

Banque Royale du Canada

Revue de la responsabilité d'entreprise

2012



QUI SOMMES-NOUS ?

RBC compte parmi les plus grandes banques du Canada par sa capitalisation boursière et son actif, et est l'une des plus importantes banques à l'échelle mondiale par sa capitalisation boursière. L'une des principales sociétés de services financiers diversifiés en Amérique du Nord, elle offre, à l'échelle mondiale, des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, des services de gestion de patrimoine, des services d'assurance, des services aux investisseurs et des services bancaires de gros.

**15 MILLIONS
DE CLIENTS**

PARTICULIERS, ENTREPRISES,
ORGANISMES DU SECTEUR PUBLIC
ET CLIENTS INSTITUTIONNELS



1 239
**SUCCURSALES
BANCAIRES**
AU CANADA



121
**SUCCURSALES
BANCAIRES**
DANS LES ANTILLES



80 000
EMPLOYÉS

À TEMPS PLEIN ET À
TEMPS PARTIEL



**BÉNÉFICE NET
D'EXPLOITATION**
TIRÉ DES ACTIVITÉS
POURSUIVIES DE
7,6 G\$

LA RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE À RBC

Telle que nous la concevons, la responsabilité d'entreprise repose sur notre engagement de longue date à agir avec intégrité dans toutes nos actions, notamment en ce qui a trait à notre incidence sur le milieu de travail, l'économie, les collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités, l'environnement et le marché.

TABLE DES MATIÈRES

Vers un nouveau « résultat net »	4
Nos engagements en matière de responsabilité d'entreprise	6
Notre personnel	8
Notre incidence économique	10
Notre engagement communautaire	12
Nos projets communautaires prioritaires	14
Notre impact environnemental	16
Notre responsabilité à l'égard des clients	18
L'avenir de la finance sociale	20
Résumé du rendement	21

VERS UN NOUVEAU « RÉSULTAT NET »



Nous vivons dans une période marquée par une grande instabilité, mais aussi par de formidables occasions.

Les entreprises qui sauront trouver l'équilibre entre leurs responsabilités sur les plans économique, social et environnemental et les occasions qui s'offrent à elles sur ces mêmes

plans seront en mesure de créer une valeur substantielle et durable pour toutes leurs parties prenantes. Cela aboutira au nouveau « résultat net ».

Il ne suffit plus de faire le bilan de nos bonnes actions. Nous devons commencer à évaluer l'incidence de ces actions. Nous évaluons notre incidence sur le plan économique depuis de nombreuses années. Nous nous efforçons maintenant de mieux évaluer notre incidence sur les plans social et environnemental.

En 2012, RBC a contribué à la prospérité économique en offrant de bons emplois à près de 80 000 personnes, en versant une rémunération et en procurant des avantages sociaux totalisant 9,3 milliards de dollars, en payant 3,1 milliards de dollars d'impôts, et en achetant pour 5,9 milliards de dollars de biens et de services à 36 000 fournisseurs de toutes tailles. Nous avons offert à des entreprises et organismes du monde entier des prêts, des services et des conseils qui les ont aidés à exploiter leurs activités et à croître.

Nos employés sont la clé de notre réussite. Leurs efforts ciblés et leur engagement envers nos clients nous ont permis de dégager un bénéfice record en 2012. Je suis fier de nos résultats et des efforts déployés pour les atteindre.

Nous avons versé plus de 95 millions de dollars à des initiatives communautaires partout dans le monde sous forme de dons, d'investissements dans les collectivités,

de commandites d'événements communautaires et de soutien à des organismes.

En 2012, nous avons réduit notre empreinte écologique en minorant de 11 % nos émissions de gaz à effet de serre. En outre, nous avons effectué, à l'égard de plus de 1 200 opérations d'octroi de crédit au Canada et aux États-Unis, des évaluations détaillées des risques que posent les activités de ces entreprises pour l'environnement. Nous avons négocié 125 millions de tonnes de crédits de carbone et appuyé la croissance du secteur émergent de l'énergie renouvelable en accordant pour environ 2,1 milliards de dollars de prêts et de marges de négociation.

Je vous invite à nous communiquer vos opinions. À votre avis, de quelles façons RBC peut-elle contribuer à générer des changements positifs sur les plans économique, social et environnemental ?

