



# **BANQUE ROYALE DU CANADA**

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

**ET DÉCLARATION DE  
RESPONSABILITÉ PUBLIQUE**

**2012**

## VISION

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

## VALEURS

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

## NOS VALEURS AU QUOTIDIEN

Tous les employés de RBC doivent se comporter de manière responsable, conformément à nos valeurs communes. Cette exigence fondamentale est intégrée dans notre Code de déontologie qui stipule que :

« Consciente de sa responsabilité sociale, RBC se doit d'apporter une contribution positive à la société tout en dégageant un bénéfice pour ses actionnaires. Les sociétés de RBC se tiennent responsables de leurs actes, sur le plan social comme sur le plan économique. »

## NOS OBJECTIFS STRATÉGIQUES

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

**À l'échelle mondiale, être l'un des plus importants fournisseurs de solutions pour les marchés des capitaux et la gestion de patrimoine.**

**Dans les marchés ciblés, être l'un des premiers fournisseurs de services financiers choisis comme complément de nos principales forces.**

# TABLE DES MATIÈRES

<b>À propos du présent rapport</b>	<b>4</b>	<b>Milieu de travail</b>	<b>76</b>
<b>Message du chef de la direction</b>	<b>7</b>	Priorités, faits saillants de 2012 et projets pour 2013	77
<b>À propos de RBC</b>	<b>9</b>	Principes et politiques	79
Nos activités	10	Récompenses	81
Notre structure	11	Diversité et intégration	85
<b>Questions importantes</b>	<b>12</b>	Engagement	89
<b>La responsabilité d'entreprise à RBC</b>	<b>14</b>	<b>Environnement</b>	<b>92</b>
Nos engagements et priorités	14	Priorités, faits saillants de 2012 et projets pour 2013	93
Qu'est-ce que la responsabilité d'entreprise ?	16	Notre feuille de route	94
Responsabilités et responsabilisation	16	Nos enjeux prioritaires	95
Parties prenantes	19	Réduction de notre empreinte écologique	96
Reconnaissance	22	Gestion des risques environnementaux et sociaux	102
Compte rendu	23	Produits et services écologiques	104
Principes et chartes	25	Promotion de la durabilité environnementale	106
<b>Intégrité de l'entreprise</b>	<b>26</b>	Responsabilité	107
Priorités, faits saillants de 2012 et projets pour 2013	27	<b>Collectivité</b>	<b>108</b>
Gouvernance d'entreprise	28	Priorités, faits saillants de 2012 et projets pour 2013	109
Gestion du risque	30	Notre approche : Dons et commandites	111
Politiques et méthodes	32	Sommaire des dons	112
<b>Impact économique</b>	<b>40</b>	Contributions des employés	113
Priorités, faits saillants de 2012 et projets pour 2013	41	Impact	114
Rendement pour les actionnaires	43	Comment nous donnons	115
Impôts	43	<b>Banque Royale du Canada – Déclaration de responsabilité publique</b>	<b>117</b>
Emploi	43	<b>Société d'hypothèques de la Banque Royale – Déclaration de responsabilité publique</b>	<b>128</b>
Petites entreprises	43	<b>Compagnie d'assurance vie RBC – Déclaration de responsabilité publique</b>	<b>128</b>
Développement économique	47	<b>Fiducie RBC Services aux investisseurs – Déclaration de responsabilité publique</b>	<b>128</b>
Innovation et entrepreneuriat	50	<b>Déclarations de responsabilité publique des déclarants</b>	<b>129</b>
Approvisionnement	51	<b>Résumé du rendement</b>	<b>130</b>
<b>Marché</b>	<b>54</b>	<b>Index GRI (Global Reporting Initiative)</b>	<b>134</b>
Priorités, faits saillants de 2012 et projets pour 2013	55		
Accès aux services bancaires et d'assurance	56		
Initiation aux services financiers	62		
Produits et services bancaires, de placement et d'assurance responsables	65		
Protection des clients	70		
Satisfaction des clients	74		

# À PROPOS DU PRÉSENT RAPPORT

## Portée

Le présent rapport donne un aperçu de nos engagements et de notre incidence sur les plans social, économique et environnemental. Il complète les renseignements sur nos résultats d'exploitation et notre situation financière présentés dans notre Rapport annuel 2012 (disponible sur le site [rbc.com](http://rbc.com)). Le présent rapport a été produit à l'intention d'une grande variété de parties prenantes. Notre Rapport annuel 2012 et notre site Web contiennent des renseignements plus détaillés sur des sujets d'intérêt particulier pour certaines parties prenantes.



## Parties prenantes

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

## Terminologie

« Employés » désigne les personnes qui travaillent dans l'une ou l'autre des unités opérationnelles et fonctionnelles de RBC partout dans le monde, tel qu'il est indiqué à la page 131 du présent rapport.

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

« Responsabilité d'entreprise » désigne notre engagement à agir avec intégrité chaque jour, soutenir la viabilité à long terme de l'entreprise, être transparents, rendre des comptes et contribuer à créer un meilleur avenir pour nos clients, nos employés, les collectivités dans lesquelles nous sommes présents et nos actionnaires.

## Déclaration de responsabilité publique

Toutes les institutions financières de régime fédéral du Canada ayant un capital de plus de un milliard

de dollars sont tenues de publier une déclaration annuelle faisant état de leur contribution à l'économie et à la société canadiennes. Le présent rapport comprend la déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada et des entités de son Groupe précisées par règlement, ainsi que les déclarations de responsabilité publique de la Société d'hypothèques de la Banque Royale, de la Compagnie d'assurance vie RBC et de Fiducie RBC Services aux investisseurs. Un exemplaire imprimé de notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique peut être obtenu gratuitement, sur demande, en communiquant avec :

La rédactrice en chef  
Rapport sur la responsabilité d'entreprise et  
Déclaration de responsabilité publique de RBC  
Centre RBC  
155 Wellington Street West, 18th Floor  
Toronto (Ontario)  
Canada  
M5V 3K7  
Adresse de courrier électronique :  
[corporateresponsibilityreport@rbc.com](mailto:corporateresponsibilityreport@rbc.com)

## Période de déclaration

Sauf indication contraire, toutes les données et tous les exemples dont fait état le présent rapport portent sur les activités de l'exercice 2012 (du 1<sup>er</sup> novembre 2011 au 31 octobre 2012).

## Principaux événements de 2012

Les événements suivants de 2012 ont une incidence importante sur le contenu du présent rapport.

### Activités bancaires de détail régionales aux États-Unis

Le 2 mars 2012, nous avons finalisé la vente de nos activités bancaires de détail régionales aux États-Unis à PNC Financial Services Group, Inc.

### Activités de banque privée de Coutts en Amérique latine, dans les Antilles et en Afrique

Le 31 mai 2012, nous avons finalisé l'acquisition des activités de banque privée en Amérique latine, dans les Antilles et en Afrique de Coutts, division de gestion

de patrimoine de The Royal Bank of Scotland Group plc gérant un actif d'environ deux milliards de dollars américains. La société compte des clients en Amérique latine, dans les Antilles et en Afrique, ainsi que des équipes spécialisées de banque privée à Genève, en Suisse, et dans les îles Caïmans.

### **Acquisition de la participation restante de 50 pour cent dans RBC Dexia Investor Services Limited (RBC Dexia)**

Le 27 juillet 2012, nous avons finalisé l'acquisition de la participation restante de 50 pour cent dans la coentreprise RBC Dexia, qui était la propriété de Banque Internationale à Luxembourg S.A. (anciennement Dexia Banque Internationale à Luxembourg S.A.), en contrepartie de 837,5 millions d'euros (un milliard de dollars) en espèces. Par suite de cette opération, nous détenons la totalité de RBC Dexia, qui porte maintenant le nom de RBC Services aux investisseurs. Dans notre communication d'information, nous appelons l'entité acquise RBC Services aux investisseurs<sup>MC</sup>.

### **Activités canadiennes de financement automobile et de dépôt d'Ally Financial Inc.**

Le 23 octobre 2012, nous avons annoncé la conclusion d'une entente définitive visant l'acquisition des activités de financement automobile et de dépôt d'Ally Financial Inc. au Canada. L'opération s'est soldée par un investissement net de 1,4 milliard de dollars, déduction faite de capitaux excédentaires. L'opération est assujettie aux autorisations réglementaires et aux conditions habituelles.

### **Changements aux secteurs d'activité**

Avec prise d'effet le 31 octobre 2012, nous avons procédé à une restructuration de certains de nos secteurs d'activité afin de mieux servir et d'accroître notre clientèle institutionnelle à l'échelle mondiale et de tirer davantage parti de notre expertise en services bancaires au Canada dans nos activités d'exploitation internationales. Nous avons éliminé le secteur Services bancaires internationaux et créé le secteur Services aux investisseurs et de trésorerie, qui comprend maintenant RBC Services aux investisseurs, anciennement une division de Services bancaires internationaux, et transféré les services bancaires et

de trésorerie correspondants de Marchés des capitaux vers ce nouveau secteur. Dans un même temps, nous avons créé le secteur Services aux particuliers et aux entreprises, qui comprend l'ancien secteur Services bancaires canadiens ainsi que nos activités bancaires aux Antilles et aux États-Unis. En ce qui a trait à la communication d'information, aucun changement n'a été apporté à nos secteurs Gestion de patrimoine et Assurances. (Pour une description de ces secteurs, veuillez vous reporter à la page 11.)

### **Monnaies et mesures**

Sauf indication contraire, toutes les sommes monétaires sont exprimées en dollars canadiens. Les dollars américains et les livres sterling (GBP) sont convertis au taux moyen de l'exercice 2012 (1 \$ CA = 0,997 \$ US ; 1 \$ CA = 0,630 GBP). Sauf indication contraire, les mesures sont exprimées en unités métriques.

### **Global Reporting Initiative (GRI)**

La présentation des renseignements sur le développement durable dans le présent rapport reflète, dans sa structure, les principes directeurs de la version G3.1 du Global Reporting Initiative (GRI), le supplément du GRI relatif au secteur des services financiers, ainsi que les commentaires des parties prenantes et les pratiques exemplaires externes. Pour permettre la comparaison entre RBC et les autres organisations produisant des rapports, le lecteur trouvera un index du supplément GRI à la page 134 du présent rapport.

### **Examen et vérification**

Le présent rapport a fait l'objet d'un examen par des parties prenantes internes. Un examen externe a été effectué par EXCEL – *Canada's Business and Sustainability Partnership*. Le présent rapport n'a pas fait l'objet d'une vérification externe.

### **Mise en garde au sujet des déclarations prospectives**

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

applicables sur les valeurs mobilières.

Nous pouvons faire de telles déclarations prospectives dans le présent Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2012, dans des documents déposés auprès des organismes de réglementation canadiens ou de la Securities and Exchange Commission des États-Unis (SEC), dans des rapports aux actionnaires et dans d'autres communications. Les déclarations prospectives figurant dans le présent document comprennent notamment des déclarations concernant les prêts consentis aux consommateurs et nos dépenses d'exploitation, ainsi que des déclarations concernant nos objectifs, nos priorités, notre vision et nos objectifs stratégiques en matière de rendement financier, de même que nos objectifs et notre incidence sur les plans social, économique et environnemental. Nous avons inclus des déclarations prospectives dans le présent document afin d'aider nos parties prenantes à mieux comprendre nos objectifs, nos priorités, notre vision et nos objectifs stratégiques en matière de rendement financier, de même que notre incidence sur les plans social, économique et environnemental. Cette information pourrait ne pas convenir à d'autres fins.

Par leur nature même, les déclarations prospectives reposent sur des hypothèses et font l'objet d'incertitudes et de risques intrinsèques pouvant faire en sorte que les prédictions, prévisions, projections, attentes ou conclusions soient erronées, et que nos objectifs, nos priorités, notre vision et nos objectifs stratégiques en matière de rendement financier, de même que nos objectifs et notre incidence sur les plans social, économique et environnemental, ne se matérialisent pas. Nous déconseillons aux lecteurs de se fier indûment à ces déclarations, étant donné que nos résultats réels pourraient différer sensiblement des attentes exprimées dans ces déclarations prospectives en raison d'un certain nombre de facteurs de risque. Ces facteurs de risque, dont bon nombre sont indépendants de notre volonté et dont les effets peuvent être difficiles à prévoir, comprennent les risques expliqués aux rubriques Gestion du risque et Aperçu d'autres risques de notre Rapport annuel 2012. Ils comprennent notamment l'incidence des modifications apportées aux lois et aux règlements ; la conjoncture commerciale et économique générale

au Canada, aux États-Unis et dans certains autres pays où nous exerçons nos activités ; la cybersécurité ; l'incidence des modifications des politiques gouvernementales fiscales, monétaires, et d'autres politiques ; les effets de la concurrence dans les marchés où nous exerçons nos activités ; notre capacité de recruter et de garder nos employés ; les décisions judiciaires et réglementaires et les actions en justice ; et l'incidence des questions environnementales.

Nous avisons les lecteurs que la liste des facteurs de risque qui précède n'est pas exhaustive et que d'autres facteurs pourraient avoir un effet négatif sur nos résultats. Les personnes, et notamment les investisseurs, qui se fient à nos déclarations prospectives pour prendre des décisions ayant trait à RBC doivent bien tenir compte de ces facteurs et d'autres faits et incertitudes. Les hypothèses économiques importantes qui sous-tendent les déclarations prospectives que contient le présent document sont formulées dans la rubrique Vue d'ensemble et perspectives de notre Rapport annuel 2012. Elles sont également formulées sous la rubrique Perspectives et priorités pertinente de chacun de nos secteurs d'activité.

À moins que la loi ne l'exige, nous ne nous engageons pas à mettre à jour quelque déclaration prospective que ce soit, verbale ou écrite, que nous pouvons faire ou qui peut être faite pour notre compte à l'occasion. Des renseignements supplémentaires sur ces facteurs et sur d'autres facteurs se trouvent sous les rubriques Gestion du risque et Aperçu d'autres risques de notre Rapport annuel 2012.

### **Rapports antérieurs et renseignements complémentaires**

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



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

# MESSAGE DU CHEF DE LA DIRECTION

## Vers un nouveau « résultat net »



Nous vivons dans une période marquée par une grande instabilité, mais aussi par de formidables occasions. Des centaines de millions de gens partout dans le monde continuent de subir les conséquences d'une récession prolongée. La crise financière

et économique a entraîné une importante perte de confiance à l'égard de tous les secteurs d'activité, en particulier celui des services bancaires. De plus, on attend des entreprises du monde entier qu'elles élargissent leur définition du « résultat net » pour y inclure l'incidence de leurs activités sur les plans social, environnemental et économique, et qu'elles communiquent de l'information sur celle-ci.

### Création de valeur partagée

Je crois que le temps est venu de commencer à envisager les enjeux commerciaux et sociaux d'une nouvelle façon. Favoriser le rendement financier à court terme aux dépens des enjeux sociaux et environnementaux est devenu inacceptable. En outre, une telle pratique ne constitue pas une saine gestion des affaires. De nos jours, les consommateurs, les employés, les collectivités et les actionnaires s'attendent à beaucoup plus des entreprises, et avec raison. Certains pourraient y voir un obstacle. Les personnes et les entreprises avisées y verront plutôt une occasion de créer une valeur durable et partagée.

Le concept de « création de valeur partagée », mis de l'avant par Michael Porter, de l'Université Harvard, gagne en popularité dans le monde des affaires. Ce concept veut que la compétitivité d'une entreprise et la santé des collectivités dans lesquelles celle-ci est présente soient interdépendantes, et qu'il y ait un avantage concurrentiel à intégrer une proposition de valeur sociale à la stratégie d'entreprise.

Je suis convaincu que les entreprises qui sauront trouver l'équilibre entre leurs responsabilités sur les plans économique, social et environnemental et les occasions qui s'offrent à elles sur ces mêmes plans seront en mesure de créer une valeur substantielle et durable pour toutes leurs parties prenantes. Cela aboutira au nouveau « résultat net ».

### Évaluer notre incidence

Nous sommes immensément fiers du rendement de RBC et de la reconnaissance qu'elle a obtenue pour cette raison, mais je crois que le temps est venu, pour les entreprises, de faire plus. Il ne suffit plus de faire le bilan de nos bonnes actions. Nous devons commencer à évaluer l'incidence de ces actions. Autrement, comment saurons-nous que nous apportons une contribution positive à la société ? À RBC, nous évaluons notre incidence sur le plan économique depuis de nombreuses années. Nous nous efforçons maintenant de mieux évaluer notre incidence sur les plans social et environnemental. Les faits suivants donnent un aperçu de notre apport sur tous ces plans en 2012.

### Impact économique

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

### Impact social

Nous avons géré plus de 3 milliards de dollars d'investissements socialement responsables en 2012. En outre, nous avons versé plus de 95 millions de dollars à des initiatives communautaires partout dans le monde sous forme de dons, d'investissements dans les collectivités, de commandites d'événements

« Je suis convaincu que les entreprises qui sauront trouver l'équilibre entre leurs responsabilités sur les plans économique, social et environnemental et les occasions qui s'offrent à elles sur ces mêmes plans seront en mesure de créer une valeur substantielle et durable pour toutes leurs parties prenantes. Cela aboutira au nouveau 'résultat net'. »

communautaires et de soutien à des organismes. Afin de maximiser l'impact de nos investissements dans les collectivités, nous avons ciblé des éléments qui revêtent une importance particulière pour nos parties prenantes : l'eau, la santé mentale des enfants, les programmes d'activités parascolaires, ainsi que le soutien aux artistes émergents, au hockey et aux Jeux olympiques et paralympiques. Dans toutes nos activités, nous recherchons proactivement des occasions de favoriser la diversité au sein des collectivités et d'appuyer des programmes de soutien à la diversité.

Nos employés sont la clé de notre réussite. Leurs efforts ciblés et leur engagement envers nos clients nous ont permis de dégager un bénéfice record en 2012. Je suis fier de nos résultats et des efforts déployés pour les atteindre, efforts appuyés par des programmes progressistes en milieu de travail. En 2012, 95 pour cent des employés sondés ont déclaré être fiers de faire partie de RBC. Au Canada, près de 77 pour cent des employés qui ont la possibilité d'être actionnaires de RBC le sont, ce qui témoigne du niveau de mobilisation des employés.

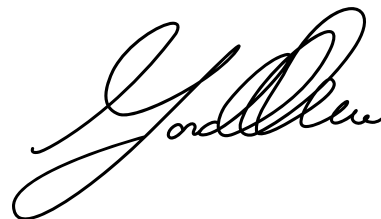
L'une des réalisations de 2012 dont je suis particulièrement fier est le lancement au Canada de l'Initiative RBC sur la finance sociale, un engagement de 20 millions de dollars visant à favoriser le changement sur les plans social et environnemental au moyen de l'investissement. Nous espérons que notre engagement en matière de finance sociale au Canada stimulera l'entrepreneuriat et l'innovation, et qu'il encouragera aussi d'autres entreprises à faire des investissements de même nature.

#### **Impact environnemental**

Nous avons réduit notre empreinte écologique en minorant de 11 pour cent nos émissions de gaz à effet de serre. Nous avons effectué, à l'égard de plus

de 1 200 opérations d'octroi de crédit au Canada et aux États-Unis, des évaluations détaillées des risques que posent les activités de ces entreprises pour l'environnement. Nous avons négocié 125 millions de tonnes de crédits de carbone et appuyé la croissance du secteur émergent de l'énergie renouvelable en accordant pour environ 2,1 milliards de dollars de prêts et de marges de négociation. Nous avons versé 7,4 millions de dollars à des organismes de bienfaisance voués à la protection de l'environnement au Canada, aux États-Unis et dans les Antilles, et continué d'encourager la sensibilisation et le leadership éclairé à l'égard des enjeux liés à l'eau. Depuis 2007, par l'intermédiaire du Projet Eau Bleue RBC<sup>MC</sup>, nous avons versé plus de 36 millions de dollars à plus de 500 organismes du monde entier voués à la protection de l'eau, de même que 6 millions de dollars à des universités qui ont en place des programmes de recherche sur l'eau.

Pour conclure, je vous invite à nous communiquer vos opinions. À votre avis, de quelles façons RBC peut-elle contribuer à générer des changements positifs sur les plans économique, social et environnemental ? Comment pouvons-nous mieux évaluer nos progrès dans l'atteinte de ces objectifs ? Nous vous invitons à vous joindre à la discussion à l'adresse [rbc.com/collectivites-durabilite](http://rbc.com/collectivites-durabilite).



Gordon Nixon  
Président et chef de la direction



# À PROPOS DE RBC



## RBC dans le monde

Antigua-et-Barbuda  
Argentine  
Aruba  
Australie  
Bahamas  
Barbade  
Belgique  
Bonaire, Saint-Eustache  
et Saba  
Brésil  
Brunei Darussalam  
Canada

Îles Caïmans  
Chili  
Chine  
Costa Rica  
Curaçao  
Dominique  
France  
Allemagne  
Grenade  
Guernesey  
Hong Kong  
Inde

Irlande  
Italie  
Jamaïque  
Japon  
Jersey  
Liechtenstein  
Luxembourg  
Malaisie  
Mexique  
Montserrat  
Pays-Bas  
Panama

Saint-Kitts-et-Nevis  
Sainte-Lucie  
Saint-Vincent-et-les  
Grenadines  
Singapour  
Saint-Martin  
Espagne  
Suriname  
Suisse  
Trinité-et-Tobago  
Îles Turks et Caicos  
Émirats arabes unis

Royaume-Uni  
États-Unis  
Uruguay  
Venezuela  
Îles Vierges britanniques

**Nous servons nos clients – des clients de toutes tailles, tant des particuliers et des entreprises que des clients institutionnels – par l’entremise de divers secteurs d’activité et dans de nombreux secteurs géographiques. Notre vaste gamme de produits et de services et nos conseils spécialisés nous permettent d’offrir à nos clients le meilleur de RBC et de répondre à l’ensemble de leurs besoins financiers.**



## Nos activités

- La Banque Royale du Canada (RY à la Bourse de Toronto et à la Bourse de New York) et ses filiales exercent leurs activités sous la marque générique RBC.
- RBC est la plus grande banque au Canada par sa capitalisation boursière et son actif et l’une des plus importantes banques à l’échelle mondiale par sa capitalisation boursière.
- L’une des principales sociétés de services financiers diversifiés en Amérique du Nord, elle offre, à l’échelle mondiale, des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, des services de gestion de patrimoine, des services d’assurance, des services aux investisseurs et des services bancaires de gros.
- Elle compte environ 80 000 employés à plein temps et à temps partiel au service de plus de 15 millions de particuliers, d’entreprises, de clients du secteur public et de clients institutionnels au Canada, aux États-Unis et dans 49 autres pays.

## Notre structure

Le 31 octobre 2012, nous avons procédé à une restructuration de certains de nos secteurs d'activité afin de mieux servir et d'accroître notre clientèle institutionnelle à l'échelle mondiale et de tirer davantage parti de notre expertise en services bancaires au Canada dans nos activités d'exploitation internationales. Nos secteurs d'activité sont décrits ci-dessous.

### SERVICES AUX PARTICULIERS ET AUX ENTREPRISES

*Le chef de file du marché canadien qui continue de gagner des parts de marché rentables*

Services aux particuliers et aux entreprises offre une vaste gamme de produits et de services financiers aux particuliers et aux entreprises. RBC, la plus grande banque de détail au Canada, exerce aussi ses activités aux Antilles et offre des services bancaires transfrontières aux États-Unis.

### GESTION DE PATRIMOINE

*L'un des principaux gestionnaires de patrimoine et gestionnaires d'actifs au monde*

Gestion de patrimoine offre à des clients aisés, fortunés et très fortunés du monde entier une gamme complète de services de placement, de services de fiducie, de services bancaires, de services de crédit et d'autres solutions de gestion de patrimoine, de même que des solutions de gestion d'actifs à des clients institutionnels et à des particuliers.

### ASSURANCES

*Un chef de file du marché offrant un vaste éventail de produits et possédant de solides capacités de distribution*

Assurances offre, au Canada, un vaste éventail de solutions d'assurance vie, maladie, habitation, automobile, voyage et d'accumulation de patrimoine à une clientèle composée de particuliers et de groupes, de même que des solutions de réassurance dans le monde entier.

### SERVICES AUX INVESTISSEURS ET DE TRÉSORERIE

*L'un des dix principaux prestataires de service de garde de titres au monde offrant une gamme de services intégrée*

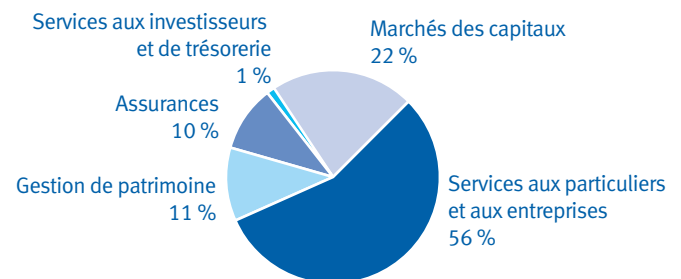
Services aux investisseurs et de trésorerie offre aux investisseurs institutionnels du monde entier des services internationaux de garde de titres et d'administration de fonds, ainsi qu'une gamme intégrée de produits et de services. Elle offre également des services de gestion de trésorerie, de correspondants bancaires, de financement du commerce international, de financement et de gestion des liquidités.

### MARCHÉS DES CAPITAUX

*L'une des plus grandes banques d'investissement nord-américaines, présente sur des marchés mondiaux ciblés*

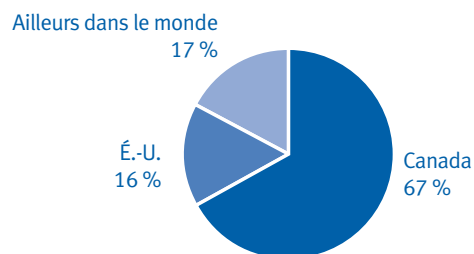
Marchés des capitaux offre aux sociétés ouvertes ou fermées, aux investisseurs institutionnels, aux organismes du secteur public et aux banques centrales un large éventail de produits et de services, notamment des services à la grande entreprise et de banque d'investissement, des services d'origination et de distribution d'instruments de créance et d'actions, ainsi que des services de montage et de négociation.

#### Résultats de 2012 par secteur d'exploitation<sup>1</sup>



<sup>1</sup> L'information financière comprend les activités poursuivies et exclut le Soutien général.

#### Revenus de 2012 par secteur géographique<sup>1</sup>



<sup>1</sup> L'information financière comprend les activités poursuivies et exclut le Soutien général.



Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter notre Rapport annuel 2012.

# QUESTIONS IMPORTANTES

Nos clients, nos actionnaires, nos employés et nos autres parties prenantes n'hésitent pas à nous communiquer leurs opinions et à s'exprimer lorsqu'ils ne sont pas satisfaits de la façon dont RBC traite les enjeux qui leur tiennent à cœur. À notre tour, nous favorisons de franches communications sur certaines questions complexes, comme celles-ci.

