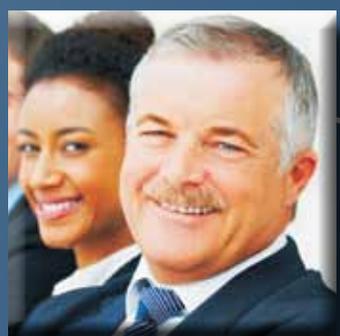




Rapport d'étape sur la **diversité** 2010



Dans ce numéro

- 03 Leadership
- 07 Talent et milieu de travail
- 16 Marché
- 18 Collectivité

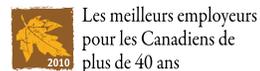
service

travail d'équipe

responsabilité

diversité

intégrité





Diversité visant la croissance et l'innovation

Message de Gordon M. Nixon

Président et chef de la direction, RBC
et président du Conseil de direction sur la diversité

Lorsque nous discutons de notre milieu de travail à RBC, le concept de réussite collective est souvent un élément de la conversation. Les personnes avec qui nous travaillons, la chance de donner le meilleur de nous-mêmes et le fait de se sentir valorisés et soutenus tandis que nous poursuivons des objectifs communs font tous partie intégrante de l'Expérience RBC.

Au centre de cette approche gagnante se trouve l'une des valeurs de notre société : *La diversité visant la croissance et l'innovation*. Cette valeur nous incite à avoir une meilleure compréhension de nos clients, de nos collègues, de nos partenaires communautaires et de nos fournisseurs pour faire en sorte que nous accomplissions davantage ensemble.

Il est gratifiant que les autres remarquent nos réalisations. Plus tôt cette année, j'ai eu l'honneur de recevoir un prix Catalyst 2010, au nom de RBC, pour ses initiatives remarquables en matière de diversité et d'inclusion, ce qui m'a empli de fierté. La remise de ce prix, qui est une marque de reconnaissance significative des progrès que nous avons accomplis jusqu'ici, nous inspire à accomplir davantage.

Ma fierté à l'égard de notre culture diversifiée et inclusive est manifeste lorsque je parle avec les employés de RBC. À mesure que vous en apprendrez davantage au sujet des initiatives et des événements auxquels ils ont participé en 2010, vous serez empreints de leur énergie et leur engagement.

La diversité visant la croissance et l'innovation gagne tous les jours en popularité grâce aux employés de RBC qui appuient nos activités gagnantes et qui y participent, et je suis impatient de réaliser de nouveaux progrès à ce chapitre.

Gordon M. Nixon

Janvier 2011

Membres du Conseil de direction sur la diversité de RBC en 2010



Andrea Bolger
Chef, Services financiers à l'entreprise, Services bancaires canadiens



Jim Little
Chef de la marque et des communications



Greg Mills
Premier directeur général et cochef, Marchés boursiers mondiaux



Suresh Sookoo
Chef de la direction, Royal Bank of Trinidad and Tobago



Reggie Davis
Président, RBC Bank



Morteza Mahjour
Chef de l'information et de l'exploitation



William Onuwa
Premier vice-président et chef, Gestion du risque d'assurance



Jennifer Tory
Présidente régionale, Services bancaires canadiens – Grand Toronto



Zabeen Hirji
Chef des ressources humaines



Linda Mantia
Première vice-présidente, chef, Soutien interne et chef du service des achats



Harry Samuel
Chef, Services mondiaux de trésorerie et cochef, Titres à revenu fixe et devises



Mary Zimmer
Chef, Gestion de patrimoine – États-Unis et International

Notre engagement à l'égard de la diversité et de l'inclusion

RBC a la conviction que la diversité est source d'innovation et de prospérité économique durable. « La diversité visant la croissance et l'innovation » est l'une de nos cinq valeurs. Les idées novatrices naissent de la mise en commun de points de vue différents. Aujourd'hui, le marché mondial offre un amalgame dynamique de personnes et de capacités. Nous sommes déterminés à encourager la diversité et l'inclusion parce que c'est l'attitude qu'il convient d'adopter, mais également parce qu'en puisant dans les forces vives de la diversité, nous pourrions relever de nouveaux défis et stimuler la prospérité de nos clients, de nos employés, de nos actionnaires et des collectivités que nous servons.



Quelques faits saillants sur la diversité en 2010

Le présent *Rapport d'étape sur la diversité* constitue un moyen pour RBC de vous informer des activités liées à la diversité et à l'inclusion qui se sont tenues au sein de RBC. Il importe aussi de souligner certaines autres réalisations importantes. En voici quelques-unes :

Talent et milieu de travail

- Développement du programme **Mentorat réciproque pour Dialogue sur la diversité** de RBC afin de rejoindre plus de 400 participants
- Commandite du salon du recrutement **Out on Bay Street 2010** à Toronto
- **Dispense de cours d'anglais** et tenue de séances de conversation anglaise **Talk English Café** en collaboration avec un partenaire communautaire, ACCES
- Lancement de **Create Connections** par RBC Gestion de patrimoine – États-Unis, une feuille de route en cinq étapes conçue pour faciliter les efforts de recrutement de conseillères financières d'expérience
- Participation de plus de 1 800 employés de RBC au **Festival de la diversité RBC**, un événement célébrant la diversité culturelle et donnant l'occasion de faire du réseautage avec des chefs de file en diversité
- Offre à plus de 550 chefs de file de **ressources en ligne**, de **soutien par accompagnement** et d'occasions **d'entamer un dialogue** sur des sujets touchant à la diversité, tant à l'interne qu'à l'externe
- Participation accrue des employés du groupe Royal Eagles partout au pays et création d'un **Comité national de direction du groupe Royal Eagles**

Marché

- Présence d'environ 2 550 **GAB service complet parlants** dans notre réseau au Canada pour les clients semi-voyants
- Amélioration du site Web **Bienvenue au Canada** grâce à l'ajout d'un outil de localisation des langues qui permet aux clients de trouver des directeurs de comptes, Entreprises et particuliers, qui parlent leur langue
- Association de RBC Gestion de patrimoine – États-Unis à la Lozano Long Institute of Latin American Studies de l'université du Texas, à Austin, pour organiser une série de **conférences** sur l'Amérique latine et l'économie mondiale
- Ajout en ligne d'un localisateur de succursales et de GAB doté d'une **fonction de recherche selon la langue préférée** de service des clients
- Création d'**infiches et de guides pratiques RBC** en 14 langues qui traitent de sujets susceptibles d'intéresser les nouveaux arrivants
- Remise des **Prix canadiens de l'entrepreneuriat féminin RBC**, visant à souligner les réalisations des entrepreneures canadiennes dont les entreprises sont florissantes
- Représentation **accrue de fournisseurs issus de minorités**, notamment des nouveaux immigrants, des personnes handicapées, des femmes et des Autochtones

Collectivité

- Participation, en tant que commanditaire principal, aux **Jeux paralympiques d'hiver et au Relais de la flamme olympique de 2010 à Vancouver**
- Commandite, par RBC Gestion de patrimoine – États-Unis, du **Fort Lauderdale Performing Arts Series**, un événement qui, pendant cinq mois, a présenté cinq concerts de musiciens de la communauté LGBT locale
- Participation bénévole de plus de 600 employés à l'organisme **Jeunes entreprises**, qui offre des programmes à 9 000 étudiants au Canada
- Commandite de **projets à l'intention d'élèves d'écoles secondaires** de 13 pays des Antilles
- Commandite du **prix Leadership in Diversity de l'université Simon Fraser** et des **programmes éducationnels du Canadian Centre for Diversity**
- Création d'une vidéo pour encourager les **jeunes autochtones** à envisager une carrière dans le domaine des services financiers

Leadership

Pour que les efforts en matière de diversité soient fructueux et durables, l'engagement de la haute direction et un énoncé clair de ses responsabilités sont indispensables.

Mise en œuvre de la Stratégie RBC® en matière de diversité

La diversité est un avantage. En faire quelque chose est un atout.
À RBC, la diversité est un cheminement qui exige l'engagement de tout un chacun. Le Conseil de direction sur la diversité de RBC, présidé par **Gordon M. Nixon**, établit notre stratégie et notre orientation en matière de diversité et d'inclusion. Ce sont cependant nos employés qui, par leur détermination et leur enthousiasme, mettent réellement de l'avant notre stratégie d'intégration de la diversité.

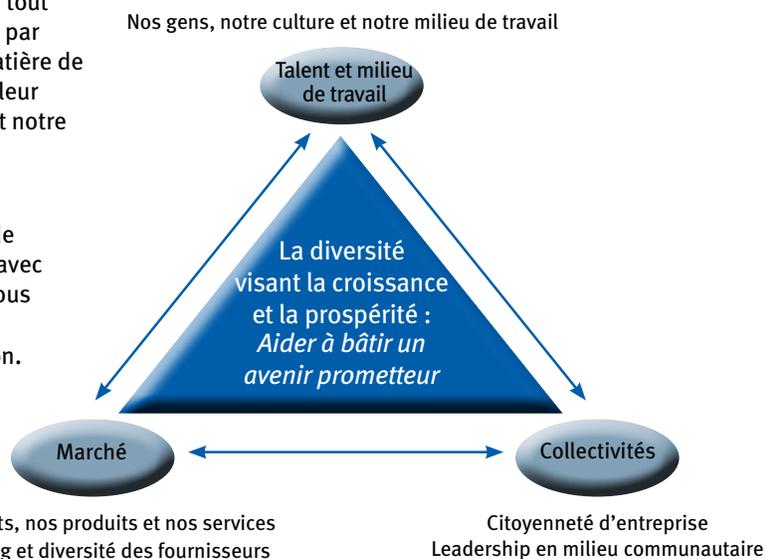
Cette stratégie est énoncée dans la Stratégie RBC en matière de diversité, un plan de trois ans lancé en 2009 qui mise sur le legs de RBC relativement au leadership en diversité pour faire davantage avec nos employés et l'ensemble de nos parties prenantes. Bien que nous soyons fiers de nos réalisations à ce jour, nous savons que nous pouvons faire plus. Notre stratégie guide nos efforts d'amélioration.

Elle comporte trois priorités :

- **Talent et milieu de travail** : Accroître la diversité et l'intégration de l'ensemble de nos effectifs, principalement en faisant augmenter la représentation des femmes et des minorités à la haute direction.
- **Marché** : Offrir des produits et des services adaptés et accessibles à des marchés diversifiés et appuyer des programmes de diversification des fournisseurs en Amérique du Nord.
- **Collectivité** : Appuyer le développement socio-économique de nos collectivités en exerçant notre leadership dans le domaine de la recherche, des partenariats stratégiques, des dons et des commandites.

En aidant ses employés, ses clients et les collectivités à réussir par l'entremise de la diversité, RBC contribue à créer un avenir meilleur pour ses multiples parties prenantes.

Notre modèle d'intégration de la diversité



Nous avons pour objectif de conserver notre position de chef de file au Canada et de soutenir nos initiatives en matière de diversité aux États-Unis ainsi qu'à l'échelle internationale.

Chefs de file

Les chefs de file les plus efficaces prêchent par l'exemple. Lorsqu'ils sont proactifs et visibles, ils provoquent des changements et inspirent les autres. Nous sommes convaincus qu'un groupe actif de chefs de file peut accélérer la réalisation de nos objectifs en matière de diversité. En 2010, plus de 600 *chefs de file* ont représenté RBC au travail, dans la collectivité, à des conseils d'organisations pertinentes et à des événements clientèle. Ils ont parlé des initiatives de RBC en matière de diversité et ont raconté leurs histoires personnelles.

Les motifs économiques de la diversité constituent un message clé que véhiculent nos *chefs de file*.

Ces ambassadeurs de la diversité disposent d'un site Web contenant des renseignements conçus pour les aider à diffuser ce message et à promouvoir, enseigner et parrainer l'histoire de la diversité.