Consultez notre site à l'adresse
rbc.com/collectivites-durabilite.

Gordon Nixon
Président et chef de la direction

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 ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE

Intégrité de l'entreprise



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

Milieu de travail



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

Impact économique



Nous influerons favorablement sur l'économie.

Collectivité



Forts de la réputation que nous nous sommes taillée sur plusieurs générations en soutenant les collectivités où nos employés vivent et travaillent, nous répondrons aux besoins actuels en préparant les réussites de demain.

Environnement



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

Marché



Nous mériterons le privilège d'être le premier choix de nos clients en les servant de façon responsable, en leur offrant des produits et services qui répondent à *leurs* besoins, non aux nôtres.

RECONNAISSANCE

Nos programmes de responsabilité d'entreprise et notre rendement ont été récompensés au Canada et ailleurs dans le monde en 2012.

PRIX ET DISTINCTIONS¹

Responsabilité sociale d'entreprise et développement durable

- 100 entreprises championnes du développement durable dans le monde
- 50 entreprises les plus socialement responsables au Canada
- 50 meilleures entreprises citoyennes du Canada
- Marque la mieux cotée au Canada

Milieu de travail

- Meilleurs employeurs du Canada pour les nouveaux Canadiens
- 100 meilleurs employeurs au Canada
- Employeurs les plus attrayants au Canada
- Prix Catalyst Canada pour l'avancement des femmes
- L'un des employeurs de choix au Canada

Environnement

- L'un des employeurs les plus respectueux de l'environnement au Canada
- Prix GLOBE 2012 – financement de projets de développement durable

INDICES

- Dow Jones Sustainability World Index
- Dow Jones Sustainability North America Index
- FTSE4Good Index
- Jantzi Social Index

¹ Les organismes ayant accordé ces prix et distinctions sont cités dans notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2012.



Notre succès repose sur les compétences, les connaissances et l'engagement de nos 80 000 employés dans le monde entier. Nous voulons demeurer un employeur de choix qui entretient une solide culture axée sur les valeurs. Pour y parvenir, nous misons sur la collaboration avec nos employés en vue d'assurer notre réussite commune.

RÉCOMPENSES

Nous reconnaissons les efforts soutenus de nos employés en leur offrant une rémunération équitable et concurrentielle, des programmes d'avantages à la carte, ainsi que des occasions de formation et de développement de carrière.

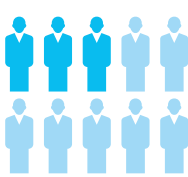
151,2
MILLIONS DE DOLLARS
INVESTIS DANS LA
FORMATION STRUCTURÉE
ET LE DÉVELOPPEMENT DE CARRIÈRE



PROGRAMMES ET PRATIQUES EN MILIEU DE TRAVAIL

Les employés de RBC ont accès à un vaste éventail de programmes et d'options qui les aident à atteindre l'équilibre travail-vie personnelle.

30 %
DES EMPLOYÉS
PROFITENT D'UN
AMÉNAGEMENT DE
TRAVAIL FLEXIBLE



DIVERSITÉ ET INTÉGRATION

Nous croyons qu'il est de bonne politique, pour les entreprises, de créer des possibilités équitables pour tous les employés, quels que soient leur sexe, leur race, leur âge, leurs capacités physiques, leur orientation sexuelle et leur origine. Nous avons des objectifs en matière de diversité de l'effectif, et une stratégie pour la promouvoir, tant en interne qu'en externe.

30 % 
DES CADRES INTERMÉDIAIRES
OU SUPÉRIEURS SONT ISSUS
DE MINORITÉS VISIBLES¹

47 %
DES CADRES
INTERMÉDIAIRES
OU SUPÉRIEURS
SONT DE FEMMES¹



MOBILISATION DES EMPLOYÉS

Nous tentons de maintenir un environnement de travail stimulant, dans lequel les gens se sentent valorisés et fiers de faire partie d'une équipe gagnante.

95 %
DES EMPLOYÉS
SONT FIERS DE
FAIRE PARTIE DE RBC



400 000
DEMANDES D'EMPLOI
REÇUES EN LIGNE
AU CANADA



¹ Nombre pertinent à nos activités au Canada. Veuillez vous reporter à la page 21 pour des précisions sur la diversité de notre effectif au Canada.