Comment puis-je être assuré qu'il est sécuritaire d'utiliser des services bancaires en ligne ?

Voir la section  
Marché (page 70) ►



Les banques ne font rien pour créer de la valeur sur le plan économique.



Voir la section Impact économique  
(page 40) ►



Pourra-t-on de nouveau faire confiance aux banques ?

Voir la section Intégrité de l'entreprise  
(page 27) ►

Les finances sont de plus en plus complexes. Il n'est pas étonnant que tant de gens soient endettés.

Voir la section **Marché** (page 62) ►



Que faites-vous pour promouvoir la diversité ?



Voir les sections **Intégrité de l'entreprise** (page 27) et **Milieu de travail** (page 85) ►



Vous déclarez que vos employés sont votre atout le plus précieux. Les traitez-vous en conséquence ?

Voir la section **Milieu de travail** (page 76) ►

Les banques devraient cesser de traiter avec des clients dont les activités sont néfastes pour l'environnement.

Voir la section **Environnement** (page 94) ►



Vous avez dégagé des bénéfiques records en 2012. Comment donnez-vous en retour une partie de cet argent à la collectivité ?



Voir la section **Collectivité** (page 108) ►



# LA RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE À RBC

À RBC<sup>MC</sup>, la responsabilité d'entreprise repose sur un engagement de longue date à agir avec intégrité, une priorité fondamentale pour toute société de services financiers. Nous portons une attention particulière à notre incidence sur l'économie, le marché, le milieu de travail, l'environnement et les collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités. Ensemble, nos six engagements et priorités dans chaque domaine composent la stratégie faisant de nous une entreprise mondiale de services financiers responsable, axée sur le développement durable.

Dans la présente section


Nos engagements et priorités	14
Qu'est-ce que la responsabilité d'entreprise?	16
Responsabilités et responsabilisation	16
Parties prenantes	19
Reconnaissance	22
Compte rendu	23
Principes et chartes	25

## Nos engagements et priorités

	Nos engagements	Nos priorités
<p><b>Intégrité de l'entreprise</b></p>  <p>Notre réussite à long terme, comme celle de toute société de services financiers, dépend de la confiance que nous inspirons et d'une gestion du risque efficace. Nous entendons conserver cette confiance en faisant preuve d'intégrité dans toutes nos actions.</p>	<p>Nous agissons avec intégrité dans tout ce que nous faisons, en nous conformant à notre Code de déontologie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Exercer une gouvernance responsable</li> <li>■ Gérer le risque efficacement</li> <li>■ Assurer le respect des principes, politiques et procédures favorisant l'intégrité et la conformité à la réglementation applicable</li> </ul>
<p><b>Impact économique</b></p>  <p>Comme toute entreprise, RBC doit réaliser des bénéfices pour rester en affaires. Nous cherchons à contribuer de façon positive à l'économie des collectivités et des pays dans lesquels nous exerçons nos activités.</p>	<p>Nous y parviendrons en offrant un bon rendement à nos actionnaires, en créant des emplois de qualité, en payant notre juste part d'impôts et en achetant des biens et des services de manière responsable auprès de fournisseurs de toutes tailles. Nous contribuerons, par l'octroi responsable de crédit, à la prospérité des familles et des entreprises.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Procurer à moyen terme des rendements de premier quartile aux actionnaires (rentabilité totale pour l'actionnaire<sup>1</sup>)</li> <li>■ Créer des emplois</li> <li>■ Soutenir les petites entreprises</li> <li>■ Œuvrer au développement économique des collectivités</li> <li>■ Continuer de contribuer à la croissance économique en appuyant des projets de développement des infrastructures</li> <li>■ Favoriser l'innovation et l'entrepreneuriat</li> <li>■ Acheter des biens et des services de façon responsable</li> </ul>

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

		Nos engagements	Nos priorités
<p><b>Marché</b></p> 	<p>Nous avons pour vision de « toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients ». Nos pratiques commerciales, y compris nos produits, nos services, notre expertise et les moyens que nous utilisons pour les offrir, influent directement sur l'atteinte de cet objectif.</p>	<p>En servant nos clients de façon responsable, nous mériterons le privilège d'être leur premier choix. Nous ferons en sorte que nos clients aient accès aux produits et aux services les mieux adaptés à leurs besoins, ainsi qu'aux conseils qui leur permettront de prendre les meilleures décisions financières possible.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Promouvoir l'éducation financière auprès des clients et du public en général</li> <li>■ Offrir des services bancaires de base au moyen d'un éventail de modes de prestation</li> <li>■ Concevoir et offrir de façon responsable des produits financiers, y compris des produits qui auront un impact positif sur le plan social ou environnemental</li> <li>■ Protéger les renseignements personnels des clients, et protéger les clients de la fraude</li> <li>■ Être à l'écoute des clients et agir en conséquence</li> </ul>
<p><b>Milieu de travail</b></p> 	<p>Nos employés sont notre plus grand atout. Nous comptons sur l'expertise, le professionnalisme et l'intégrité de notre effectif, composé de 80 000 personnes dans le monde entier, pour concevoir et offrir des produits et des services qui répondent aux besoins de nos clients.</p>	<p>Nous nous distinguerons comme employeur de choix en établissant un solide partenariat avec nos employés et en favorisant la diversité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Observer des programmes et des pratiques progressistes en milieu de travail</li> <li>■ Offrir des salaires et une rémunération globale concurrentiels et faciliter l'épanouissement grâce à des possibilités de formation et de perfectionnement</li> <li>■ Respecter la diversité et promouvoir l'intégration</li> <li>■ Promouvoir une culture qui favorise la participation des employés</li> </ul>
<p><b>Environnement</b></p> 	<p>La durabilité environnementale importe à nos clients, à nos actionnaires et à nos employés. Bien que les enjeux en la matière puissent poser des risques au chapitre du financement, ils fournissent aussi des occasions d'offrir de nouveaux produits et services qui aideront nos clients à atténuer leur impact environnemental.</p>	<p>Nous entendons assumer la responsabilité de notre impact direct et indirect sur l'environnement, et nous sommes déterminés à réduire notre empreinte écologique, à prêter de façon responsable et à offrir des produits et services écologiques à nos clients.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Réduire notre empreinte écologique</li> <li>■ Gérer les risques environnementaux et sociaux</li> <li>■ Offrir des produits et des services écologiques</li> <li>■ Promouvoir la durabilité environnementale</li> </ul>

	Nos engagements	Nos priorités
<p><b>Collectivité</b></p>  <p>Nous croyons qu'il est important d'apporter notre soutien aux collectivités dans lesquelles nos employés vivent et travaillent. Cette conviction, en plus de faire partie depuis longtemps de nos valeurs d'entreprise, constitue un élément important de notre marque, contribue à notre bonne réputation et favorise la fidélisation de nos clients et de nos employés.</p>	<p>Nous continuerons de soutenir les collectivités où nous vivons et travaillons en répondant aux besoins actuels tout en préparant les réussites de demain grâce à nos dons, nos commandites et notre engagement au sein des collectivités.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Offrir un soutien important à un large éventail de causes communautaires et sociales</li> <li>■ Assurer un soutien substantiel à nos principales initiatives</li> <li>■ Encourager et favoriser la contribution des employés et des retraités</li> <li>■ Mesurer et communiquer l'incidence de nos dons sur les plans social et environnemental</li> </ul>

## Qu'est-ce que la responsabilité d'entreprise ?

La définition de « responsabilité d'entreprise » fait l'objet de bien des débats depuis plusieurs années. Pour certains, la responsabilité d'entreprise se résume à l'établissement d'un programme de dons de bienfaisance ; pour d'autres, elle englobe le bénévolat des employés ou encore les relations avec la collectivité. Les choses se compliquent en raison de l'emploi d'autres expressions semblables : responsabilité sociale (ou sociétale) de l'entreprise, durabilité, gestion Triple P ou triple résultat, entreprise citoyenne et valeur partagée. Selon nous, les mots utilisés pour désigner une réalité sont importants et chacune de ces expressions a un sens distinct.

À RBC, nous entendons par « responsabilité d'entreprise » : « Agir avec intégrité chaque jour, soutenir la viabilité à long terme de l'entreprise, être transparents, rendre des comptes et contribuer à créer un meilleur avenir pour nos clients, nos employés, les collectivités dans lesquelles nous sommes présents et nos actionnaires. » Notre responsabilité d'entreprise a trait à nos comportements et à nos actions – qui ne pourraient être englobés par un programme unique relevant d'un seul service.

## Responsabilités et responsabilisation

Nous adoptons une approche stratégique et opérationnelle à large portée. À RBC, la responsabilité d'entreprise englobe un vaste éventail de domaines, comme il est décrit dans la section sur nos engagements et priorités à la page 17.

Les groupes suivants jouent un rôle de premier plan en matière d'élaboration et de supervision de nos politiques et programmes liés à la responsabilité d'entreprise.

- **Conseil d'administration :** Le Comité de la gouvernance d'entreprise et des affaires publiques est responsable de bon nombre des éléments que nos parties prenantes définissent traditionnellement comme relevant de la responsabilité d'entreprise. Il a pour tâche de guider le Conseil en matière d'image, de réputation et de citoyenneté d'entreprise, et de concevoir des stratégies et des politiques au chapitre des dons d'entreprise et de l'engagement communautaire. D'autres Comités du Conseil sont responsables d'éléments spécifiques touchant la responsabilité d'entreprise. Les éléments importants dont le Conseil d'administration et les Comités assurent la supervision, en ce qui a trait à la responsabilité d'entreprise, se trouvent à la page 17.
- **Haute direction :** Le chef de la direction et les autres cadres supérieurs ont des responsabilités globales et des responsabilités particulières dans des domaines précis, comme il est illustré à la page 17.



- **Unités et fonctions:** Toutes nos unités et fonctions participent à la conception et à la mise en œuvre de notre stratégie et de nos programmes en matière de responsabilité d'entreprise. Un vaste éventail de services et de spécialistes sont responsables des programmes, des produits, des politiques et du rendement décrits dans le présent rapport. Exemples :
- Le groupe Citoyenneté d'entreprise est chargé de la stratégie et de la communication d'information, des dons d'entreprise, des politiques et programmes d'engagement communautaire, ainsi que de la durabilité environnementale et de la gestion du risque.
  - Le service Ressources humaines est responsable des politiques, programmes et pratiques touchant le milieu de travail, ainsi que de l'évaluation et de la gestion de la mobilisation des employés.
  - Les Services immobiliers soutiennent les stratégies commerciales de RBC en offrant des solutions rentables et écologiques en matière d'installations.
  - Le service Approvisionnement doit s'assurer que nous intégrons à notre processus de sélection des fournisseurs l'évaluation de leur impact sur les plans social et environnemental.

## Rémunération et responsabilité d'entreprise

À RBC, la gestion de la performance et la rémunération des employés sont liées, en partie, à la responsabilité d'entreprise. Notre Conseil d'administration, notre direction et nos employés sont assujettis à notre Code de déontologie, qui vise à promouvoir l'intégrité et les comportements éthiques, ainsi que les valeurs fondamentales que partagent les unités et les employés de l'entreprise.

Les employés sont rémunérés non seulement en fonction de l'atteinte des objectifs de leur unité, mais aussi de la façon dont ils atteignent ces objectifs, y compris leur respect des valeurs de RBC. En outre, la rémunération de nombreuses personnes et de nombreux groupes est principalement établie en fonction de l'atteinte des objectifs liés aux priorités définies aux pages 14 – 16.

## Responsabilités et responsabilisation (suite)

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des rôles et responsabilités en matière de responsabilité d'entreprise à RBC.

	Intégrité de l'entreprise	Impact économique	Marché	Milieu de travail	Environnement	Collectivité
Conseil d'administration Supervision						
Conseil d'administration de RBC	■	■	■	■	■	■
Comité de la gouvernance d'entreprise et des affaires publiques	■				■	■
Comité de vérification	■		■			
Comité de gestion des risques	■	■	■	■	■	
Comité des ressources humaines	■			■		

	Intégrité de l'entreprise	Impact économique	Marché	Milieu de travail	Environnement	Collectivité
<b>Haute direction et direction</b> Supervision, stratégie, direction, élaboration de programmes et de politiques						
Président et chef de la direction	■	■	■	■	■	■
Groupe de la direction	■	■	■	■	■	■
Chef de l'administration et chef des finances	■	■	■		■	■
Chef de la gestion du risque	■	■	■		■	
Chef des ressources humaines	■	■	■	■	■	■
Chef de la marque et des communications	■		■	■	■	■
Chef de la protection des renseignements personnels	■		■	■		
Chefs d'unité opérationnelle	■	■	■	■	■	■
Vice-président, Citoyenneté d'entreprise	■		■	■	■	■
Stratèges d'entreprise	■	■	■		■	■
Cadres des ressources humaines au sein des unités opérationnelles et des unités fonctionnelles	■			■		
Directeur général, Responsabilité sociale de l'entreprise	■			■	■	■
Directeur général, Développement durable	■				■	
Directeur général, Service national des dons et directeurs régionaux des dons	■			■	■	■
Chefs de marque, Commandite (à l'échelle mondiale et régionale)	■		■			■
<b>Groupes de spécialistes</b> Fonctions spécialisées						
Citoyenneté d'entreprise	■			■	■	■
Gestion du risque	■	■	■		■	
Conformité	■					
Vérification interne	■			■	■	■
Ressources humaines	■			■		
Services immobiliers	■	■		■	■	
Approvisionnement	■	■			■	■
Gestion de la marque	■		■			■
RBC Fondation®	■	■		■	■	■

## Parties prenantes

Nos parties prenantes contribuent à façonner notre approche à l'égard de la responsabilité d'entreprise et veillent à l'atteinte des objectifs liés à nos engagements et priorités. Elles comprennent notamment les clients, les employés, les investisseurs, le secteur de l'investissement socialement responsable (ISR), les fournisseurs, les gouvernements et les organisations non

gouvernementales (ONG) vouées aux questions sociales et environnementales. Un certain nombre de stratégies et de processus nous permettent de connaître leurs opinions et leurs préoccupations et d'agir en conséquence ; nous les décrivons dans le présent rapport. Nos parties prenantes peuvent communiquer directement avec nous à [corporateresponsibilityreport@rbc.com](mailto:corporateresponsibilityreport@rbc.com).

### Participation des parties prenantes

Nous avons en place divers mécanismes visant à stimuler la participation des parties prenantes et à évaluer leurs attentes.

Moyens en place	Enjeux	Objectif/résultat
<b>Clients</b>		
<p>Nos spécialistes de la recherche à l'interne et à l'externe évaluent la satisfaction de notre clientèle au moyen des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Recherche formelle</li> <li>■ Recherche informelle</li> <li>■ Sondages comparatifs externes</li> <li>■ Enregistrement des demandes des clients dans une base de données centrale</li> <li>■ Centre des relations clientèle de RBC</li> <li>■ Bureau de l'Ombudsman de RBC</li> <li>■ Entrevues avec des clients</li> <li>■ Sondages d'opinion</li> <li>■ Sondages sur la satisfaction et la fidélisation des clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Satisfaction de la clientèle</li> <li>■ Résolution des problèmes des clients</li> <li>■ Fidélisation de la clientèle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Améliorations aux produits et services</li> <li>■ Élaboration de stratégies de premier ordre pour les clients, le marketing et les modes de prestation</li> <li>■ Perfectionnement des stratégies relatives aux produits et à la clientèle</li> <li>■ Suivi de la résolution des problèmes des clients</li> </ul> <p>Pour en savoir plus, veuillez vous reporter à la page 74.</p>

## Participation des parties prenantes (suite)

Moyens en place	Enjeux	Objectif/résultat
<b>Employés</b>		
<p>Les équipes des Ressources humaines de RBC utilisent divers outils pour mesurer le niveau de mobilisation des employés, notamment les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sondages d'opinion des employés</li> <li>■ Groupes de discussion et tables rondes à l'intention des employés</li> <li>■ Sites Web à l'intention des employés</li> <li>■ Ombudsman des employés</li> <li>■ Sondage sur la citoyenneté d'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mobilisation des employés</li> <li>■ Questions touchant l'entreprise</li> <li>■ Questions touchant les employés</li> <li>■ Questions touchant le développement durable</li> </ul> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>En 2012, nous avons sollicité les commentaires d'employés d'unités fonctionnelles en ce qui a trait à nos communications sur la responsabilité d'entreprise et aux enjeux et tendances en matière de développement durable.</b></p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous évaluons nos résultats au chapitre de la mobilisation et les facteurs clés de celle-ci par unité opérationnelle, par région et par groupe démographique.</li> <li>■ Nous analysons les tendances et comparons nos résultats à différents repères externes à l'aide d'études comparatives.</li> <li>■ Nous présentons les résultats aux directeurs d'unités, à la haute direction et au Conseil d'administration.</li> <li>■ Nous dressons ensuite des plans d'action pour combler les lacunes ou pour résoudre les problèmes décelés.</li> <li>■ Les résultats du sondage sur la citoyenneté d'entreprise guident l'élaboration de notre stratégie et de nos programmes.</li> </ul>
<b>Analystes et investisseurs (investisseurs/actionnaires, analystes du secteur des services financiers, agences de notation)</b>		
<p>Notre équipe des Relations avec les investisseurs gère les relations avec les investisseurs et stimule leur participation au moyen des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Assemblée générale annuelle</li> <li>■ Rapports trimestriels et annuels</li> <li>■ Communiqués sur nos résultats trimestriels</li> <li>■ Revue annuelle et rencontres avec des membres de la haute direction</li> <li>■ Téléconférences pour les analystes</li> <li>■ Sites Web externes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rendement financier</li> <li>■ Perspectives et stratégies d'entreprise, y compris les acquisitions</li> <li>■ Capital, financement et liquidités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Les opinions, perceptions et préoccupations des investisseurs, des analystes et des agences de notation sont communiquées à la haute direction et au Conseil d'administration.</li> <li>■ Les commentaires des analystes, des investisseurs et des agences de notation sont pris en compte dans l'élaboration de notre stratégie et de nos priorités.</li> </ul>

## Participation des parties prenantes (suite)

Moyens en place	Enjeux	Objectif/résultat
<b>Collectivité ISR</b>		
<p>Notre équipe de la Citoyenneté d'entreprise stimule la participation du secteur de l'investissement socialement responsable des façons suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Répond aux demandes d'information de la part de sociétés de recherche, d'agences de notation, d'analystes et, à l'occasion, d'investisseurs (caisses de retraite et institutions) du secteur de l'ISR.</li> <li>■ Site Web sur les collectivités et la durabilité</li> <li>■ Publication annuelle du Rapport sur la responsabilité d'entreprise et de la Déclaration de responsabilité publique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rendement sur les plans social et environnemental</li> </ul> <p><b>En 2012, nous avons sondé des investisseurs et des analystes afin de mieux comprendre comment ils utilisent notre information sur le développement durable, de savoir quels sont pour eux les enjeux importants en la matière, et quels sont les enjeux clés pour notre secteur.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Les opinions, perceptions et préoccupations des membres de la collectivité ISR sont communiquées à la haute direction.</li> <li>■ Améliorations au chapitre du rendement ou atténuation des problèmes pertinents en matière de développement durable</li> <li>■ Améliorations en matière de communication, notamment une communication accrue</li> <li>■ Classement aux palmarès ou indices en matière de responsabilité sociale ou environnementale</li> </ul>
<b>Fournisseurs</b>		
<p>Nos équipes de l'Approvisionnement favorisent la durabilité au chapitre de l'approvisionnement au moyen des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ententes sur la qualité du service</li> <li>■ Rapports trimestriels sur le service à la clientèle et sur les normes de prestation des services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Service à la clientèle</li> <li>■ Normes de prestation des services</li> <li>■ Chaîne logistique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous nous assurons que notre chaîne logistique respecte les normes et est conforme aux objectifs de l'entreprise en matière de développement durable.</li> </ul>
<b>Administrations publiques</b>		
<p>Nos équipes des Affaires réglementaires et gouvernementales et de Conformité à la réglementation entretiennent les rapports suivants avec les gouvernements et les décideurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Échanges réguliers avec les organismes de réglementation et les décideurs</li> <li>■ Dépôt mensuel d'un rapport sur nos activités de lobbying, en vertu des dispositions de la <i>Loi sur l'enregistrement des lobbyistes</i> du Canada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Institutions financières, secteur financier et concurrence, réglementation sur les valeurs mobilières, taxation, industrie, commerce intérieur, petite entreprise, agriculture, consommation, emploi et formation, et politiques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Comprendre la réglementation et les réformes et influencer sur celles-ci.</li> <li>■ Promotion de l'innovation et des meilleures pratiques en matière de réglementation des services financiers et des politiques connexes.</li> </ul>
<b>ONG actives sur les plans social et environnemental</b>		
<p>Notre équipe de la Citoyenneté d'entreprise assure une liaison avec des organismes caritatifs, des ONG et des groupes de réflexion.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Enjeux environnementaux</li> <li>■ Enjeux sociaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous tenons compte des tendances actuelles afin d'élaborer notre stratégie, nos politiques et notre position, ainsi que pour prendre nos décisions en matière d'investissement dans la collectivité.</li> </ul>

## Reconnaissance

À titre d'entreprise du secteur des services financiers, notre marque est l'un des facteurs importants de notre réussite. Nous avons bâti notre réputation grâce à notre vision commune, au respect de nos valeurs, à la qualité et à la mobilisation de notre effectif, ainsi qu'au maintien d'un niveau élevé de satisfaction de la clientèle. La réputation de RBC doit en tout temps avoir préséance sur les possibilités d'opération, de prêt, de vente, d'acquisition de client ou de bénéfice. Nous surveillons et évaluons constamment la vitalité de notre marque au moyen de diverses études quantitatives comparatives, ainsi que des classements et distinctions octroyés par des organismes de référence du secteur.

En 2012, plusieurs sociétés indépendantes d'évaluation des marques, notamment Interbrand et Brand Finance,

ont classé RBC parmi les marques les plus réputées au Canada en raison de sa notoriété, de sa stratégie publicitaire et de sa présence en ligne, ainsi que de son engagement à l'égard des valeurs sociales, y compris la diversité et la philanthropie, des facteurs qui contribuent à la solidité de sa marque. Veuillez vous reporter à la page 74 pour obtenir de plus amples renseignements sur nos études auprès des clients et sur les classements relatifs à notre marque.

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

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

- 100 entreprises championnes du développement durable dans le monde (8<sup>e</sup> année consécutive) (Résultats des recherches réalisées par une équipe spécialisée regroupant Corporate Knights Research Group, Global Currents Investment Management de Legg Mason, Phoenix Global Advisors LLC, Bloomberg Professional Service et Sustainalytics)
- 50 entreprises les plus socialement responsables au Canada (*Maclean's*)
- 50 meilleures entreprises citoyennes du Canada (*Corporate Knights*)
- Marque la mieux cotée au Canada (Brand Finance)
- Société de l'année (Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council)
- Chef de file de l'année (WEConnect Canada)



### Distinctions et prix obtenus – Milieu de travail

- Meilleurs employeurs du Canada pour les nouveaux Canadiens (Mediacorp Canada Inc.)
- 100 meilleurs employeurs au Canada (Mediacorp Canada Inc.)
- Employeurs les plus attrayants au Canada (Randstad – d'après un sondage indépendant réalisé auprès de 7 000 chercheurs d'emploi)
- L'un des employeurs de choix au Canada (Great Place to Work Institute Canada et *The Globe and Mail*)
- Catalyst Canada Honours (pour sa contribution à l'avancement des femmes dans le milieu canadien des affaires) (Catalyst Canada)
- Prix du programme Avantage Sans Limites (Organisme Avantage Carrière)
- Prix du programme Avantage Professionnel dans la catégorie du secteur privé (Organisme Avantage Carrière)
- Prix Most Valued Internship Experience (« MoVIE ») décerné par le programme Avantage Carrière (Organisme Avantage Carrière)



### Distinctions et prix obtenus – Environnement

- L'un des employeurs les plus respectueux de l'environnement au Canada (4<sup>e</sup> année consécutive) (Mediacorp Canada Inc.)
- Prix GLOBE – financement de projets de développement durable (The GLOBE Foundation)



### Indices 2012

- Dow Jones Sustainability World Index (13<sup>e</sup> année consécutive)
- Dow Jones Sustainability North America Index
- FTSE4Good Index
- Jantzi Social Index (Jantzi-Sustainalytics)



## Compte rendu

En 2012, nous avons maintenu ou amélioré notre classement dans divers indices sur le développement durable et avons rehaussé notre réputation de société mondiale de services financiers responsable.

Nous revoyons et améliorons continuellement nos paramètres de rendement, ainsi que l'efficacité globale de nos communications au chapitre du développement durable. En 2012, nous avons accru notre communication en fournissant de l'information sur divers autres paramètres de rendement, et simplifié l'information contenue dans d'autres publications telles que notre Rapport d'étape sur la diversité. Nous sommes conscients que les paramètres de rendement qui sont importants pour un investisseur socialement responsable peuvent différer des mesures financières généralement évaluées par les investisseurs. Nous prévoyons améliorer la qualité de l'information que nous diffusons à mesure que de nouveaux enjeux et de nouveaux paramètres émergeront, que les attentes de nos parties prenantes changeront et que les médias évolueront.

Pour rendre compte de nos activités concernant le développement durable, nous continuons d'avoir recours à une stratégie plurale utilisant divers formats conçus pour rendre l'information accessible à divers publics. Voici quelques-unes de nos ressources sur le développement durable :

### Rapport sur la responsabilité d'entreprise et

**Déclaration de responsabilité publique :** Ce rapport annuel, disponible en ligne en format PDF, s'adresse à un vaste auditoire : investisseurs socialement responsables, employés, ONG, organismes de réglementation, universitaires, représentants élus et spécialistes de la responsabilité d'entreprise. Nous nous efforçons de ne pas répéter dans ce rapport du contenu déjà présent dans des rapports portant sur des sujets précis ou dans notre Rapport annuel. Il contient notre Déclaration de responsabilité publique annuelle, que nous sommes tenus de produire en vertu de la réglementation canadienne. Des exemplaires imprimés sont disponibles, sans frais, sur demande, en communiquant avec la rédactrice en chef (vous trouverez les coordonnées en quatrième de couverture).

**rbc.com/collectivites-durabilite :** Nous avons conçu ce site Web de façon à ce qu'il puisse répondre aux besoins d'information de la majorité des consommateurs, employés, clients, ONG, partenaires communautaires, étudiants et spécialistes de la responsabilité d'entreprise. Le site fournit un aperçu au lecteur occasionnel et de l'information plus approfondie à ceux qui veulent obtenir davantage de détails. Il porte sur nos efforts au chapitre du développement durable en ce qui a trait aux collectivités, à l'environnement et à nos activités d'exploitation. Ce site est périodiquement mis à jour.