Leadership régional

Des conseils sur la diversité propres à une unité ou à une région ont été mis en place dans l'ensemble de RBC. Par exemple, notre Conseil de direction sur la diversité des Services bancaires canadiens est présidé par **Jennifer Tory**, présidente régionale, Grand Toronto. Le conseil, qui compte parmi ses rangs des représentants de la direction de l'ensemble du Canada, tient régulièrement des rencontres pour discuter des plans d'action et favoriser la réussite de la stratégie en matière de diversité de l'entreprise.

Leadership en milieu communautaire

Depuis la création du conseil d'embauche des immigrants de la région torontoise (TRIEC) en 2003, RBC travaille en collaboration avec le TRIEC afin de trouver des solutions aux défis liés à l'emploi que doivent relever les immigrants. En 2010, le président du TRIEC, **Gordon M. Nixon**, et sa coprésidente, **Zabeen Hirji**, ont lancé une discussion sur l'élaboration d'un plan d'action clair qui permettra une meilleure inclusion des immigrants et un accroissement de leur prospérité.

À l'avant-garde en matière de diversité des fournisseurs

RBC est à l'avant-garde d'une nouvelle tendance apparue aux États-Unis et qui gagne en popularité au Canada, ainsi que dans le reste du monde. Notre processus exigeant des fournisseurs qu'ils présentent des soumissions (qu'il s'agisse de fournitures de bureau ou de services juridiques) est en voie d'établir de nouvelles normes en ce qui a trait à l'intégration de la diversité au processus d'approvisionnement.

Dans un effort d'accroître son bassin de fournisseurs de qualité, RBC cherche à établir une plus forte représentation de fournisseurs issus de minorités, notamment des nouveaux immigrants, des personnes handicapées, des femmes et des Autochtones. Nous tenons compte des réponses aux questions portant sur les efforts de diversité mis de l'avant par un fournisseur lorsque nous évaluons un fournisseur potentiel de produits et de services. Ces questions ont pour objet de déterminer l'importance qu'accorde le fournisseur à la diversité au sein de ses valeurs et de ses pratiques de gestion.

« RBC œuvre depuis longtemps auprès de différentes collectivités dans le but de favoriser la créativité, l'innovation, la croissance économique et la rentabilité, explique Charles Varvarikos, chef, Approvisionnement des installations à RBC. Pour accentuer notre engagement, nous avons mis en place des processus d'approvisionnement veillant à ce que les fournisseurs issus de minorités aient l'occasion de vendre davantage de produits et de services à RBC. »



« En intégrant la diversité à notre chaîne logistique, nous aurons une meilleure compréhension des marchés que cette chaîne représente ce qui nous permettra d'appliquer notre stratégie à d'autres éléments, comme les collectivités et les nouveaux talents », soutient Linda Mantia, Première vice-présidente, chef, Soutien interne et chef du service des achats, et membre du Conseil de direction sur la diversité de RBC.

L'incarnation même du succès et de l'excellence

En novembre dernier, trois de nos collègues se sont vu décerner l'un des *Prix du Top 100 : les Canadiennes les plus influentes*. Il s'agit de **Francine Blackburn**, vice-présidente directrice, Affaires réglementaires et institutionnelles, **Zabeen Hirji**, chef des ressources humaines, et **Jennifer Tory**, présidente régionale, Services bancaires canadiens – Grand Toronto. Remis chaque année par le Réseau des femmes exécutives, ces prix sont les plus distinctifs qui soulignent la performance hors pair de dirigeantes canadiennes, dans les secteurs privé et public et dans le milieu des organismes sans but lucratif. Zabeen et Jennifer prennent ainsi leur place dans un groupe de plus de 500 femmes qui ont été couronnées ces huit dernières années. Pour sa part, Francine a été intronisée au *Temple de la renommée du Top 100 du Canada* pour avoir été lauréate au moins trois fois.



Francine Blackburn



Zabeen Hirji



Jennifer Tory

Comme le souligne Gordon M. Nixon : « Nous sommes extrêmement fiers de Francine, de Zabeen et de Jennifer. Non seulement ces prix attestent de l'envergure, du professionnalisme et des diverses réalisations de nos lauréates, mais ils confirment également la grande valeur qu'accorde RBC à la diversité – à la direction comme dans l'ensemble du personnel. À l'heure actuelle, 37 % de nos postes de cadres supérieurs sont occupés par des femmes. »

Pamela Jeffery est la fondatrice du Réseau des femmes exécutives, qui commandite les Prix du Top 100. « Les lauréates, explique-t-elle, forment un groupe de femmes absolument remarquable – des femmes qui incarnent l'excellence et la réussite dans leur domaine et sont une puissante source d'inspiration pour celles des générations suivantes. »

Prix Catalyst 2010 : profil d'un gagnant

En 2001, Gordon M. Nixon a fait de la maxime « La diversité visant la croissance et l'innovation » une des valeurs d'entreprise de RBC. Il établissait ainsi une vision progressive pour l'entreprise. Cette vision allait notamment déboucher sur l'avancement des femmes et des groupes diversifiés à RBC.



Julie Nugent (de Catalyst) ainsi que Zabeen Hirji et Gordon M. Nixon (de RBC) répondant aux questions du public lors de la conférence du prix Catalyst de 2010.

Projetons-nous maintenant en mars 2010, alors qu'on présentait le *prix Catalyst pour la diversité*. Ce prix est remis annuellement à des entreprises qui ont une feuille de route hors du commun en ce qui a trait à leurs pratiques sur la diversité et l'inclusion. Lorsque **Gordon M. Nixon** a accepté ce prestigieux prix au nom de RBC, il a reconnu les progrès réalisés à ce jour : « Nous avons intégré le soutien à la diversité à l'ensemble de nos activités, ce qui a fait de nous une entreprise meilleure — une entreprise qui peut efficacement servir une clientèle diversifiée et recruter les candidats les plus qualifiés. »

Qu'est-ce qui a valu à RBC de gagner ?

Le processus de sélection a été rigoureux. RBC a dû se soumettre à des entrevues sur place et à des séances de discussion en groupes avec les employés pour déterminer l'importance de ses engagements et priorités sur les lieux de travail. Les interviewers ont porté une attention particulière à la façon dont RBC a adapté ses programmes destinés aux femmes à d'autres groupes diversifiés : minorités visibles, Autochtones, lesbiennes, gais, bisexuels et transgenres, néo-Canadiens et personnes handicapées.

Catalyst a ainsi découvert des initiatives gagnantes pleinement intégrées aux groupes d'employés, aux clients et aux collectivités. En voici quelques-unes :

- Le programme *Mentorat réciproque pour Dialogue sur la diversité*, qui permet de jumeler des employés de différents horizons et de différents niveaux de poste avec des cadres expérimentés, de manière à ce qu'ils puissent apprendre l'un de l'autre sur la diversité ;
- Des objectifs de dotation et des plans d'accompagnement et de perfectionnement précis pour les femmes et les membres de minorités visibles ;
- Des chefs de file qui parlent de diversité au sein de RBC et dans le cadre d'événements externes ;
- Des Groupes-ressources des employés qui favorisent et élargissent le dialogue sur la diversité dans l'ensemble de l'entreprise.

Reconnaissance internationale

En tant qu'organisation mondiale, RBC attache de l'importance à la reconnaissance internationale. Le *prix Catalyst* est une validation on ne peut plus probante de son orientation. Comme l'a affirmé **Gordon M. Nixon** dans son discours d'acceptation, « La question n'est pas de savoir si nous voulons une main-d'œuvre diversifiée — elle est déjà là —, mais plutôt de savoir comment, au sein d'un tel effectif caractérisé par la diversité, attirer les meilleurs candidats et favoriser leur avancement. Il y a beaucoup de travail à faire pour passer du simple fait que l'on possède un effectif diversifié à la réalisation du plein potentiel de cet effectif. »

Ce qu'ils en pensent

D'après les entrevues que les chercheurs de Catalyst ont fait passer aux employés, la maxime « La diversité visant la croissance et l'innovation » représente plus que de simples paroles dans un énoncé d'entreprise. Cette valeur d'entreprise prend vie dans les expériences professionnelles et personnelles vécues à RBC.

Grâce au programme Mentorat réciproque pour Dialogue sur la diversité, j'ai été mis en rapport avec quelqu'un qui avait la volonté de m'aider à transmettre mon expérience et mon point de vue uniques à l'ensemble de l'entreprise.

Naim Kazmi

Directeur général, Systèmes d'initiation et de montage de crédit

RBC m'offre la possibilité de travailler dans ma collectivité et de me dévouer pour elle. L'entraide fait fondamentalement partie de notre culture.

Harry Willmot

Directeur, Expansion du marché autochtone, et coprésident du groupe Royal Eagles

Pendant la période où j'étais responsable de ma grand-mère, RBC m'a aidée à trouver de l'aide quand j'en ai eu besoin, ce qui m'a permis de concilier mon travail et les soins à lui apporter.

Donna Lopez

Directrice, Politiques et procédures



Dans les manchettes

- Dans un article du *Financial Post* intitulé « Making the Case for Diversity » (les avantages de la diversité), publié à l'annonce du gagnant du prix Catalyst, on peut lire les propos de **Julie Nugent**, présidente du comité d'évaluation du prix Catalyst. « Les programmes [à RBC] ne sont pas seulement adoptés pour le principe ; ils sont concrets et efficaces. Les prix que nous décernons ne récompensent pas les discours tenus en haut lieu... Les programmes doivent avoir eu une incidence significative sur l'ensemble de la culture organisationnelle. »
- Dans un article portant sur le *prix Catalyst pour la diversité*, « Multiple Efforts Help Companies Advance Women » (des efforts multiples qui aident les entreprises à favoriser l'avancement des femmes), le *HR Magazine* parle également de RBC : « Dans un pays comme le Canada, qui accueille le plus d'immigrants dans le monde, la question n'est pas de savoir si RBC veut une main-d'œuvre diversifiée, mais plutôt de savoir comment elle peut attirer les meilleurs candidats et favoriser leur avancement. » L'article cite alors **Gordon M. Nixon** : « Je ne peux pas insister assez sur le potentiel commercial qu'offre la diversité... Lorsque les gens voient ce potentiel commercial, des résultats très positifs s'ensuivent automatiquement. La création de cette situation doublement gagnante constitue un facteur déterminant de la réussite. »
- La nouvelle voulant que RBC ait remporté le *prix Catalyst* s'est propagée dans l'ensemble du Canada, par l'entremise des médias de l'Asie du Sud et de la Chine, soit dans 62 publications imprimées et sites Web au total. Dans les manchettes, on pouvait lire que les initiatives de RBC en matière de diversité lui avaient valu une reconnaissance internationale. On pouvait aussi y voir la photo de **Gordon M. Nixon** tenant le fameux prix. Comme l'explique **Camon Mak**, chef, Stratégie clientèle et Marchés multiculturels : « Ce prix a certainement attiré l'attention sur le leadership général de RBC et son engagement continu envers la diversité dans le monde des affaires. Nous croyons que la diversité est l'un des éléments clés qui aidera le Canada à rester un chef de file dans un marché mondial de plus en plus concurrentiel. »

Les articles ont envoyé un message clair de la part de **Zabeen Hirji** :

« Si le Canada est en voie de devenir la destination privilégiée des travailleurs qualifiés, des professionnels et des entrepreneurs, nous devons tous faire des efforts pour mieux utiliser la diversité de notre main-d'œuvre tant actuelle que future. Bien que ce ne soit pas toujours facile, il faut faire preuve de diligence et de dévouement, et c'est la voie qu'a choisie RBC. »



S'unir pour la réussite des immigrants

Dave McKay, chef de groupe, Services bancaires canadiens, a rédigé un texte d'opinion, ou page d'opinions, pour le magazine *Canadian Immigrant* peu de temps après que RBC a été nommée lauréate du prix Catalyst. Voici quelques passages de cet article, intitulé « The opportunity of immigration » (les occasions que génère l'immigration).