NOTRE INCIDENCE ÉCONOMIQUE

Comme toute entreprise, nous devons réaliser des bénéfices pour rester en affaires. En réalisant des bénéfices, nous avons une incidence positive sur l'économie des collectivités et des pays dans lesquels nous exerçons nos activités.

VALEUR GÉNÉRÉE PAR RBC

Nous générons directement de la valeur pour les collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités par les fonds que nous distribuons aux actionnaires, aux employés, aux fournisseurs, aux gouvernements et aux organismes communautaires. De plus, nous offrons des prêts, des conseils, de l'information et des services aux entreprises, et soutenons l'entrepreneuriat, l'innovation, les projets d'infrastructures et les programmes à vocation socio-économique.

PRÊTS AUX PARTICULIERS

RÉMUNÉRATION
ET AVANTAGES
SOCIAUX
9,3 MILLIARDS DE DOLLARS

VERSEMENTS AUX
ACTIONNAIRES
3,5 MILLIARDS DE
DOLLARS EN DIVIDENDES



APPROVISIONNEMENT
5,9 MILLIARDS
DE DOLLARS

IMPÔTS 3,1
MILLIARDS
DE DOLLARS¹
DONS ET
COMMANDITES
95 MILLIONS DE DOLLARS

PRÊTS AUX ENTREPRISES

156,6 MILLIARDS DE DOLLARS (CANADA)

SOUTIEN AUX PETITES ENTREPRISES

RBC appuie des entreprises de toutes tailles en leur octroyant du crédit, ainsi qu'en leur offrant d'autres produits, services et conseils financiers. À leur tour, ces clients influent sur l'économie, non seulement en générant de la valeur par leurs activités commerciales, mais aussi en créant des emplois, en payant des impôts et en achetant des produits et des services.

543 000
ENTREPRISES CLIENTES
AU CANADA ET DANS
LES ANTILLES

INVESTISSEMENTS DANS L'INNOVATION ET L'ENTREPRENEURIAT

Nous croyons que l'innovation et l'entrepreneuriat sont des éléments déterminants de la productivité et de la prospérité durables. C'est pourquoi nous finançons des sociétés naissantes dans le domaine des logiciels et de la technologie.

PROJETS DE DÉVELOPPEMENT DES INFRASTRUCTURES

Nous contribuons à la croissance économique en fournissant à nos clients du crédit et des conseils financiers pour des projets à vocation sociale.

160 UNITÉS
DE LOGEMENT
ABORDABLE
BRIDGE ATTAINABLE
HOUSING SOCIETY, CANADA

1,2 MILLIARD
DE LIVRES
STERLING
EN CRÉDIT
FOURNISSEURS ENREGISTRÉS DE
LOGEMENT SOCIAL, ANGLETERRE

1,1
MILLION DE
DOLLARS EN CRÉDIT
PROMOTEURS D'HABITATIONS
ÉCOLOGIQUES, ANTILLES

¹ Impôts et taxes.



NOTRE ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

Grâce à nos programmes communautaires et à la participation de nos 80 000 employés partout dans le monde, nous figurons parmi les principales entreprises citoyennes du Canada.

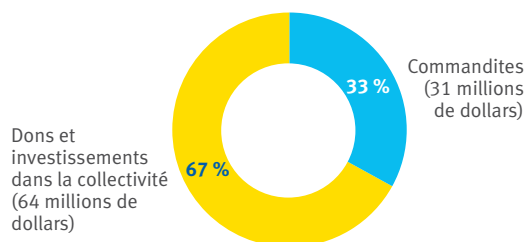
Notre tradition de philanthropie remonte à 1891. Nous avons étendu cette tradition aux autres pays dans lesquels nous menons des activités. Nous visons à contribuer à maintenir le tissu social des collectivités aujourd'hui, tout en aidant à mettre en place les conditions de réussite de demain dans tous les marchés où nous exerçons des activités.

Pour exprimer notre citoyenneté d'entreprise, nous soutenons un vaste éventail de causes dans presque tous les secteurs philanthropiques, et de manière plus ciblée des causes clés que nous avons retenues comme étant prioritaires.