**Revue de la responsabilité d'entreprise :** Cette courte publication s'adresse aux clients, au grand public et aux employés de RBC partout dans le monde. Elle résume notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise, indique où on peut trouver des renseignements complémentaires, et est disponible en version imprimée et en ligne.

### Rapports trimestriels à l'intention des actionnaires, Rapport annuel et circulaire d'information :

Ces documents, qui s'adressent aux investisseurs, aux analystes et aux autorités de réglementation, présentent de l'information sur nos résultats d'exploitation et notre situation financière, ainsi que des renseignements se rapportant à la gouvernance d'entreprise, à la rémunération des dirigeants et à la gestion du risque. Pour obtenir des renseignements supplémentaires, veuillez consulter le site : **rbc.com/investisseurs.**



Rapport annuel RBC 2012



Circulaire de la direction RBC 2013

**Rapports ciblés :** Nous fournissons des renseignements détaillés sur des sujets en lien avec la citoyenneté d'entreprise dans des rapports à l'intention de parties prenantes spécifiques. Parmi ces documents, disponibles en ligne, se trouvent : notre Rapport d'étape sur la diversité, notre Rapport de partenariat entre RBC et les Autochtones, notre rapport

Des collectivités dynamiques, le Bilan de la Stratégie RBC en matière d'environnement et notre déclaration relative au Carbon Disclosure Project.



**Stratégie RBC en matière d'environnement**



**Rapport d'étape sur la diversité de RBC**



**Rapport Des collectivités dynamiques de RBC**

**Rapport Des collectivités dynamiques :** Nous avons mis au point cette courte publication en 2012 à la suite des commentaires que nous avons reçus de nos parties prenantes. On y trouve d'intéressants articles sur l'incidence de nos dons, de nos commandites et du bénévolat de nos employés dans les collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités. Elle est disponible sur le site [rbc.com](http://rbc.com).

**Réponses aux enquêtes sur le développement durable :**

Nous fournissons régulièrement et proactivement de l'information à un certain nombre de sociétés de recherche en lien avec la responsabilité sociale pour l'établissement des indices, des cotes et des classements qui sont utilisés par les analystes et les investisseurs. Nous améliorons continuellement le contenu de notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise afin que les autres sociétés de recherche et agences de notation puissent y trouver suffisamment d'information sur notre performance en matière de développement durable.

**Global Reporting Initiative (GRI) Index :** Nous respectons les lignes directrices de présentation d'information proposées par le GRI. Le présent Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique 2012 contient un index GRI qui précise où se trouve toute l'information sur le développement durable liée au GRI. Veuillez vous reporter à la page 134.



Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le site [rbc.com](http://rbc.com).



## Principes et chartes

RBC souscrit ou participe à titre volontaire à un certain nombre de principes, chartes et autres initiatives économiques, environnementales ou sociales élaborées par des organisations externes, notamment les suivants.

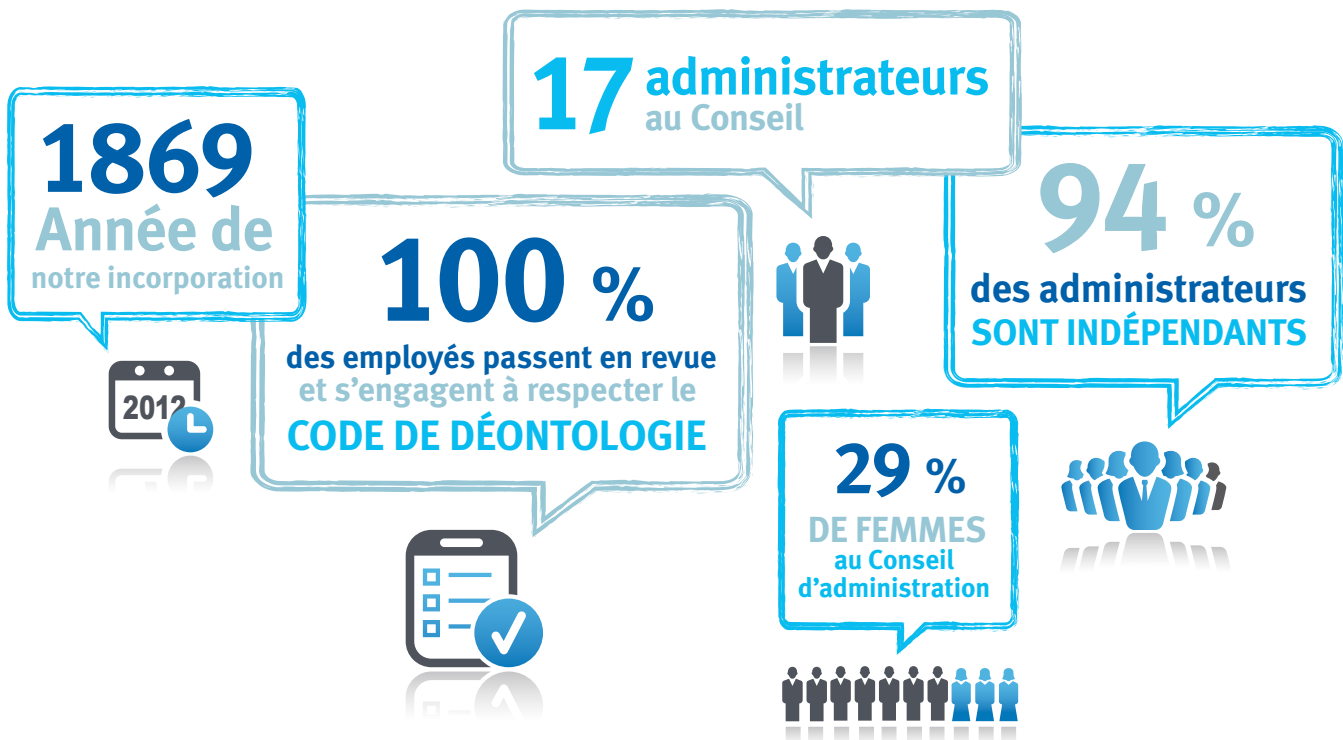
Principes, chartes et initiatives	
<b>Entreprise</b>	
<b>Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)</b> <b>Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales</b>	Les 42 gouvernements qui adhèrent à ces recommandations en matière de déontologie d'entreprise – gouvernements qui représentent toutes les régions du monde et qui comptent pour 85 pour cent des investissements étrangers directs – encouragent leurs entreprises à observer ces recommandations partout où elles exercent leurs activités.
<b>Société</b>	
<b>Financial Coalition against Child Pornography (Canada)</b>	Coalition d'autorités chargées de l'application de la loi, d'institutions financières et d'émetteurs de cartes de crédit qui cherchent à éliminer l'exploitation commerciale de la pornographie juvénile en prenant des mesures visant les systèmes de paiement utilisés pour financer des opérations illégales.
<b>Programme des entreprises généreuses d'Imagine Canada</b>	Engagement de redistribuer au moins un pour cent de notre bénéfice avant impôts, basé sur une moyenne de cinq ans, à des organismes caritatifs et des organismes sans but lucratif. RBC est un membre fondateur d'Imagine Canada, organisme qui fait la promotion du mécénat d'entreprise et du bénévolat.
<b>Environnement</b>	
<b>Principes d'Équateur</b>	Cadre de gestion du risque de crédit visant à déterminer, évaluer et gérer les risques environnementaux et sociaux associés aux opérations de financement de projet.
<b>Déclaration des institutions financières sur l'environnement et le développement durable du Programme des Nations Unies pour l'environnement</b>	Engagement des institutions financières visant la prise en compte de facteurs environnementaux et sociaux dans tous les aspects de leurs activités.
<b>Communiqué de Copenhague sur le changement climatique</b>	Entente signée en 2009 par 950 entreprises de 60 pays, démontrant l'avantage d'un accord solide, efficace et équitable dans le cadre de la conférence des Nations Unies sur le changement climatique.
<b>Rapports sur le développement durable</b>	
<b>Global Reporting Initiative (GRI)</b>	Les normes les plus largement adoptées en matière de communication relative à la durabilité. RBC s'oriente sur les lignes directrices de la Global Reporting Initiative afin de déterminer la teneur et la portée de ses comptes rendus sur la durabilité.

Priorités, faits saillants de 2012 et projets pour 2013	27
Gouvernance d'entreprise	28
Gestion du risque	30
Politiques et méthodes	32



# INTÉGRITÉ DE L'ENTREPRISE

Les sociétés de services financiers dépendent de la confiance et d'une gestion efficace du risque pour leur réussite financière. Nous entretenons cette confiance en agissant avec intégrité dans tout ce que nous faisons.





**Les banques pourront-elles regagner la confiance du public ?**



**Loyauté**

Les problèmes et scandales financiers qui affligent le monde ont altéré la bonne opinion que le public avait du secteur bancaire. Les gouvernements ont réagi en resserrant toujours plus la réglementation. De nouveaux défis se dressent donc devant les institutions financières, qui doivent s'adapter à ces changements et regagner la confiance du public.

Les banques canadiennes s'en sont mieux sorties que les banques de bien d'autres pays, mais nous savons que nous devons constamment travailler à mériter la confiance de nos parties prenantes. Nous avons acquis cette confiance au fil des ans et nous nous efforçons de l'entretenir en faisant preuve d'intégrité dans toutes nos actions.

**Que faites-vous pour promouvoir la diversité ?**



**Représentation des femmes dans les Conseils d'administration**

La force d'un Conseil d'administration repose sur les antécédents, la diversité, les qualités, les aptitudes et l'expérience de ses membres. Certaines sociétés d'investissement socialement responsables souhaitent une diversité accrue au sein des conseils d'administration d'entreprise. En 2012, nous avons passé une directive qui instaure qu'au moins 25 pour cent des membres du Conseil d'administration de RBC<sup>MC</sup> doivent être des femmes. En 2012, notre Conseil était constitué à 29 pour cent de femmes. Nous prévoyons maintenir une proportion d'au moins 25 pour cent de femmes dans notre Conseil et nous continuerons de choisir les candidats en fonction, entre autres, de leur intégrité et de leur éthique, de leur jugement, de leur indépendance, de leur compétence professionnelle, de leur expérience internationale, de leur lieu de résidence et de leur connaissance des secteurs géographiques présentant un intérêt stratégique pour nous.

Priorités	Faits saillants de 2012	Projets pour 2013
<b>Exercer une gouvernance responsable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous avons obtenu le Prix d'excellence 2012 de l'Institut Canadien des Comptables Agréés dans la catégorie de l'information sur la gouvernance d'entreprise.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous surveillerons de près la planification stratégique, la gestion du risque, la planification de la relève, les contrôles internes et la gouvernance.</li> </ul>
<b>Gérer le risque efficacement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous avons resserré l'attention que nous portons au risque technologique et informatique, notamment à la cybersécurité.</li> <li>■ Nous avons surveillé notre exposition au risque de crédit en Europe, compte tenu de la crise des dettes dans cette région, en plus de suivre constamment notre exposition au risque de crédit dans toutes les régions où nous exerçons nos activités.</li> <li>■ Nous avons suivi les initiatives en matière de réglementation et les répercussions qu'elles pourraient avoir sur les modèles d'affaires.</li> <li>■ Nous nous sommes préparés à mettre en œuvre les nouvelles réglementations.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous ferons la promotion de notre solide culture en matière de risque.</li> <li>■ Nous améliorerons l'information sur les risques que nous devons divulguer, afin qu'elle respecte les principes et les recommandations publiés par le groupe de travail Enhanced Disclosure Task Force du Federal Stability Board.</li> <li>■ Nous améliorerons nos capacités de passer les tests de solidité financière (tests de résistance).</li> </ul>
<b>Maintenir les principes, politiques et procédures qui favorisent l'intégrité et assurent la conformité à la réglementation applicable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous avons revu notre cadre de gestion de la conformité à la réglementation afin de l'harmoniser davantage avec le cadre réglementaire de gestion du risque général.</li> <li>■ Nous avons mis à jour notre cadre de gestion de la lutte antiblanchiment et les politiques connexes.</li> <li>■ Nous nous sommes dotés d'une Politique sur les sanctions économiques conforme aux demandes des organismes de réglementation qui insistent de plus en plus pour que les sanctions économiques soient séparées des exigences pour la lutte antiblanchiment de l'argent.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous veillerons à ce que nos politiques et procédures soient mises à jour de manière à respecter les nouvelles exigences réglementaires, l'évolution sectorielle et les nouveaux procédés commerciaux.</li> </ul>



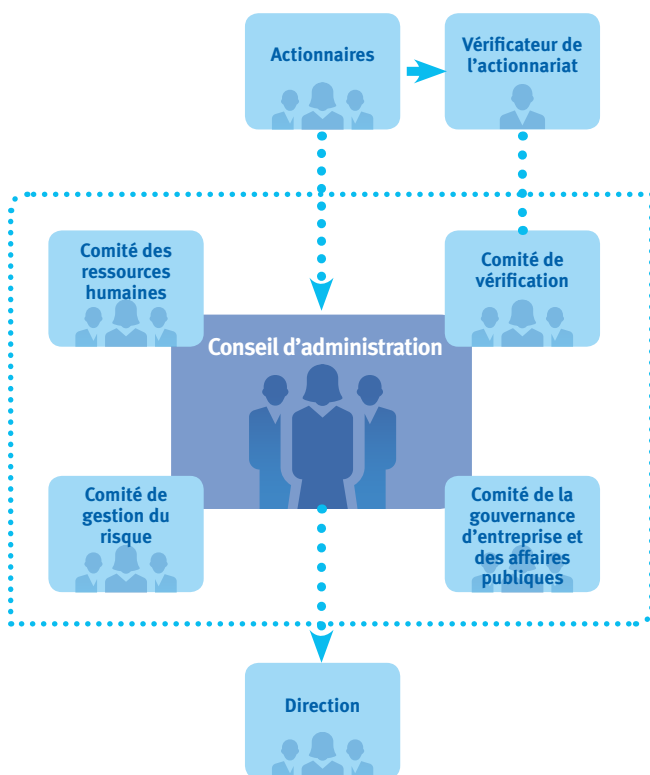
## Gouvernance d'entreprise

La gouvernance d'entreprise favorise l'équité, la transparence et la responsabilité en établissant les droits et les devoirs du Conseil, de la direction et des actionnaires.

### Structure de gouvernance

Notre structure de gouvernance détermine les relations fondamentales entre les membres du Conseil d'administration, la direction, les actionnaires et d'autres parties prenantes. Elle définit le cadre dans lequel sont établies les valeurs éthiques et le contexte dans lequel sont fixés les stratégies et les objectifs.

La solidité de notre gouvernance dépend de l'indépendance du président du Conseil et d'administrateurs expérimentés et bien informés. Ce Conseil veille à ce que des normes promouvant le respect de la déontologie dans tout le groupe et l'amélioration constante des pratiques de gouvernance soient en place et respectées.



Nous donnons de l'information sur la gouvernance d'entreprise principalement dans notre Circulaire de la direction et sur notre site Web. Pour en savoir plus, consultez notre site « Gouvernance d'entreprise » à l'adresse [rbc.com/gouvernance](http://rbc.com/gouvernance). Nous présentons dans cette section de notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise des renseignements généralement demandés par ceux qui s'intéressent aux investissements socialement responsables. Elle comprend une liste des principales politiques, des améliorations apportées à la gouvernance, des pratiques de gestion du risque et des affiliations.

Les documents sur la gouvernance cités ci-dessous sont disponibles sur le site [rbc.com/governance](http://rbc.com/governance).

- Mandat du président et chef de la direction
- Liste des membres de la haute direction
- Mandats et membres du Conseil d'administration et des Comités du Conseil
- Énoncé des pratiques en matière de gouvernance
- Politique en matière d'indépendances des administrateurs
- Charte du Conseil d'administration
- Mandat du président du conseil non membre de la haute direction
- Mandat du président d'un comité
- Circulaire de la direction

### Pratiques de gouvernance

Nos politiques et pratiques en matière de gouvernance permettent à nos administrateurs de superviser l'équipe de direction et de donner à long terme plus de valeur à nos actionnaires. Notre Conseil d'administration adopte proactivement, et depuis longtemps, des pratiques de gouvernance évoluées et apporte des améliorations comme celles-ci :

- Adoption d'une directive de diversité pour le Conseil qui instaure qu'au moins 25 pour cent des membres du Conseil de RBC doivent être des femmes.



- Adoption d'une politique qui institue un vote consultatif des actionnaires sur la politique de rémunération des hauts dirigeants.
- Obligation pour les administrateurs de remettre leur démission après l'assemblée annuelle s'ils n'obtiennent pas l'appui de la majorité des actionnaires.
- Politique globale sur l'indépendance du Conseil d'administration.
- Application de critères d'indépendance plus stricts pour les membres du Comité de vérification.
- Chaque comité du Conseil est constitué exclusivement d'administrateurs indépendants.
- Réunion des administrateurs indépendants après chaque réunion ordinaire du Conseil.
- Les comités du Conseil d'administration ont le pouvoir exclusif de retenir les services de conseillers externes et indépendants et d'approuver leurs honoraires.
- Les administrateurs doivent détenir des actions d'une valeur minimale de 500 000 \$.
- Incorporation de la responsabilité explicite de la citoyenneté d'entreprise dans le mandat du Comité de la gouvernance d'entreprise et des affaires publiques.
- Limitation de la durée du droit des membres de notre Comité de vérification à siéger<sup>1</sup> au comité de vérification d'autres sociétés.
- Évaluation annuelle du Conseil d'administration, procédures d'évaluation de chaque administrateur, évaluation par les pairs et entretien seul à seul avec le président du Conseil pour évaluation de l'efficacité.
- Suspension définitive de l'attribution d'options dans le cadre du Régime d'options d'achat d'actions pour administrateurs.
- Limitation des mandats d'administrateur croisés pour les membres du Conseil.
- Séparation des postes de président du Conseil et de chef de la direction. RBC a été la première banque canadienne à le faire.

<sup>1</sup> Le mandat du Comité de vérification stipule ce qui suit : «Aucun membre du Comité ne peut faire partie des comités de vérification de plus de deux autres sociétés ouvertes, à moins que le Conseil d'administration n'ait déterminé que ces activités simultanées ne risquent pas de nuire à la capacité du membre d'exercer ses fonctions de façon efficace sein du Comité.»



Pour en savoir plus, consultez le site [rbc.com/gouvernance](http://rbc.com/gouvernance).

## Déontologie

Notre Code de déontologie (le Code) est un ensemble de normes qui énoncent clairement nos attentes en matière d'intégrité et de comportements éthiques. Il s'applique au président et aux membres du Conseil d'administration, aux membres de la haute direction et à l'ensemble des employés, et encadre les activités commerciales de l'organisation dans son ensemble. Le Code a été déposé auprès des autorités de réglementation des valeurs mobilières sur les sites [sedar.com](http://sedar.com) et [sec.gov](http://sec.gov). Pour en savoir plus sur le Code, veuillez vous reporter à la page 32.

## Rémunération des dirigeants

Les émetteurs, les actionnaires, les autorités de réglementation et le grand public attachent une très grande importance à la transparence et à la responsabilité dans le domaine de la rémunération des dirigeants.

Notre approche pour la rémunération, en particulier pour celle des dirigeants, est de récompenser le rendement par rapport à nos objectifs, en visant à créer clairement une valeur importante et durable pour nos actionnaires. Fondée sur les Principes de bonne politique en matière de rémunération et normes d'application (*Principles for Sound Compensation Practices and Implementation Standards*) du Conseil de stabilité financière, elle doit soutenir notre capacité d'attirer, de retenir et de motiver les personnes de talents nécessaires à notre réussite.

Par l'intermédiaire de notre Conseil d'administration et de notre comité des ressources humaines, nous cherchons constamment à faire en sorte que notre approche serve les intérêts de nos actionnaires et suive l'évolution des meilleures pratiques. Pour cela, nous engageons des spécialistes indépendants et tenons compte des commentaires de nos actionnaires. Chaque actionnaire a son mot à dire sur la rémunération des hauts dirigeants. En 2009, le Conseil a adopté volontairement une politique qui institue un vote consultatif non contraignant sur la politique de rémunération des hauts dirigeants (voir notre Circulaire de la direction). Ce vote des actionnaires est un élément important favorisant le dialogue continu sur la rémunération entre les actionnaires et les membres du Conseil.

Pour en savoir davantage sur la rémunération des



dirigeants à RBC, et obtenir une description détaillée de notre politique pour la rémunération et les principes sur lesquels elle s'appuie, reportez-vous à notre Circulaire de la direction.

## Transparence et responsabilité

La transparence et la responsabilité sont les piliers d'une gouvernance responsable et des éléments importants dans les nouveaux cadres réglementaires internationaux en cours d'élaboration pour remédier à certaines causes et conséquences des crises financières récentes.

La transparence et la responsabilité sont deux principes importants pour nous, et nous continuerons d'améliorer nos modes de fonctionnement et la divulgation de l'information pour les adapter aux changements de réglementation et aux nouvelles pratiques exemplaires. Les principes fondamentaux de respect et de protection des intérêts des parties prenantes sont gravés dans la culture de RBC depuis plus d'un siècle.

## Gestion du risque

**Nous devons avoir de saines pratiques de gestion du risque. Notre réussite à long terme en dépend, car le risque est inhérent à pratiquement toutes les activités d'une société de services financiers. La gestion du risque est une compétence fondamentale pour RBC. Notre objectif est de tirer de nos activités et opérations commerciales un rapport risque-rendement convenable, dans les limites de notre tolérance au risque, tolérance qui est gérée collectivement par notre Cadre général d'appétit du risque.**

### Cadre réglementaire de gestion générale du risque

Notre cadre réglementaire de gestion du risque donne un aperçu du programme appliqué à l'ensemble du Groupe pour cerner, mesurer, maîtriser et déclarer tous les risques importants auxquels nous sommes exposés. Ce cadre réglementaire commun, qui couvre l'ensemble de nos activités, nous permet de nous conformer aux exigences établies par notre autorité locale de réglementation, le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF), et par les autres organismes de réglementation pertinents ailleurs dans le monde. Le Comité de gestion du risque de notre

Conseil d'administration examine et approuve ce cadre chaque année.

Ce cadre aide à bien saisir les rôles, les responsabilités et les pouvoirs en matière de gestion du risque. Il précise les principes de gestion du risque pour l'ensemble de nos activités et il établit un langage commun à cet égard.

Nous croyons qu'il est important de pouvoir préciser quels sont les risques et comment nous les évaluons et les gérons, afin que chacun au sein de l'entreprise puisse les comprendre. Nous assurons une perception du risque efficace et cohérente dans tout le groupe par une série de mécanismes de déclaration et d'information. Nous avons également des cadres réglementaires pour gérer des risques spécifiques, comme le risque lié à la réputation et le risque opérationnel.

### Cadre général d'appétit de risque

L'appétit de risque se définit comme le degré et le genre de risque que sommes prêts à accepter pour atteindre nos objectifs commerciaux. Nous avons un Cadre général d'appétit de risque qui définit une approche structurée pour gérer le risque sous divers aspects : notre capacité d'accepter le risque, notre appétit de risque, nos limites et tolérances, et notre profil de risque.

### Cadre de gestion du risque lié à la réputation

La réputation d'une entreprise est l'un de ses atouts les plus précieux. Le risque lié à la réputation est le risque de voir une activité de RBC ou de ses représentants dégrader l'image de RBC dans la collectivité ou entamer la confiance du public, ce qui pourrait entraîner une perte de clientèle et des poursuites en justice ou inciter des organismes de réglementation à renforcer leur surveillance.

Il est entendu dans toutes nos activités que notre réputation doit en tout temps avoir préséance sur les possibilités d'opération, de prêt, de vente, de bénéfice ou d'acquisition de client. Nous avons mis en place des mesures proactives pour prévenir toute atteinte à notre réputation et des mesures défensives pour atténuer l'impact des problèmes ou incidents lorsqu'ils surviennent. Revu chaque année par le Comité de gestion du risque de notre Conseil d'administration, le cadre de gestion du risque lié à la réputation comprend



les éléments suivants :

- Des principes fondamentaux à la gestion du risque lié à la réputation
- Les sources de risques possibles pour la réputation
- Les responsabilités organisationnelles et de supervision
- Les mécanismes et protocoles en place pour prévenir et atténuer le risque

Notre réputation dépend de notre culture et nos valeurs, qui nous aident à la protéger. Nous avons pour la protéger différents mécanismes comme notre Code de déontologie détaillé, des mesures de dépistage et de réduction des risques, la concertation proactive avec les parties prenantes, des protocoles de recours hiérarchique établis dans le cadre de notre programme de gestion générale de la conformité et approche de maintien des opérations et de gestion de crise.

### **Cadre réglementaire de gestion générale de la conformité (GGC)**

Afin de se conformer à la législation et à l'ensemble des lois, règlements et directives réglementaires applicables, partout dans le monde, RBC a adopté un Cadre réglementaire de GGC qui concorde avec les orientations réglementaires du BSIF et des autres organismes de réglementation. Ce cadre encourage une gestion proactive du risque lié à l'environnement réglementaire et à la conformité. Il s'applique partout dans le monde, à tous nos secteurs d'exploitation, activités, entités juridiques et employés. Il confirme les obligations de rendre des comptes de tous nos employés afin de maintenir des contrôles efficaces pour atténuer les risques de non-conformité. Il est revu et approuvé chaque année par le Comité de gestion du risque de notre Conseil d'administration.

### **Maintien des opérations et gestion de crise**

Nous avons en place un programme de maintien des opérations pour nous assurer que nos secteurs d'exploitation sont préparés à réagir adéquatement à toute perturbation des opérations ou des services aux clients. Nous procédons chaque année à une évaluation des risques dans tous les secteurs et cette évaluation est étayée par des plans d'urgence et des tests périodiques de nos capacités de résilience.

Notre Équipe de gestion de crise, qui se compose de cadres dirigeants représentant tous les secteurs et les diverses régions du monde, est responsable du maintien des services que nous fournissons à nos clients durant toute crise, tout incident ou toute interruption de service importante. Elle reçoit l'appui d'un réseau mondial d'équipes de gestion des incidents régionales, sectorielles et locales, prêtes à intervenir à tout moment dans des situations susceptibles de présenter un risque important pour notre personnel, pour notre réputation ou pour notre capacité de servir nos clients.

Nous procédons régulièrement à des simulations de crise afin de vérifier notre état de préparation et d'être capables de répondre rapidement et de manière coordonnée à toutes les situations d'urgence, y compris des perturbations à l'échelle d'un service, d'un immeuble, d'une ville ou d'une région et des événements externes comme des pandémies ou des catastrophes naturelles.



