,7 millions de dollars à 134 organismes dans sept pays pour appuyer des programmes qui contribuent à améliorer la qualité de l'eau et la gestion des eaux pluviales, ainsi qu'à protéger et à restaurer les cours d'eau en milieu urbain.
- Plus de 20 000 employés dans 24 pays ont participé à des activités de métamorphose communautaire (nettoyage de berges, plantation de végétaux à des endroits asphaltés ou sensibilisation aux enjeux liés à l'eau dans leur collectivité) dans le cadre de la Journée Eau Bleue RBC annuelle.

- En plus d’offrir des subventions à des organismes de bienfaisance pour protéger l’eau dans les zones urbaines, nous commandons un sondage annuel sur les attitudes des Canadiens à l’égard de l’eau. Nous mettons les résultats du sondage à la disposition des organismes voués à la protection des bassins hydrographiques, des gouvernements et d’autres parties prenantes.

### Projet Artistes émergents RBC

- Nous évaluons fréquemment l’incidence, l’orientation et l’efficacité de nos projets prioritaires. En 2014, nous avons procédé à un examen stratégique du projet Artistes émergents RBC en faisant appel à un groupe d’experts issus de diverses disciplines artistiques, en examinant minutieusement les recherches effectuées et en menant une analyse approfondie des tendances historiques en matière d’octroi de subventions. Nous nous fonderons sur cet examen pour peaufiner le programme, notamment en ce qui concerne la clarification des critères d’admissibilité, les paramètres de mesure de l’incidence, le rehaussement de l’image de marque et la mobilisation des employés.
- Notre soutien des artistes émergents va au-delà de l’octroi de subventions à des organismes de bienfaisance. En 2014, nous avons offert à des artistes en début de carrière 20 heures de séances de planification financière par l’entremise de banquiers

possédant une vaste expertise dans des domaines allant de la gestion de trésorerie à la gestion d’une petite entreprise.

### Diversité

- Nous avons versé 30 000 \$ à PFLAG Canada pour la réalisation d’un examen stratégique visant à harmoniser son bureau national et ses bureaux régionaux afin d’élargir sa portée dans la collectivité LGBT partout au Canada. En l’honneur du festival WorldPride 2014, nous avons également commandité le festival du film Inside Out, qui présente des films LGBT du monde entier.
- Nous nous sommes engagés à verser 700 000 \$ sur dix ans à l’Université Thompson Rivers pour appuyer un programme qui offre de la formation à des femmes de métier. Le financement servira à couvrir des frais non liés aux droits de scolarité, comme les outils, les frais de garderie, le loyer et la nourriture.
- Nous nous sommes engagés à verser 500 000 \$ pour appuyer le nouveau centre de recherche longitudinale de Catalyst, qui offrira une plateforme de recherche innovatrice pour promouvoir la diversité au sein des équipes de direction. Les recherches menées au centre porteront entre autres sur les préjugés inconscients et sur le rôle des hommes pour appuyer l’accession des femmes à des postes de direction.

Soutien d’autres causes importantes			
Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
Dons axés sur la diversité (Canada)	9,0 millions \$	6,8 millions \$	6,9 millions \$
Campagnes de collecte de fonds fédérées <sup>1</sup>	4,7 millions \$	4,5 millions \$	4,4 millions \$

<sup>1</sup> Fonds versés à Centraide (Canada et États-Unis), à ShareLife (Canada) et à United Jewish Appeal (Canada).

## Bénévolat et contributions des employés

Les employés et les retraités de RBC, partout dans le monde, sont des bénévoles passionnés. Nous mettons à leur disposition des programmes officiels grâce auxquels il est plus facile pour eux de donner du temps et des ressources et, pour saluer leur contribution, nous faisons

un don à l'organisme de bienfaisance de leur choix. Notre objectif est d'accroître la participation à ces programmes chaque année et de veiller à ce que ceux-ci continuent de répondre aux besoins de nos employés.

Programmes à l'intention des employés			
Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
Nombre de pays où les employés participent à des programmes de bénévolat officiels commandités par RBC	19	14	s. o.
Nombre total de subventions octroyées par le Programme de bénévolat des employés de RBC (500 \$ chacune) (à l'échelle mondiale)	2 452 subventions	2 360 subventions	2 254 subventions
Montant total des subventions octroyées par le Programme de bénévolat des employés (à l'échelle mondiale)	1,2 million \$	1,2 million \$	1,1 million \$
Nombre total de subventions pour journée d'action communautaire RBC octroyées (à l'échelle mondiale)	1 240 subventions	638 subventions	225 subventions
Montant total des subventions pour journée d'action communautaire RBC octroyées (à l'échelle mondiale)	1,2 million \$	648 000 \$	225 000 \$
Nombre total de subventions pour collecte de fonds octroyées	257 subventions	242 subventions	135 subventions
Montant total des subventions pour collecte de fonds octroyées	592 900 \$	538 000 \$	412 000 \$
Total des dons versés par des employés à des organismes de bienfaisance au moyen de retenues salariales	14,2 millions \$	12,6 millions \$	11,9 millions \$