**PLUS DE 95
MILLIONS DE DOLLARS
EN DONS ET COMMANDITES
POUR DES ACTIVITÉS ET DES
ORGANISMES COMMUNAUTAIRES**



DONS ET COMMANDITES COMMUNAUTAIRES EN 2012 (À L'ÉCHELLE MONDIALE)

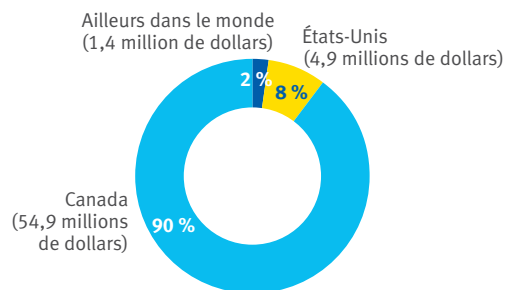


**PLUS DE
9 000 DONS**

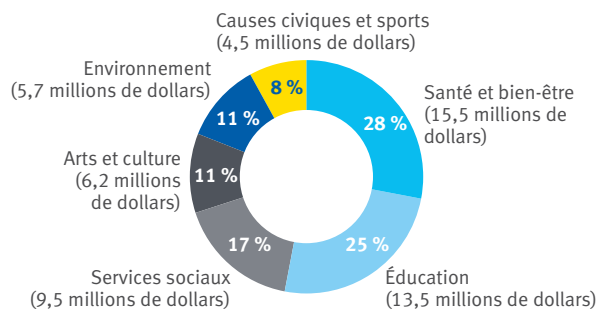


**À DES ŒUVRES DE BIENFAISANCE DANS
LE MONDE ENTIER, POUR UN TOTAL DE
PLUS DE 61 MILLIONS DE DOLLARS**

DONS PAR RÉGION EN 2012



DONS PAR DOMAINE EN 2012 (CANADA)



1,12 
**MILLION DE DOLLARS
EN DONS REMIS POUR SOULIGNER LE
TRAVAIL BÉNÉVOLE DE NOS EMPLOYÉS**



Les bonnes causes ne manquent pas dans les collectivités où nous sommes présents. Nous offrons un soutien important à de nombreux organismes, ainsi qu'un soutien plus ciblé à des organismes actifs dans l'un de nos domaines prioritaires.



6,7 MILLIONS DE DOLLARS À 199 ORGANISMES PARTOUT DANS LE MONDE

Un programme novateur de dix ans à vaste portée à l'échelle mondiale qui comprend un soutien à des organismes voués à la protection des bassins hydrographiques, à l'accès à l'eau potable, ainsi qu'à la promotion d'une utilisation responsable de l'eau.



5,5 MILLIONS DE DOLLARS À 149 ORGANISMES PARTOUT AU CANADA

Un engagement pluriannuel visant à appuyer des programmes communautaires et en milieu hospitalier ayant pour objectif de dissiper les préjugés, de favoriser une intervention précoce et de sensibiliser le public aux problèmes de santé mentale des enfants.



6,9 MILLIONS DE DOLLARS À DES INITIATIVES DE SOUTIEN À LA DIVERSITÉ AU CANADA

Un soutien aux collectivités répondant aux critères de la diversité et aux programmes et initiatives de soutien à la diversité, car nous croyons que l'ouverture à la diversité renforce les collectivités et contribue à la prospérité.



3 MILLIONS DE DOLLARS À DES PROGRAMMES D'APPRENTISSAGE, DE STAGE ET DE MISE EN VALEUR DES ARTISTES OFFERTS PAR 141 ORGANISMES DE TOUTES LES RÉGIONS DU CANADA

Un soutien à des organismes dont les programmes comblent l'écart entre l'excellence scolaire et les carrières professionnelles dans tous les domaines des arts.



2,7 MILLIONS DE DOLLARS À 105 ORGANISMES COMMUNAUTAIRES AU CANADA ET PLUS DE 250 000 \$ À 60 ORGANISMES COMMUNAUTAIRES AUX ÉTATS-UNIS

Un soutien à des organismes communautaires qui offrent des programmes d'activités parascolaires structurées et supervisées à des enfants et des jeunes de 6 à 17 ans dans un environnement qui favorise la sécurité, la sociabilité et le renforcement de l'estime de soi.