## Politiques et méthodes

Les services financiers, peut-être plus que tout autre secteur d'activité, dépendent de la confiance et de la loyauté. RBC s'efforce de faire preuve d'intégrité, constamment, dans toutes ses opérations et interactions pour maintenir cette confiance.

En tant qu'entreprise mondiale, RBC et nos employés doivent respecter les lois et les règlements qui régissent nos activités dans tous nos territoires d'implantation. Nous actualisons périodiquement nos politiques et nos moyens de contrôle pour qu'ils restent efficaces et adaptés aux lois et aux règlements en vigueur. La présente section décrit les grands principes, les codes et les politiques qui nous aident à faire preuve d'intégrité dans tout ce que nous faisons.

### Code de déontologie

Nous avons une culture d'intégrité solide, fondée sur notre Code de déontologie qui traite de diverses questions d'ordres juridique et déontologique auxquelles sont confrontés quotidiennement nos employés.

Le Code que nous avons adopté en 1980 décrit notre engagement envers un comportement déontologique et définit nos attentes dans ce domaine. Nous le revoyons périodiquement et le mettons à jour selon les besoins afin qu'il continue de couvrir adéquatement tous les aspects de nos activités. Tous les membres du personnel doivent relire le Code et confirmer qu'ils y adhèrent au moins une fois tous les deux ans. Les administrateurs, les dirigeants et certaines personnes qui exercent un rôle de surveillance financière doivent le faire tous les ans.

Notre Code de déontologie porte sur les principes suivants :

- Respect de la loi
- Confidentialité
- Équité
- Responsabilité d'entreprise, incluant la durabilité environnementale
- Loyauté

- Objectivité
- Intégrité
- Responsabilité individuelle

En 2012, nos groupes Ressources humaines et Gestion globale de la conformité ont commencé à revoir officiellement le Code de déontologie de RBC pour s'assurer qu'il couvre adéquatement tous les facteurs de risque, qu'il est applicable partout et qu'il correspond à nos valeurs et aux meilleures pratiques pour la gouvernance des codes de déontologie. Le Code actualisé entrera en vigueur en 2013.

### Respect du Code de déontologie

Nous surveillons et signalons les infractions importantes au Code de déontologie. Nous signalons toute infraction aux autorités compétentes conformément à la loi et nous produisons deux fois par an des rapports officiels contenant les renseignements suivants pour divers comités de la haute direction et du Conseil sur :

- Le pourcentage d'employés ayant achevé le programme de formation sur le Code de déontologie ;
- Une analyse des infractions au Code de déontologie et les mesures prises pour y remédier ;
- Une description de toutes les exemptions accordées au titre du Code de déontologie ;
- Une description des initiatives pour sensibiliser les employés au Code de déontologie.

### Politiques

Nous complétons notre Code de déontologie par des politiques générales et propres aux unités opérationnelles, régionales et mondiales. Elles couvrent des enjeux comme la protection des renseignements personnels, le blanchiment d'argent, le financement des activités terroristes, les sanctions économiques et les prêts à des partis politiques. Voici quelques-unes de nos politiques les plus importantes.





## Politiques

### Contexte et description

### Mise en œuvre

#### Protection des renseignements personnels

- Les principes intégrés dans notre Politique sur la protection des renseignements personnels décrivent comment nous recueillons et utilisons les renseignements sur les clients, comment et avec qui nous pouvons les partager, ainsi que nos pratiques de sécurité. Nous suivons des politiques de protection de la vie privée et des pratiques de sécurité afin de nous conformer aux lois et de soutenir notre valeur « inspirer confiance par l'intégrité » dans tout ce que nous faisons.
- Tous les employés doivent suivre le cours sur les principes fondamentaux de la protection des renseignements personnels et sur le Code de déontologie.
- Des responsables de la protection des renseignements personnels sont désignés dans chaque unité opérationnelle pour assurer que les principes intégrés dans notre Politique de protection des renseignements personnels sont respectés.

#### Prévention de la corruption

- Notre politique de prévention de la corruption mondiale soutient les États et divers groupes dans le monde qui luttent vigoureusement contre la corruption en imposant et en faisant respecter des lois qui interdisent les paiements illégaux, comme les paiements dits de facilitation. Pour soutenir ces efforts constants et pour respecter notre engagement à mener nos affaires avec intégrité, nous améliorons constamment notre politique générale de prévention de la corruption.
- Les employés sont instruits de cette politique dans la formation qu'ils doivent recevoir sur le Code de déontologie (veuillez vous reporter à la page 32). Nous exigeons aussi que certains employés suivent une formation plus poussée en raison de la nature de notre entreprise, des fonctions particulières de l'employé ou de la région géographique dans laquelle nous exerçons nos activités. Les employés à qui il est demandé de suivre un cours sur la prévention de la corruption reçoivent une formation sur les politiques et procédures pertinentes.
- En 2012, nous avons procédé à une évaluation du risque de corruption pour revoir les risques client et pays. Nous avons aussi effectué une autoévaluation pour déterminer quels contrôles les unités avaient en place pour réduire les risques potentiels, et le risque de corruption résiduel encouru par le groupe. Le profil défini pour déterminer quels employés doivent suivre une formation sur la prévention de la corruption à l'échelle du groupe est maintenu et les employés travaillant dans des territoires ou des unités présentant un risque plus élevé doivent suivre cette formation.

#### Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes

- Notre politique générale de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes et notre programme de conformité à cet égard servent à prévenir, détecter et signaler toute activité soupçonnée de blanchiment d'argent ou de financement d'activités terroristes. Des mesures de contrôle et de surveillance appropriées sont appliquées aux clients, en particulier à ceux dont les opérations commerciales sont susceptibles d'être la cible d'activités criminelles ou qui sont considérés comme présentant un risque élevé de blanchiment d'argent ou de financement d'activités terroristes.
- Nous élaborons et actualisons sans cesse des politiques, des lignes directrices, des formations et des outils et modèles d'évaluation du risque pour aider les employés à bien gérer les risques de blanchiment d'argent et de financement d'activités terroristes en constante évolution.
- Tous les employés de RBC doivent suivre notre programme de formation obligatoire sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes.
- Nous avons des logiciels et des processus robustes capables de repérer, de suivre et d'analyser les opérations afin de détecter toute activité suspecte.
- Un système central surveille 85 pour cent de nos opérations.
- Les opérations de plus de 95 pour cent de nos clients sont suivies d'une manière ou d'une autre par un système automatisé.
- Nous avons des systèmes automatisés et des procédures permettant d'assurer une surveillance continue des noms des clients et des données sur les paiements, afin de détecter tout lien avec diverses listes de terroristes, de contrôles et de sanctions.
- Nous participons activement à des groupes mondiaux et consultons diverses unités de veille financière afin de rester au courant des tendances et d'être sûrs de déclarer les opérations interdites qui doivent l'être.



## Politiques (suite)

## Contexte et description

## Mise en œuvre

## Sanctions économiques

- Notre politique générale en matière de sanctions économiques définit les normes minimales que nos unités et opérations doivent suivre partout dans le monde pour respecter les sanctions économiques.
- Nous avons des systèmes automatisés et des procédures permettant d'assurer une surveillance continue des noms des clients et des données sur les paiements, afin de détecter tout lien avec diverses listes de terroristes et de contrôles.
- Nous nous tenons au courant des meilleures pratiques dans notre secteur d'activité et des attentes réglementaires en ce qui concerne les sanctions économiques à respecter.
- Tous les employés de RBC doivent respecter les obligations en matière de sanctions économiques imposées par le pays dans lequel ils travaillent ou qui les concernent en raison de leur nationalité, du lieu d'incorporation et de la monnaie dans laquelle ces services sont donnés.

## Risque fiduciaire

- En vertu de cette politique, nos unités et filiales doivent cerner, évaluer, gérer et atténuer le risque fiduciaire qui est inhérent à nos opérations ou qui peut émerger de nos activités et de nos relations avec les clients.
- Les employés qui sont engagés dans des liens fiduciaires doivent avoir les connaissances et la formation nécessaires pour s'acquitter de leurs obligations et satisfaire à toutes les exigences réglementaires ou juridiques pour les licences ou inscriptions.

## Contrôle préalable

- Nos normes de contrôle préalable pour les clients, nouveaux et existants, et pour procéder à un contrôle préalable approfondi des clients qui pourraient faire courir des risques à RBC parce que leurs activités présentent un risque élevé de blanchiment d'argent, de financement d'activités terroristes ou de violation de sanctions économiques sont conçues pour nous permettre de savoir, dans des limites raisonnables et réalistes, avec qui nous faisons affaire. Des représentants du groupe Conformité à la réglementation, Lutte antiblanchiment mondiale vérifient que les politiques de contrôle préalable et les procédures des clients de nos unités opérationnelles respectent bien les normes générales.
- Nous exigeons que nos employés suivent une formation poussée et qu'ils déploient tous les efforts nécessaires pour comprendre la personnalité et les objectifs personnels et financiers des clients.



**Politiques (suite)**

**Contexte et description**

**Mise en œuvre**

**Conception de produits et de services**

- Notre Politique de revue et d'approbation du risque sur produit établit un processus défini et rigoureux pour l'évaluation initiale et subséquente des risques et pour l'approbation des produits et des services financiers. Nous évaluons les produits en fonction de nombreux risques et nous nous assurons qu'ils respectent notre tolérance au risque et les lois et règlements applicables.
- Les risques pour tous les produits, nouveaux et existants, doivent être classés faibles, moyens ou élevés, et le processus d'approbation doit être adapté au niveau de risque.

- La haute direction surveille et examine chaque trimestre les rapports sur les produits, nouveaux et modifiés.
- Nous procédons régulièrement à des évaluations du risque, selon le niveau de risque défini.

**Gestion du risque environnemental et social**

- Notre politique générale sur la gestion des risques environnementaux et sociaux s'applique à toutes les activités de RBC, y compris aux activités autres que de financement. Elle est renforcée par un ensemble de politiques sur la gestion des risques environnementaux et sociaux qui exigent un contrôle préalable approfondi de certains types d'opérations et d'activités commerciales susceptibles de poser un risque de crédit, un risque juridique ou un risque pour notre réputation. Nous présentons ci-dessous ces politiques complémentaires et leur champ d'application.

- En 2012, nous avons effectué, à l'égard de plus de 1 200 opérations d'octroi de crédit au Canada et aux États-Unis, des évaluations détaillées des risques que pouvaient poser les activités de ces entreprises, soit une augmentation de 10 pour cent par rapport à 2011.
- Nous avons donné à plus de 800 prêteurs, spécialistes des services de banque d'investissement et gestionnaires de risques une formation sur la gestion des risques environnementaux et sociaux.
- Nous avons agi comme conseillers sur 10 projets conformes aux Principes d'Équateur et nous leur avons fourni du financement.

Politiques de RBC en matière de gestion des risques environnementaux et sociaux

	Canada	États-Unis	Ailleurs dans le monde
Prêts hypothécaires résidentiels	■		
Prêts commerciaux et prêts hypothécaires à la petite entreprise	■	■	
Crédit agricole	■		
Activités de prêt aux entreprises et de banque d'investissement	■	■	■
Financement de grands projets (Principes d'Équateur)	■	■	■
Crédit au secteur public	■		
Études environnementales (recours à des experts-conseils)	■	■	

L'application de ces politiques est décrite dans les pages 102 à 103.



## Politiques (suite)

## Contexte et description

## Mise en œuvre

## Approvisionnement responsable

- Notre Politique d'approvisionnement responsable générale a pour objectif d'assurer que nous recueillons les informations appropriées sur l'incidence environnementale et sociale des produits et des services offerts par les fournisseurs potentiels, et que nous nous servons de ces informations pour prendre nos décisions en matière d'approvisionnement. Parmi les critères de sélection :
  - Gestion responsable de l'environnement
  - Santé et sécurité des employés
  - Pratiques commerciales éthiques
  - Respect des lois du travail applicables

- Toutes les demandes de soumissions de RBC comprennent des questions fondées sur nos critères de sélection et auxquelles les soumissionnaires doivent répondre. Dans les catégories de risque plus élevées, les contrôles préalables sont renforcés par des questions supplémentaires adaptées au secteur, au produit ou au service particulier, ainsi que par des visites des installations et d'autres mécanismes.
- En 2012, nous avons inclus des questions comprenant des critères de sélection dans 147 demandes de soumissions électroniques, ce qui représentait 97 pour cent des opérations effectuées à l'aide de notre outil d'approvisionnement électronique.

## Contributions politiques

- Notre politique générale relative aux contributions politiques ne nous permet de faire des contributions à un parti politique, un candidat ou une campagne que si la loi l'autorise et uniquement comme expression de notre conscience sociale – et non pour « acheter » des faveurs ou obtenir des avantages illicites. Nous n'autorisons pas les contributions aux partis politiques, aux associations de circonscription et aux candidats dans notre programme philanthropique.

## Canada

- Nous ne faisons pas de contributions aux partis politiques fédéraux par l'intermédiaire de segments de notre entreprise au Canada, et les contributions politiques sur la scène municipale ne sont pas permises.
- Nous versons des contributions politiques aux partis provinciaux dans la mesure permise par la loi et par notre politique interne. Nos contributions politiques provinciales sont limitées selon la province et le territoire. Les provinces qui acceptent des contributions politiques publient les plafonds sur leur site Internet.

## États-Unis

- Nos groupes de marchés des capitaux et de gestion de patrimoine aux États-Unis préparent le lancement en 2013 d'un comité d'action politique (PAC) au niveau fédéral. Tel que l'exige la loi, le PAC sera financé par les contributions volontaires et non remboursables d'employés américains admissibles (les contributions des sociétés sont interdites). Le PAC fera des dons politiques exclusivement au niveau fédéral de la manière et dans les limites permises par la loi. Les PAC et les contributions politiques sont extrêmement réglementés. Le PAC que nous préparons sera conforme à la réglementation en vigueur et pourra s'adapter à son évolution.

## Royaume-Uni et îles Anglo-Normandes

- Nos groupes de marchés des capitaux et de gestion de patrimoine des îles Britanniques ne font aucune contribution de société à des partis politiques. De plus, nous avons en place des politiques et des mesures de contrôle visant à assurer que nos employés ne font pas de contributions à des partis politiques au nom de RBC ou à titre d'employés de RBC.

## Antilles

- Nous ne versons de contributions à aucun parti, ordre de gouvernement ou comité d'action politique aux Antilles.



## Politiques (suite)

### Contexte et description

### Mise en œuvre

#### Lobbying

- Notre politique générale de lobbying s'applique à toutes les unités et activités de RBC dans le cadre desquelles il y a contact avec des personnes qui occupent des postes importants dans la fonction publique et qui influent sur les lois, les règlements ou autres activités gouvernementales. Là où de tels contacts existent, la politique exige que des processus et des mesures de contrôle appropriés soient mis en place afin d'assurer la conformité aux exigences prévues par la loi.
- Au Canada, pour consulter la liste complète de tous les lobbyistes de RBC – les sociétés qui font du lobbying au nom de RBC –, chercher « RBC » dans le Registre des lobbyistes, à l'adresse [ocl-cal.gc.ca](http://ocl-cal.gc.ca).
- Aux États-Unis, les rapports sur les activités de lobbying sont accessibles au public à l'adresse [OpenSecrets.org](http://OpenSecrets.org).

#### Comportements anticoncurrentiels

- Nos directives générales relatives à la législation sur la concurrence et les activités antitrust doivent être suivies par tous les employés et toutes les sociétés de RBC. Ces directives traitent des éléments communs de la législation sur la concurrence et les activités antitrust qui s'appliquent dans les principaux territoires où nous exerçons nos activités.
- La formation sur notre Code de déontologie aborde aussi la question de notre engagement envers une saine concurrence. Ces directives sont complétées par des exigences, des directives et des politiques régionales. Tous les employés de RBC partout dans le monde doivent suivre un cours de rappel sur le Code de déontologie tous les deux ans ; c'est l'une des conditions d'emploi à RBC.
- Le groupe Gestion globale de la conformité de RBC a entrepris un examen complet de nos politiques actuelles sur la concurrence et de la formation connexe. Des directives générales devraient être prêtes lors de la prochaine mise à jour semestrielle au début de 2013.

### Reconnaissance et gestion des conflits d'intérêts

La *Loi sur les banques* (Canada) ainsi que d'autres lois et règlements en vigueur exigent de RBC qu'elle maintienne des contrôles et des procédés appropriés pour déceler et gérer tout conflit entre, d'une part, ses intérêts et ceux de ses employés et, d'autre part, les intérêts de ses clients ou de tiers. S'il y a ou semble y avoir un conflit d'intérêts, RBC doit prendre les mesures nécessaires pour le gérer et, dans certains cas, pour l'éliminer. Si plus d'un conflit d'intérêts existe pour une situation donnée, les conflits doivent être traités et gérés ensemble.

Lorsque leurs relations ou leurs intérêts personnels ou d'affaires peuvent entrer en conflit avec ceux de RBC, les administrateurs et les membres de la haute direction doivent déclarer par écrit la nature et la portée de tout

intérêt qu'ils ont dans une opération ou un contrat important conclu avec RBC, ou demander que cet intérêt soit consigné dans le procès-verbal de la réunion. En cas de conflit d'intérêts, l'administrateur ou le membre de la haute direction doit quitter la réunion pendant la durée des discussions sur la question conflictuelle et s'abstenir de voter ou de prendre part à la décision. Pour tous les autres employés, la gestion des conflits d'intérêts est couverte dans notre Code de déontologie.

Le Comité de vérification du Conseil d'administration a une politique qui exige que le comité approuve au préalable les services de vérification et d'autres services faisant partie des catégories autorisées de services non liés à la vérification. La politique interdit à RBC de retenir les services du vérificateur pour la prestation de catégories de services non liées à la vérification.



## Déclaration de soupçons d'anomalies

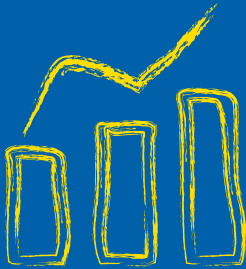
Les employés de RBC dans le monde entier sont tenus de signaler tout soupçon de manquement à notre Code de déontologie ainsi que d'autres irrégularités et cas de malhonnêteté. Nous avons depuis longtemps des processus établis et accessibles qui leur permettent de le faire, et notre Code de déontologie protège contre tout risque de représailles ceux qui signalent de tels manquements en toute bonne foi.

La ligne Info-Indice RBC permet aux employés et aux tiers de signaler en tout temps directement à l'Ombudsman de RBC, dans l'anonymat, la confidentialité et sans crainte de représailles, toute irrégularité ou tout acte potentiellement répréhensible se rapportant à la comptabilité, à la vérification ou au contrôle comptable interne.

L'Ombudsman de RBC surveille personnellement les messages reçus par l'intermédiaire de la ligne Info-Indice RBC, et soumet au Comité de vérification du Conseil d'administration un rapport sur tous les problèmes signalés. Il retire du rapport le nom et les autres renseignements personnels des employés, dont il garantit la stricte confidentialité. L'Ombudsman a le pouvoir exclusif de choisir la réponse à donner aux messages reçus et il est la seule personne autorisée à communiquer avec l'employé pour obtenir des renseignements supplémentaires.

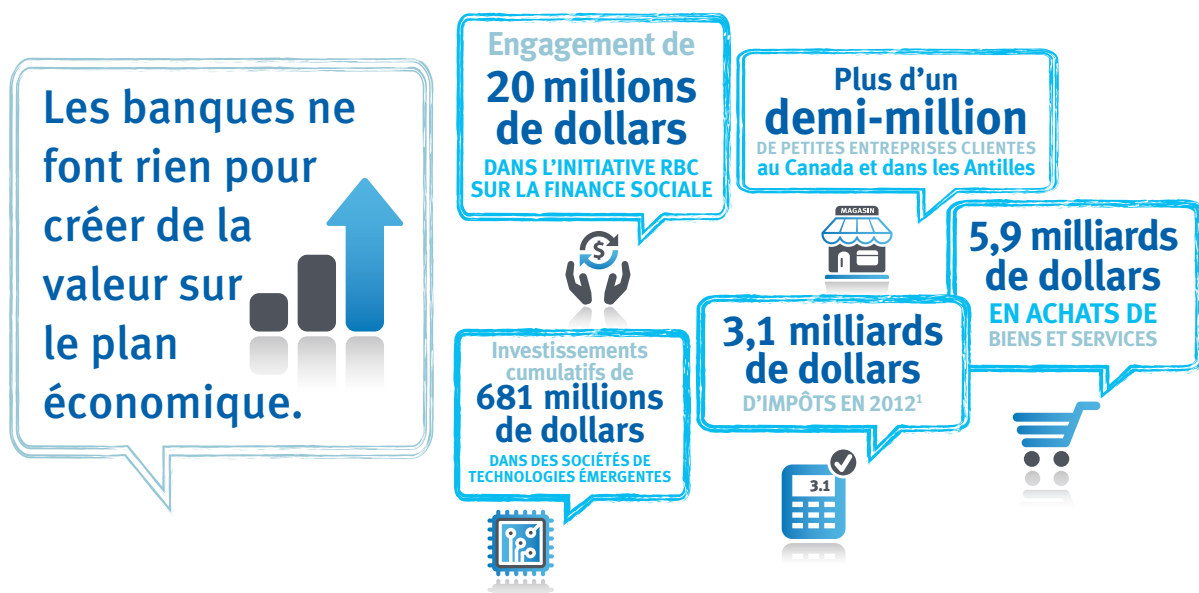


Priorités, faits saillants de 2012 et projets pour 2013	41
Rendement pour les actionnaires	43
Impôts	43
Emploi	43
Petites entreprises	43
Développement économique	47
Innovation et entrepreneuriat	50
Approvisionnement	51



# IMPACT ÉCONOMIQUE

Nous cherchons à influencer de façon positive sur l'économie des collectivités et des pays dans lesquels nous exerçons nos activités. Nous procurons des rendements à nos actionnaires, payons des taxes et des impôts, créons des emplois et achetons des biens et des services à des fournisseurs de toutes tailles. De plus, nous appuyons le développement économique en offrant des prêts, des conseils, de l'information et des services à nos clients, et soutenons les petites entreprises, l'entrepreneuriat, l'innovation et les programmes sociaux.



<sup>1</sup> Ce montant comprend l'impôt sur le revenu et sur les gains en capital, les taxes foncières, les cotisations sociales, les taxes commerciales, les primes d'assurance et les taxes sur les produits et services.





Priorités en matière d'impact économique	Faits saillants de 2012	Projets pour 2013
<b>Procurer à moyen terme des rendements de premier quartile aux actionnaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le rendement total moyen sur trois ans et cinq ans, de 5 % dans les deux cas, que reçoivent nos actionnaires nous classe dans le deuxième quartile pour la période de trois ans et dans le premier quartile pour la période de cinq ans au sein de notre groupe de référence mondial, dont la description se trouve au bas de la page 43. Veuillez consulter notre Rapport annuel 2012 pour obtenir une information complète sur notre rendement financier.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous visons à maximiser le rendement que nous procurons aux actionnaires en dégageant une moyenne de premier quartile sur trois à cinq ans, une stratégie qui reflète notre vision à plus long terme d'un rendement financier solide et constant.</li> </ul>
<b>Créer des emplois</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous avons procuré un emploi direct à quelque 80 000 personnes et versé 9,3 milliards de dollars sous forme de rémunération et d'avantages sociaux.</li> <li>■ Nous avons soutenu des organismes de bienfaisance et sans but lucratif qui se consacrent à l'alphabétisation et qui aident des personnes sans emploi ou sous-employées à trouver du travail.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous continuerons de favoriser l'éducation par des initiatives internes et en soutenant des organismes sans but lucratif.</li> </ul>
<b>Soutenir les petites entreprises</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous avons fourni du financement totalisant 156,6 milliards de dollars aux petites entreprises canadiennes.</li> <li>■ Nous avons servi plus de 543 000 petites entreprises au Canada et dans les Antilles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous continuerons de fournir du crédit, des conseils proactifs et des services spécialisés aux petites entreprises au Canada et dans les Antilles.</li> </ul>
<b>Euvrer au développement économique des collectivités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous avons contribué à la prospérité économique des nouveaux arrivants au Canada et des Autochtones par des programmes financiers spécialisés, des projets d'initiation aux services financiers et du soutien aux initiatives communautaires.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous améliorerons nos programmes financiers spécialisés, nos projets d'initiation aux services financiers et notre soutien financier à l'intention des nouveaux arrivants au Canada.</li> </ul>
<b>Continuer de contribuer à la croissance économique en appuyant des projets de développement des infrastructures</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous avons aidé des clients d'Amérique du Nord et d'Europe à accéder à des sources de financement publiques et privées pour des projets d'infrastructure et de développement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous continuerons d'appuyer nos clients et de fournir du financement pour des projets de développement favorisant la prospérité économique.</li> </ul>
<b>Favoriser l'innovation et l'entrepreneuriat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous avons établi l'Initiative RBC sur la finance sociale, un engagement de 20 millions de dollars ayant pour objet de favoriser le changement social et environnemental positif à grande échelle.</li> <li>■ Nous avons affecté 681 millions de dollars au financement de sociétés de technologies émergentes dans le monde.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous ferons notre première série d'investissements par l'intermédiaire du fonds Générateur RBC (fonds de finance sociale) au bénéfice d'entreprises axées sur le changement sur les plans social et environnemental.</li> </ul>
<b>Acheter des biens et des services de façon responsable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous avons acheté pour 5,9 milliards de dollars de biens et de services à des fournisseurs de toutes tailles.</li> <li>■ Nous avons mis en place notre nouvelle Politique d'approvisionnement responsable visant à présélectionner les fournisseurs clés en fonction de critères environnementaux et sociaux.</li> <li>■ Nous avons inclus des questions de présélection en fonction de critères environnementaux dans 147 demandes électroniques, ce qui représente 97 pour cent des opérations effectuées au moyen de notre outil de sourcing électronique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous continuerons de sélectionner nos fournisseurs en fonction de notre Politique d'approvisionnement responsable.</li> <li>■ Nous appliquerons notre Politique dans le processus de qualification des fournisseurs généraux.</li> <li>■ Nous nous assurerons, avec la collaboration de nos fournisseurs, qu'aucun des produits que nous nous procurerons ne contient de minerai stratégique.</li> </ul>



# PRÊTS AUX PARTICULIERS

RÉMUNÉRATION  
ET AVANTAGES  
SOCIAUX  
9,3 MILLIARDS DE DOLLARS

VERSEMENTS AUX  
ACTIONNAIRES  
3,5 MILLIARDS DE  
DOLLARS EN DIVIDENDES



APPROVISIONNEMENT  
5,9 MILLIARDS  
DE DOLLARS

IMPÔTS 3,1  
MILLIARDS  
DE DOLLARS<sup>(1)</sup>

DONS ET  
COMMANDITES  
95 MILLIONS DE DOLLARS

# PRÊTS AUX ENTREPRISES

156,6 MILLIARDS DE DOLLARS (CANADA)

(1) impôts et taxes

## Rendement pour les actionnaires

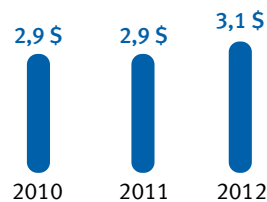
Un nombre élevé de personnes sont, directement ou indirectement, actionnaires de RBC<sup>MC</sup>. Parmi nos actionnaires, nous comptons des caisses de retraite, des sociétés de fiducie et de placement et des particuliers du monde entier. Ces participations représentent une énorme masse d'épargne. Une telle multitude d'actionnaires accroît d'autant notre obligation de produire de bons rendements à l'actionnaire.