### Faits saillants de 2014

- Depuis des décennies, nous permettons à nos employés de verser des dons au titre de campagnes régionales ou provinciales partout au Canada au moyen de retenues salariales. En 2014, afin de renforcer notre culture philanthropique, de gagner en efficacité et d'optimiser notre incidence globale, nous avons regroupé les campagnes régionales en une collecte de fonds nationale couvrant l'ensemble du Canada. Les employés et les retraités se sont engagés à verser 15,3 millions de dollars sous forme de montants forfaitaires et de retenues salariales tout au long de 2015.
- Toute contribution des employés à des causes qui leur tiennent à cœur peut avoir une incidence considérable. Mais nous souhaitons créer pour nos employés des occasions plus officielles de mettre à profit leurs connaissances particulières. Dans cet esprit, en 2014, nous avons piloté un projet de quatre mois portant sur le bénévolat axé sur les aptitudes. Une équipe de huit

employés possédant de l'expérience dans les domaines de la stratégie, de l'efficacité opérationnelle ainsi que de la recherche et de l'évaluation a consacré du temps et son expertise collective à la production d'un rapport fournissant des données quantitatives sur l'avantage économique des soins axés sur la famille au Canada.

### Objectifs pour 2015

- Étendre nos programmes en vue de promouvoir le bénévolat axé sur les connaissances et les aptitudes en 2015 et en 2016.
- Implanter de nouveaux logiciels afin de rendre les activités de don, de collecte de fonds et de bénévolat en milieu de travail plus simples et plus attrayantes. Les employés disposeront d'un guichet unique regroupant toutes les occasions de bénévolat, et nous serons en mesure d'accroître la fiabilité et l'exactitude des mesures, du suivi et de l'information relatifs aux programmes, et de veiller à leur concordance avec nos projets prioritaires.

## PRIORITÉ

# Renforcement des capacités dans le secteur philanthropique

Nous croyons que l'efficacité, la santé financière et la bonne gestion du secteur philanthropique sont dans l'intérêt de tous. Nous prenons au sérieux notre rôle de chef de file en matière de citoyenneté d'entreprise et de développement durable, et nous ajoutons fréquemment à nos pratiques d'octroi de subventions des éléments

qui contribueront à renforcer les organismes que nous appuyons financièrement. Nous voulons nous assurer qu'après avoir établi une relation avec nous, ces organismes sont plus solides et mieux en mesure de servir la collectivité qu'avant.

### Renforcement des capacités

Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
Pourcentage de nos cinq projets prioritaires pour lesquels nous demandons aux bénéficiaires de subvention de fournir de l'information sur le renforcement des capacités	80 %	20 %	s. o.

### Faits saillants de 2014

- Nous avons établi un ensemble de paramètres pour évaluer si nos subventions ont contribué au renforcement des capacités. En 2014, nous avons commencé à demander à tous nos organismes de bienfaisance partenaires, dans quatre de nos cinq projets prioritaires, de fournir de l'information fondée sur des paramètres normalisés. Nous recommandons aux organismes de bienfaisance les normes sur l'investissement et l'information d'impact (Impact Reporting and Investment Standards – IRIS) du Global Impact Investing Network (GIIN) comme outil pour faire le suivi de leur incidence. Le GIIN fournit gratuitement une boîte à outils de taxonomie portant sur des paramètres de rendement généralement reconnus, qui permet aux organismes de comparer leur incidence, d'en faire le suivi par rapport à une référence commune, et d'assurer une surveillance constante tout au long de l'année. La même exigence d'information doit être mise en œuvre pour le projet prioritaire restant, soit le Projet Santé mentale des enfants RBC.
- Nous avons réalisé la première année du programme Lancement de carrière RBC<sup>MC</sup>, stage d'un an offert à 100 nouveaux diplômés de niveau collégial ou universitaire. En plus de travailler dans une succursale bancaire de détail et au sein de l'un de nos services spécialisés, chaque associé, Lancement de carrière, a servi un mandat auprès de l'un de nos 100 organismes de bienfaisance partenaires au Canada. En 2014, les

associés ont fourni à ces organismes de l'expertise dans des domaines comme la gestion de projet, les communications et la créativité.