UN SOUTIEN DE LONGUE DATE AUX ATHLÈTES OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES CANADIENS

Un appui soutenu au sport amateur au Canada et aux athlètes olympiques et paralympiques canadiens au moyen de commandites importantes à l'équipe olympique canadienne et à Hockey Canada, ainsi que de notre programme Athlètes Olympiques RBC.



UN SOUTIEN À DES PROGRAMMES DE HOCKEY LOCAUX ET NATIONAUX AU CANADA ET AUX ÉTATS-UNIS

Un soutien à des organismes qui, par leur travail et leur dévouement exemplaires, contribuent à l'essor du hockey au Canada et aux États-Unis, entre autres grâce à des programmes axés sur l'apprentissage du patinage, le soutien aux bénévoles et un accès accru à la pratique de ce sport.



NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL

Nous gérons les aspects environnementaux de nos activités de manière proactive et prudente. Nous sommes déterminés à réduire notre empreinte écologique, à prêter de façon responsable, à offrir des produits et services écologiques à nos clients, et à promouvoir la durabilité environnementale.

RÉDUCTION DE L'EMPREINTE ÉCOLOGIQUE

Nous déployons des efforts soutenus pour réduire notre consommation d'énergie, de papier et d'eau, ainsi que nos émissions de GES. Nous souhaitons aussi atténuer les effets négatifs sur l'environnement des déchets que nous produisons et de nos activités d'approvisionnement. De plus, nous nous efforçons de réduire l'incidence des technologies que nous utilisons et de nos activités d'exploitation sur l'environnement, tout en répondant à la demande croissante de stockage de données. Nous savons que ces efforts entraîneront des résultats positifs sur les plans environnemental et économique.

2010
ÉMISSIONS DE GES
224 822 TONNES

2011
ÉMISSIONS DE GES
203 487 TONNES

2012
ÉMISSIONS DE GES
180 586 TONNES



41 %
DES BUREAUX
OCCUPÉS DANS DE GRANDS
ÉTABLISSEMENTS SONT
CERTIFIÉS ÉCOLOGIQUES



1991
LA POLITIQUE
ENVIRONNEMENTALE
DE RBC EST CRÉÉE

OCTROI DE CRÉDIT RESPONSABLE

Nous travaillons avec nos clients et avec les entreprises dans lesquelles nous investissons pour déterminer et gérer les risques pour l'environnement, et nous soutenons des entreprises responsables sur le plan environnemental. Nos règles et directives de crédit précisent nos exigences relatives à l'évaluation des risques environnementaux. Nous évaluons le risque de crédit, le risque juridique et le risque d'atteinte à la réputation qui découlent des aspects environnementaux de nos opérations.



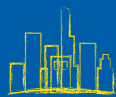
1 210
DEMANDES DE CRÉDIT
ÉVALUÉES SUR LE PLAN DE
L'INCIDENCE ENVIRONNEMENTALE

PRODUITS ET SERVICES ÉCOLOGIQUES

Bon nombre de nos clients sont soucieux de l'environnement et souhaitent réduire leur empreinte écologique. C'est pourquoi nous leur proposons des produits et des services écologiques allant des relevés électroniques à l'échange de droits d'émission de carbone.



2,1
MILLIARDS
DE DOLLARS
EN PRÊTS AU SECTEUR DES
ÉNERGIES RENOUVELABLES



NOTRE RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DES CLIENTS

En servant nos clients de façon responsable, nous méritons le privilège d'être leur premier choix. Nous faisons en sorte que nos clients, dans tous nos marchés, aient accès aux produits, aux services et aux conseils qui leur conviennent le mieux, de façon à ce qu'ils puissent prendre les meilleures décisions financières possible.

ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES

Notre principale tâche consiste à offrir, à un juste prix, des services bancaires à nos 15 millions de clients, à l'endroit, au moment et de la façon qui leur convient.

180 –
NOMBRE DE
LANGUES

DANS LESQUELLES NOUS POUVONS
SERVIR NOS CLIENTS



PLUS DE
1,8 MILLION

DE TÉLÉCHARGEMENTS DE
NOS APPLIS DES SERVICES
BANCAIRES MOBILES

LITTÉRATIE FINANCIÈRE

Nous contribuons à promouvoir la littératie financière — la compréhension des notions de crédit, d'endettement, d'épargne et de placement — par nos interactions avec les clients, à qui nous offrons aussi des outils, des publications et des séminaires, et en appuyant des programmes communautaires.