Nous mesurons notre performance à ce chapitre au moyen de la rentabilité totale pour l'actionnaire, mesure de comparaison du rendement de nos actions ordinaires sur une période donnée, en tenant compte de l'appréciation du cours et des dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires. Le rendement total moyen sur trois ans et cinq ans, de 5 pour cent dans les deux cas, que reçoivent nos actionnaires nous classe dans le deuxième quartile pour la période de trois ans et dans le premier quartile pour la période de cinq ans au sein de notre groupe de référence mondial<sup>1</sup>. Vous trouverez plus de détails sur notre rendement financier dans notre Rapport annuel.

## Impôts

Nous avons versé 3,1 milliards de dollars d'impôts en 2012. Ce montant comprend l'impôt sur le revenu et sur les gains en capital, les taxes foncières, les cotisations sociales, les taxes commerciales, les primes d'assurance et les taxes sur les produits et services.

**Impôts et taxes**  
(en milliards de dollars)



<sup>1</sup> Nous comparons notre rentabilité totale pour l'actionnaire à un groupe de référence mondial approuvé par notre Conseil d'administration et composé de 20 institutions financières – 19 en nous excluant : sept grandes institutions financières canadiennes (Banque de Montréal, Banque CIBC, Société Financière Manuvie, Banque Nationale du Canada, Corporation Financière Power, Banque Scotia et Banque TD) ; cinq institutions financières américaines (Bank of America Corporation, JPMorgan Chase & Co., The Bank of New York Mellon Corporation, U.S. Bancorp et Wells Fargo & Company) ; cinq institutions financières européennes (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Group, Barclays PLC, BNP Paribas, Credit Suisse Group AG et Deutsche Bank Group) ; et deux institutions financières australiennes (National Australia Bank et Westpac Banking Corporation).

## Emploi

RBC emploie quelque 80 000 personnes dans le monde. C'est par l'emploi que nous avons l'un des plus grands impacts directs sur l'économie par les salaires et les avantages sociaux, qui ont à leur tour un impact sur l'économie.

En outre, RBC soutient depuis très longtemps des programmes communautaires et de bienfaisance destinés à aider les personnes sans emploi ou sous-employées.

## Petites entreprises

La Banque Royale du Canada a été fondée par huit marchands de Halifax dans les années 1860. Nous croyons que les petites entreprises sont un moteur important de l'économie et que le soutien que nous apportons à ce secteur nous permet d'avoir une incidence considérable sur celle-ci. Nous comptons parmi nos clients plus de 543 000 petites entreprises au Canada et dans les Antilles. Ces entreprises créent des emplois, paient des taxes et des impôts, achètent des biens et des services et contribuent à la prospérité de leur collectivité et de leur pays.

### Petites entreprises – Réseau et service

<b>Part de marché</b>	Environ une petite entreprise sur quatre au Canada est cliente de RBC.
<b>Réseau et service</b>	Dans l'ensemble du pays, nous comptons : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 585 premiers directeurs de comptes (pour entreprises et particuliers) au service des propriétaires de petite entreprise au Canada.</li> <li>■ Une équipe de conseillers spécialisés disponibles en tout temps pour fournir une assistance immédiate aux clients par téléphone.</li> </ul>

### Accès au crédit

Nous voulons soutenir la prospérité des entreprises, qu'elles en soient à l'étape du lancement, du maintien ou de l'expansion de leurs activités, en leur accordant notamment du financement par emprunt ou du crédit.

Nous poursuivons nos efforts pour simplifier notre processus d'approbation des demandes de crédit de manière à ce qu'il soit facile pour les petites entreprises de traiter avec nous, et pour permettre aux clients de soumettre des demandes au premier point de contact par leur mode de prestation préféré. En 2012, nous avons accru l'effectif affecté au crédit à la petite entreprise. Nous comptons maintenant plus de 1 400 premiers directeurs de comptes autorisés à traiter des demandes de crédit allant jusqu'à 25 000 \$.

Dans notre Déclaration de responsabilité publique annuelle, nous fournissons des renseignements détaillés sur le nombre d'entreprises auxquelles nous accordons des prêts au Canada, ainsi que sur le montant du crédit mis à leur disposition. Pour en savoir plus, veuillez vous reporter à la page 121.

## Conseils et produits

L'accès au crédit est important, mais ce n'est que l'un des besoins des petites entreprises. Nous nous efforçons aussi de leur fournir les meilleurs produits et conseils possible, pour les aider à mieux gérer leur entreprise. Voici quelques faits saillants de 2012 à ce chapitre :

### Canada

#### Conseils et services

- Nous avons établi, à l'échelle nationale, un nouveau programme de dépôt à l'intention des franchisés comportant des forfaits bancaires spéciaux.
- Nous avons offert des webinaires gratuits visant à aider les propriétaires de petite entreprise à utiliser plus efficacement Internet afin d'acquérir des clients et de vendre leurs produits et services. Au total, trois webinaires ont attiré 2 000 participants.

#### Processus simplifiés

- Nous avons permis aux clients de soumettre des demandes au premier point de contact par leur mode de prestation préféré.
- Nous avons mis en place une nouvelle convention client visant plusieurs produits qui a mené, pour le client, à une réduction du nombre de formules à remplir.
- Nous avons amélioré l'accès électronique des clients à leurs comptes d'entreprise RBC Banque Royale<sup>MC</sup>.

### Antilles

- Nous avons mis en place un service de planification financière pour nos clients de Trinité-et-Tobago, de la Barbade et de Curaçao.
- Nous avons lancé en Jamaïque la publication « Business Banking Winning Guide », visant à accroître les capacités de l'équipe de vente.

## Secteur agricole

### Canada

Nous soutenons le secteur agricole canadien depuis plus de 135 ans. Nous comptons plus de clients parmi les agriculteurs et leurs familles que toute autre institution financière au pays. Ces activités représentent pour nous une autre façon importante d'avoir un impact sur l'économie. Afin d'aider nos clients à accéder à des fonds et à gérer leur exploitation agricole, nous participons à des programmes fédéraux et provinciaux comme celui de la *Loi canadienne sur les prêts agricoles*, un programme de prêts garantis du gouvernement fédéral, et le programme Agri-investissement, qui aide les agriculteurs à surmonter de légères baisses de revenus.

Nous savons que les exploitations agricoles et les entreprises agroalimentaires ne sont pas des entreprises comme les autres, et nous adaptons notre approche aux besoins spécialisés de cette catégorie de clients auxquels nous offrons :

- Plus de 125 directeurs de comptes spécialisés dans l'agriculture, qui possèdent une connaissance approfondie du secteur agricole.
- Un ensemble de solutions de financement et de comptes, notamment des prêts hypothécaires, des prêts d'exploitation et à terme, des comptes de dépôt et d'épargne, et d'autres services spécialisés.
- Pour tenir les agriculteurs informés au sujet de l'économie agricole et de la gestion d'une exploitation, des conseils, de la formation et des ressources sur une variété de sujets, notamment : stratégie commerciale, gestion du risque, technologie et finances. En 2012, en partenariat avec l'organisme Farm & Food Care Foundation, nous avons publié un rapport sur les enjeux environnementaux dans



le secteur agricole canadien, de même que sur les meilleures pratiques et les occasions liées à l'exploitation agricole écologique.

Nous soutenons les programmes 4-H, l'un de nos plus anciens partenariats communautaires, depuis plus de 65 ans. Le programme RBC 4-H de sensibilisation des jeunes en milieu urbain et rural favorise la création de cercles 4-H dans les villes et les échanges entre le monde rural et le monde urbain.

### **Antilles**

Nous offrons une marge de crédit en dollars américains pour les secteurs de l'exportation et de la production, qui comprennent notamment l'agroalimentaire, la fabrication et le tourisme. Elle permet d'emprunter de 50 000 \$ à 250 000 \$ US pour financer des activités commerciales, l'expansion des affaires et la rénovation des installations en Jamaïque.

### **Organismes sans but lucratif**

Les organismes sans but lucratif (OSBL) représentent une force économique considérable dans la plupart des pays développés et contribuent fortement à leur produit intérieur brut (PIB). Ils font un travail essentiel, et constituent eux-mêmes un secteur important de l'économie. En tant que société de services financiers, nous considérons notre soutien à ce secteur comme un autre élément important de notre impact économique indirect.

### **Canada**

Nous offrons aux OSBL des services sur mesure, des forfaits bancaires et un savoir-faire spécialisé.

- Nous comptons 45 directeurs de comptes affectés exclusivement aux OSBL. En plus de leur offrir leurs connaissances spécialisées, leurs conseils, des produits et des occasions de réseautage, ces directeurs soutiennent ardemment les causes que servent ces OSBL. Bon nombre de ces directeurs de comptes font du bénévolat dans leurs collectivités.
- Nous organisons et participons à des séances d'information et de réseautage ; nous distribuons du matériel éducatif sur la lutte contre les fraudes et sur la gouvernance d'entreprise, et nous commanditons des organismes tels que la Société canadienne des directeurs d'associations pour favoriser le développement des capacités dans le secteur.
- En 2012, RBC Fondation a soutenu un programme de formation destiné aux administrateurs, actuels et futurs, d'OSBL au Canada. Le programme, Principes essentiels de gouvernance à l'intention des administrateurs d'organismes sans but lucratif, a été mis sur pied conjointement par l'Institut des administrateurs de sociétés et la Rotman School of Management de l'Université de Toronto. Ce cours est donné par d'éminents professeurs de grandes écoles de gestion canadiennes.



## Ressources pour les entrepreneurs

Nous fournissons de l'information aux propriétaires d'entreprise, à toutes les étapes du cycle de vie de leur entreprise, pour les aider à gérer leurs affaires commerciales et personnelles. Nous publions notamment des guides sur les sujets suivants :

### Guides

- Démarrer une entreprise (disponible aussi en chinois simplifié)
- Assurer la croissance de votre entreprise
- Planification de la relève en entreprise
- Gestion financière personnelle à l'intention des propriétaires de petite entreprise
- Rendre votre entreprise plus verte

### Outils et conseils en ligne

Nous offrons un vaste éventail de ressources en ligne pour aider tant les chefs d'entreprise en herbe que les propriétaires de société établie, notamment :

- **Prendre mes affaires en main** : Ce site Web propose des vidéos et des articles qui se veulent des outils de réflexion pour aider les propriétaires d'entreprise à mieux comprendre les facteurs de réussite en affaires.
- **Outil d'évaluation d'entreprise** : Cet outil aide les propriétaires d'entreprise qui envisagent d'acheter une franchise.
- **Outil de calcul de la trésorerie pour la petite entreprise** : Avec cet outil en ligne, les propriétaires d'entreprise peuvent gérer leur trésorerie en produisant toute une variété de projections réalistes à partir de divers scénarios. L'outil fait aussi des recommandations pour améliorer les flux de trésorerie.

### ICCA – RBC : Tendances conjoncturelles

Nous avons contribué à établir le rapport ICCA – RBC : Tendances conjoncturelles, un rapport trimestriel basé sur des sondages effectués par l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA). Ce rapport, complété par des commentaires de comptables agréés renommés, sert de baromètre de l'activité économique.

### Initiatives en 2012

Au Canada, nous avons lancé notre série de webinaires sur les services financiers à l'entreprise. Ces programmes d'information sont diffusés en direct par notre Centre d'expertise des services financiers commerciaux. Au programme : les commentaires économiques trimestriels de l'économiste en chef de RBC et des sujets comme les opérations de change, la fraude, l'amélioration du rendement énergétique, les placements et la productivité.

Dans les Antilles, nous avons tenu, à l'intention des clients des services aux entreprises de la Barbade, des îles Caïmans, de Trinité-et-Tobago et du Guyana diverses activités auxquelles ont participé des économistes des Services bancaires – Antilles de RBC et des représentants du FMI (Fonds monétaire international), qui ont donné des présentations sur les perspectives économiques.



## Développement économique

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

- Investissement dans des projets de développement économique communautaires générant des avantages sur les plans social et environnemental de même qu'un rendement financier, par exemple des programmes et des services qui contribuent à la prospérité des nouveaux arrivants et des collectivités autochtones.
- Investissement dans des projets de développement des infrastructures au moyen du financement municipal et de partenariats public-privé.
- Soutien à l'innovation et à l'entrepreneuriat par l'investissement dans des entreprises axées sur le

savoir et par le financement de programmes fondés sur la promotion et la commercialisation d'idées nouvelles.

- Soutien à des groupes de réflexion sur l'économie et à d'autres organismes axés sur la recherche et le partage du savoir.

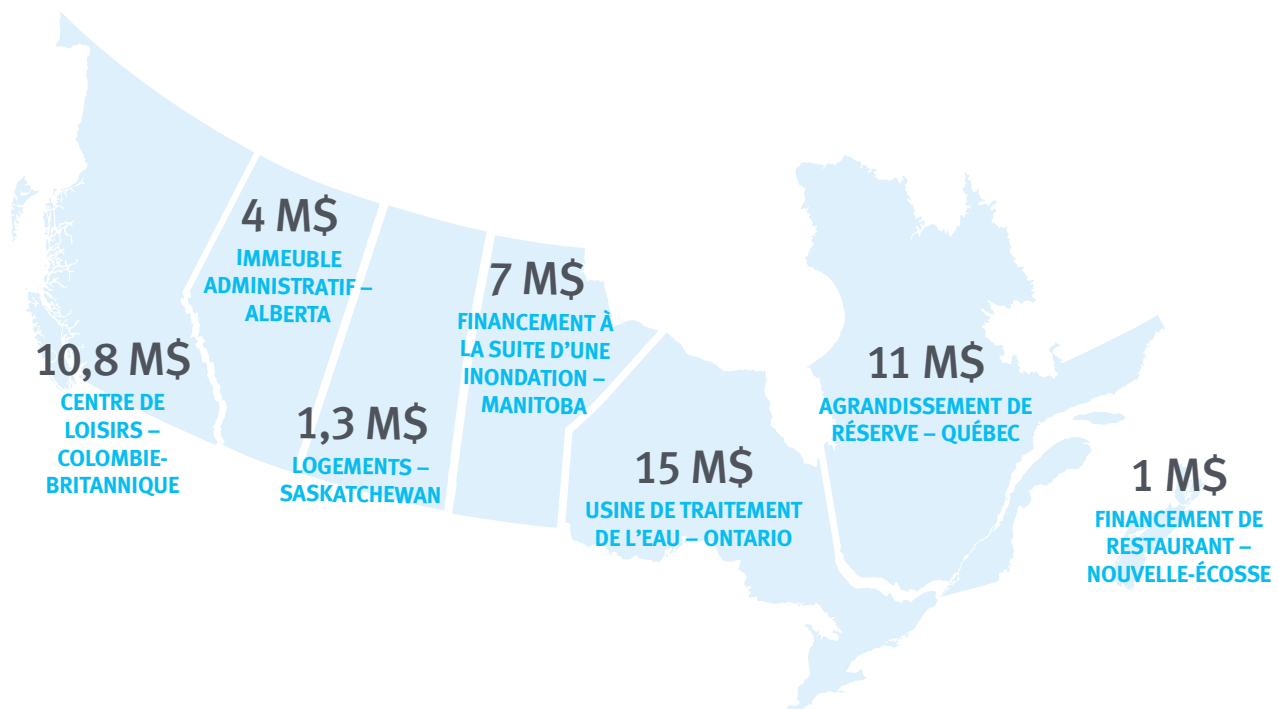
### Développement économique dans les collectivités autochtones

RBC appuie la création de richesse et le développement durable dans les collectivités autochtones. Veuillez vous reporter à la page 60 pour un aperçu des produits et services offerts à la clientèle autochtone.

#### Services fiduciaires et de placement

RBC aide les collectivités autochtones à gérer les indemnités qu'elles reçoivent pour le règlement de revendications territoriales. Nous avons une vaste expérience de la gestion d'actifs considérables, et nous assurons la continuité nécessaire pour que les sommes reçues et les mécanismes soient gérés efficacement dans l'intérêt à long terme de toute la collectivité.

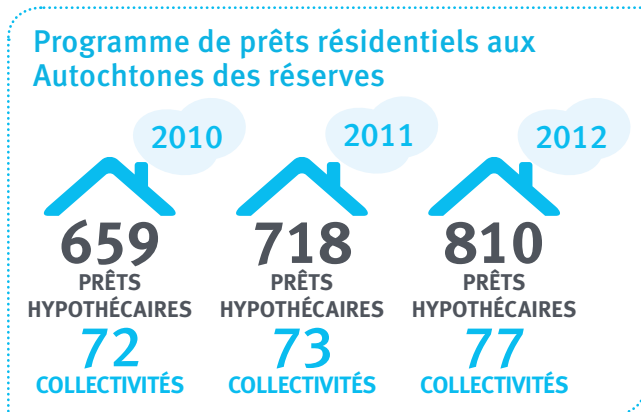
### Financement de projets d'infrastructures dans des collectivités autochtones en 2012



Nous contribuons à la prospérité des collectivités autochtones en finançant des projets de construction d'infrastructures et d'autres projets de développement. Pour protéger la confidentialité des renseignements sur les clients, nous ne pouvons fournir des détails sur des projets particuliers, mais nous énumérons, ci-dessous, des exemples de projets que nous avons financés en 2012.

### Financement de projets immobiliers dans les réserves

RBC a été la première institution financière au Canada à créer un programme de prêts résidentiels aux Autochtones des réserves qui n'exige pas de garantie gouvernementale fédérale. Nous continuons d'augmenter le nombre de collectivités servies, ainsi que le nombre de prêts hypothécaires octroyés.



### Commandite d'organismes sans but lucratif

Nous soutenons financièrement des organismes sans but lucratif qui favorisent l'autosuffisance des Autochtones, notamment :

- L'Association des agents financiers autochtones du Canada, qui aide les Autochtones à améliorer leurs pratiques financières et de gestion.
- Le Conseil des ressources humaines autochtones, organisme qui aide les Autochtones à participer pleinement au marché du travail canadien.
- Le Conseil pour l'avancement des agents de développement autochtones (CAADA), organisme qui travaille au développement des capacités économiques des collectivités et des organisations autochtones.
- Young Entrepreneurs Symposium (symposium pour les jeunes entrepreneurs), qui aide les jeunes propriétaires d'entreprises autochtones à établir des relations avec des gens d'affaires bien établis.
- Le Centre pour le Nord du Conference Board du Canada, qui aide les décideurs du gouvernement, des entreprises, de la collectivité et des populations autochtones à forger une vision commune de la prospérité durable dans le Nord canadien. En 2010, nous nous sommes engagés à verser 250 000 \$ sur cinq ans à cet organisme.
- Le concours Changemakers d'Ashoka Canada, qui permet de récompenser des idées nouvelles en

matière d'éducation autochtone qui présentent un potentiel sur les plans de l'innovation, de l'impact et du développement durable. Nous avons versé 185 000 \$ à des projets d'Ashoka Canada en 2012.

- Actua, un organisme canadien qui a pour mission d'offrir aux jeunes une expérience enrichissante dans le domaine des sciences, de l'ingénierie et de la technologie. RBC a versé 75 000 \$ à son programme National Aboriginal Outreach.
- Fondation Frontière, organisme qui œuvre pour le développement des collectivités économiquement et socialement désavantagées. Depuis 1989, nous appuyons son programme Operation Beaver, qui contribue à procurer aux collectivités autochtones des logements abordables et des programmes d'éducation.
- Vingt et un organismes communautaires autochtones canadiens qui offrent des programmes d'activités parascolaires et des activités supervisées à des jeunes de 6 à 17 ans. Pour l'année scolaire 2012-2013, nous nous sommes engagés à verser plus de 500 000 \$ afin d'aider ces organismes à offrir des programmes dans un environnement qui favorise la sécurité, la sociabilité et le renforcement de l'estime de soi.

### Soutien aux nouveaux arrivants au Canada

Nous croyons que la réussite des nouveaux immigrants présente d'importants avantages économiques pour leur pays d'adoption. Nous soutenons des programmes et commanditons des organismes qui font la promotion des intérêts des nouveaux arrivants, notamment :

- Le programme national « prix des 25 grands immigrants au Canada », qui permet aux Canadiens de voter pour des immigrants dont l'apport a marqué le Canada depuis leur arrivée.
- Le Projet canadien d'intégration des immigrants de l'Association des collèges communautaires du Canada, qui prépare l'intégration sur le plan économique des nouveaux arrivants pendant qu'ils sont toujours dans leur pays d'origine. De plus, RBC offre des webinaires internationaux sur le thème « Comprendre le système bancaire canadien ».
- Le projet de cheminement des nouveaux arrivants Students in Free Enterprise de RBC, qui aide les nouveaux Canadiens à atteindre plus facilement la réussite.





- **Avantage Professionnel**, programme novateur de stages rémunérés qui aide les professionnels formés à l'étranger à trouver du travail dans leur domaine. En 2012, RBC a embauché 31 personnes dans le cadre du programme de stages Avantage Professionnel (détails à la page 86).

### Projets de développement des infrastructures

RBC contribue à la croissance économique en fournissant à ses clients du crédit et des conseils financiers pour des projets à vocation sociale. L'incidence de cet important volet de nos activités de société de services financiers sur l'économie est significative.

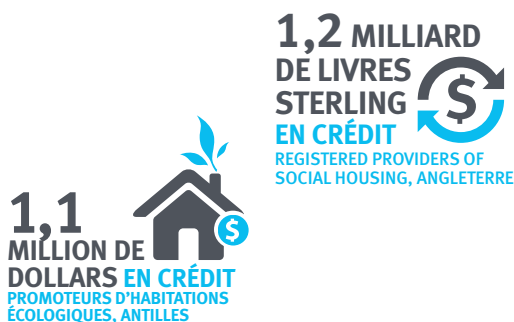
### Financement municipal

Certains investissements procurent des avantages aussi bien sur le plan social que financier. Par exemple, nous aidons nos clients municipaux à accéder à des sources de financement publiques et privées pour des projets de développement des infrastructures, comme des logements sociaux. Nous ne divulguons pas de données précises sur ces ententes afin de protéger la confidentialité des renseignements fournis par les clients.

### Partenariats public-privé (PPP)

Les sociétés de services financiers contribuent au développement des municipalités et des villes en offrant du financement ou en agissant comme conseillers pour de vastes projets d'infrastructures : hôpitaux, écoles, routes, ponts, centrales électriques ou systèmes de transport public, par exemple. C'est dans ce genre de projets que les partenariats avec les gouvernements, les entreprises et les organismes de la société civile prennent toute leur importance. Les conseils et les services financiers que nous fournissons à des partenariats publics-privés (PPP) par l'intermédiaire de nos bureaux de Toronto, de Londres, de Sydney, de New York, de Paris et de Madrid constituent, pour nous, des moyens importants d'influer sur l'économie.

#### Exemples de projets de financement municipal en 2012



5 900 unités de logement abordable  
(en millions de \$ US)

**542**  
M\$ US  
INVESTIS DANS

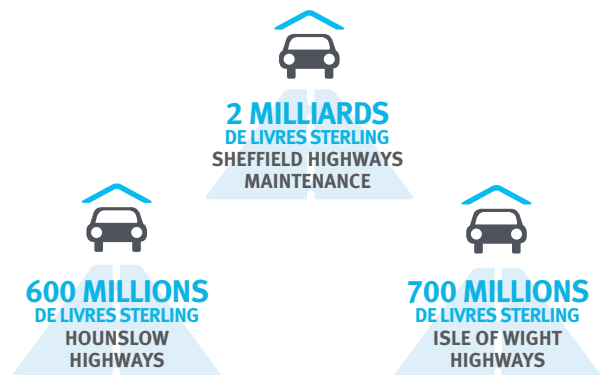
**78**  
PROJETS  
DE LOGEMENT  
ABORDABLE DANS

**25**  
ÉTATS  
AMÉRICAINS



Par l'intermédiaire du Groupe sur l'équité en matière de crédit d'impôt de RBC, qui a adopté une participation de 99 % dans des projets de logement abordable.

#### Exemples de PPP (Royaume-Uni) en 2012



Ce ne sont là que quelques exemples de projets auxquels RBC a participé en 2012. Il s'agit d'ententes au Royaume-Uni dans le cadre desquelles RBC a agi en tant que seul conseiller financier. Nous ne divulguons pas de données précises sur ces ententes PPP afin de protéger la confidentialité des renseignements fournis par les clients.

## Innovation et entrepreneuriat

L'innovation est largement reconnue comme une composante clé de la productivité et de la prospérité économique durables. Depuis 1969, nous apportons des capitaux d'investissement ainsi que nos vastes connaissances et notre savoir-faire à des sociétés naissantes dans le domaine des logiciels et de la technologie pour les services financiers et d'autres secteurs. Nous appuyons aussi des projets et des organismes qui favorisent l'apprentissage, l'innovation et l'entrepreneuriat. En voici quelques exemples.

### Investissements dans l'innovation en 2012

#### Technologies émergentes

À ce jour, nous avons affecté 681 millions de dollars au financement de sociétés de technologies émergentes dans le monde.

#### Défi RBC Prochain grand innovateur®

Concours annuel qui invite des étudiants canadiens de niveau universitaire ou collégial à imaginer de nouveaux modes de prestation pour les services financiers. Ce défi, qui en est à sa sixième année, compte maintenant quatre catégories distinctes permettant aux étudiants de proposer leurs idées novatrices.

Pour en savoir plus, consultez le site [rbc.com/innovateur](http://rbc.com/innovateur).