De nombreuses études attirent l'attention sur les avantages potentiels que peuvent apporter les nouveaux arrivants au Canada. Une étude réalisée en 2005 par RBC indique que si les nouveaux arrivants étaient employés à leur plein potentiel, c'est-à-dire que s'ils occupaient un emploi correspondant à leur niveau d'instruction, et gagnaient le même salaire qu'une personne née au Canada, le revenu personnel augmenterait de 13 milliards de dollars par an –, et ce, seulement en tirant parti du talent qui se trouve ici, chez nous. Ce calcul ne tient même pas compte de la valeur créée par les nombreuses demandes de brevet, initiatives entrepreneuriales et autres activités générant de la richesse des immigrants.

Les partenariats entre les organismes communautaires voués aux immigrants, les entreprises et les gouvernements ont fait du chemin pour aider les néo-Canadiens à réussir. Il faudra cependant plusieurs approches pour faire de l'arrivée d'un immigrant dans ce pays une réussite.

À RBC, nous avons appris que les conseils et les services que nous avons offerts aux nouveaux arrivants étaient toujours bien reçus et appréciés. Le défi, maintenant, c'est de personnaliser cette expérience (intérieuriser cet engagement envers la réussite des immigrants) et de veiller à ce que les nouveaux arrivants se sentent comme des participants à part entière à la société canadienne. L'intégration complète des immigrants au paysage économique et social canadien n'est pas seulement une occasion d'affaires, c'est aussi une responsabilité personnelle que nous devons tous partager.

Pour lire la version complète de l'article, rendez-vous au www.canadianimmigrant.ca/newsandviews/views/article/6963 (en anglais seulement).



Talent et milieu de travail

Nous veillons à créer des environnements de travail inclusifs où nos employés peuvent travailler ensemble tout en se consacrant à leur perfectionnement individuel et en réalisant leurs aspirations. Nous croyons que chaque employé apporte des points de vue, des expériences, une personnalité et une culture qui lui sont propres. C'est ce qui nous rend plus forts.

Qu'ont en commun les logiciels JAWS et Dragon ?

Comme tous les autres employés de RBC, **Jennison Asuncion** vérifie ses courriels lorsqu'il arrive au travail. Cependant, contrairement à la majorité, il le fait à l'aide d'un logiciel de lecture d'écran appelé *JAWS (Job Access with Speech)*. Grâce à l'équipe Accessibilité TI, les employés et les clients qui ont un handicap visuel profitent tout de même d'une expérience de première qualité quand ils utilisent les technologies axées sur le Web et les postes de travail de RBC.

Jennison, qui a un handicap visuel, fait partie de l'équipe Accessibilité TI. Le mandat de cette équipe consiste notamment à cibler les lacunes sur le plan de l'accessibilité pour les clients et les employés. Elle aide également les employés à se familiariser avec la technologie adaptée, qui comprend, en plus de *JAWS*, *ZoomText* (un logiciel de grossissement de l'écran) et *Dragon Naturally Speaking* (un logiciel de reconnaissance vocale).

Au moment d'étudier les projets de TI, on s'assure qu'ils offrent une expérience améliorée à tous les utilisateurs. On pense entre autres aux clients handicapés qui ne pouvaient pas voir les relevés mensuels de leur compte de dépôt personnel en format PDF ou accéder à l'historique de leurs opérations dans un format accessible. Aujourd'hui, tout cela est possible grâce à la même technologie qu'utilisent les employés.

Jennison Asuncion a été reconnu par l'Institut national canadien pour les aveugles pour son travail communautaire auprès de SCORE, colonie de vacances pour les jeunes ayant une perte de vision.



Le programme Dialogue sur la diversité encourage un apprentissage unique

Réciproque : complémentaire, équivalent, mutuel, comme dans le cas du « respect réciproque ». À la lumière de cette définition, il est facile de comprendre pourquoi *Dialogue sur la diversité* est considéré comme un programme de mentorat *réciproque*. Lorsque des cadres expérimentés ou des cadres de la haute direction sont jumelés à des employés talentueux de niveau intermédiaire, choisis parmi l'effectif divers de RBC, un respect mutuel s'installe.

Depuis 2006, le programme a réuni plus de 400 personnes au sein de RBC. L'objectif est double pour les mentors : accélérer l'apprentissage sur la diversité et l'inclusion et améliorer les connaissances des employés talentueux et divers de RBC. Le mentoré, quant à lui, bénéficie d'une visibilité accrue et d'un aperçu de l'organisation et de sa propre carrière.

« Même si *Dialogue sur la diversité* semble traiter des différences culturelles, le programme dépasse ce concept et explore différentes approches aux questions et aux occasions

professionnelles », indique la mentore **Francine Dyksterhuis**, première vice-présidente, Centres de contact.

Les mentors et les mentorés se réunissent au moins six fois pendant un an. Ils discutent de leurs objectifs personnels, des défis professionnels et personnels, de la partialité et des fausses opinions liées à la culture et des interactions avec les clients. Il s'agit d'un partenariat unique et précieux qui démontre ce qui peut être accompli lorsque deux personnes ayant des expériences et des antécédents divers échangent leurs connaissances sur le leadership et la diversité.

RBC et le programme ACCES Employment aident à changer des vies

« Des visiteurs de la famille royale. » C'est comme cela que les employés de la société ACCES Employment appellent les recruteurs de RBC lorsqu'ils assistent à un événement de leur organisme. Bien que cette dénomination puisse sembler exagérée, elle reflète certainement l'importance qu'accorde ACCES à son partenariat communautaire avec RBC.

RBC et ACCES partagent l'objectif de jumeler les nouveaux Canadiens à un emploi gratifiant. ACCES aide les gens à améliorer leur curriculum vitæ, leur formation, leurs compétences et leurs connexions avec des employeurs, alors que RBC s'efforce d'avoir une base de clients et d'employés de plus en plus diversifiée.

Les deux entités ont tenu des événements d'information en 2010, à la suite desquels 33 personnes ont été embauchées. Au cours des trois dernières années, RBC a engagé plus de 100 employés par l'intermédiaire de ses partenaires à ACCES.

Clarie Arenajo est l'une de ces personnes. Nouvelle arrivante au Canada en provenance des Philippines, Clarie a été embauchée à titre de directrice de comptes en mars, peu après avoir participé à l'atelier de ACCES.

« Je n'aurais jamais pensé pouvoir poursuivre ma carrière dans le domaine des services financiers au Canada, a dit Clarie. Il s'agit d'une chance qui a vraiment changé ma vie. Ma famille est très contente et mon travail au service de RBC est fort motivant. »



« Je n'aurais jamais pensé pouvoir poursuivre ma carrière dans le domaine des services financiers au Canada, a dit Clarie. Il s'agit d'une chance qui a vraiment changé ma vie. Ma famille est très contente et mon travail au service de RBC est fort motivant. »



Qui aurait dit que le milieu bancaire pouvait être si amusant ? « J'ai adoré l'atelier et poserai sans aucun doute ma candidature au programme RBC Academy », nous dit un participant.

Le programme RBC Academy mise sur les jeunes talents au R.-U.

Pour un élève du secondaire d'une grande ville comme Londres, en Angleterre, le secteur des activités bancaires peut sembler à mille lieues de son quotidien. Avec le *programme RBC Academy*, RBC Marchés des Capitaux au Royaume-Uni veut changer cette mentalité en exploitant le potentiel d'un groupe de personnes vives d'esprit, parfois laissées-pour-compte.

Le programme *RBC Academy* a été lancé dans quatre écoles partenaires dans le but d'informer les élèves de première année de niveau A (17 ans) sur les carrières dans le milieu bancaire. Plus de 100 employés des Marchés des Capitaux ont participé bénévolement au *programme RBC Academy* en 2010. Plusieurs d'entre eux ont présenté des ateliers, organisé une simulation boursière et tenu des discussions.

Durant leur deuxième année au niveau A, des élèves talentueux sont sélectionnés pour participer à des ateliers et à des stages de niveau avancé. Cette approche par stage permet aux élèves d'explorer, au début de leurs études, les types d'emplois qu'ils pourraient décrocher une fois leur scolarité terminée. Deux élèves de chaque école participante au *programme RBC Academy* reçoivent une bourse d'excellence de 2 000 £ (plus de 3 000 \$ CA) versée annuellement pendant la durée de leurs études universitaires. Ils auront en outre la chance de participer à des stages supervisés à RBC et de s'inscrire à l'un des programmes de formation des diplômés.

Dès la fin des premiers ateliers, les commentaires positifs fusaient de toutes parts : « Tout le monde est ravi du travail que vous avez fait avec les élèves, raconte un membre du personnel de l'école. Ils comprennent mieux les occasions et sont motivés à en faire plus. »

La diversité de notre milieu de travail au Canada*

La composition de notre effectif est un indicateur important de l'efficacité de nos efforts en matière de diversité. Il faut parfois plusieurs années avant que nos initiatives en diversité portent des fruits. Il est donc important d'évaluer nos progrès à long terme.

	2010	2009	2000**
Femmes	67 %	68 %	74 %
Femmes au sein de la direction	54 %	54 %	58 %
Femmes au sein de la haute direction	37 %	37 %	28 %
Minorités visibles	28 %	27 %	14 %
Minorités visibles au sein de la direction	27 %	25 %	14 %
Minorités visibles au sein de la haute direction	14 %	13 %	6 %
Personnes handicapées	3,5 %	3,7 %	2,7 %
Autochtones	1,6 %	1,6 %	1,1 %

* Ces chiffres représentent les données en date du 31 octobre pour chaque année indiquée dans nos établissements du Canada assujettis à la Loi sur l'équité en matière d'emploi. Étant donné les variations que présentent les définitions juridiques et les restrictions législatives de par le monde, des données complètes pour les quatre groupes désignés (les femmes, les minorités visibles, les personnes handicapées et les Autochtones) ne sont disponibles qu'au Canada.

** Données de 2000 fournies aux fins de comparaison.

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

Journée internationale de la femme – Des femmes qui aident d'autres femmes à réussir

Le 8 mars de chaque année, dans le cadre de la *Journée internationale de la femme*, RBC dresse le portrait de femmes chefs de file sur son site intranet. Cette année, nous avons dirigé notre attention sur des femmes de RBC qui aident les autres à réussir tant sur le plan personnel que professionnel. Voici des extraits du profil de deux de ces femmes :



Heather Hogg (à droite) remet le prix Petite entreprise de l'année décerné par la Chambre de commerce de Halifax à l'entrepreneure April Glavine.

Heather Hogg, championne du marché pour les entrepreneurs dans la région des provinces de l'Atlantique.

« Les femmes que je rencontre dans le cadre d'événements communautaires ou dans le milieu des affaires veulent échanger des idées et apprendre des autres, afin de faire prospérer leur entreprise ou d'accroître leur influence. Nous sentons souvent que nous pouvons nous aider mutuellement à atteindre nos objectifs respectifs, et que nous avons la volonté de le faire. »



Dawnita McCain, directrice générale, Services commerciaux partagés pour RBC Bank.

« Les femmes chefs de file sont bien placées pour réussir comme dirigeantes à l'échelle mondiale, car elles sont souvent plus en mesure de reconnaître l'aspect "humain" et d'y réagir, ce qui attire la confiance des employés et des partenaires. Une bonne attitude, une solide éthique professionnelle, une capacité attestée à offrir une valeur ajoutée et une volonté sincère de grandir et d'apprendre sont des qualités qui continuent à être reconnues et récompensées. »



L'inclusion n'est pas synonyme de sacrifice

À RBC, près de 40 pour cent des cadres sont des femmes, et 54 pour cent des postes de direction sont occupés par des femmes en Amérique du Nord. Les efforts soutenus pour faire progresser les femmes et d'autres groupes diversifiés ont conduit Deborah Freer à occuper un rôle d'hôtesse de la table ronde sur le leadership organisée par la Financial Women's Association (FWA), au siège social de RBC US Capital Markets, à New York.

Deborah occupe le poste de chef de l'exploitation de cette société. En plus d'agir à titre d'hôtesse de l'événement, elle figurait parmi les cinq membres d'un panel-discussion qui portait notamment sur la diversité en milieu de travail. Elle a parlé du Conseil de direction

sur la diversité de la société et de son objectif d'intégrer les principes de la diversité et de l'inclusion dans notre approche auprès des employés, des clients et des collectivités.