SERVICES AUX CLIENTS AYANT DES BESOINS PARTICULIERS

Nous assurons des services bancaires à différents groupes traditionnellement mal servis — personnes handicapées, étudiants et nouveaux arrivants, entre autres — grâce à des produits, des services, des modes de prestation et des programmes communautaires répondant à leurs besoins particuliers.

PLUS DE 50 %
DES CLIENTS DE
RBC BANQUE ROYALE

BÉNÉFICIENT D'UN RABAIS SUR LEURS SERVICES
BANCAIRES OU DE SERVICES BANCAIRES GRATUITS



ÉCRANS
DE GAB

PLUS GRANDS POUR UNE
MEILLEURE LISIBILITÉ



INVESTISSEMENT SOCIALEMENT RESPONSABLE

L'investissement socialement responsable (ISR) est une approche de gestion des placements qui intègre des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance à l'analyse financière traditionnelle.



PLUS DE
3 MILLIARDS DE DOLLARS
D'INVESTISSEMENTS SOCIALEMENT
RESPONSABLES

PROTECTION DES CLIENTS

Nous nous engageons à protéger les renseignements personnels des clients, et à les protéger de la fraude. Nous appliquons des mesures rigoureuses de maintien de la sécurité et de contrôle interne pour protéger et assurer la sécurité des renseignements qui nous sont confiés. Nous publions régulièrement sur nos sites Web des alertes et des avis ponctuels afin d'informer et de protéger nos clients.



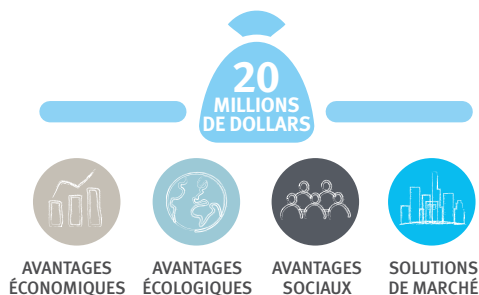
L'AVENIR DE LA FINANCE SOCIALE

La finance sociale est une nouvelle façon de s'attaquer aux problèmes sociaux et environnementaux. En encourageant les entreprises à proposer des solutions de marché répondant aux problèmes environnementaux et sociaux, la finance sociale créera de nouvelles occasions, stimulera la croissance économique, contribuera à la protection de l'environnement et aidera les collectivités à réaliser leur plein potentiel.

INITIATIVE RBC SUR LA FINANCE SOCIALE

En 2012, nous avons lancé l'Initiative RBC sur la finance sociale, un engagement de 20 millions de dollars ayant pour objet de favoriser le changement social et environnemental positif à grande échelle. RBC a été la première grande institution financière au Canada à annoncer une initiative de ce genre. Elle comprend le fonds Générateur RBC, un engagement de capital de 10 millions de dollars qui procurera un financement à des petites entreprises qui généreront un rendement sur les plans social ou environnemental, ainsi qu'un investissement de 10 millions de dollars d'actifs de RBC Fondation dans des fonds d'investissement socialement responsable.

Nous espérons que notre engagement en matière de finance sociale au Canada stimulera l'entrepreneuriat et l'innovation, et qu'il encouragera d'autres organisations à générer des changements positifs sur les plans social et environnemental.



RÉSUMÉ DU RENDEMENT

Milieu de travail	2012	2011	2010
Employés	79 698	73 987	73 118
Employés en équivalent temps plein (ETP) (total)	74 377	68 480	67 147
ETP par région			
ETP (Canada)	52 224	50 219	49 792
ETP (États-Unis)	7 609	7 588	7 449
ETP ¹ (ailleurs dans le monde)	14 544	10 673	9 906
Diversité de l'effectif (Canada) ²			
Femmes	65 %	66 %	67 %
Femmes occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur	47 %	46 %	46 %
Femmes occupant un poste de haute direction	36 %	36 %	37 %
Membres de minorités visibles ³	30 %	29 %	28 %
Membres de minorités visibles ³ occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur	30 %	29 %	27 %
Membres de minorités visibles ³ occupant un poste de haute direction	15 %	15 %	14 %
Personnes handicapées	4,3 %	4,2 %	3,5 %
Autochtones	1,5 %	1,6 %	1,6 %