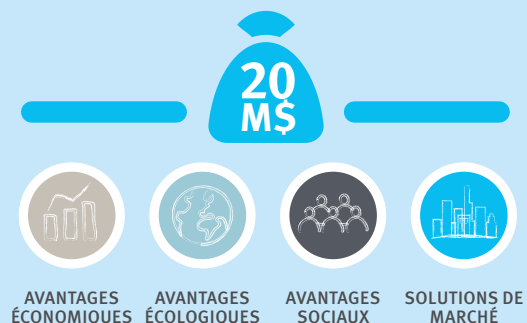
### Initiative RBC sur la finance sociale

En 2012, nous avons lancé l'Initiative RBC sur la finance sociale, un engagement de 20 millions de dollars ayant pour objet de favoriser le changement social et environnemental à grande échelle. La finance sociale est une stratégie proactive permettant de résoudre des problèmes sociaux et environnementaux par l'investissement direct dans des entreprises qui s'y attaquent, tout en générant un rendement financier intéressant. RBC a été la première grande institution financière au Canada à annoncer une initiative de ce type, qui comprend les éléments suivants :

- Le fonds Générateur RBC, un engagement de capital de 10 millions de dollars qui procurera un financement aux fonds et aux entreprises qui généreront un rendement sur les plans financier, social ou environnemental. Ce capital fournira un financement essentiel aux entreprises novatrices à but lucratif qui s'attaquent aux problèmes en lien avec l'eau et l'énergie, et des possibilités d'emploi aux jeunes et aux groupes défavorisés. Les bénéfices, s'il en est, seront réinvestis.
- Un investissement de 10 millions de dollars provenant des actifs de RBC Fondation dans des investissements socialement responsables,

par l'intermédiaire des fonds Valeurs communautaires de Phillips, Hager & North.

- Un soutien à la recherche, au développement de réseaux de savoir et au leadership éclairé qui stimulera la croissance de l'entrepreneuriat social et environnemental au Canada. En 2012, nous avons versé un million de dollars au Centre for Impact Investing de MaRS. MaRS utilisera ces fonds pour créer, au moyen d'activités, un réseau de partenaires intéressés par des enjeux clés, pour participer à l'essor des nouveaux entrepreneurs qui s'attaquent aux enjeux sociaux, pour faire de la recherche, et pour informer un vaste auditoire sur les éléments qui contribuent à la prospérité d'une entreprise à vocation sociale.





## Recherche et partage du savoir

Nous croyons que les institutions financières ont le devoir de contribuer au débat public sur les enjeux économiques et sociaux. Des législateurs, des fonctionnaires et d'autres intervenants nous consultent régulièrement au sujet de grands enjeux publics. En 2012, par exemple, RBC a pris part à une table ronde, dirigée par le ministre canadien des Transports, portant sur les infrastructures et sur les meilleures pratiques du secteur privé qui pourraient être adoptées par le secteur public.

Nous exploitons un vaste programme de recherche, pour l'ensemble du Groupe, mais aussi dans nos divers secteurs d'activité. Nos économistes évaluent la conjoncture, son évolution et les tendances au Canada et ailleurs dans le monde, et diffusent largement les conclusions de leurs études et de leurs analyses dans des publications et à l'occasion de conférences et de séances d'information.

Notre économiste en chef rencontre régulièrement des représentants de la Banque du Canada, de même que des représentants des ministères des Finances fédéral et provinciaux. Nous sommes aussi fréquemment invités à préparer des mémoires pour une grande variété de commissions gouvernementales et de groupes d'études. Nous avons toujours insisté sur la nécessité et l'importance de l'amélioration de la productivité au Canada, notamment dans le contexte de la mondialisation de la concurrence économique.

En 2012, nous avons produit des rapports sur une vaste gamme de sujets de nature économique, notamment le niveau d'endettement des Canadiens, les tendances immobilières et l'accessibilité à la propriété, et les perspectives économiques et financières.



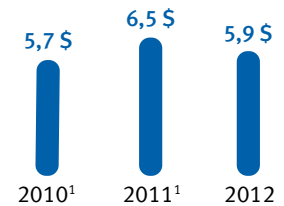
[rbc.com/economie](http://rbc.com/economie)

## Approvisionnement

RBC contribue à la prospérité économique en achetant des biens et des services auprès de fournisseurs de toutes tailles. En 2012, nous avons acheté pour 5,9 milliards de dollars de biens et de services à 36 000 fournisseurs internationaux, nationaux, régionaux et locaux de toutes tailles.

### Biens et services achetés

(en milliards de dollars)



<sup>1</sup> Comprend les activités abandonnées.

### Approvisionnement responsable

De plus en plus, les acheteurs tiennent compte de facteurs sociaux et environnementaux dans leurs achats et dans leurs relations avec les fournisseurs. De plus en plus, l'approvisionnement responsable et la bonne gestion de la chaîne logistique deviennent les marques distinctives d'une société durable. En 2011, nous avons mis en place, dans l'ensemble de l'entreprise, une politique d'approvisionnement responsable qui prévoit des mesures de vérification accrues lors de la présélection des fournisseurs. Nous revoyons régulièrement nos lignes directrices afin de nous assurer qu'elles correspondent à nos objectifs en matière de développement durable.

En 2012, RBC a été classée au premier rang des institutions financières canadiennes et au quatrième rang de l'ensemble des entreprises qui ont des politiques sur les normes du travail de la chaîne d'approvisionnement des services immobiliers.

Nous avons en place des mesures de contrôle diligent en matière de développement durable pour toutes les demandes d'information, soumissions ou propositions de fournisseurs en lien avec la prestation de produits ou de services. Nous demandons aux fournisseurs de nous donner des détails sur leurs engagements en faveur d'une gestion responsable de l'environnement,

de la protection de la santé et de la sécurité de leurs employés, de pratiques commerciales éthiques, de la conformité aux normes du travail applicables et de la diversité de l'effectif. Dans certains cas, nous pouvons demander aux fournisseurs potentiels des renseignements détaillés, financiers et autres, sur leur entreprise. Nous leur demandons notamment de divulguer toute déclaration de conflit, poursuite, plainte ou accusation administrative, de décrire leur expérience du secteur et de fournir des références.

Pour les grands fournisseurs, les exigences et normes en matière d'environnement et d'emploi et de diversité peuvent comprendre :

### Environnement

- Des politiques et objectifs en matière d'environnement
- Des renseignements sur le bilan environnemental
- Un mécanisme de gestion de l'environnement certifié conforme à la norme ISO 14001, à un système communautaire de management environnemental et d'audit (EMAS) ou à une norme équivalente par des vérificateurs externes indépendants
- Des normes environnementales pour les processus, les produits et les services des fournisseurs
- Une évaluation de l'impact des processus, produits et services des fournisseurs pendant leur cycle de vie

### Mise en application et vérification

Nous avons déployé l'ensemble des éléments de notre Politique d'approvisionnement responsable et les mécanismes de suivi pertinents en 2012. Nous évaluons les fournisseurs en fonction de critères de sélection exhaustifs. Nos relations avec les principaux fournisseurs sont régies par des ententes sur la qualité du service, et nous exigeons des rapports trimestriels sur le service à la clientèle et sur les normes de prestation des services, des visites sur place et des vérifications des prix. Des vérifications officielles sont également menées de concert avec notre groupe de vérification interne, au besoin.

- Des plans d'action vérifiables visant à minimiser les effets négatifs des activités de la société sur l'air, l'eau et le sol
- Des certifications de tiers prouvant que les homologations environnementales ont été vérifiées
- Une divulgation de toute infraction environnementale grave commise au cours des cinq dernières années
- Une divulgation de toute campagne d'activisme écologique de grande envergure contre le fournisseur au cours des cinq dernières années

### Travail

- Normes du travail et pratiques en matière d'emploi
- Santé et sécurité au travail – politiques, mécanismes de gestion et bilan
- Droits de la personne – politiques et bilan
- Processus en place pour les griefs
- Infractions ou campagnes d'activisme social importantes contre le fournisseur au cours des cinq dernières années

### Diversité

- Consultation et prise en compte des Autochtones
- Représentation des groupes répondant aux critères de la diversité
- Pratiques et engagement de la direction à l'égard de la diversité

## Politique d'approvisionnement responsable

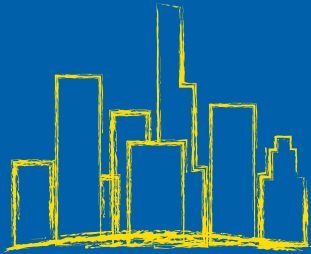
Fournisseurs évalués à l'égard des pratiques commerciales responsables

2013 (objectif)	2012	2011
Des critères de développement durable feront partie du processus de préqualification touchant les entrepreneurs généraux fournissant des services de construction.	147 fournisseurs évalués, représentant plus de 510 millions de dollars d'achats	160 fournisseurs évalués, représentant plus de 270 millions de dollars d'achats

## Soutien aux fournisseurs locaux répondant aux critères de la diversité

RBC vise à accroître, pour les fournisseurs répondant aux critères de la diversité, les occasions de vendre leurs produits et services. RBC est un membre fondateur du Conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles (CAMSC) et le commanditaire inaugural de WEConnect Canada, organisme sans but lucratif qui favorise l'inclusion d'entreprises appartenant à des femmes dans la chaîne d'approvisionnement. Nous utilisons de l'information obtenue du CAMSC et de WEConnect pour trouver des fournisseurs potentiels. En 2012, RBC a obtenu le prix de la société de l'année du CAMSC pour sa contribution à la diversité des fournisseurs, de même que le prix du chef de file de l'année de WEConnect.

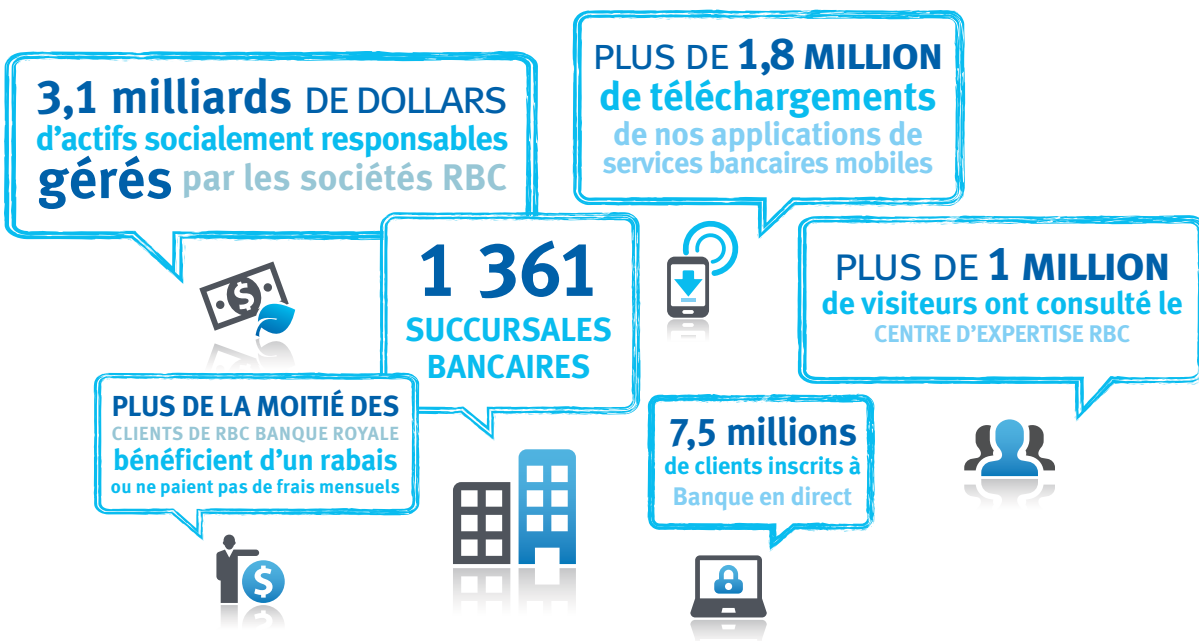
En 2012, nous avons lancé notre programme de mentorat favorisant la diversité des fournisseurs, qui offre des possibilités de mentorat personnalisé à un petit groupe de fournisseurs qualifiés. Le programme a pour objectif d'aider des fournisseurs répondant aux critères de la diversité à accroître leur capacité à faire affaire avec de grandes sociétés comme RBC, et d'élargir notre bassin de fournisseurs potentiels.



# MARCHÉ

Priorités, faits saillants de 2012 et projets pour 2013	55
Accès aux services bancaires et d'assurance	56
Initiation aux services financiers	62
Produits et services bancaires, de placement et d'assurance responsables	65
Protection des clients	70
Satisfaction des clients	74

RBC<sup>MC</sup> offre des produits et des services à plus de 15 millions de clients dans 51 pays, y compris dans ses marchés intérieurs, au Canada. Nous « méritons toujours le privilège d'être le premier choix de nos clients » en les servant de façon responsable et en mettant à leur disposition les produits, les services et les conseils financiers dont ils ont besoin pour prendre les meilleures décisions possible. Nous présentons dans la présente section des informations sur les produits et services de RBC qui ont des retombées sociales, environnementales et économiques positives.



Priorités	Faits saillants de 2012	Projets pour 2013
<p><b>Promouvoir l'éducation financière auprès des clients et du public en général</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous avons ajouté à nos services en ligne un Planificateur de réduction de dettes et une Calculatrice de consolidation de dette.</li> <li>■ Nous avons soutenu des programmes d'initiation aux questions financières offerts par des organismes sans but lucratif en Amérique du Nord.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous continuerons d'offrir de l'éducation sur les services financiers par des initiatives internes et en soutenant les organismes sans but lucratif qui se consacrent à cette cause.</li> <li>■ Nous étendrons notre campagne d'initiation aux services financiers à nos employés.</li> </ul>
<p><b>Offrir des services bancaires et d'assurance de base au moyen d'un éventail de modes de prestation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous avons ajouté 27 succursales et 431 GAB à notre réseau canadien, ce qui porte le nombre de succursales au Canada à 1 239 et celui des GAB à 4 724.</li> <li>■ Nous avons étendu le concept de la boutique de services financiers RBC Banque Royale<sup>mc</sup> à 45 succursales au Canada (y compris aux 27 ouvertes en 2012) en mettant l'accent sur la formation par l'emploi de technologies numériques.</li> <li>■ Nous avons formé un nouveau partenariat avec une grande chaîne de pharmacies canadienne afin d'offrir un accès encore plus pratique aux services bancaires ; 298 nouveaux GAB (70 pour cent des GAB ajoutés en 2012) ont été installés dans des magasins Shoppers Drug Mart<sup>t</sup>/Pharmaprix<sup>t</sup>.</li> <li>■ Nous avons prolongé les heures d'ouverture de notre réseau canadien et environ 70 pour cent de nos succursales sont ouvertes en soirée ou les fins de semaine.</li> <li>■ Nous avons accordé des baisses de tarifs ou des comptes sans frais mensuels à plus de la moitié des clients de nos services bancaires canadiens.</li> <li>■ Nos clients ont effectué plus de 1,8 million de téléchargements de nos applications de services bancaires mobiles.</li> <li>■ Nous avons veillé à ce que tous les nouveaux GAB installés en 2012 soient dotés d'écrans plus larges afin de faciliter la lecture.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous ouvrirons environ 25 nouvelles succursales au Canada.</li> <li>■ Nous continuerons d'étendre le concept de la boutique de services financiers RBC Banque Royale à des succursales et à des marchés choisis au Canada.</li> <li>■ Nous ajouterons de nouvelles fonctions et de nouveaux services à nos services bancaires mobiles.</li> <li>■ Nous poursuivrons l'intégration transparente de tous les modes de prestation de services (succursale, téléphone, direct, effectifs de vente mobiles) tout en améliorant les services en libre-service, les services avec assistance ou les services complets.</li> </ul>
<p><b>Créer des produits et des services de manière responsable, y compris des produits et des services ayant des incidences sociales et environnementales positives</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous avons financé ou dispensé des conseils sur 10 projets sur la base des Principes d'Équateur.</li> <li>■ Nous avons géré plus de 3 milliards de dollars d'investissements socialement responsables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous continuerons de créer des produits et des services de manière responsable.</li> </ul>
<p><b>Protéger les renseignements personnels des clients, et protéger les clients de la fraude</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous avons publié des messages d'avertissement ponctuels et des avis pertinents sur notre site Protection des renseignements personnels et Sécurité et sur la page d'ouverture de session de Banque en direct.</li> <li>■ Nous avons publié des articles instructifs sur la page d'ouverture de session de Banque en direct.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous continuerons d'informer nos employés et nos clients sur la protection des renseignements, la sécurité des données et la prévention des fraudes.</li> </ul>

Priorités	Faits saillants de 2012	Projets pour 2013
<b>Être à l'écoute des clients et agir en conséquence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons sondé plus d'un demi-million de clients au Canada et dans les Antilles.</li> <li>Nous nous sommes classés premiers dans divers sondages sur la satisfaction de la clientèle pour les services bancaires en direct, le service en succursale, les conseils et les produits.</li> <li>Nous nous sommes classés en tête des palmarès dans le domaine des fonds communs de placement, de la planification financière et des services de banque privée.</li> <li>Nous avons résolu 99 pour cent des plaintes adressées au Centre des relations clientèle dans les 30 jours et 80 pour cent dans les deux jours.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous évaluerons la qualité de la prestation de services par des sondages sur la satisfaction de la clientèle, les notes que nous obtenons pour les probabilités de recommandation et les nouveaux clients que nous adresseront nos clients actuels.</li> <li>Nous répondrons aux besoins et aux questions de nos clients.</li> </ul>

## Accès aux services bancaires et d'assurance

### Réseau de services bancaires et d'assurance en 2012

Nous cherchons constamment à donner à nos clients la possibilité d'utiliser nos services partout, en tout temps, par le moyen qu'ils préfèrent. Au Canada, nous continuons d'étendre et d'améliorer notre réseau de succursales, en offrant notamment des heures d'ouverture prolongée pour répondre aux besoins des consommateurs. Les guichets automatiques et les services bancaires en direct, par téléphone et mobiles sont d'autres moyens pratiques de gérer ses affaires. Notre télécentre entièrement intégré est le plus grand de toutes les banques au Canada et nous avons plus de GAB et de succursales et deux fois plus de spécialistes en conseils financiers que notre concurrent le plus proche.

Modes de prestation	Canada	Antilles
<i>Succursales</i>		
Succursales bancaires	1 239	121
Ouvertures de succursales	27	0
Fermetures de succursales	2	2
Succursales ouvertes en soirée ou les fins de semaine	Environ 70 %	1
<i>Guichets automatiques</i>		
Guichets automatiques	4 724	341
GAB hors site (pharmacies, stations-services, supermarchés)	Oui	Oui
Comptes accessibles	Comptes en dollars canadiens et américains	Comptes locaux
Monnaie distribuée	Dollars canadiens et dollars américains	Monnaie locale et dollars américains
<i>Services bancaires en ligne</i>		
Ouverture de comptes	Oui	Non
<i>Effectifs de vente mobiles</i>		
Équipes de vente mobiles qui rencontrent les clients à leur domicile ou sur leur lieu de travail tous les jours de la semaine	Oui	Non
<i>Applications de services mobiles</i>		
Disponibles pour iPhone <sup>†</sup> , iPod touch <sup>†</sup> , iPad <sup>†</sup> , BlackBerry <sup>†</sup> et Android <sup>†</sup>	Oui	Non



## Améliorations apportées aux réseaux de succursales en 2012

### Canada

Nous avons apporté les améliorations suivantes en 2012 :

- Nous avons étendu le concept de la boutique de services financiers RBC Banque Royale au Canada à 45 succursales où nous avons mis à l'essai et déployé des moyens d'améliorer l'expérience client, comme la vidéoconférence, les tablettes, des murs médias et des kiosques de services bancaires en ligne.
- Nous avons installé, dans plus de 750 succursales, des afficheurs à cristaux liquides pour communiquer plus rapidement, mieux et de manière plus ciblée avec nos clients, diminuant ainsi la quantité de papier utilisé pour les affiches et notre empreinte carbone.
- Nous avons prolongé les heures d'ouverture des succursales au Canada, qui offrent 7 000 heures de services de plus depuis mai 2010 (augmentation de 21 pour cent). Plus de 760 succursales sont maintenant ouvertes le samedi et plus de 710 sont ouvertes au moins un soir par semaine.
- Nous avons converti l'ensemble de notre réseau de GAB et d'afficheurs numériques au Canada à l'énergie renouvelable.

### Guichets automatiques

En 2012, nous avons formé un partenariat avec Shoppers Drug Mart/Pharmaprix pour permettre à nos clients d'accéder encore plus facilement à nos services bancaires. Nous avons installé 298 nouveaux GAB RBC dans ses établissements. Nous avons aussi installé près de 100 nouveaux GAB dans des succursales, des stations-service, des épicerie, des aéroports, des pharmacies, des établissements d'enseignement secondaire et des universités.

### Fermetures et ouvertures de succursales bancaires

RBC suit constamment l'évolution des quartiers et leur expansion pour évaluer toutes les possibilités d'ajouter de nouvelles succursales à son réseau national. Avant de fermer une succursale au Canada, nous respectons la législation fédérale en :

- prévenant les clients et les collectivités quatre mois à l'avance de tout réaménagement de notre réseau ou de la fermeture d'une succursale (préavis de six mois dans les collectivités rurales ou dans les collectivités où il n'y a pas de banque dans un rayon de 10 kilomètres) ; et en
- renseignant les dirigeants et les fonctionnaires locaux sur nos plans de réaménagement et en nous assurant qu'ils sont au courant des solutions de remplacement offertes aux collectivités touchées.

Veillez consulter la page 122 pour obtenir la liste complète des ouvertures et fermetures de succursales au Canada en 2012.

## Antilles

En 2012, nous avons amélioré notre réseau de succursales dans les Antilles par les initiatives suivantes :

- Nous avons réaménagé les halls des succursales et modifié les opérations et la technologie à Trinité-et-Tobago afin d'améliorer l'expérience client.
- Nous avons remplacé 56 GAB dans les Antilles pour en améliorer la sécurité et l'accès en fauteuil roulant.

## Tarifcation

Nous voulons offrir, pour nos forfaits de services bancaires, des tarifs raisonnables qui apportent de la valeur à nos clients.

- Nous faisons régulièrement des études de marché pour vérifier que nos tarifs sont concurrentiels.
- Plus de la moitié de nos clients – dont beaucoup d'étudiants et d'aînés – bénéficient d'un rabais sur leurs services bancaires ou de services bancaires gratuits.
- Divers forfaits bancaires comprennent des services particuliers comme des débits transfrontières, les virements de fonds par courriel *Interac*<sup>+</sup>, l'exonération des frais annuels sur les cartes de crédit, des traites et des rabais sur les coffres.
- RBC Assurances<sup>mc</sup> offre des rabais et des économies aux clients admissibles qui ont une assurance habitation et auto de RBC Assurances, et la possibilité de réaliser des économies supplémentaires sur un contrat d'assurance vie temporaire.

## Groupes diversifiés et négligés

Nous assurons des services bancaires à différents groupes traditionnellement mal servis grâce à des produits, des services, des modes de prestation et des programmes communautaires particularisés.

### Clients à faible revenu et mal servis

Nous fournissons des services bancaires aux clients à faible revenu, traditionnellement mal servis, par des initiatives comme celles-ci :

- Un rabais ou un compte bancaire sans frais mensuels à près de la moitié de nos clients au Canada, notamment aux aînés et aux étudiants ;
- Un compte de dépôt canadien à frais modiques offrant 10 opérations de débit par mois ;
- Des programmes particuliers pour améliorer l'accès à des logements décents, adaptés et abordables dans le cadre de l'Initiative en matière de logement abordable (ILA) du gouvernement fédéral. Un programme offert par l'intermédiaire de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) en partenariat avec les provinces et les territoires.

### Étudiants et jeunes

RBC offre aux étudiants du niveau postsecondaire des conseils, des services bancaires et des produits financiers spécialement adaptés à leur situation.

- Informations expliquant comment établir un budget, financer leurs études et surveiller leurs dépenses mensuelles.

Nous offrons aux étudiants :

- Deux comptes de chèques : un compte sans frais avec 25 opérations de débit gratuites par mois et un compte à frais mensuels modiques avec un nombre illimité de débits et un choix de cartes de crédit à frais réduits.

### Personnes handicapées

Nous avons pour objectif d'assurer aux clients handicapés un accès égal à tous les locaux et services.



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

#### Succursales

- Environ 90 pour cent de nos succursales bancaires et d'assurance sont accessibles en fauteuil roulant ;
- Toutes les nouvelles succursales RBC sont accessibles en fauteuil roulant ;
- Nous sommes déterminés à appliquer des normes d'aménagement qui suppriment tous les obstacles dans nos établissements ;
- Nos établissements sont régulièrement inspectés par des groupes internes et des organismes de réglementation externes pour repérer et éliminer toute entrave à l'accès des personnes handicapées.

#### Guichets automatiques

- Tous les nouveaux GAB ont des écrans plus grands pour faciliter la lecture et les nouveaux GAB-piéton achetés sont dotés de l'option guide audio-voix révolutionnaire ;
- Les GAB de nos succursales respectent les normes d'accessibilité de l'Association canadienne de normalisation (B651) touchant la hauteur, la distance et l'espace libre pour les genoux.

#### Services bancaires en ligne

- Nos clients handicapés ont accès à nos sites de services bancaires publics et protégés. Les normes pour nos sites sont fondées sur les Directives pour l'accessibilité aux contenus Web du Consortium W3C (World Wide Web Consortium) ;
- Nos plateformes sont compatibles avec différents systèmes de navigation, la navigation par clavier et divers appareils adaptés utilisés par les personnes handicapées.

#### Services bancaires par téléphone

- Un numéro de téléphone spécial pour les ATS permet aux clients malentendants d'utiliser nos services bancaires par téléphone en tout temps au Canada et aux États-Unis ;
- Des services de relais téléphoniques permettent de parler directement à un représentant lorsque les besoins de services bancaires sont plus complexes.

#### Autres formats

- Nous fournissons des documents en plusieurs formats : gros caractères, cassettes, braille et textes électroniques ;
- Plus de 1 600 clients de RBC au Canada reçoivent leurs relevés en braille.

#### Formation

- En 2012, RBC Assurances a établi une Politique d'accessibilité des services et amélioré la formation afin de s'assurer que ses produits et services sont offerts aux personnes handicapées d'une manière qui respecte leur dignité et leur autonomie.

### Aînés

Nous sommes sensibles aux préoccupations et aux besoins bancaires et d'assurance des aînés, un segment de clientèle en croissance, et nous leur offrons des services et des produits spécialisés.

- Options de dépôt et d'assurance spécialisées, y compris des rabais sur les frais bancaires mensuels ;
- Protection contre l'exploitation financière des aînés – nos employés reçoivent de la formation et des informations sur ce problème et vont ensuite rencontrer des groupes d'aînés pour leur parler de la fraude financière ;
- Différents modes de prestation de services donnent accès à des services bancaires aux personnes qui ne peuvent quitter leur domicile. Protection de leur droit à la confidentialité – nous exigeons des documents officiels, comme une procuration ou une ordonnance de tribunal, pour être sûrs que nous pouvons travailler avec des intermédiaires qui sont légalement autorisés à agir dans l'intérêt principal de ceux qui ne peuvent gérer leurs finances eux-mêmes ;
- En 2012, ajout à différentes cartes de crédit RBC d'une assurance soins médicaux d'urgence hors de la province ou du pays pour les clients âgés de 65 ans ou plus ;
- Assurance facultative des cartes de crédit qui donne aux clients âgés de 65 à 80 ans une assurance vie sur le crédit complète jusqu'à concurrence de 25 000 \$.