La FWA met en communication, éduque et fait progresser les femmes dans les domaines des affaires et de la finance. « Des événements comme celui-ci favorisent la création de futurs dirigeants dans le secteur des finances, et aident énormément à instaurer une culture diversifiée en milieu de travail, a commenté Deborah. Il y a plusieurs années, RBC a fait part de son objectif d'augmenter la proportion de femmes et d'autres employés répondant aux critères de la diversité à des postes de cadres et de haut niveau, a-t-elle poursuivi. Notre réussite à accroître la rentabilité de nos activités tout en devenant une entreprise plus diversifiée démontre à quel point un engagement envers l'inclusion n'est pas un sacrifice, mais bel et bien un vecteur du succès. »



RBC Royaume-Uni prend soin des familles

Lorsqu'une famille est accablée par les difficultés, le fait de savoir qui appeler pour obtenir de l'aide peut grandement alléger son anxiété. Cette façon de voir les choses est à la base d'un programme de soins d'urgence pour enfants et adultes destiné aux employés de RBC du Royaume-Uni. Annoncé en septembre 2010 et lancé en janvier 2011, *My Family Care* est un service externe qui permet aux employés permanents de prévoir des soins d'urgence pour leur enfant ou leurs personnes à charge lorsqu'il y a une interruption importante de leurs dispositions habituelles. Les employés peuvent alors s'acquitter de leurs tâches professionnelles en sachant que les membres de leur famille sont bien traités.

« RBC reconnaît qu'il est souvent difficile de combiner le travail et les obligations en matière de soins, même quand tout va pour le mieux, raconte **Harry Samuel**, Chef, Services mondiaux de trésorerie et cochef, Titres à revenu fixe et devises et membre du Conseil de direction sur la diversité de RBC. La protection soins d'urgence s'inscrit dans l'engagement pris par RBC de soutenir les employés qui doivent composer avec ces deux rôles importants. »

Des honneurs qui méritent notre attention

Mary Zimmer, chef, Gestion de patrimoine – Unis et International, a vu ses efforts reconnus par trois organisations en 2010. Bien que chacun de ces honneurs souligne un aspect différent de l'apport de Mary au monde des affaires et à la culture du travail, ils partagent tous le même élément : sa feuille de route hors du commun sur le plan du leadership et de l'excellence.

Le journal *Profiles in Diversity Journal* a cité Mary dans une édition spéciale consacrée aux femmes chefs de file à surveiller. Mary a ainsi eu l'occasion d'expliquer le secret derrière le succès de sa carrière : « Il faut saisir chaque occasion qui passe d'acquérir une grande variété d'expériences professionnelles, de parfaire notre éducation et, surtout, de reconnaître l'importance des relations clés, car les gens ont le pouvoir d'aider les autres à réussir. »

Le magazine *Wealth Manager Magazine* a sacré Mary l'une des 50 femmes les plus influentes dans le secteur de la gestion de patrimoine. On dit qu'elle est une chef de file qui incarne la profession de gestionnaire de patrimoine. Le magazine a souligné l'intégrité, la stabilité et la connaissance de ces 50 femmes, en plus de l'appui qu'elles offrent aux autres femmes du secteur.

Mary figure au palmarès des **100 meilleurs cadres et nouveaux leaders en bas de 50 ans**. Cette liste regroupe des cadres remarquables faisant partie des minorités visibles et provenant de diverses cultures. Ils ont chacun réussi dans des milieux hautement concurrentiels des secteurs de l'entreprise, de l'administration publique et de l'entrepreneuriat, et ont fait une contribution exceptionnelle à leur collectivité et à leur secteur.

WOMEN WORTH WATCHING IN 2011

Mary Zimmer
RBC U.S. Wealth Management

I can point to three factors that contributed to my career advancement – education, experience and people. Clearly, my education and experience were essential to doing my job well. However, I'd have to say my relationship with people has mattered the most. And I'm fortunate that I work for a company that highly values its people.

RBC U.S. Wealth Management provides a welcoming, inclusive work environment that offers the flexibility and support that most employees look for in a company. This type of culture, along with diversity and inclusion initiatives that continually improve our workplace, is particularly important to me as both a female professional and working mother.

I'm very pleased with the accomplishments our firm is making toward women's growth. What's more, I'm also proud that our parent company, Royal Bank of Canada, was honored with the 2010 Canadian Award for exceptional initiatives that support and advance women and people of color in business.

I believe women in business can advance in their careers and overcome challenges in the workplace by seeking learning opportunities and generating the support of other women. I have had wonderful women supporting me in my career, specifically, my mother and my five sisters. By sharing my qualities and perspectives, we have helped each other through critical decisions and life's challenges.

Many other women and men have also provided guidance and advice throughout my career. They have inspired me, in turn, to reach out, mentor and give back to others.

For women who want to know the secret to building a successful career in business, my answer is this: seize every opportunity to acquire a wide array of business experience, get a well-rounded education and, most importantly, value key relationships, because people can and will help others succeed. "

"Seize every opportunity to acquire a wide array of business experience, get a well-rounded education and, most importantly, value key relationships, because people can and will help others succeed."



États-



Actively encourage women to support one another through a variety of programs designed to help women create the futures they want. Both for themselves and those that they care about.

Congratulations, for being named one of the Women Worth Watching.

Mary Zimmer, Head of Primary Advisory Services
One of the many RBC Wealth Management women worth watching.

RBC Wealth Management



RBC Marchés des Capitaux prend à cœur la diversité et l'avancement des femmes dans le milieu de travail. Doug McGregor, président et cochef de la direction, est accompagné des créatrices du réseau RWomen (de gauche à droite) : Alicia Payne, Patti Shugart, Annie Ropar et Joanne Stewart.

Réseau RWomen

Dans un secteur qui repose fortement sur la confiance, la crédibilité et la constance des résultats, les stratégies qui aideront RBC Marchés des Capitaux à demeurer un chef de file sont essentielles.

L'une de ces stratégies a pris la forme d'un groupe appelé *RWomen*, groupe qui a été créé lorsque des femmes des Marchés des Capitaux (MC) ont senti le besoin d'établir des contacts de manière plus efficace. « Cet intérêt a incité les femmes de RBC MC à se rassembler », explique **Joanne Stewart**, arbitragiste, Vente de titres institutionnels à RBC Marchés des Capitaux et coordonnatrice du réseau *RWomen*. Ces femmes mettent l'accent sur la communication des événements tenus par une organisation de réseautage externe, Women in Capital Markets (WCM). La commandite pluriannuelle de RBC MC à WCM permet au réseau *RWomen* de participer à des programmes et à des événements pertinents. Ses membres sont informés des activités du secteur et de WCM, ainsi que des événements de réseautage internes.

« Le réseau *RWomen* repose sur la participation des employées. Nous voulons donc nous assurer d'obtenir les opinions et la rétroaction de tous ses membres », ajoute Joanne. Le groupe prévoit une expansion au Canada, aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Asie.



Notre image de marque personnelle nous aide à orienter notre succès

Quiconque a déjà voyagé par avion, par bateau ou par transport routier sait que les aptitudes d'un bon navigateur font la différence entre l'arrivée à destination et la dérive. Cependant, qu'en est-il lorsqu'il s'agit d'orienter notre carrière et notre vie ? Savons-nous comment réussir ? Ces questions constituaient le point de départ du tout premier événement de carrière à l'intention des femmes qui occupent le rôle de premières directrices : *Navigating Your Career and Life Success* (orienter sa carrière et sa vie avec succès).

Barbara Moses, spécialiste mondiale de la carrière et auteure à succès, a mené la discussion en compagnie de 120 femmes qui se sont jointes à l'événement en personne et par webémission. Les participantes ont appris comment repérer et mettre à profit les traits qui les distinguent en tant que professionnelles, comment mieux connaître leur style, leurs préférences et leurs valeurs sur le plan professionnel et comment les femmes en particulier peuvent se forger une marque personnelle qui les aide avec leur carrière, leur équipe, leurs clients et RBC.

« Nous, les femmes, ne devrions pas être embarrassées par les qualités que nous avons à offrir, a observé **Jan Bremner**, première directrice, Procédés et soutien opérationnel. Avant d'assister à la séance, je ne m'étais jamais considérée comme un "produit", mais notre image de marque personnelle nous aide à faire les bons choix pour réussir notre carrière et notre vie. »

RBC reconnue comme l'un des meilleurs lieux de travail au Canada pour les personnes de 40 ans et plus

« La population active canadienne est de plus en plus consciente des avantages très variables qu'offrent les employeurs par rapport aux besoins des 40 ans et plus. » Faite par les organisateurs du palmarès des meilleurs lieux de travail au Canada pour les personnes de 40 ans et plus, cette observation nous aide à comprendre pourquoi nos plus dynamiques entreprises proposent des programmes et des avantages expressément conçus pour attirer et fidéliser les employés d'un certain âge.

En 2010, RBC s'est classée au prestigieux palmarès grâce aux avantages qu'elle offre. Pensons par exemple à la planification de la relève et de la retraite, à la retraite progressive, aux prestations d'assurance maladie à la retraite, ou encore aux activités sociales et bénévoles à l'intention des retraités.



Eileen LeBlanc, 45 ans d'expérience, est représentante du service à la clientèle à la nouvelle boutique de services financiers RBC de Halifax. RBC mérite-t-elle, selon elle, cette place au palmarès des 100 meilleurs employeurs ? « Certainement !, répond Eileen. RBC s'est toujours souciée de mes besoins particuliers et adaptée à mes demandes. Aujourd'hui, je travaille quatre jours par semaine dans un milieu tout à fait emballant, et j'ai le temps nécessaire pour suivre mon tout premier cours à l'université. Je ne suis sûrement pas la seule à RBC qui bénéficie de ce genre d'avantages. »

Le concours des meilleurs lieux de travail au Canada pour les personnes de 40 ans et plus est organisé par les créateurs du palmarès des 100 meilleurs employeurs au Canada – auquel RBC s'est classée chaque année depuis trois ans.



Pour David Allgood, vice-président directeur et conseiller général, le programme

LAWS représente une importante initiative de diversité et d'inclusion : « Nous sommes déterminés à encourager la diversité et l'inclusion non seulement parce que c'est l'attitude qu'il convient d'adopter, mais également parce que ce sont des facteurs clés de notre réussite commerciale. »

Le programme LAWS engage les étudiants

Law in Action Within Schools (LAWS) est un programme conjoint de l'Université de Toronto et du Toronto District School Board destiné aux étudiants marginaux. Une éducation spécialisée en droit et des expériences en situation réelle permettent aux étudiants d'acquérir les compétences, les connaissances et la confiance nécessaires pour réussir à l'école et envisager des études postsecondaires.

C'est sur le plan des « expériences en situation réelle » que RBC entre en scène. Grâce à RBC, deux étudiants ont eu la chance de passer un mois de l'été au sein de ses équipes Groupe juridique et Relations avec les investisseurs. Comme l'explique **Karen McCarthy**, conseillère générale adjointe, Groupe juridique et superviseuse des deux étudiants en 2010 : « Nous voulons donner aux étudiants un aperçu de ces groupes et les engager autant que possible dans notre milieu de travail en leur assignant

des tâches réalistes pour des étudiants du secondaire et en leur donnant la chance de participer à des rencontres et à des projets intéressants. »

Selon Karen, les étudiants se sont montrés dignes de confiance et intéressés par le Groupe juridique et d'autres domaines de RBC. « Cela fait maintenant trois ans que nous participons à ce programme et nous trouvons très gratifiant de voir les étudiants progresser et quitter RBC avec une attitude positive et un nouveau sentiment de confiance. »

Depuis sa création il y a cinq ans, le programme LAWS a permis à ses organisateurs de constater une amélioration sur les plans de l'assiduité en classe, des notes, de la participation et des perspectives futures de ses participants.

Les champions de la diversité augmentent leur force sur le plan interculturel

Tout comme un entraînement croisé représente un moyen efficace d'améliorer sa force physique, une formation interculturelle aide à accroître la force des champions de la diversité. Ainsi, lorsqu'on a proposé aux gestionnaires de personnes d'assister à une *webémission sur le perfectionnement des connaissances culturelles pour un rendement élevé*, plus de 500 d'entre eux ont sauté sur l'occasion.