- Nous avons continué d'appuyer le programme Principes essentiels de gouvernance à l'intention des administrateurs d'organismes sans but lucratif par l'intermédiaire de la Fondation canadienne de recherche sur la gouvernance. Ce don vise le renforcement des capacités dans le secteur des organismes sans but lucratif en offrant à des membres potentiels de conseils d'administration et d'équipes de haute direction de la formation sur les pratiques de gouvernance efficaces, et en permettant aux employés à potentiel élevé d'acquérir les aptitudes requises pour siéger efficacement au conseil d'administration d'un organisme sans but lucratif.

### Objectifs pour 2015

- Communiquer au public de l'information sur les paramètres de renforcement des capacités liés aux subventions 2013 et 2014 du Projet Eau Bleue RBC, de même que sur leur incidence sociale et environnementale, et étendre cette publication d'information à d'autres projets prioritaires en 2015 et en 2016.
- Demander des paramètres de renforcement des capacités aux bénéficiaires de subvention du Projet Santé mentale des enfants RBC.

- Étendre la collecte de paramètres de renforcement des capacités aux subventions ne faisant pas partie de nos projets prioritaires.

- Offrir du soutien financier à des organismes de bienfaisance pour renforcer leur aptitude à produire de l'information fondée sur des paramètres en vue d'attirer d'autres sources d'approvisionnement en fonds.

## PRIORITÉ

### Incidence

De plus en plus, les entreprises sont appelées à rendre compte de l'incidence de leurs investissements dans la collectivité. Nos dons et nos commandites ont-ils fait une différence ?

Bon nombre des subventions de charité que nous octroyons sont destinées à des programmes communautaires dont les retombées peuvent prendre des années avant de pouvoir être mesurées. Et bien qu'il soit important pour nous de mesurer les retombées de nos dons, nous ne voulons pas indûment alourdir le fardeau des organismes de bienfaisance, car bon nombre d'entre eux manquent de personnel et sont débordés. Pour simplifier ce processus, nous avons offert du financement et des outils à nos organismes de bienfaisance partenaires.

Notre objectif est de commencer progressivement à suivre et à mesurer l'incidence de nos investissements dans la collectivité, en débutant par nos projets prioritaires. Nous mesurerons l'incidence sociale, environnementale et

économique, de même que l'incidence sur la mobilisation des employés et l'incidence commerciale.

Afin de comprendre l'incidence sociale des programmes que nous appuyons financièrement, nous devons poser les bonnes questions à nos bénéficiaires de subvention. Nous demanderons des données précises en énonçant clairement la façon dont nous les utiliserons, et nous procéderons à une analyse détaillée des résultats et de l'incidence de nos projets prioritaires afin d'en informer nos parties prenantes.

Nous continuons de perfectionner notre méthodologie de suivi de l'incidence et de production d'information auprès d'experts du domaine, car nous voulons utiliser les renseignements recueillis pour concevoir et soutenir des stratégies plus efficaces qui canalisent les efforts vers les résultats sociaux et environnementaux escomptés.

Incidence			
Principaux indicateurs de rendement	2014	2013	2012
Pourcentage de nos cinq projets prioritaires assortis de principaux indicateurs de rendement	80 %	s. o.	s. o.
Nombre de nos cinq projets prioritaires auxquels sont attribués des principaux indicateurs de rendement	4	1	s. o.

### Faits saillants de 2014

- Nous avons reçu les rapports de 36 des 37 organismes bénéficiaires du Projet Eau Bleue RBC® en 2013, couvrant des mesures de l'incidence comme la quantité de déchets ramassés, réduits ou détournés des cours d'eau et des berges en milieu urbain (3 227 kg), le nombre de citoyens ayant participé à des ateliers et à des séances d'information (14 589), la superficie de berges protégées ou stabilisées (11 253 km) et la quantité d'eau conservée à la suite du programme financé (6,7 millions de litres). Nous faisons également le suivi de la participation d'enfants et de jeunes à tous nos programmes, et nous avons déterminé que

93 317 jeunes ont participé aux programmes appuyés par une subvention du Projet Eau Bleue RBC en 2014.

- Nous avons fait appel à un tiers fournisseur pour nous aider à élaborer une méthode de suivi et de mesure de l'incidence sociale des cinq programmes compris dans l'Engagement envers les enfants RBC. Nous avons clarifié les retombées visées, établi les paramètres de base sur lesquels nous produirons de l'information, et amorcé une démarche progressive visant à recueillir auprès de nos organismes de bienfaisance partenaires des données clés pour évaluer notre incidence.