Impact économique	2012	2011	2010
Revenus ⁴ (en milliards de dollars)	29,8	27,6	26,1
Capitalisation boursière ⁴ (en milliards de dollars)	82,3	69,9	77,5
Impôts et taxes ⁴ (en milliards de dollars)	3,1	2,9	2,9
Rémunération et avantages sociaux de l'effectif ⁴ (en milliards de dollars)	9,3	8,7	8,4
Achats de produits et de services (en milliards de dollars)	5,9	6,5 ⁵	5,7 ⁵
Financement par emprunt des entreprises au Canada (autorisé) (en milliards de dollars)	156,6	141,7	135,2
Petites entreprises clientes (Canada et Antilles)	543 000 ⁶	685 000	634 000

Collectivité	2012	2011	2010
Investissement dans l'action communautaire (total des dons, investissements dans la collectivité et commandites ; en millions de dollars)	95	98	130
Dons et investissements dans la collectivité (en millions de dollars)	64	64	56,6
Commandites locales et nationales (en millions de dollars)	31	34	73,5
Subventions du programme de bénévolat des employés (nombre)	2 254	2 256	2 573
Subventions du programme de bénévolat des employés (total des dons ; en millions de dollars)	1,12	1,29	1,29
Dons à Centraide/United Way (employés et Groupe ⁷ ; en millions de dollars)	16,9	18,3	20,6
Dons à nos programmes prioritaires (en millions de dollars)			
Projet Eau Bleue RBC	6,7	7,6	6,1
Projet Santé mentale des enfants RBC	5,5	3,5	2,8
Projet d'activités parascolaires RBC	2,7	2,6	2,5
Projet Artistes émergents RBC	3,0	2,4	1,4

Environnement	2012	2011 ⁵	2010 ⁵
Total des émissions de GES (en milliers de tonnes)	180,6	203,5 ⁸	224,8
Intensité des émissions de GES liée à la consommation d'énergie (tonnes/mètre carré)	0,083	0,088 ⁸	0,097
Intensité énergétique — toutes les installations (MWh/mètre carré)	0,34	0,37	0,35
Intensité des émissions de GES liée aux déplacements des employés (tonnes/ETP ⁹)	0,38	0,40	0,40
Papier consommé (kilogrammes/ETP)	46,4	47,0	51,3
Opérations évaluées conformément aux Principes d'Équateur	10	15	7
Prêts au secteur de l'énergie renouvelable (en milliards de dollars)	2,12	1,66	1,58
Achat d'énergie verte (en milliers de MWh)	13,9	13,7	11,2
Évaluations du risque environnemental (Canada et É.-U.)	1 210	1 100	950
Formation sur la gestion des risques environnementaux et sociaux (nombre d'employés)	810	720	415
Crédits de carbone négociés (en millions de tonnes)	125	90	115
Dons à des organismes de bienfaisance environnementaux (en millions de dollars)	7,4	8,1	7,2

Marché	2012	2011	2010
Pays d'implantation	51	58	52
Clients (millions, approximatif)	15	15	18
Succursales bancaires (Canada)	1 239	1 214	1 209
Boutiques de services d'assurance (Canada)	54	53	52
Guichets automatiques (Canada)	4 724	4 293	4 227
Succursales bancaires (Antilles)	121	123	126
Guichets automatiques (Antilles)	341	333	330
Succursales bancaires (Chine)	1	1	1
Clients inscrits à Banque en direct ¹⁰ (Canada ; millions)	7,5	6,8	6,1
Utilisateurs actifs de Banque en direct ¹¹ (Canada)	30 %	29 %	27 %
Investissements socialement responsables (total des actifs sous gestion, en milliards de dollars)	3,1	3,0	2,7
Clients sondés (Canada et Antilles)	532 000	517 000	499 300
Pourcentage des plaintes des clients acheminées au Centre des relations clientèle RBC résolues dans un délai de 30 jours	99 %	99 %	99 %

¹ Le 27 juillet 2012, nous avons finalisé l'acquisition de la participation restante de 50 % dans la coentreprise RBC Dexia. Les données sur les ETP n'incluent pas la coentreprise RBC Dexia avant cette acquisition.