Fritz Junior Charles-Antoine

« J'ai participé à la webémission pour améliorer mes compétences en matière de gestion de personnes issues de différentes communautés et cultures, a affirmé **Fritz Junior Charles-Antoine**, directeur de succursale à Brossard, au Québec. En ayant une meilleure compréhension de ce qui nous distingue, je peux offrir à mes employés un meilleur environnement de travail qui leur permettra de s'illustrer. »

Cette webémission interactive d'une heure était animée par **Dr Lionel Laroche**, un spécialiste en formation et en consultation interculturelle qui aide

les entreprises à tirer avantage des différences culturelles dans le milieu de travail. La webémission portait entre autres sur la définition du terme culture, sur les différences entre les mots stéréotype et généralisation et sur la communication verbale et non verbale.

« Il suffit d'une interprétation erronée pour perdre un client ou un excellent employé, poursuit Fritz. Cette webémission m'a aidé à exercer un meilleur jugement et à créer des liens plus solides et de qualité supérieure avec mes clients, mes employés et mes collègues. »

Conseils pour améliorer vos connaissances culturelles

- La notion de ponctualité varie d'une culture à une autre. Assurez-vous qu'il y a compréhension mutuelle lorsque vous fixez une heure de rencontre ou de rendez-vous.
- Posez des questions de rétroaction, en particulier à vos collègues d'autres cultures. Vous vous assurerez ainsi que le message reçu correspond bien à ce que vous avez voulu dire.
- Abordez la question des réalisations personnelles avec doigté. Pour certaines cultures, le fait de se concentrer sur l'individu plutôt que sur le groupe peut être source de malaise.



Initiatives de sensibilisation et d'apprentissage

RBC encourage la diversité par le partage des connaissances et la discussion. Voici quelques exemples d'initiatives entreprises en 2010 :

Webémission sur la création d'un milieu accueillant pour les employés handicapés

Selon la participante **Julie Snell**, première directrice, Soutien de l'exploitation, cette webémission pour les gestionnaires a été à la hauteur des attentes. « C'était instructif et tous les nouveaux chefs d'équipe ou gestionnaires devraient écouter cette webémission, car elle fournit beaucoup de bons conseils sur la façon de gérer et d'intégrer les personnes handicapées. » La webémission traitait de la façon de reconnaître les effets sur une personne de la divulgation de son handicap, d'habilitation au rendement et d'accompagnement de carrière pour les employés handicapés et d'adaptation du lieu de travail. Elle encourageait également les employés handicapés à s'auto-identifier lorsqu'ils remplissent le sondage sur l'équité en emploi et la diversité.

Nouveaux arrivants au Canada : Comment bâtir une carrière gagnante à RBC – Webémission

Les nouveaux arrivants ont été conviés à une séance pour les aider à mieux comprendre les valeurs et la culture de RBC. Ils ont acquis des connaissances sur l'importance de la maîtrise de la communication, sur la façon efficace de faire du réseautage et sur les avantages du partage des histoires de réussite professionnelle. « Le webinaire m'a aidée à mieux comprendre le déroulement des activités ici et les meilleures façons de communiquer avec les gens de différentes cultures, indique **Françoise Lewis El Hag**, associée, Initiatives en gestion du talent. Par-dessus tout, j'ai appris à mieux apprécier les différences des autres et à m'adapter à différentes cultures et à différents contextes. »

Bulletin Diversity Connections

« *Mais vous paraissez si bien !* » et sept autres commentaires à ne pas faire à une personne ayant un handicap non visible. »

Le titre ci-dessus n'est qu'un exemple des sujets instructifs et parfois provocants abordés dans le *Diversity Connections*, bulletin électronique trimestriel distribué aux personnes directement engagées dans les activités liées à la diversité à RBC.

Ce bulletin électronique traite d'une gamme de sujets et offre des liens vers des sites Web et des ressources, entre autres :

- Perfectionnement des connaissances culturelles ;
- Création d'un milieu accueillant pour les personnes handicapées ;
- Accès à un calendrier en ligne multiculturel.

Depuis le lancement du bulletin en 2008, 1 000 personnes s'y sont abonnées.



DES EMPLOYÉS QUI SOUTIENNENT D'AUTRES EMPLOYÉS

Groupes-ressources employés (GRE)

Les groupes-ressources employés sont des réseaux autonomes d'employés qui contribuent au maintien en place d'un milieu de travail inclusif en renforçant la sensibilisation et la compréhension de leurs besoins. Les GRE aident également leurs membres à s'épanouir sur les plans tant personnel que professionnel en leur donnant accès à des occasions de mentorat, d'accompagnement et de réseautage par les pairs. RBC accorde aux groupes qu'elle reconnaît officiellement un budget annuel et un soutien en matière de communication, et exige d'eux qu'ils suivent certaines directives d'exploitation.



« C'était agréable de se retrouver avec des membres qui proviennent de toutes les cultures et de tous les milieux, et qui apportent une expérience différente au groupe. Ce sont autant d'éléments qui feront de ce groupe un vif succès. »

Nouveau groupe Mosaïque à RBC

Une mosaïque est un assemblage de divers éléments qui forment un tout. Ce n'est pas par hasard que le Groupe-ressource des employés (GRE) de RBC représentant les minorités visibles et les nouveaux arrivants au Canada s'appelle Mosaïque.

Un nouveau groupe Mosaïque a été lancé cette année pour les employés qui travaillent et vivent dans la région du Grand Toronto Nord. Même si leur histoire diffère, ils se tournent les uns vers les autres pour obtenir du soutien, de l'accompagnement et de l'information sur les ressources qu'offre RBC aux Néo-Canadiens.

Les membres du groupe se rencontrent chaque mois pour partager leurs histoires et leurs expériences. **Rebecca Lai** et **June Payne**, co-présidentes du groupe, ont créé un environnement invitant où les employés peuvent apprendre les uns des autres : « Ce type de camaraderie ajoute à l'expérience de travail positive que l'on peut avoir à RBC. »

Les groupes Mosaïque font la promotion d'un milieu favorisant l'intégration, objectif que leurs membres comprennent. Pour **Kamran Siddiqi**, premier directeur et membre du groupe Mosaïque : « C'était agréable de se retrouver avec des membres qui proviennent de toutes les cultures et de tous les milieux, et qui apportent une expérience différente au groupe. Ce sont autant d'éléments qui feront de ce groupe un vif succès. »



Réseautage social pour les employés autochtones de RBC

En mai, RBC a fait son entrée dans le monde des sites de réseautage pour employés en lançant son premier réseau interne de ce genre. Le *Réseau social des employés autochtones* (RSEA) appelé « *One Heart* » est conçu pour enrichir la vie professionnelle des employés autochtones de RBC. En tant que communauté électronique ouverte, ce réseau va au-delà des régions et des rôles et aide les personnes partageant un intérêt à acquérir des compétences personnelles et professionnelles.

Ce site offre à ses utilisateurs des fonctions et des avantages semblables à ceux de Facebook. « Dès que j'ai reçu l'invitation à m'inscrire au site, j'ai su que je voulais m'y joindre, affirme **Julie Smillie**, directrice de succursale à Hay River, dans les Territoires du Nord-Ouest et utilisatrice du RSEA, comme plus de 800 autres personnes. J'espère que je pourrai mettre mon expérience au profit du site et de ses membres. »

Les Ressources humaines ont créé ce site en étroite collaboration avec le groupe Royal Eagles (le Groupe-ressource des employés chargé de sensibiliser les employés de RBC à la culture autochtone), les employés autochtones et l'équipe Innovation appliquée de Technologie et exploitation. Les leçons tirées du lancement de ce réseau seront transmises aux groupes sectoriels qui désirent utiliser des sites de réseautage social pour aider leurs employés à travailler ensemble grâce à des moyens novateurs.



Participants à la marche « AIDS Walk ».

Faits saillants du groupe GLADE

Grâce à son engagement dans la communauté des affaires et des arts et les centres et les activités communautaires, le groupe GLADE (Gay, Lesbian and Allied and Diverse Employees) est bien connu au sein de la population des LGBT et de leurs partisans, partout où RBC Gestion de patrimoine – États-Unis exerce ses activités.

GLADE est le Groupe-ressource des employés de l'entreprise pour les gais, les lesbiennes et les employés alliés*. Ses membres améliorent la sensibilisation au sein de RBC et aident les employés à atteindre leurs buts. Voici un aperçu des faits saillants de l'année 2010 de GLADE :

- Appui de « Quorum », la chambre de commerce LGBT de Minneapolis
- Appui de la Greater Seattle Business Association (organisation LGBT) et de ses programmes de bourses d'études
- Création de la *table ronde des conseillers financiers* de GLADE
- Financement d'une réception pour le conseil d'administration d'Equality Florida et ses principaux donateurs
- Financement d'une réception de type « rencontre avec les auteurs » à la Stonewall Library pour le GALLA (Gay and Lesbian Literary Arts Festival) à Fort Lauderdale

* « Allié » désigne les parents, amis et collègues hétérosexuels partisans.

Le groupe FIERTÉ s'affirme et manifeste son soutien

« L'affirmation de son identité au travail ne s'arrête pas à l'annonce de son orientation sexuelle, de son identité sexuelle ou de ses préférences d'expression sexuelle. C'est beaucoup plus que ça », assure **Joe Teves**, premier directeur, Stratégie et paiements et coprésident du Groupe-ressource des employés FIERTÉ. Joe a partagé ce commentaire à l'occasion du « *National Coming Out Day* » du 11 octobre,



RBC a tenu un événement pour reconnaître l'importance du « National Coming Out Day ».

journée célébrée annuellement par les membres de la communauté des LGBT (lesbiennes, gais, bisexuels et transgenres), leurs partisans, les organisations et les groupes communautaires. Les activités de FIERTÉ visent à créer un environnement inclusif pour les employés LGBT. En 2010, RBC a appuyé l'événement reconnu internationalement par l'entremise de **Gordon M. Nixon**, qui y a prononcé le discours principal ; en participant à la course de l'association Pride and Remembrance de Toronto, une activité de financement soutenue par l'équipe RBC Marchés des Capitaux ; et en réalisant des vidéos présentant deux membres canadiens de FIERTÉ. Ces vidéos affichées sur le site intranet de RBC mettent en vedette **Jay Arnett**, enquêteur, unité de renseignement financier, LAB, et **Sarina McKenzie**, spécialiste de la vente, Marchés commerciaux, qui partagent leur expérience d'affirmation de leur identité au travail. « Pour moi, explique Jay, affirmer mon identité au travail ne signifie pas d'essayer de changer les croyances ou les opinions de quelqu'un, c'est le prolongement de qui je suis et j'ai pour principale attente que l'on respecte mon droit d'être honnête avec moi-même. Je crois que RBC a établi un environnement inclusif qui va bien au-delà de ce simple respect. »



Sarina McKenzie pose pendant qu'elle joue avec sa fille coprésidente de FIERTÉ affirme : « Je crois que ce sont les visages qui se cachent derrière la diversité qui entraînent la sensibilisation et l'acceptation. »

Programme Profitez de votre potentiel^{MC}

Grâce au programme Profitez de votre potentiel (PvP) de RBC, les Autochtones et les personnes handicapées qui se portent candidats à un emploi sont jumelés à un coordonnateur de la diversité de notre groupe de recrutement. Le coordonnateur aide ces candidats à comprendre les attributs clés recherchés par RBC, dispense des conseils sur le processus de recrutement, notamment ce à quoi il faut s'attendre dans une entrevue comportementale, et commente les entrevues dans une optique constructive. En 2010, nous avons embauché 109 employés par l'intermédiaire de ce programme spécial.