### Nouveaux arrivants au Canada

RBC est tout à fait consciente de la contribution sociale et économique des nouveaux arrivants à la société canadienne, et adapte ses produits et services aux collectivités d'origines diverses.

Nos produits et services pour les nouveaux arrivants comprennent :

- Des services et des renseignements dans la langue de choix de nos clients. Nous pouvons offrir des services dans 180 langues dans plus de 400 succursales RBC Banque Royale<sup>MC</sup> et centres d'appels ;
- Annulation pendant six mois des frais mensuels sur le Forfait bancaire sans limite Signature RBC<sup>®</sup> ;
- Une carte de crédit pour nouveaux arrivants et leurs époux ou partenaires, aucun antécédent de solvabilité requis ;
- D'autres moyens pour les clients d'obtenir un prêt hypothécaire, même sans antécédents de solvabilité. RBC peut le faire en évaluant d'autres sources d'information comme la catégorie et le statut d'immigration, l'historique des paiements de factures et des renseignements financiers obtenus dans le pays d'origine du demandeur ;
- Accès gratuit à tout un éventail de tutoriels en ligne, disponibles dans plusieurs langues (jusqu'à 14), sur des sujets comme le financement d'une maison, le démarrage d'une petite entreprise et les modalités bancaires. En 2012, nous avons ajouté un tutoriel sur le crédit pour aider les nouveaux arrivants à établir et à entretenir des antécédents de solvabilité au Canada ;
- Un taux préférentiel sur les services de change pendant 12 mois après leur arrivée au Canada ;
- Des services financiers au titre du Programme des immigrants investisseurs du gouvernement fédéral canadien, destiné à encourager des gens expérimentés qui ont réussi en affaires à immigrer au Canada ;
- RBC Assurances publie des articles sur les assurances et des conseils pour aider les nouveaux arrivants à comprendre comment protéger leur famille, leurs maisons, leurs voitures et d'autres biens.

### Collectivités autochtones

Les collectivités autochtones ont un besoin crucial de services bancaires et de capitaux pour créer de la richesse et pour assurer leur prospérité économique à long terme.

Nos produits et services comprennent :

- Des directeurs de marché, des directeurs de comptes, des conseillers en services fiduciaires et en placements, ainsi que des équipes de gestion du risque qui se consacrent exclusivement aux besoins de crédit et de services bancaires particuliers des collectivités autochtones partout au Canada ;

Réseau de succursales pour les Autochtones	2012	2011	2010
Nombre total de succursales dans les réserves	8	8	8
Nombre de succursales dans trois territoires	6	6	6
Agences de services bancaires dans les collectivités des Premières Nations	2	2	2

- Des services bancaires à distance qui permettent à nos clients d'ouvrir un compte et d'effectuer des opérations bancaires en ligne en tout temps ;
- Des services téléphoniques en cri et en inuktitut, deux des langues autochtones les plus couramment parlées au Canada ;
- Des prêts hypothécaires pour des logements dans des réserves et du capital de développement, qui sont essentiels pour le développement économique durable et l'enrichissement des collectivités autochtones. Notre Programme d'hypothèque sur propriété à bail donne aux membres des Premières Nations davantage de souplesse et de choix pour financer l'achat ou la construction d'une maison.



Pour plus de renseignements, consultez le site [rbcbanqueroyale.com/commerciaux/autochtones/index.html](http://rbcbanqueroyale.com/commerciaux/autochtones/index.html)

## Services bancaires mobiles

Au Canada, RBC a créé, pour toutes les grandes plateformes technologiques, des applications de services bancaires mobiles intégrées qui permettent à ses clients de consulter les soldes et l'activité de leurs comptes, de vérifier leurs opérations, de virer des fonds, d'utiliser les calculatrices de prêts hypothécaires, de passer des ordres d'achat et de vente de placements, etc. Notre appli mobile est extrêmement populaire<sup>1</sup> dans chacune des plateformes en raison de sa fonctionnalité, de sa simplicité et de sa facilitation d'utilisation.

<sup>1</sup> Le classement est établi d'après le nombre de téléchargements et la note accordée par les clients.

### Statistiques de l'Appli mobile RBC<sup>1</sup>

PLUS DE  
**1,8**  
MILLION  
DE TÉLÉCHARGEMENTS  
DE NOTRE APPLI MOBILE



PLUS DE **1**  
MILLION  
DE CANADIENS  
ONT UTILISÉ L'APPLI



**13**  
PAR MOIS,  
NOMBRE MOYEN DE  
CONSULTATIONS DES  
SOLDES PAR CLIENT



**31**  
MILLIONS  
D'OPÉRATIONS<sup>2</sup>



**436**  
MILLIONS  
D'INTERACTIONS<sup>3</sup>



<sup>1</sup> Depuis le lancement en 2010 jusqu'au 31 octobre 2012

<sup>2</sup> Comprend les paiements de factures, les paiements à des tiers, les Virements *Interac* et les virements entre comptes

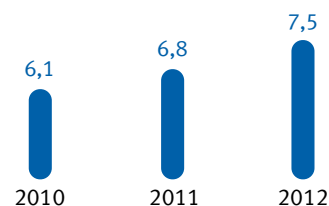
<sup>3</sup> Comprend les ouvertures de session, les opérations, les consultations des soldes et des détails des comptes, et les utilisations du localisateur de succursales

## Services bancaires en ligne

Les services bancaires en ligne sont une priorité stratégique pour RBC. Nous continuons de perfectionner notre offre de services en ligne pour répondre à la demande des clients, qui ne cesse de croître et d'évoluer.

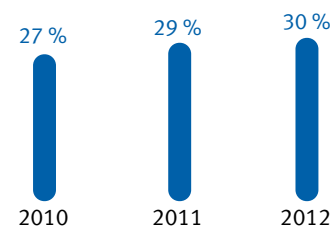
### Inscriptions à Banque en direct<sup>1</sup>

(nombre de clients, en millions)



<sup>1</sup> Comprend les particuliers et les entreprises au Canada inscrits aux services bancaires en ligne en date de la fin des exercices financiers (31 octobre).

### Utilisateurs actifs de Banque en direct<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Proportion de la clientèle de RBC Banque Royale qui utilise régulièrement ses services bancaires en ligne.

## Options de paiement

La technologie a transformé la manière dont les Canadiens font et paient leurs achats. RBC fournit des options de paiement innovatrices et pratiques aux clients, particuliers et entreprises, du secteur détail :

- Nous avons été parmi les premiers à offrir des cartes dotées de l'option Flash *Interac*, qui permet de régler de petits achats sans avoir à insérer une carte dans un lecteur ni à introduire un NIP. C'est un avantage

pour les consommateurs et les commerçants, puisque les opérations sont traitées plus rapidement.

- Nous avons lancé une carte Visa<sup>+</sup> Débit virtuelle, une façon intelligente et sûre de payer des achats en ligne, par téléphone et par la poste. Les fonds sont débités directement du compte bancaire du client. Cette carte est idéale pour les clients qui aiment faire des achats en ligne, mais qui n'ont pas de carte de crédit ou qui préfèrent ne pas l'utiliser pour régler ces achats.

## Initiation aux services financiers

La gestion des finances est devenue tellement complexe. Il n'est pas étonnant que tant de gens soient endettés.



Nous encourageons l'initiation aux services financiers par des initiatives internes et en soutenant les organismes sans but lucratif qui se consacrent à cette cause. Notre objectif est de prêter de manière responsable en accordant des prêts aux clients qui peuvent gérer des dettes sans difficulté.



PLUS DE  
1 MILLION  
DE VISITEURS  
ONT CONSULTÉ LE CENTRE  
D'EXPERTISE RBC EN 2012

## Promotion des connaissances financières

Le monde financier devient de plus en plus complexe et les ménages continuent de s'endetter. Il est donc plus important que jamais que les consommateurs comprennent bien tout ce qui touche leurs finances. Pourtant, ils ont de plus en plus de difficulté à maîtriser leur situation financière. Les sociétés de services financiers, les banques en particulier, ont un rôle très important à jouer pour aider les consommateurs de toutes les catégories d'âge à mieux comprendre les services financiers.

RBC soutient l'éducation financière depuis de nombreuses années. En 1924, nous avons mis au point notre premier carnet de planification budgétaire, le premier d'une série d'outils destinés à aider les clients à bien gérer leurs finances. RBC n'a cessé depuis de promouvoir l'initiation de ses clients existants et potentiels, ainsi que du grand public, aux notions de crédit, d'endettement et d'épargne. Nous disposons aujourd'hui d'outils comme des sites Internet, des documents et des ateliers pour aider les clients à

planifier leur avenir financier. Nos initiatives en matière d'initiation financière s'inscrivent dans une approche globale de la planification financière. Nous commençons par nous faire une idée de la vie de nos clients et de leurs besoins en général avant d'aborder la question de leurs besoins financiers. Nous leur donnons des conseils pour les événements importants de la vie, comme l'entrée à l'université, le mariage, la naissance d'un enfant ou encore l'achat de leur première maison. Cette approche encourage les clients à se renseigner sur les questions financières et à établir leurs priorités. Nos initiatives, décrites dans les pages 63-64, appuient ce processus.

Le secteur financier doit aussi simplifier les choses pour que les clients comprennent mieux les notions financières. Nous rédigeons les communications destinées à nos clients dans un langage clair et concis, avec des exemples simples pour rendre les explications plus claires et nous donnons des renseignements clairs et précis sur nos frais. Pour en savoir plus sur nos politiques en matière de communication, veuillez vous reporter à la page 68.

## Initiation aux services financiers – Initiatives de RBC

Nous avons présenté un certain nombre de programmes d'initiation aux services financiers à nos clients, aux consommateurs et à nos employés, comme ceux décrits dans le tableau ci-dessous.

<b>Conseils personnalisés</b>	Notre personnel de première ligne extrêmement qualifié donne aux clients des conseils sur les services personnels et financiers. Ensemble, nos succursales canadiennes, au nombre de plus de 400, peuvent servir ou conseiller les clients dans plus de 180 langues.
<b>Ateliers dans les succursales</b>	Nous faisons des présentations dans nos succursales, partout au Canada, sur des sujets comme la fraude, l'emprunt, les placements et les événements importants de la vie.
<b>Ateliers pour les groupes communautaires</b>	Nous offrons des ateliers d'initiation aux services financiers à des groupes communautaires particuliers, directement dans leurs locaux.
<b>Le Centre d'expertise RBC</b>	Source d'information en ligne sur les tendances et les questions financières, notre Centre d'expertise propose des calculatrices, des outils personnalisés et des conseils sur l'épargne et les placements, les opérations bancaires courantes, les entreprises, l'accès à la propriété et les prêts hypothécaires pour aider les Canadiens à mieux comprendre les notions financières. Un portail « Moments clés de la vie » donne des conseils spécialisés aux étudiants, aux nouveaux arrivants, aux retraités-voyageurs et à d'autres groupes de clients. Toutes les deux semaines, nous transmettons un courriel contenant des conseils sur des questions financières à plus d'un million de clients. Nous abordons des sujets comme le financement des études des enfants, l'utilisation d'un REER pour faire une mise de fonds sur l'achat d'une première maison ou comment éviter l'usurpation d'identité.
<b>Le Centre d'expertise RBC Assurances</b>	RBC Assurances offre aux particuliers, à leurs familles et aux propriétaires d'entreprise de l'information et des conseils en ligne pour leur permettre d'évaluer leurs besoins en matière d'assurance personnelle, leurs solutions de retraite, la protection du crédit et les assurances d'entreprise.
<b>maGestionFinancière<sup>mc</sup></b>	Nous avons créé un outil en ligne personnalisable qui classe automatiquement les opérations en différentes catégories, suit les dépenses et propose une fonction d'établissement de budget avancée pour tous les comptes bancaires personnels et comptes de cartes de crédit, ce qui permet aux clients de prendre de bonnes décisions financières.
<b>Meilleure vie étudiante de RBC</b>	Nous offrons aux étudiants des conseils en ligne sur la manière de bien gérer leur argent.
<b>Les sous, Léo et toi</b>	Nous avons créé des outils ludiques, pratiques et gratuits pour aider les parents à faire comprendre à leurs enfants (de trois à six ans) le concept de l'argent et sa valeur. Une appli iPad et des versions imprimables des jeux sont disponibles en ligne.
<b>Tutoriels bancaires RBC pour les nouveaux arrivants</b>	Nos cours en ligne donnent de l'information financière utile, par exemple comment épargner pour les études des enfants ou pour l'achat d'une voiture. Les tutoriels sont maintenant disponibles dans plusieurs langues (jusqu'à 14).
<b>Planificateur de réduction de dettes et Calculatrice de consolidation de dette</b>	Nous proposons aux Canadiens des outils en ligne gratuits pour les aider à accroître leurs liquidités et à réduire leurs dettes plus vite.
<b>Campagnes de conseils financiers</b>	Nous utilisons la publicité, le courrier électronique, Twitter <sup>†</sup> et Facebook <sup>†</sup> pour donner des conseils financiers sur des sujets comme la réduction des dettes, l'utilisation intelligente du crédit, la sécurité informatique, l'achat ou la location d'une voiture à crédit-bail ou l'épargne libre d'impôt.
<b>Webdiffusion sur la situation économique et commentaires sur vidéos</b>	Notre économiste en chef publie des mises à jour économiques mensuelles claires et concises par webdiffusion et des commentaires trimestriels par vidéos.
<b>Initiation des employés aux services financiers</b>	En 2012, nous avons créé exclusivement pour les employés un programme qui leur donne des renseignements faciles à comprendre sur les nombreuses ressources disponibles. Il leur dispense des conseils et les aide à agir pour assurer leur avenir financier et atteindre leurs objectifs. Nous enrichirons le site et ferons la promotion de nos ressources en 2013.

## Initiation aux services financiers – Initiatives appuyées par RBC

En plus de nos vastes initiatives pour promouvoir la littéracie financière en 2012, nous avons investi plus de 500 000 \$ pour soutenir d'autres initiatives dans ce domaine ailleurs dans le monde.

### Canada

#### Ateliers VotreArgent

Vingt-cinq employés de RBC ont animé 87 ateliers sur des sujets comme la gestion du crédit ou le démarrage d'une entreprise qui ont été suivis par plus de 2 848 élèves du secondaire. Ces ateliers, donnés dans des écoles partout au Canada, étaient préparés par l'Association des banquiers canadiens en collaboration avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

#### Les études : un choix économique, un programme de Jeunes entreprises

RBC a versé plus de 200 000 \$ à ce programme, qui offre des ateliers et du matériel éducatif sur la planification de carrière et l'initiation aux finances.

#### Ateliers de la Fondation canadienne d'éducation économique

RBC versera 175 000 \$ sur deux ans pour une série d'ateliers destinés à accroître les connaissances économiques et financières des Canadiens et des nouveaux arrivants.

#### Eva's Initiatives for Homeless Youth – programme de littéracie financière

Nous avons accordé 25 000 \$ à ce projet de gestion de l'argent. Ce programme, d'abord destiné aux résidents d'un refuge pour personnes seules, a été offert par la suite à des milliers de jeunes sans-abri au Canada.

#### EducationMatters

Nous avons versé 25 000 \$ pour initier les étudiants aux principes de base des services financiers, de la gestion, du marketing, de la comptabilité et de l'entrepreneuriat.

#### Elspeith Heyworth Centre for Women – programme de littéracie financière

Nous avons donné 20 000 \$ pour aider les femmes immigrantes victimes de violence conjugale à acquérir les connaissances nécessaires pour gérer leurs affaires financières au quotidien.

#### Centre d'apprentissage des adultes de Regina – RBC How Money Works, RBC How Business Works

RBC s'est engagée à verser 50 000 \$ répartis sur plusieurs années à des programmes qui aident les étudiants à comprendre des notions comme l'endettement, l'importance des comptes bancaires et l'épargne.

#### Programme de formation sur la littéracie financière de l'Association of Women of India in Canada Community and Social Services

RBC a fait un don de 5 000 \$ à ce programme qui apprend aux femmes immigrantes et à leur famille comment gérer les dépenses quotidiennes, économiser et établir des antécédents de crédit.

#### Edmonton Financial Literacy Society – Making Ends Meet

RBC a versé 5 000 \$ pour dispenser aux personnes désireuses de devenir solvables une formation de grande qualité sur les principes financiers.

#### Wellspring Cancer Support Network

RBC s'est engagée à verser 225 000 \$ sur trois ans au programme Money Matters qui vient en aide aux personnes atteintes du cancer qui ont des problèmes financiers.

### Antilles

#### Jeunes entreprises

RBC a versé 18 800 \$ à des programmes qui enseignent aux jeunes comment se bâtir un patrimoine et le gérer, créer des emplois et faire preuve d'initiatives et d'esprit d'entreprise au travail.

#### Programme G12 du Bahamas Institute of Financial Services

Nous avons donné 2 000 \$ pour l'éducation financière des élèves de 12<sup>e</sup> année.



## Produits et services bancaires, de placement et d'assurance responsables

Une de nos priorités est de créer des produits et des services de manière responsable, y compris des produits et des services ayant des incidences sociales et environnementales positives.

### Ouverture de comptes bancaires

Nous voulons que l'ouverture d'un compte soit une opération simple pour nos clients tout en respectant les exigences réglementaires. Nous remettons à nos clients des documents expliquant en termes simples, et en plusieurs langues, comment ouvrir un compte. Nos documents énoncent clairement les critères à satisfaire pour ouvrir un compte.

### Conception de produits et de services

RBC a une politique officielle qui établit un processus rigoureux pour évaluer les risques liés aux produits et aux services financiers que nous élaborons, et institue un processus d'approbation clair pour leur développement. Nous évaluons les produits en fonction de différents risques, nous nous assurons qu'ils correspondent à des besoins des clients et qu'ils respectent notre tolérance au risque et les lois et règlements applicables. Les niveaux d'approbation correspondent au niveau de risque défini par produit ou service.

### Octroi de crédit responsable

Pour RBC, prêter de manière responsable, c'est accorder du crédit aux clients qui peuvent assumer des dettes sans difficulté. C'est aussi mettre en œuvre des politiques et des processus pour cerner et gérer les risques associés aux enjeux sociaux et environnementaux liés aux activités de nos clients et réduire ainsi notre exposition aux risques de crédit et juridiques et à ceux qui pourraient nuire à notre réputation. En intégrant les enjeux sociaux et environnementaux à notre processus de prêt, nous sensibilisons aussi tous les types d'entreprises à l'importance d'établir des normes sociales et environnementales efficaces.

RBC a des politiques de gestion des risques sociaux et environnementaux pour bien cerner, évaluer et atténuer les risques associés au financement des petites entreprises, des entreprises commerciales et des grandes entreprises. Ces politiques reflètent bien notre rôle de chef de file en gestion des risques sociaux et environnementaux, ainsi que notre engagement envers une approche commerciale équilibrée et responsable. Nous les révisons périodiquement pour qu'elles concordent toujours avec notre attitude vis-à-vis des risques sociaux et environnementaux en constante évolution, et qu'elles demeurent conformes aux exigences d'ordre juridique et opérationnel.

RBC est l'un des signataires des Principes d'Équateur, un cadre général volontaire qui aide les institutions financières à prendre en compte les risques sociaux et environnementaux associés au financement de projets. Consultez la page 103 pour en savoir plus sur les Principes d'Équateur et la page 35 pour plus de renseignements sur nos politiques de prêt liées à l'environnement.

## Microcrédit

Certains considèrent le « microcrédit » ou « microfinancement » comme un moyen efficace de soulager la pauvreté dans les pays en développement.

Le microfinancement est l'attribution, par des organismes ou des institutions financières, de prêts de faible montant (généralement de moins de 200 \$) à des particuliers, dont un grand nombre de femmes, pour les aider à créer ou à faire croître une petite entreprise qui leur fournira des moyens de subsister. Ces prêts sont généralement accordés par le service de détail d'une institution financière installée dans un pays ou une région défavorisée. La plupart des programmes de microcrédit sont offerts dans des pays en développement, mais ils commencent à devenir disponibles dans certains pays développés.

Comme nous n'offrons pas de services bancaires de détail dans les pays en développement, sauf dans les Antilles, nous ne fournissons généralement pas de microcrédit. Nous participons cependant, en collaboration avec l'œuvre de charité sans but lucratif ACCESS Community Capital Fund, à un projet pilote par lequel nous offrons et administrons de petits prêts réservés aux résidents de la collectivité de Regent Park à Toronto, pour financer des petites entreprises, nouvelles et existantes, dans la région.

Nous fournissons des services bancaires aux clients à faible revenu et nous accordons des prêts aux petites entreprises au Canada et aux Antilles, auxquelles nous apportons aussi notre savoir-faire en matière de financement (voir page 43). Nous publions des renseignements sur les prêts que nous accordons aux entreprises canadiennes (veuillez vous reporter à la page 121).

## Opérations soumises à des restrictions

Certains genres de clients et d'opérations doivent être évités. Nous devons notamment éviter les situations où il est clair que RBC contribuerait, implicitement ou directement, au financement d'opérations reliées aux activités suivantes :

- Le financement d'entreprises fabriquant ou négociant de l'équipement ou du matériel de guerre nucléaire, chimique ou biologique, des mines terrestres ou des bombes à dispersion ;
- Le financement d'activités relatives aux jeux de hasard sur Internet ;
- L'octroi de crédit à des entités faisant l'objet de sanctions économiques ou figurant sur les listes des entités auxquelles nous ne consentons aucun crédit ;
- Les opérations de crédit dont l'objectif semble être de prendre part directement ou indirectement à des activités illégales, ou d'induire en erreur à l'égard des états financiers ou de l'information réglementaire ;
- Les opérations de crédit qui comportent des accords, des décaissements ou des virements de fonds non documentés ;
- L'octroi de crédit à des entreprises ou à des particuliers qui s'adonnent à des activités incompatibles avec les normes généralement acceptées de comportement éthique dans la collectivité.

Nos principes de gestion du risque guident également nos décisions. Nous évitons toutes les activités qui ne sont pas conformes à nos valeurs, à notre Code de déontologie ou à nos politiques. Notre réputation est l'un de nos atouts les plus précieux et nous ne nous engagerons dans rien – opérations, prêts, ententes, relations clients ou possibilités de gain – qui pourrait l'entacher. Les opérations, les produits, les activités commerciales et les relations clients susceptibles de nuire à la réputation de RBC font l'objet d'un examen approfondi par les membres de la haute direction, ce qui peut nous amener à restreindre notre participation à des opérations, produits, activités commerciales ou relations clients.

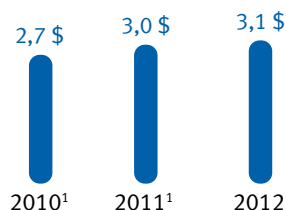
Consultez notre Rapport annuel 2012 pour une description complète de nos politiques de gestion du risque.

## Investissement socialement responsable

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

### Actifs ISR sous gestion

(milliards \$)



<sup>1</sup> Chiffres ajustés en fonction des années précédentes

Nous offrons un certain nombre d'options aux particuliers recherchant des ISR :

- Les fonds communs de placement ISR de RBC Gestion mondiale d'actifs Inc. comprennent les fonds Jantzi RBC, dont les portefeuilles sont bâtis en utilisant l'information fournie par Sustainalytics, et les fonds Valeurs communautaires Phillips, Hager & North, qui investissent dans des entreprises qui mènent leurs activités de façon socialement responsable. Nos équipes gèrent également des comptes distincts pour des clients institutionnels assujettis aux principes ISR. Les actifs sous gestion pour ces produits dépassent le milliard de dollars.
- RBC Global Asset Management (U.S.) Inc., de Minneapolis, gère le Access Capital Community Investment Strategy, qui investit dans des titres d'emprunt appuyant le développement communautaire aux États-Unis. La stratégie avait investi plus de 755 millions de dollars américains dans des projets communautaires en date du 31 octobre 2012.
- Le groupe Investissements socialement responsables de RBC Gestion de patrimoine<sup>MC</sup> est une équipe de gestion qui gère plus de 1,3 milliard de dollars américains d'actifs. Fort de plus de 30 ans d'expérience dans les placements responsables et durables, ce groupe fournit des services ISR à des clients fortunés et à des clients institutionnels partout aux États-Unis.

 [rbcwmfa.com/sri](http://rbcwmfa.com/sri)

Les clients de RBC au Canada ont aussi accès à tous les fonds ISR disponibles sur le marché canadien par l'intermédiaire de notre réseau de conseillers, tandis que nos clients américains ont accès aux divers fonds ISR américains.

## Produits et services écologiques

Nous offrons à nos clients des produits et des services écologiques pour réduire leur empreinte écologique ou passer à des modèles commerciaux plus durables.

En 2012, nous avons étoffé le site *Rendre votre entreprise plus verte* de notre Centre d'expertise en ligne. En partenariat avec des associations professionnelles des secteurs détail et agricole, nous avons publié deux rapports sur les risques et les occasions d'affaires associés à la durabilité environnementale dans ces secteurs.

Nous continuons d'offrir à nos clients une variété de produits et de services écologiques, y compris des relevés électroniques, des produits hypothécaires et des prêts pour améliorer l'efficacité énergétique des logements, des programmes de financement de panneaux solaires pour les particuliers et les sociétés, des investissements et des services-conseils socialement responsables, des services de négociation de droits d'émission de carbone et des services de financement d'énergie propre. Pour en savoir plus, veuillez vous reporter à la page 104.



[rbc.com/collectivites-durabilite/environnement/green-products-services.html](http://rbc.com/collectivites-durabilite/environnement/green-products-services.html)

## Fonds communs de placement

RBC veut promouvoir une solide gouvernance en matière de gestion des fonds communs de placement. Nous prenons une part active dans les associations qui ont pour objectif de promouvoir une réglementation efficace à l'avantage des investisseurs.

Nous avons été parmi les premiers à élaborer et à mettre en œuvre une règle qui oblige tous les fonds communs de placement et tous les fonds d'investissement canadiens à se doter d'un comité d'examen indépendant. Les intérêts des investisseurs sont protégés par cette règle, qui instaure qu'un comité indépendant doit examiner les conflits d'intérêts qui peuvent survenir dans le cadre du travail des gestionnaires de fonds.