² Les chiffres représentent les données sur l'équité en matière d'emploi, exprimées en pourcentage du nombre d'employés de RBC (à temps plein et à temps partiel), en date du 31 octobre 2012, pour nos unités canadiennes assujetties à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Étant donné les variations que présentent les définitions juridiques et les restrictions législatives à l'échelle mondiale, des données complètes pour les quatre groupes désignés (les femmes, les membres de minorités visibles, les personnes handicapées et les Autochtones) ne sont disponibles que pour le Canada.

³ Au Canada, on définit les membres de minorités visibles comme des personnes (autres que des Autochtones) qui ne sont pas d'origine caucasienne ou qui n'ont pas la peau blanche.

⁴ Les données de 2012 et 2011 sont exprimées conformément aux normes IFRS. Les données de 2010 sont exprimées conformément aux PCGR canadiens. Les données de 2011 et 2010 ont été ajustées pour tenir compte de la vente de RBC Bank.

⁵ Les résultats comprennent les activités abandonnées.

⁶ Baisse attribuable à la vente de RBC Bank (USA).

⁷ Les « dons des employés » comprennent les dons versés par les employés à Centraide/United Way et à des organismes administrés par Centraide/United Way au cours de l'exercice 2012. Cela ne comprend pas les fonds versés directement à d'autres groupes communautaires et organismes caritatifs du monde entier. Les « dons de l'entreprise » comprennent ceux qui ont été versés par RBC Fondation et des sociétés membres de RBC à des organismes de Centraide/United Way au cours de l'exercice 2012.

⁸ Données ajustées. La consommation énergétique directe et indirecte dans les grandes installations ayant été surévaluée en 2011, elle a été rectifiée.

⁹ Équivalent à temps plein.

¹⁰ Comprend les particuliers et les entreprises au Canada inscrits aux services bancaires en ligne à la fin de l'exercice terminé le 31 octobre 2012.

¹¹ Proportion de la clientèle de RBC Banque Royale qui utilise régulièrement ses services bancaires en ligne.

« RBC » désigne l'une ou l'autre des unités opérationnelles et fonctionnelles de RBC partout dans le monde.

Parmi les marques de commerce ou marques déposées citées dans le présent document figurent les emblèmes RBC du lion et du globe terrestre, RBC, Stratégie RBC pour mieux vivre demain, Projet Eau Bleue RBC, RBC Marchés des Capitaux, Stratégie RBC à l'égard des collectivités, Stratégie RBC en matière d'environnement et RBC Gestion mondiale d'actifs, qui sont des marques de commerce de la Banque Royale du Canada utilisées sous licence par la Banque Royale du Canada ou ses filiales.

® / ™ Marque(s) de commerce de la Banque Royale du Canada. RBC et Banque Royale sont des marques déposées de la Banque Royale du Canada.

Pour obtenir des exemplaires supplémentaires ou pour faire des commentaires, veuillez communiquer avec nous par courrier électronique, à l'adresse corporateresponsibilityreport@rbc.com, ou à l'adresse suivante :

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

La présente publication est également disponible sur le site **rbc.com/collectivites-durabilite** ainsi qu'en format audio sur demande.

This document is also available in English.

La version intégrale de notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique de 2012 est disponible en version électronique sur les sites **rbc.com/collectivites-durabilite** et **rbc.com/drps**. Il est possible d'obtenir sans frais des versions imprimées du rapport en en faisant la demande à l'adresse indiquée ci-dessus. Certains éléments de notre Déclaration de responsabilité 2012 sont aussi traités dans la présente Revue.



Le présent rapport est une publication neutre en carbone. Les émissions équivalent-CO2 produites par la production et la publication du présent rapport ont été neutralisées par l'achat et le retrait permanent d'unités de réduction certifiée d'émissions (URCE). Les URCE sont assujetties à un processus rigoureux de validation, de certification, d'inscription et d'assurance conçu pour garantir des réductions d'émissions réelles, mesurables et vérifiables qui sont reconnues par le protocole de Kyoto. Les URCE ont été acquises par l'intermédiaire de notre groupe d'échange des droits d'émissions au sein de RBC Marchés des Capitaux.

Le présent rapport a été imprimé sur du papier qui contient 10 % de fibre post-consommation certifiée FSC® (Forest Stewardship Council®). Ce papier contient des fibres provenant de forêts bien aménagées et de sources responsables.