La priorité de la WAFC consiste à obtenir une plus grande représentation de femmes dans les rôles stratégiques et de direction et de conseillères financières. Voici certains objectifs de la stratégie de croissance à l'égard des femmes à RBC Gestion de patrimoine – États-Unis :

- Cibler des occasions de recrutement, de mentorat, de planification de la relève et de direction pour les femmes.
- Recrutement et développement de talents à l'interne pour accroître le nombre de conseillères financières.
- Favoriser la rétention de conseillères financières.
- Attirer la clientèle féminine.

La question de la diversité attire une grande foule

Lorsque 108 conseillers financiers à RBC Gestion de patrimoine – États-Unis libèrent du temps à leur horaire quotidien pour participer à une conférence interne, on sait que c'est parce qu'ils accordent de l'importance à la question traitée.



Ce qui a rassemblé cet auditoire en 2010 est un événement annuel organisé par le Groupe-ressource des employés Women's Association of Financial Consultant (WAFC). Outre la présentation de l'équipe de direction, les participants ont pu entendre une discussion entre experts menée par quatre conseillers financiers qui concentrent leurs activités sur les groupes de latinophones, d'Autochtones américains, d'Amérindiens, de gais, lesbiennes, bisexuels et transgenres (GLBT) ainsi que de femmes. Les experts ont proposé aux participants des moyens d'accroître la diversité au sein de leurs collectivités et de leurs secteurs.



Groupe des 3 C de RBC – Campagne de communication *Parlons-en*

Depuis 2007, les membres du Groupe des 3 C de RBC sensibilisent le public aux défis que doivent relever les personnes handicapées et aux stratégies qu'elles utilisent pour y parvenir. En 2010, ils ont lancé la vidéo « Parlons-en », vidéo accessible sur le site intranet de RBC qui met en vedette des employés expliquant ce que c'est que de travailler avec un handicap et ce que fait RBC pour les aider. Les passages suivants peuvent servir de conseil aux personnes handicapées :

Élaine Allard



Éléine Allard, directrice de comptes, Laval, Québec

« Je ne m'arrête pas à mon handicap. Quand j'étais une Athlète Olympique RBC, mon défi était de rencontrer les gens, de les convaincre et de passer mon message. Aujourd'hui, en tant que directrice de comptes, j'aime offrir à mes clients le meilleur service possible. Pour moi, c'est ça le défi. Pour ce qui est de mon handicap, je pense que tout est une question d'attitude. C'est de se rappeler que les gens ne savent pas ce qu'est la vie de quelqu'un en fauteuil roulant. Il faut dissiper les craintes. À un moment donné, ils en viendront à dire : *Tu as une voiture et un appartement. Et tu t'entraînes. Finalement, Éléine, ta vie ressemble beaucoup à celle de monsieur et de madame tout le monde.* »

Geoff Woodworth



(De gauche à droite) : Russ McNally, coprésident du Groupe des 3 C de RBC et Geoff Woodworth, coprésident du Groupe des 3 C et directeur, Planification financière, Centre et sud-ouest de la Nouvelle-Écosse

« On me pose souvent des questions à propos de mon handicap et de ma vie en fauteuil roulant. Un des principaux défis que je dois relever est de rester ouvert quant à mon handicap, de permettre aux gens de se sentir à l'aise lorsqu'ils me parlent et, aussi, de leur donner la chance de comprendre ce que peut être la vie en fauteuil roulant. Il m'est arrivé à plusieurs reprises de constater le malaise de directeurs ou de collègues en ma présence. Quand cette situation se présente, je vais à leur rencontre, de façon à établir un certain niveau de communication et de confort entre nous. Une fois la tension dissipée, ils sont plus enclins à s'ouvrir. »

Le groupe MEA s'investit dans les collectivités

Lorsque les membres du groupe Multicultural Employee Alliance (MEA) de RBC Gestion de patrimoine – États-Unis se rassemblent, ils emploient tous leurs efforts pour mettre en œuvre la stratégie de diversité et d'inclusion de l'entreprise.

Les membres font la promotion d'un milieu de travail favorable à l'intégration des employés issus de minorités et de leurs collectivités. En 2010, ils ont participé à des forums et à des ateliers axés sur le perfectionnement personnel et ont offert des occasions de mentorat visant à accroître les occasions d'avancement professionnel.

De la Floride au Texas, non seulement les membres du Groupe-ressource des employés MEA et leurs collègues ont contribué à mettre en œuvre la stratégie de RBC en matière de diversité, mais ils ont également étendu leur portée dans les collectivités. Voici quelques exemples de leurs réalisations :

- La succursale de Tampa a offert une **formation sur les connaissances financières de base** aux étudiants et à leurs parents par l'entreprise du YMCA local.
- La succursale de San Antonio a offert un **atelier sur les choix de carrière** aux étudiants participant au programme *Good Samaritan Community Services Modelos*.
- Le siège social de Minneapolis a **offert 100 heures** de son temps et de son talent à l'organisme *Twin Cities RISE!* – un organisme voué à la rupture du cycle générationnel de la pauvreté.

i-CARE pour les parents qui travaillent

C'est votre premier jour de travail après des mois passés à prendre soin de votre nouveau bébé. Vous vous inquiétez et vous sentez coupable. Vous prenez le téléphone pour appeler votre service de garde, mais vous vous ravisez et décidez plutôt d'appeler votre partenaire de *i-CARE*.

i-CARE est un Groupe-ressource des employés (GRE) situé au Royaume-Uni qui a été créé pour défendre et souligner les besoins des parents qui travaillent, comme le besoin décrit ci-dessus. Par « parent qui travaille », on entend un employé qui attend un enfant, qui vient d'avoir un enfant ou qui a déjà un ou plusieurs enfants, ou encore un employé qui prend soin d'un parent âgé, malade ou handicapé.

Comme dans le cas de tous les GRE, ce groupe de réseautage est dirigé par des employés et s'adresse aux employés. Créé au début de 2010, ce groupe organise des séminaires et des discussions qui abordent les préoccupations et les intérêts d'un groupe précis. Les partenaires sont donc des parents qui retournent au travail après un congé de maternité ou de paternité, ou un congé pour adoption. On y aborde aussi la question des soins aux aînés ainsi que des idées et meilleures pratiques de groupes vivant des situations semblables au sein d'autres organisations. Tout cela dans le but d'améliorer la vie professionnelle et familiale des employés responsables de personnes à charge en partageant les expériences et les connaissances à ce sujet, en faisant appel à des experts externes et en donnant la parole aux responsables de personnes à charge à RBC Royaume-Uni.



Marché

Nous sommes déterminés à offrir des produits et des services personnalisés et accessibles à la clientèle diversifiée de nos marchés, et nous appuyons les programmes de diversification des fournisseurs en Amérique du Nord. Cela stimule la création de nouveaux marchés et nous aide à mieux servir nos marchés actuels. Les stratégies de RBC en matière de diversité des marchés reposent sur la segmentation, la pénétration de certains marchés internationaux et la personnalisation de nos services au moyen de modes de prestation et d'approches publicitaires différents.



La culture autochtone était très présente aux Jeux olympiques d'hiver de 2010 à Vancouver. Non seulement Phil Fontaine a porté la flamme olympique, mais il a aussi joué un rôle déterminant dans la grande participation de la collectivité autochtone au relais de la flamme olympique.

Un conseiller spécial honoré pour ses réalisations

En tant que conseiller spécial de RBC, **Phil Fontaine**, ancien chef de l'Assemblée des Premières Nations, prend une part active à de nombreuses initiatives clés de RBC en matière de citoyenneté d'entreprise et de parrainage.

Son premier projet consistait à veiller au bon partenariat entre RBC et la collectivité autochtone dans le cadre du *relais de la flamme olympique de 2010*. Aujourd'hui, il participe au *projet Eau Bleue RBC* et continue de consolider les liens entre RBC et les peuples et collectivités autochtones du pays.

En mars dernier, Monsieur Fontaine a reçu le premier *Prix Equitas** pour l'éducation aux droits humains, prix qui reconnaît le travail remarquable accompli au chapitre de la promotion des droits des Autochtones et de la sensibilisation de la population à l'importance des droits humains dans la vie de tous les Canadiens. Dans une entrevue réalisée à l'intention des employés de RBC, il aborde la nécessité de susciter le changement et l'avancement des peuples des Premières Nations :

« La meilleure façon de changer la vie des Premières Nations est de sensibiliser l'ensemble des Canadiens en leur donnant de l'information sur notre histoire, nos cultures et nos langues si diverses et si vivantes, et nos problèmes. On n'arrive pas à ce résultat par des menaces et de l'intimidation. En informant ainsi les Canadiens, nous avons constaté une évolution positive de la perception et de l'attitude des Canadiens envers les peuples des Premières Nations. »

* Nota : Equitas est une organisation non gouvernementale et un leader mondial dans le domaine de l'avancement des droits de la personne.

RBC et WEConnect rendent hommage aux femmes entrepreneures

RBC fait partie des sociétés membres de WEConnect Canada, organisme sans but lucratif qui s'emploie à certifier des entreprises administrées, contrôlées et détenues par des femmes dans une proportion d'au moins 51 %. Étant donné la demande mondiale croissante de fournisseurs divers et novateurs, WEConnect met les femmes entrepreneures en contact avec des clients des secteurs public et privé. RBC a animé la remise des prix *WEConnect International Women Entrepreneur Awards* en octobre dernier à Toronto.



John Taft

Une note parfaite pour RBC Gestion de patrimoine – États-Unis

Dans le cadre de l'évaluation annuelle pilotée par la fondation américaine Human Rights Campaign (HRC) et axée sur l'indice d'égalité en entreprise 2010 (*Corporate Equality Index*), RBC Gestion de patrimoine – États-Unis a reçu une note de 100 % et s'est classée parmi les meilleurs milieux de travail.

L'indice d'égalité en entreprise est l'outil de mesure dont se sert la fondation pour évaluer le traitement accordé, dans les entreprises américaines, aux employés, aux clients et aux investisseurs gais, lesbiennes, bisexuels ou transgenres (GLBT). Les résultats reposent sur divers facteurs tels que les avantages sociaux pour les conjoints de même sexe, les groupes-ressources employés pour personnes GLBT et les politiques d'intégration non discriminatoires qui s'adressent précisément aux employés GLBT.

Chef, Gestion de patrimoine – États-Unis, **John Taft** a mérité le titre de leader de l'année en matière de diversité en entreprise (*Corporate Diversity Leader of the Year*) décerné par la National Gay and Lesbian Chamber of Commerce. Comme il en témoigne : « Nous sommes très fiers d'avoir reçu une note parfaite de 100 %. Nous nous sommes engagés à maintenir un environnement de travail accueillant, fondé sur le respect, la confiance et un traitement juste, et dans lequel les différences individuelles sont appréciées et célébrées. Cette reconnaissance souligne le sérieux de notre engagement envers la promotion de la diversité. »



Au service des Latino-Américains

La population latinophone des États-Unis, en pleine croissance, est un segment important pour RBC Gestion de patrimoine – États-Unis. Afin d'établir des liens significatifs avec des dirigeants d'entreprise et

d'autres investisseurs voulant accroître, préserver et partager les occasions de richesse, l'entreprise a mis sur pied deux partenariats intéressants. Les voici.

Exposition Latino Business Expo

Cet événement, parallèlement à notre partenariat avec l'université de l'État de Washington, nous a permis, au cours des trois dernières années, de mettre sur pied un programme pilote axé sur les intérêts de la communauté hispanique du centre de Washington. L'exposition *Latino Business Expo* réunit plus de 3 000 visiteurs, grandes entreprises, petites entreprises et chefs de file des collectivités latinophones. Par l'entremise de notre association avec le plus important journal bilingue de la région de Washington, *Tu Decides*, et de notre commandite de l'événement, RBC Gestion de patrimoine – États-Unis a eu l'occasion de faire une présentation de 30 minutes à propos des Latino-Américains et des occasions d'investissement. Cette présentation portait sur les défis types que doivent relever les communautés latinophones relativement à l'investissement.