- Nous avons lancé l'outil Suivi de l'Engagement envers les enfants RBC, carte en ligne donnant un aperçu de toutes les initiatives liées aux enfants et aux jeunes que nous avons soutenues depuis la création de l'Engagement envers les enfants en octobre 2013. Cet outil comprend un calcul en temps réel du nombre de jeunes appuyés et du montant total des investissements. En 2014, nous avons soutenu plus de 2 000 initiatives destinées aux enfants et aux jeunes en versant plus de 25 millions de dollars. L'outil de suivi nous permet de mondialiser la portée de notre engagement, car nous pouvons y afficher de l'information sur des initiatives du monde entier.

### **Objectif pour 2015**

- Ajouter à l'outil Suivi de l'Engagement envers les enfants RBC en 2015 du contenu sur notre incidence sociale, à l'aide de paramètres tirés des rapports de fin d'année de nos organismes de bienfaisance partenaires.

## Pour obtenir des renseignements généraux sur les sujets suivants :

### Priorités et programmes

- Éducation
- Santé
- Arts et culture
- Environnement
- Sports
- Autres initiatives communautaires et causes civiques
- Développement économique communautaire
- Mobilisation des employés

### Concertation avec les parties prenantes

### Suivi et mesure de l'incidence

### Politiques et pratiques

### Gouvernance

Le présent document fait partie d'un ensemble de documents d'information sur nos politiques et nos programmes relatifs au marché, au milieu de travail, aux collectivités et à l'environnement, notre incidence économique, ainsi que notre approche globale à l'égard de l'intégrité en affaires, de la responsabilité d'entreprise et de la divulgation d'information. Il agit en supplément du Rapport annuel aux actionnaires de RBC et de nos paramètres de rendement en matière de responsabilité d'entreprise présentés sur le site [rbc.com](http://rbc.com).

## RBC dans la collectivité

### Priorités, politiques et gouvernance

**L'importance du soutien des collectivités pour notre entreprise**

Les banques ont une incidence considérable sur les gens, les collectivités et les pays. Nous avons pour principale priorité de servir nos clients avec intégrité, chaque jour. À titre de grande institution financière mondiale, nous reconnaissons également que notre réussite dépend de la santé et de la prospérité de nos clients et de nos employés, ainsi que des collectivités dans lesquelles ils vivent et travaillent. Nous prenons très au sérieux nos responsabilités au sein de la collectivité, du marché, du milieu de travail et de la planète.

De nombreuses entreprises partent de population, de planète et de profits. RBC adopte une approche visant une incidence positive mesurable sur ces trois éléments. Pour favoriser la prospérité des collectivités, nous offrons notamment un appui à un vaste éventail de causes sociales et environnementales par l'intermédiaire d'organismes communautaires partout dans le monde.

**Notre approche**

Forte d'une tradition de philanthropie qui remonte à 1891, RBC compte parmi les entreprises donatrices les plus généreuses au Canada. Nous avons le privilège de pouvoir soutenir des causes qui tiennent à cœur à nos clients et aux collectivités, et non seulement celles qui servent directement nos intérêts.

Nous appuyons la prospérité des collectivités de cinq façons :

- **Dons** versés à des organismes de bienfaisance enregistrés, sans attente de rendement économique.
- **Engagements communautaires**, comme les dons en nature (y compris les activités philanthropiques autres que les dons de bienfaisance).
- **Commandites** qui renforcent notre image de marque et nos objectifs commerciaux, ou qui offrent des avantages sociaux, environnementaux ou économiques.
- **Travail bénévole** des employés et des retraités.
- **Produits et services financiers** qui apportent des avantages sur le plan social ou environnemental, tout en produisant un rendement financier.

RBC dans la collectivité  
[rbc.com/collectivites-durabilite](http://rbc.com/collectivites-durabilite)

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

## Autre information

Site Web Collectivité

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

Faits saillants sur la responsabilité d'entreprise

[rbc.com/collectivites-durabilite/\\_assets-custom/pdf/RBC-CRR-Review-f-2014.pdf](http://rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/RBC-CRR-Review-f-2014.pdf)

Déclaration de responsabilité publique

[rbc.com/collectivites-durabilite/\\_assets-custom/pdf/RBC-CRR-Report-f-2014.pdf](http://rbc.com/collectivites-durabilite/_assets-custom/pdf/RBC-CRR-Report-f-2014.pdf)



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

© Banque Royale du Canada 2015 – Tous droits réservés.

Le présent document est offert en format électronique (PDF) seulement. Notre brochure *Faits saillants sur la responsabilité d'entreprise 2014* est offerte en version imprimée.

Pour faire des commentaires :

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

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

RBC also publishes this document in English.