Série de conférences sur l'Amérique latine

RBC Gestion de patrimoine – États-Unis s'est associée à la Lozano Long Institute of Latin American Studies (LLILAS) de l'université du Texas, à Austin, en vue d'organiser une série de conférences sur l'Amérique latine et l'économie mondiale. Cette série se penche sur les possibilités qu'engendre la mondialisation ainsi que les défis auxquels font face les pays d'Amérique latine désireux de soutenir la concurrence internationale. Parmi les conférenciers, on retrouve des leaders de renom issus tant du secteur privé que public de l'Amérique latine et des États-Unis qui se spécialisent dans le développement économique de l'Amérique latine.

Les services bancaires offerts en langues autochtones

Depuis mars 2010, les services bancaires multilingues sont offerts en cri et en inuktitut, deux des langues autochtones les plus parlées au Canada. RBC devient ainsi la première institution financière canadienne à offrir des services par téléphone dans ces langues.

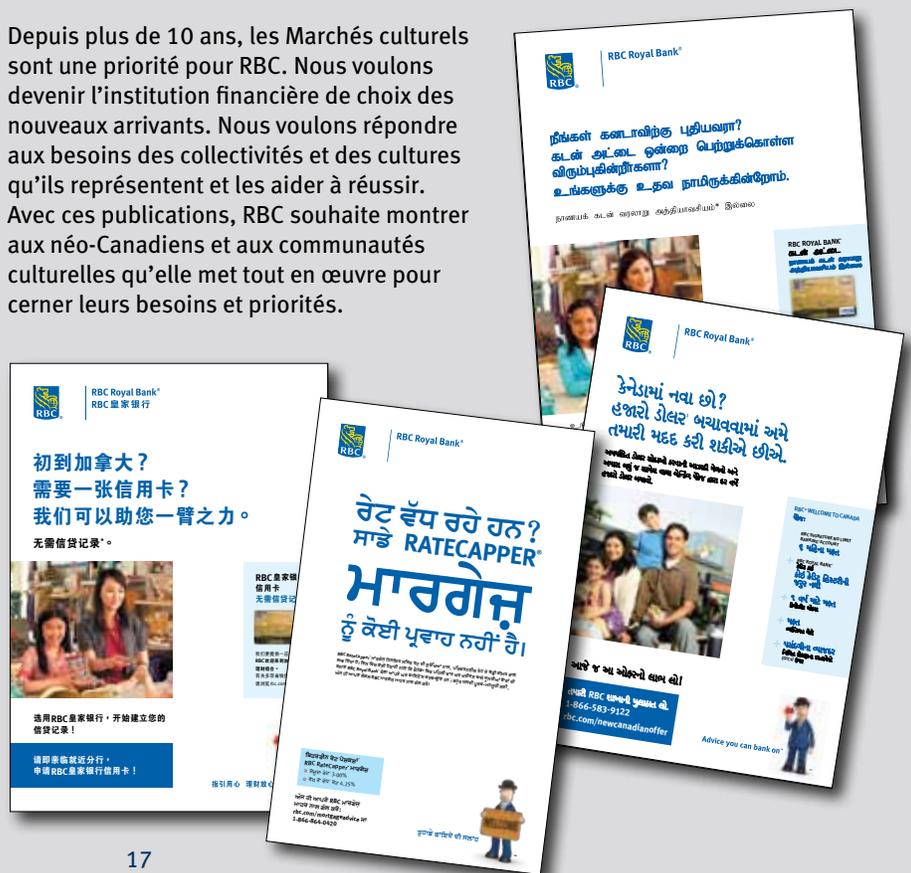
Les services téléphoniques multilingues de RBC s'appuient sur un réseau de plus de 2 600 interprètes spécialisés qui peuvent répondre aux questions courantes sur les services bancaires aux particuliers et aux entreprises. Ces services sont disponibles dans plus de 180 langues. Les clients n'ont qu'à composer le 1-800 ROYAL® 2-0 (1 800 769-2520) pour joindre le service offert par les représentants de RBC. En quelques minutes, ils peuvent discuter avec un interprète par l'entremise d'une conférence téléphonique à trois strictement confidentielle.

« La population du Canada parle un grand nombre de langues qui ne sont pas reconnues par les entreprises ou qui ne peuvent être traduites par manque de moyens, explique **Dale Sturges**, directeur général national, Services bancaires aux Autochtones, RBC. Nous sommes heureux de poursuivre notre ouverture auprès d'un marché mal servi en intégrant le cri et l'inuktitut à notre offre de service client. »

Au Canada, environ 117 000 personnes parlent le cri et 35 000 autres parlent l'inuktitut.

Rejoindre les communautés culturelles

Depuis plus de 10 ans, les Marchés culturels sont une priorité pour RBC. Nous voulons devenir l'institution financière de choix des nouveaux arrivants. Nous voulons répondre aux besoins des collectivités et des cultures qu'ils représentent et les aider à réussir. Avec ces publications, RBC souhaite montrer aux néo-Canadiens et aux communautés culturelles qu'elle met tout en œuvre pour cerner leurs besoins et priorités.



Collectivité

En faisant preuve de leadership dans la recherche, les partenariats stratégiques, les dons et les commandites, RBC reconnaît que pour être un chef de file en matière de diversité, elle se doit non seulement de réaliser des progrès à l'interne, mais également de renforcer la sensibilisation aux enjeux de la diversité dans les collectivités où nous sommes présents.

Prix Avantage Carrière

En 14 ans de partenariat communautaire avec Avantage Carrière, RBC a offert des stages rémunérés à des étudiants nouvellement diplômés, à des diplômés handicapés et à des nouveaux arrivants au Canada. L'an dernier, RBC Assurances a accueilli 17 stagiaires et, en 2010, deux de ces stagiaires ont récolté les honneurs aux prix Avantage Carrière.

Patricia Forbes, qui s'est relevée d'une blessure et est retournée à l'école, a reçu le prix de stagiaire de l'année : « Je savais que cet emploi de six mois ne pouvait que me faire grandir. C'est tout un cadeau qu'on m'a donné. Ce stage va certainement donner un coup d'éclat à mon CV. Juste le fait de pouvoir y ajouter le nom de RBC Assurances, c'est quelque chose. Grâce à cette occasion en or, je sais que tout ira bien pour moi. »

Shahzad Ali a déménagé au Canada, a obtenu un stage à RBC et a excellé dans ses fonctions. Son supérieur, **Andria Azevedo**, directeur de succursale, RBC Assurances, a récolté le titre de mentor de l'année. Lorsqu'on lui a demandé de commenter son rôle de mentor, il a répondu : « J'ai pris ce rôle très au sérieux, car je savais que je représentais non seulement l'expérience de travail canadienne de Shahzad, mais aussi l'organisation. Aussi excitant qu'il soit d'être nommé mentor de l'année, je crois que le vrai gagnant, c'est Shahzad. »

Andria Azevedo

La diversité à l'honneur dans nos succursales

Les succursales RBC jouent un rôle important dans la sensibilisation de nos collectivités aux différentes facettes de la diversité. Voici, en photos, quelques exemples d'activités qui nous aident à faire passer le message.



Nous avons invité des clients de Mississauga à venir célébrer le Nouvel An chinois à notre succursale Eglinton et Creditview.



La *Journée en rose* vise à sensibiliser la population mondiale aux problèmes de l'intimidation, de la discrimination et de l'homophobie. À notre succursale Westgate d'Ottawa, les employés ont pleinement participé à l'événement. Comme l'explique **Sue Antoni**, directrice de la succursale : « Nous avons tous passé une excellente journée, et il y a beaucoup de clients qui ont tenu à se renseigner et à faire des commentaires encourageants. C'était aussi l'occasion d'accueillir le printemps en décorant chaque guichet d'une fleur rose. Génial ! »

Un chemin tracé qui franchit le cap des 100 ans

En 1910, l'entreprise qui deviendrait RBC ouvrait une succursale à Hazelton, village de la Baie d'Hudson, en Colombie-Britannique, où se trouvait un poste de traite. Depuis, RBC est demeurée engagée à soutenir et à faire la promotion des intérêts des peuples, entreprises, organisations et collectivités autochtones. Chaque année, le 21 juin, RBC est fière de donner son appui à la Journée nationale des Autochtones.

Voici quelques points saillants de cette année :

- Colombie-Britannique : le Groupe-ressource des employés RBC Royal Eagles s'est joint à des groupes locaux des Premières Nations dans le cadre de défilés et de célébrations qui se sont tenues à Vancouver et dans la région de Kelowna/Westbank.
- Alberta : le groupe Royal Eagles d'Edmonton a organisé un barbecue de financement en collaboration avec l'école secondaire Amiskwaciy Academy afin de recueillir des fonds pour son programme de déjeuners chauds.
- Manitoba : le personnel de la succursale Selkirk s'est paré des quatre couleurs symboliques de la culture autochtone, soit le jaune, le rouge, le noir et le blanc.
- Ontario : les bureaux du centre-ville de Toronto ont apposé des affiches visant à informer les employés sur l'histoire et la culture autochtone.



Poste de traite de Hazelton, en Colombie-Britannique, vers 1914. La Banque Royale a déménagé sa succursale dans le village autochtone de Hagwilget en 1977.

- Québec : RBC a participé à une réception du Centre d'amitié autochtone de Val-d'Or pour souligner les réussites d'étudiants autochtones.
- Canada Atlantique : les membres de la communauté autochtone ont travaillé avec le personnel de succursale, ont figuré dans des cérémonies traditionnelles et ont présenté des œuvres d'art locales.

Pour obtenir plus de renseignements sur l'engagement de RBC envers les Autochtones, consultez le document « Un chemin tracé : Rapport de partenariat entre RBC et les Autochtones » offert sous le lien « publications » à l'adresse www.rbc.com.

Des souvenirs mémorables pour le Canada Atlantique



Pourquoi ces trois jeunes et quelque 180 autres jeunes d'Halifax, de Fredericton et de Saint John étaient-ils tout sourire ? Grâce aux nouveaux sacs à dos et à la montagne de fournitures que leur ont remis les Centres d'amitié et le groupe Royal Eagles de RBC, ils ont pu commencer l'année en beauté ! Les Centres d'amitié se veulent les porte-parole et les défenseurs des peuples autochtones et sont des partenaires

de longue date de RBC. Aux dires d'**Adam Buckle**, directeur de succursale de Cornerbrook et président du groupe Royal Eagles de la région de l'Atlantique, « le personnel des Centres d'amitié était étonné que RBC leur apporte une aide financière. Cette contribution laissera des souvenirs mémorables à la collectivité et aux familles touchées. »

« Le personnel des Centres d'amitié était étonné que RBC leur apporte une aide financière. Cette contribution laissera des souvenirs mémorables à la collectivité et aux familles touchées. »



Quand les ressources financières des parents ne suffisent plus

RBC prend au sérieux l'établissement et la réussite des nouveaux arrivants au Canada. Nous comprenons que les études supérieures permettent aux immigrants de réussir sur le plan personnel et de contribuer à la prospérité du Canada, aujourd'hui et demain. Les bourses d'études peuvent aider les parents dont les ressources financières ne suffisent pas à financer les études postsecondaires de leurs enfants. C'est pourquoi RBC offre 12 bourses d'études aux nouveaux Canadiens.

En plus de devoir être des citoyens canadiens ou des résidents permanents depuis 2000, les candidats soumettant une demande de bourse doivent atteindre un certain rendement scolaire et partager leurs points de vue et leur expérience de l'immigration au Canada.

« Cette bourse nous aidera à payer les études de notre enfant. Nous nous sommes heurtés à de nombreux obstacles financiers depuis notre arrivée au pays. Nous sommes donc très heureux de voir que RBC offre un programme de bourse spécialement conçu pour des familles de néo-Canadiens comme la nôtre. »

Xiaoya Sun, mère de Wei Pang, gagnante de l'une des bourses d'études de RBC pour les nouveaux Canadiens

Pour en savoir plus sur les programmes de bourse de RBC, rendez-vous à l'adresse : <http://rbcbanqueroyle.com/bourses>.

Une mentore de RBC aide les nouveaux Canadiens

Ritu Narayan était ravie, mais perplexe, lorsqu'elle a appris qu'on avait soumis sa candidature pour une *Distinction de l'Ontario pour services bénévoles* du gouvernement de l'Ontario. Selon cette directrice générale, Programme des immigrants investisseurs au sein de RBC Gestion de patrimoine, elle n'est pas la seule à avoir offert du mentorat à des douzaines de nouveaux Canadiens. Ce que les membres de l'organisme Skills for Change, qui ont soumis sa candidature, ont reconnu chez Ritu, cependant, c'est qu'elle incarne l'essence même de la *Distinction de l'Ontario pour services bénévoles*, qui est décernée aux Ontariens qui contribuent à rehausser la qualité de vie dans la province de l'Ontario.

Ritu a immigré de l'Inde il y a 15 ans. « J'ai réussi à faire ma place, mais je me suis rendu compte que ce n'est pas comme ça pour tout le monde. » Lorsqu'elle a découvert Skills for Change en 2003, c'est l'accent que met cet organisme sans but lucratif sur l'apprentissage et la formation pour les immigrants et les réfugiés qui l'a attirée. Le programme de mentorat de cet organisme lui convenait parfaitement.

Ritu offre du mentorat pendant ses temps libres pour fournir aux mentorés des conseils, des stratégies de recherche d'emploi et des recommandations. De nombreuses personnes à qui Ritu a offert du mentorat mènent maintenant une carrière réussie dans les domaines des services financiers et du marketing. « Lorsque je rencontre un immigrant instruit, intelligent et ayant des antécédents de succès qui tire le diable par la queue, affirme Ritu, je sais qu'il ne lui suffit que d'un petit coup de pouce pour aller loin. »



Veiller aux intérêts des laissés-pour-compte



Stagiaires du programme de stage d'été 2010 de RBC Bank

« Les gens qui viennent d'où je viens n'ont pas la chance de vivre des expériences comme celles qu'il m'a été donné de vivre », raconte Mia King, qui a terminé sa deuxième année du programme de stages d'été sur la diversité de RBC Bank en 2010 et qui travaille maintenant comme caissière principale tout en continuant ses études.

Ce programme fait connaître aux étudiants des minorités visibles les carrières offertes à RBC Bank. Contrairement à la plupart des programmes du genre qui proposent des stages ponctuels, celui-ci offre aux étudiants la chance de travailler pendant deux étés. Ainsi, huit étudiants ont poursuivi leur aventure pour une deuxième année et, comme Mia, ont remplacé des directeurs relationnels en vue de se préparer à un poste à temps plein. Cinq nouveaux stagiaires se sont joints au programme et entameront leur deuxième année de stage à l'été 2011.

RBC Bank travaille en collaboration avec des collèges et des universités du sud-est des États-Unis qui accueillent des étudiants de diverses origines. Selon Brian K. Taylor, directeur, Recrutement pour RBC Bank à Raleigh, en Caroline du Nord : « C'est un exemple concret de nos efforts visant à incarner nos valeurs au quotidien et à préparer l'avenir... Ce programme offre des occasions et une expérience précieuse à des jeunes qui le méritent et qui auraient autrement été oubliés en cette période économique difficile. »



Yvette Holt

« Des événements comme le Mois de l'histoire des Noirs nous stimulent à créer des milieux dans nos entreprises, notre voisinage et nos collectivités, et nous encouragent à donner le meilleur de nous-mêmes en reconnaissant pleinement tout le potentiel humain. »

Célébration du Mois de l'histoire des Noirs

« Le *Mois de l'histoire des Noirs* nous donne une merveilleuse occasion de célébrer l'histoire et les réalisations du peuple afro-canadien », explique **Yvette Holt**, vice-présidente, Services financiers commerciaux, pour Halton South et Grande championne pour Mosaïque, le Groupe-ressource des employés de RBC à l'intention des nouveaux arrivants et des minorités visibles.

Le 16 février dernier, plus de 100 employés se sont rassemblés à Toronto dans le cadre du *Mois de l'histoire des Noirs*, qui vise à honorer les contributions historiques et actuelles de la population afro-canadienne.

Le tout premier événement a été parrainé par la région des ventes du Grand Toronto et Mosaïque, **Jennifer Tory**, présidente régionale, Services bancaires canadiens – Grand Toronto, et le premier conférencier **William Onuwa**, premier vice-président et chef, Gestion du risque d'assurance – deux membres du Conseil de direction sur la diversité de RBC – ont animé les activités avec Yvette Holt.

- À l'origine, le *Mois de l'histoire des Noirs* a été créé afin de faire mieux connaître au grand public les réussites et les réalisations des Noirs, des faits qui, pour la plupart, ne figurent pas dans les livres d'histoire américains traditionnels.
- En 1915, **Carter G. Woodson** a fondé l'organisme *Association for the Study of Negro Life and History* dans le but de promouvoir la collecte et la diffusion d'information sur la vie des Noirs, leur histoire et leur culture.
- En février 1926, Carter G. Woodson a publié un communiqué annonçant la *Negro History Week* (« Semaine de l'histoire des Noirs »). Au fil des ans, cet événement est devenu une célébration s'étalant sur un mois, que l'on appelle maintenant le *Mois de l'histoire des Noirs*.
- En 1995, un membre du Parlement, **Jean Augustine**, a présenté une motion qui a été adoptée de façon unanime par la Chambre des communes afin de reconnaître le mois de février comme le *Mois de l'histoire des Noirs* dans tout le Canada. Cet événement est également célébré chaque année au Royaume-Uni, en octobre.

Des avantages professionnels et personnels qui motivent un chef de file

Janet Martin, directrice, Gestion des risques du Groupe, Canada Atlantique, agit en tant qu'ambassadrice de la diversité dans sa collectivité. À titre de chef de file de RBC, elle cherche des façons d'encourager et d'inspirer les autres à soutenir la diversité et à susciter le changement. « Être un chef de file me permet à tout instant de célébrer les réussites avec mes collègues et partenaires, raconte Janet. En tant que mère, cela me permet également de démontrer le comportement attendu de mes enfants. »

Au cours des dix dernières années, RBC et le comité *Partnership for Access Awareness Nova Scotia (PAANS)* ont joint leurs efforts pour améliorer l'accessibilité et accroître les occasions de formation et de perfectionnement professionnel des personnes handicapées. Janet a présenté les messages de diversité de RBC lors d'un événement du PAANS qui s'est tenu à Halifax. « J'ai toujours aimé célébrer la diversité. Ma participation dans des comités ou des organisations comme le PAANS me permet d'être une meilleure personne, et d'être plus ouverte. Je crois que ma passion pour l'intégration et la diversité en tant que moteurs d'épanouissement personnel est, en partie, ce qui m'a amenée à RBC. »





Le pouvoir de chacun mène aux réalisations de nombreuses personnes

Quelle année exceptionnelle sur le plan de la diversité à RBC !

Après avoir consulté les pages du présent rapport, on ne peut que constater que les programmes et les activités en matière de diversité sont en plein essor. Nos employés n'ont jamais été aussi engagés envers

la diversité et nous avons même gagné d'autres prix reconnaissant nos initiatives en matière de diversité. Comment cela se fait-il ?

C'est peut-être parce que la diversité devient de plus en plus solidement ancrée dans l'ensemble de RBC. Ou peut-être parce que nous nous sommes rendu compte que les objectifs et les valeurs qui nous rassemblent ont davantage de poids lorsque nous misons sur ce qui distingue chacun d'entre nous. Concrètement, nous croyons que la diversité, c'est le mélange, et que l'intégration, c'est la façon de rendre ce mélange efficace et harmonieux pour offrir une valeur aux clients, aux employés et à RBC. Afin de tirer le maximum du « mélange » et de répondre aux besoins des clients à l'échelle mondiale, nous devons mobiliser tous les talents de nos employés. Nous devons également tenir des conversations sur l'organisation, planifier et faire preuve d'audace et de patience parce que soutenir la *diversité dans un objectif de croissance et d'innovation*, ce n'est pas quelque chose qui se produit du jour au lendemain. Par-dessus tout, la diversité exige la participation de personnes qui ont vraiment cette cause à cœur. C'est ce que j'appelle *le pouvoir de chacun*.

- Il s'agit du banquier qui donne de son temps pour offrir du mentorat aux étudiants des quartiers pauvres.
- Il s'agit du cadre supérieur actif qui s'adresse à des groupes au sujet de l'importance de la diversité et de l'intégration et de la capacité de provoquer des changements.
- Il s'agit de la spécialiste de la vente qui parle publiquement de son orientation sexuelle malgré ses craintes.

Le pouvoir de chacun, c'est toutes ces personnes, et les autres comme elles et vous, qui se sentent assez interpellées pour prôner la diversité des employés, des compétences et des idées.

Marianne Williamson, auteure américaine, a dit : « Dans chaque communauté, il y a du travail à faire... Dans chaque cœur, il y a le pouvoir de le faire. » *Le pouvoir de chacun*, c'est un désir de s'engager, de donner de son temps et un peu de soi-même – et un peu de son cœur, aux autres.

Il est vrai que 2010 a été une année très réussie en ce qui concerne notre parcours vers la diversité, mais nous ne sommes pas prêts de nous arrêter là. Il nous reste encore beaucoup à faire. Nous avons d'autres personnes à rallier, devons abattre davantage de barrières et sonder plus en profondeur ce pouvoir que nous détenons tous pour faire une différence.

Continuons de progresser sur le chemin de la diversité.

Norma Tombari
Directrice, Diversité mondiale

Jalons franchis par RBC sur le chemin de la diversité

Années 1970

- 1970** : Groupe de travail interne sur la situation des femmes
- 1976** : Première femme au conseil d'administration
- 1977** : Nomination d'un coordonnateur, équité d'emploi
- 1979** : Première cadre supérieure

Années 1980

- 1987** : Premier sondage sur l'équité en matière d'emploi de RBC pour évaluer la représentation au sein de notre effectif des quatre groupes désignés au Canada, soit les femmes, les minorités visibles, les personnes handicapées et les Autochtones

Années 1990

- 1990** : Valoriser et gérer la diversité ; segmentation des marchés (cultures, femmes) ; initiatives de conciliation travail/vie personnelle
- 1994** : Initiative Supprimer l'écart entre les hommes et les femmes
- 1996** : Miser sur la Stratégie en matière de diversité ; Conseil d'entreprise sur la diversité
- 1998** : Conseil consultatif des employés handicapés

Années 2000

- 2001/2002** : Évolution vers une stratégie et des objectifs globaux ; création du Conseil de direction sur la diversité de RBC
- 2004/2005** : Réactualisation des politiques de promotion des femmes et des minorités visibles à la haute direction
- 2006** : Multiplication des groupes-ressources des employés, y compris FIERTÉ et Groupe des 3 C ; formation interculturelle ; lancement du programme de mentorat Dialogue sur la diversité
- 2007/2008** : Création de Mosaïque, notre groupe-ressource des employés destiné aux minorités visibles et aux nouveaux arrivants au Canada ; création du programme de bourses pour les nouveaux Canadiens
- 2009** : Mise au point de la Stratégie en matière de diversité de RBC pour la période de 2009 à 2011 ; Lancement de la Gender Insight Series au Royaume-Uni
- 2010** : Obtention du prix international **Catalyst Award for Diversity** ; mise en place de **RBC Academy** au R.-U. ; lancement du **Réseau social des employés autochtones** ; expansion des **Conseils de direction sur la diversité** ; lancement du **réseau RWomen**, le groupe de réseautage du groupe Marché des capitaux



**La diversité est
un avantage.**

**En faire quelque
chose est un atout.^{MC}**

Nous croyons à la force de la diversification de notre effectif et offrons à nos employés un milieu de travail centré sur l'inclusion et la coopération, en somme un milieu de travail qui exploite les talents de tous. Nous avons la conviction que la diversité est une richesse, qu'elle assure une meilleure expérience client et qu'elle est propice à la mise au point de solutions innovatrices pour les marchés et les collectivités que nous servons.

Pour en savoir plus sur la diversité à RBC, consultez notre site en ligne à l'adresse www.rbc.com/diversite.



**Stratégie RBC
en matière
de diversité^{MC}**