Comme nous faisons des placements dans des sociétés partout dans le monde, nous portons une attention particulière à la qualité de la gouvernance d'entreprise. Nous sommes membre actif de la Canadian Coalition for Good Governance ; nous exerçons les droits de vote par procuration conformément à notre politique détaillée de vote par procuration et nous publions des relevés des droits de vote exercés. Nous adhérons activement aux pratiques exemplaires en matière de gouvernance d'entreprise, et collaborons directement avec les entreprises sur les questions de gouvernance.

RBC Gestion mondiale d'actifs Inc. est membre de la Social Investment Organization, organisme sans but lucratif soutenant l'investissement socialement responsable au Canada, et offre des fonds communs pour les investisseurs prônant la responsabilité sociale.

### **Participation de parties prenantes à l'élaboration des produits**

Nous faisons intervenir des parties prenantes externes, comme des clients, des membres de collectivités, des universitaires, des organisations non gouvernementales et des organismes locaux, à différents degrés, dans l'élaboration de nouveaux produits et services.

Quelques exemples de ce que nous avons fait en 2012 :

- Nous avons mis sur pied un programme Nouveaux arrivants au Canada qui regroupe un certain nombre de produits et de services personnalisés, en concertation avec de nouveaux arrivants, des organismes communautaires, des ministères, etc.
- Nous nous sommes associés à la Fédération des étudiants et des étudiantes en médecine du Canada (FEMC) pour offrir à cette clientèle de meilleurs conseils et solutions en matière de finances.
- Nous avons commandité des groupes spécialisés dans les technologies propres, et des activités qui faisaient la promotion de notre programme de financement des énergies renouvelables et qui communiquaient de l'information.
- Nous avons consulté des parties prenantes externes pour élaborer notre initiative sur la finance sociale, un engagement de 20 millions de dollars pour trouver des solutions commerciales à des problèmes sociaux et environnementaux.

### **Ventes de produits et de services**

Nous faisons la promotion de nos produits et nous les vendons d'une manière juste et responsable afin d'aider nos clients à choisir les meilleurs services financiers pour eux.

Nos employés doivent suivre une formation très poussée et déployer tous les efforts nécessaires pour connaître nos clients et comprendre leurs objectifs personnels et financiers. Les règles d'identification des clients sont essentielles pour protéger nos clients, les systèmes financiers mondiaux et notre réputation. Nos contrôles préalables, politiques, procédures et solutions sont conformes à la législation, à la réglementation et aux codes applicables à la promotion et à la vente de produits financiers. Dans bien des cas, nous faisons beaucoup plus que ce qu'exigent les lois, non seulement pour éviter les irrégularités, mais aussi toute apparence d'irrégularité.

### **Intégrité dans les communications sur le marketing et les ventes**

RBC veut offrir à ses clients des renseignements faciles à comprendre et à utiliser sur les placements, les opérations bancaires et les assurances. Nos brochures et sites Web décrivent nos produits et services dans un langage simple, avec des exemples pour les rendre plus clairs. Nous revoyons périodiquement la formulation de nos contrats, politiques et relevés pour que nos clients puissent évaluer plus facilement si nos produits conviennent à leurs besoins. En 2012 :

- Nous avons ajouté à notre site Web public un nouvel outil qui fournit deux moyens de voir l'historique des rendements de nos solutions de placement.
- Nous avons revu le format et la formulation des politiques d'assurance habitation afin que les clients de RBC Assurances comprennent bien leurs protections. Les clients se plaignant de la complexité des polices d'assurance vie, nous insérons dans les polices des encarts qui résument la police, avec un glossaire des termes dans un langage simple.

Nous cherchons à communiquer d'une manière juste, claire et évitant toute ambiguïté, et nous nous conformons aux lois et règlements en vigueur dans les pays et territoires dans lesquels nous exerçons nos activités.

## Canada

- La publicité est fortement réglementée par les administrations fédérales et provinciales. Nous sommes soumis, par exemple, à la *Loi sur la concurrence*, qui interdit toute publicité fautive et mensongère, et aux lois provinciales sur la protection des consommateurs, qui régissent la conduite à tenir en cas d'allégations qui peuvent être fausses ou mensongères.
- Pour produire nos documents de marketing, nous nous conformons aussi aux directives et aux normes de pratique de divers organismes de réglementation, notamment les normes canadiennes de la publicité et celles de l'Association canadienne de marketing.
- Nous avons signé un certain nombre de codes de conduite volontaires dans le domaine de la vente responsable de produits et de services financiers. Par exemple, nous avons choisi de notre plein gré de suivre les directives du secteur bancaire pour rendre les documents hypothécaires plus faciles à comprendre, et nous avons étendu ces principes de lisibilité à d'autres documents comme les demandes d'ouverture de compte. Consultez les pages 72 et 73 pour une liste des codes volontaires et la page 65 pour de l'information sur les documents nécessaires pour ouvrir un compte.

## Royaume-Uni

- Nous nous conformons aux lois de la Financial Services Authority sur les communications de marketing, publicitaires, promotionnelles et de commandites.

## Antilles

- Nous sommes régis par de nombreux organismes de réglementation et nous nous conformons à toutes les exigences en matière de communication de renseignements et de marketing.

## Protection des clients

Comment être certain que je ne cours aucun risque avec les services bancaires en direct ?



### Protection des renseignements personnels et sécurité

Les services bancaires en direct et mobiles sont de plus en plus utilisés et les risques de fraudes et d'escroqueries se multiplient en parallèle. Les banques doivent assurer la protection des données de leurs clients contre toute utilisation ou tout accès non autorisé. Nous avons des pratiques de protection des renseignements personnels rigoureuses et nous recourons à un ensemble de technologies et de mécanismes pour assurer la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données et des opérations de nos clients. Nous utilisons des technologies et des méthodes de protection de pointe pour empêcher les opérations et les accès non autorisés aux données de nos clients<sup>1</sup>. Nous offrons aussi une garantie à nos clients.

Si un client subit des pertes découlant d'une opération non autorisée<sup>2</sup> effectuée par le biais des services bancaires en direct ou mobiles de RBC Banque Royale ou des services de placement en direct ou mobiles de RBC Placements en Direct<sup>MC</sup>, ces pertes lui seront intégralement remboursées.



### Protection et sécurité des renseignements personnels

RBC protège activement la vie privée et la confidentialité des renseignements personnels, commerciaux et financiers de ses clients. Cette protection est l'une de nos plus grandes priorités et l'un des piliers de notre engagement envers nos clients, nos employés et nos autres parties prenantes. La politique sur la protection des renseignements personnels, que nous avons adoptée en 1991, est supervisée par notre chef de la protection des renseignements personnels. Nous appliquons des mesures rigoureuses de maintien de la sécurité et de contrôle interne pour protéger et assurer la sécurité des renseignements qui nous sont confiés.

#### Renseignements pour les clients

Nous diffusons de l'information sur la protection des renseignements personnels, la sécurité de l'information et la prévention des fraudes dans des formats faciles à comprendre et intéressants – avis, vidéos et jeux-questionnaires interactifs sur [rbc.com](http://rbc.com).

#### Sensibilisation du personnel

En 2012, nous avons perfectionné la formation de nos employés en incluant de l'information propre à la région où ils travaillent, avec des conseils pratiques pour les

décisions qu'ils peuvent être amenés à prendre dans l'exercice de leurs fonctions, concernant notamment la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information.

### Sécurité en ligne

RBC a élaboré des systèmes et des processus très perfectionnés pour assurer la sécurité des opérations en ligne, et les tient à jour. Exemples :

- Nos systèmes informatiques de détection des fraudes sont capables de repérer les comportements inhabituels ou suspects.
- Nous demandons aux clients qui ouvrent des comptes en ligne un passeport ou d'autres documents admissibles pour respecter les exigences d'identification des clients.

<sup>1</sup> Pour connaître la définition d'une opération non autorisée et pour plus de renseignements sur les protections et les limites de la garantie de sécurité RBC Banque en direct, veuillez consulter la convention d'accès électronique. Cette garantie est fournie par la Banque Royale du Canada pour son service Banque en direct.

<sup>2</sup> Pour connaître la définition d'une opération non autorisée et pour plus de renseignements sur les protections et les limites de la garantie de sécurité en ligne, veuillez consulter la convention de compte ou la convention d'accès électronique des entités concernées. Les garanties sont fournies par Banque Royale du Canada pour son service Banque en direct et par RBC Placements en Direct pour son service Placement en ligne.

## Prévention des fraudes

RBC a adopté des politiques et des pratiques de sécurité strictes, soutenues par des ressources disponibles en tout temps pour prévenir et détecter les fraudes éventuelles, et pour faire enquête. Les garanties que nous offrons aux clients de nos services bancaires en ligne et de courtage autogéré assurent le remboursement intégral des fonds perdus par suite d'opérations non autorisées effectuées sur leurs comptes<sup>1</sup>. Nos actions en 2012 :

- Nous avons amélioré les processus et les stratégies pour réduire les conséquences des fraudes pour les clients.
- Nous avons communiqué périodiquement avec les clients pour les renseigner sur les fraudes et leur dispenser des conseils et des avis donnant les renseignements les plus récents. Nos outils de communication comprennent notre brochure traitant de la prévention des fraudes financières et de la protection des renseignements personnels, notre site Protection des renseignements personnels et sécurité, notre vidéo sur l'usurpation d'identité et les fraudes sur placement dans le Centre d'expertise de RBC, et des présentations sur des sujets comme le vol d'identité et l'exploitation financière des personnes âgées.
- Nous avons automatisé certains de nos appels téléphoniques sur la prévention des fraudes et le remboursement, afin d'avertir nos clients plus rapidement et de réduire les effets négatifs pour eux.

<sup>1</sup> Pour connaître la définition d'une opération non autorisée et pour plus de renseignements sur les protections et les limites de la garantie de sécurité en ligne, veuillez consulter la convention de compte ou la convention d'accès électronique. La garantie est fournie par la Banque Royale du Canada pour son service Banque en direct et par RBC Placements en direct pour son service Placement en ligne.

## Traitement équitable des clients

Il importe que nous fassions preuve d'intégrité dans tout ce que nous faisons afin de mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients. RBC se conforme aux règles et règlements en matière d'éthique professionnelle dont l'objet est de protéger les clients des services financiers. Le secteur canadien des services bancaires s'est aussi doté de divers codes de protection des consommateurs à adhésion volontaire, que nos divisions canadiennes ont adoptés. Vous trouverez une liste de ces codes ci-dessous, ainsi que dans la page Engagements volontaires sur le site de l'Association des banquiers canadiens.

## Codes et engagements en matière de protection des consommateurs

RBC a signé un certain nombre de codes de conduite volontaires dans le domaine de la protection des consommateurs.

Codes et engagements en matière de protection des consommateurs	
<b>Commerce électronique</b>	
<b>Paielements en ligne (Association des banquiers canadiens)</b>	Une description des responsabilités incombant aux consommateurs et au secteur pour ce qui est de l'utilisation des systèmes de paiement en ligne au Canada.
<b>Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique – Le cadre canadien</b>	Un guide qui vise à protéger les clients qui font des opérations en ligne.
<b>Visa e-Promesse</b>	Un programme de protection des titulaires de carte Visa qui font des achats en ligne, par la poste ou par téléphone.
<b>Cartes de crédit et de débit</b>	
<b>Code de pratique canadien des services de cartes de débit</b>	Un ensemble de pratiques sectorielles et de responsabilités des consommateurs et de l'industrie liées aux cartes de débit.
<b>Code de conduite visant l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit</b>	Un code qui définit des principes pour les pratiques commerciales portant sur l'émission et l'acceptation des cartes de paiement et le fonctionnement des réseaux de cartes de paiement.
<b>Responsabilité zéro MasterCard*</b>	Une politique qui élimine la responsabilité des clients pour certaines opérations frauduleuses faites avec leur carte MasterCard.
<b>Politique Visa de responsabilité zéro</b>	Une politique qui élimine la responsabilité des clients pour certaines opérations frauduleuses faites avec leur carte Visa.
<b>Services bancaires courants</b>	
<b>Protocole d'entente – Comptes à frais modiques (Agence de la consommation en matière financière du Canada)</b>	Engagement à offrir aux clients un compte standard à frais modiques.
<b>Investissements</b>	
<b>Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré</b>	Un guide qui décrit à quoi s'attendre et où obtenir de l'aide au moment de transférer un régime d'épargne enregistré (RER) d'une institution financière à une autre.
<b>Engagement – Règlement sur les billets à capital protégé</b>	Une description des droits d'annulation des investisseurs qui souscrivent des billets à capital protégé par un moyen électronique ou par téléphone.
<b>Assurances</b>	
<b>Code de déontologie de l'Association des banquiers canadiens visant les opérations d'assurance autorisées</b>	Une description des normes minimales applicables aux employés des succursales offrant des produits d'assurance autorisés au Canada.
<b>Hypothèques</b>	
<b>Engagement en matière de lisibilité des documents hypothécaires</b>	Un engagement à rendre les documents hypothécaires résidentiels plus faciles à comprendre.
<b>Code de déontologie pour les institutions financières sous réglementation fédérale concernant les renseignements sur le remboursement anticipé d'une hypothèque</b>	Un code qui décrit le genre d'information qui doit être fourni aux consommateurs pour les aider à prendre des décisions éclairées au sujet du remboursement anticipé de leur prêt hypothécaire.



**Codes et engagements en matière de protection des consommateurs****Commercialisation et communication**

**Les normes canadiennes de la publicité, Le Code canadien des normes de la publicité**

Un ensemble de directives et de normes que les agences de publicité et les médias qui diffusent de la publicité sont encouragés à respecter.

**Code de déontologie et normes de pratique de l'Association canadienne du marketing**

Un cadre réglementaire détaillé qui régit le comportement de ses membres.

**Engagement relatif à la modification ou au remplacement de produits ou de services existants de l'Association des banquiers canadiens**

Un ensemble d'engagements en cas de modification ou de remplacement de produits ou de services existants.

## Satisfaction des clients

Un degré de satisfaction élevé est crucial pour l'expansion et la durabilité de nos affaires, car des clients satisfaits et fidèles sont plus enclins à s'adresser à nous plutôt qu'à nos concurrents pour de nouveaux produits et services. Nous mesurons leur satisfaction par des études approfondies qui tiennent compte de tous les facteurs liés à la satisfaction et à la fidélisation des clients, notamment notre rendement par rapport à ceux de nos principaux concurrents.

### Ce que nous faisons pour évaluer l'expérience client

Nous avons un programme de sondages sur la satisfaction de la clientèle bien établi, géré par notre service Connaissance clientèle et recherche, une équipe interne de professionnels en marketing. Nous fixons des cibles quantitatives en matière de satisfaction et de fidélité et nous en assurons le suivi. Nous mesurons aussi régulièrement tous les éléments de l'expérience client. Au Canada, cette mesure est intégrée à la formation sur le service clientèle et à la gestion du rendement des employés.

Nous nous appuyons sur diverses sources d'information pour faire le suivi de la satisfaction et de la fidélisation des clients, notamment nos propres études et sondages, des études réalisées par divers organismes externes d'analyse comparative et les récompenses et distinctions qui nous sont décernées.

Clients sondés (milliers)	2012	2011	2010
Canada	500	492	492
Antilles	32	25	7,3

### Notre rendement

Une étude effectuée par le groupe Services bancaires aux particuliers et aux entreprises a indiqué une progression constante de la propension de nos clients à recommander RBC. Nous estimons que cela prouve la solidité de nos relations et qu'ils sont satisfaits des services que nous leur assurons.

## Études comparatives externes

Nous participons à diverses études comparatives externes. En 2012, nous avons obtenu les distinctions suivantes, entre autres :

Organisme	Classement de RBC
<b>Forrester</b>	Première place pour les services bancaires en ligne
<b>Lipper</b>	Première place pour les fonds communs de placement
<b>Euromoney</b>	Première place pour les services de banque privée
<b>Investment Executive</b>	Première place pour la planification financière
<b>Ipsos CSI</b>	Services en succursales, services bancaires en ligne, planification et conseils financiers, produits, appréciation de la clientèle et probabilités de recommandation des clients
<b>Retail Banker International</b>	Meilleure banque du secteur détail en Amérique du Nord

## Partage des résultats des sondages et mesures prises en réaction

### Commentaires pour les employés de première ligne

Nous vérifions régulièrement la satisfaction des clients dans nos succursales. Les clients peuvent répondre à un sondage après une visite à une succursale et les résultats sont communiqués aux directeurs de l'établissement. Les résultats sont associés à des employés particuliers, ce qui accroît la responsabilité et améliore l'encadrement du personnel. Les commentaires des clients font l'objet de mesures immédiates, ce qui permet d'améliorer le service à la clientèle. Des mesures semblables sont en vigueur pour d'autres modes de prestations de services, comme les services bancaires en direct et par téléphone.

### Rapports pour les dirigeants

Les directeurs sont renseignés sur l'expérience client par des données très élaborées sur les comportements des clients. Cette information est utilisée pour suivre les progrès réalisés dans l'application de nos stratégies et pour déterminer les améliorations nécessaires.

## Processus de plainte des clients

Nous permettons à nos employés de répondre aux préoccupations des clients au premier point de contact, car nous croyons que cela améliore la satisfaction de nos clients et accroît leur fidélité. Au sein des Services bancaires canadiens, 88 pour cent des plaintes sont réglées efficacement au premier point de contact.

Si un client estime que son problème n'a pas été résolu après avoir suivi la voie normale, il peut faire appel au Bureau de l'Ombudsman de RBC. L'Ombudsman examine les arguments des deux parties pour tenter de les aider à trouver ensemble une solution juste et raisonnable

qui respecte la dignité et la confidentialité de chacune. Certains différends qui restent irrésolus après avoir été examinés par l'Ombudsman peuvent être soumis à des organismes et autorités de réglementation externes.

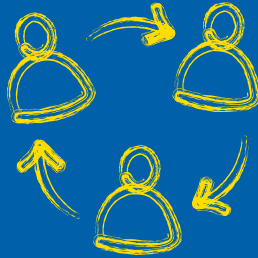
Notre processus pour le traitement des plaintes des clients est présenté dans la section « Porter plainte » de notre site **rbc.com**. Le Bureau de l'Ombudsman produit un rapport annuel qui est aussi disponible sur notre site. Il donne notamment des statistiques annuelles détaillées sur le nombre de dossiers ouverts, les dispositions finales prises après l'examen des dossiers et des conseils pour éviter les problèmes courants.

Statistiques du Centre des relations clientèle et de l'Ombudsman	2012	2011	2010
Nombre de plaintes de clients enregistrées par le Centre des relations clientèle RBC	42 000	50 000	44 000
Pourcentage de plaintes résolues dans un délai de 30 jours	99 %	99 %	99 %
Pourcentage de plaintes résolues dans un délai de deux jours ouvrables	80 %	78 %	78 %
Nombre de clients ayant communiqué avec le bureau de l'Ombudsman	2 587	2 230	2 564
Pourcentage de plaintes renvoyées à RBC pour essayer de résoudre le problème au premier point de contact	66 %	68,5 %	58 %
Pourcentage de plaintes rejetées parce qu'elles ne relevaient pas de la compétence de l'Ombudsman	4 %	1,3 %	4 %
Pourcentage de plaintes résolues rapidement, par une étude approfondie du dossier ou une clarification	6,6 %	6,8 %	7 %



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

Priorités, faits saillants de 2012 et projets pour 2013	77
Principes et politiques	79
Récompenses	81
Diversité et intégration	85
Engagement	89



# MILIEU DE TRAVAIL

Nous voulons demeurer un employeur de choix qui entretient une solide culture axée sur les valeurs. Pour y parvenir, nous misons sur la collaboration avec nos employés en vue d'assurer notre réussite commune.



Vous déclarez que vos employés sont votre atout le plus précieux. Les traitez-vous en conséquence ?

**400 000**

DEMANDES D'EMPLOI REÇUES en ligne au Canada en 2012



**77 %**

DES EMPLOYÉS ADMISSIBLES AU CANADA SONT DES actionnaires de RBC



**95 %**

DES EMPLOYÉS SONT FIERS DE FAIRE partie de RBC



**11,2 ans**

DURÉE MOYENNE EN POSTE des employés de RBC



**9,3 milliards**

DE DOLLARS

versés pour la rémunération et les avantages sociaux des employés



**30 %**

DES EMPLOYÉS PROFITENT D'UN aménagement de travail flexible





## Priorités relatives au milieu de travail

### Faits saillants de 2012

### Projets pour 2013

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

- Le tiers des employés de RBC® a profité d'options d'aménagement de travail flexible, y compris l'achat de journées de vacances supplémentaires, le télétravail, les semaines de travail modifiées, le partage d'emploi, l'horaire flexible et Flexiplace.
- Les employés d'Amérique du Nord ont acheté plus de 15 000 journées de vacances grâce à notre option d'achat de vacances.

- Revoir et actualiser nos directives en matière d'adaptation du lieu de travail, d'accessibilité et de congés pour motif religieux afin de promouvoir la sensibilisation dans l'ensemble de RBC.
- Accroître notre utilisation interne des médias sociaux pour améliorer la transmission de renseignements et permettre aux employés d'interagir plus facilement avec leurs collègues éloignés de RBC.

#### Offrir des salaires et une rémunération globale concurrentiels, et faciliter l'épanouissement grâce à la formation et au perfectionnement

- Nous avons mis en place un nouveau système de gestion en ligne du talent qui permet d'obtenir des objectifs plus clairs, une rétroaction constante et ciblée, ainsi qu'une gestion améliorée du plan de développement de carrière des employés.
- Nous avons institué des régimes d'épargne et d'actionnariat qui ont permis à environ 77 pour cent des employés admissibles au Canada de devenir actionnaires de RBC.
- Nous avons investi 151,2 millions de dollars<sup>1</sup> dans la formation structurée et le développement de carrière ; ce chiffre comprend les dépenses directes et indirectes.

- Rehausser et promouvoir notre nouveau système de gestion du talent en ligne afin de permettre aux employés de gérer encore mieux leur rendement et leur perfectionnement professionnel.
- Revoir et modifier, s'il y a lieu, les programmes de rémunération afin qu'ils demeurent concurrentiels en vue d'attirer et de conserver les employés talentueux, et qu'ils concordent avec les intérêts des actionnaires ainsi qu'avec nos principes de rémunération selon le rendement et de bonne gestion du risque.

#### Respecter la diversité et promouvoir l'intégration

- 36 pour cent des postes de cadre supérieur et 47 pour cent des postes de cadre intermédiaire ou supérieur sont occupés par des femmes.
- 15 pour cent des postes de cadre supérieur et 30 pour cent des postes de cadre intermédiaire ou supérieur sont occupés par des membres de minorités visibles.
- Nous avons mis en place un programme de communications internes, intitulé La diversité à l'œuvre, conçu pour faire connaître des employés qui contribuent activement à l'exploitation du potentiel de la diversité et de l'intégration.

- Nous efforcer d'accroître la représentation des femmes et des personnes issues de minorités dans les postes de direction à l'échelle mondiale. Offrir des occasions de perfectionnement en leadership, notamment par l'apprentissage fondé sur l'expérience, le mentorat et le réseautage.
- Soutenir les conseils, les comités et les Groupes-ressources des employés liés à la diversité, et nous assurer que nos initiatives et nos communications tiennent compte du point de vue des employés.
- Offrir aux employés dans le monde entier de la formation et des outils sur la diversité afin de les sensibiliser aux divers aspects de la diversité, de soutenir les objectifs opérationnels et sociaux de RBC et de favoriser un milieu de travail fondé sur le respect et la responsabilité.



## Priorités relatives au milieu de travail

### Promouvoir une culture qui favorise une forte mobilisation des employés

## Faits saillants de 2012

- 95 pour cent des employés qui ont répondu au sondage de 2012 affirment qu'ils sont fiers de faire partie de RBC.
- Nous avons favorisé une forte mobilisation et continué de dépasser la norme de référence externe pour les sociétés nord-américaines à rendement élevé (North American High Performance Companies).
- RBC a été nommée au palmarès des meilleurs milieux de travail au Canada (Great Place to Work Institute Canada).
- RBC est considérée comme un employeur potentiel attrayant et a reçu plus de 400 000 demandes d'emploi en ligne au Canada.
- Les employés de RBC ont continué de recommander RBC à titre d'endroit où il fait bon travailler : plus de 30 pour cent des nouvelles embauches sont issues de recommandations d'employés de RBC.

## Projets pour 2013

- Étendre notre campagne visant à renseigner les employés sur la planification financière.
- Régler les points importants soulignés par la rétroaction des employés, notamment en améliorant la gestion du rendement et en offrant de la rétroaction et du soutien en vue de l'atteinte des objectifs.

<sup>1</sup> La diminution par rapport à 2011 est largement attribuable à l'utilisation d'une nouvelle formule pour calculer le salaire des stagiaires. La diminution des dépenses directes réelles était de 1 pour cent.



## Principes et politiques

Chaque employé de RBC est guidé par notre vision, « Toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients », et par nos valeurs : Service, Travail d'équipe, Responsabilité, Diversité et Intégrité.

### Principes directeurs en milieu de travail

Nos principes directeurs en milieu de travail nous caractérisent à titre d'employeur et guident nos efforts continus pour soutenir la réussite des employés et de RBC. Ces principes sont les suivants :

**Passion pour la réussite client :** Nos employés doivent avoir à cœur de faire passer nos clients avant tout et d'améliorer constamment notre capacité de contribuer à leur réussite.

**Diversité des besoins et de la contribution de chacun :** Nous prônons la diversité des employés, des compétences et des idées. Nous favorisons un environnement où les employés de différentes origines aux expériences diverses s'entraident pour créer des solutions gagnantes pour nos clients.

**Milieu de travail hautement performant :** Notre passion pour la réussite nous incite à toujours faire de notre mieux. Nous avons le personnel et les ressources pour créer un milieu de travail qui favorise un rendement élevé, et nous veillons à ce que les résultats de chacun soient dûment reconnus et récompensés.

**Perfectionnement professionnel :** Nous offrons à nos employés des moyens de perfectionnement pour faire progresser leur carrière, ainsi que les outils, le soutien et la formation nécessaires pour bien s'acquitter de leurs fonctions. En retour, nous attendons d'eux qu'ils progressent et excellent dans leur métier en vrais professionnels, et qu'ils assument leurs responsabilités dans la planification de leur carrière.

**Excellence en gestion de personnes :** Les cadres ont une grande influence sur la motivation et le rendement des employés. Nous sommes conscients de leur rôle et nous voulons les aider à devenir des leaders efficaces et inspirants, et des gestionnaires de personnes qui améliorent la qualité de vie des employés au travail et les motivent.

**Partenariat pour la réussite commune :** Nous croyons que pour assurer la réussite de chaque personne, des équipes et de l'organisation dans son ensemble, nous devons avoir un but commun soutenu par une communication ouverte, un respect mutuel et la responsabilité partagée des résultats.

### Politiques

Le comportement des employés est régi par notre Code de déontologie général (le « Code »).

Tous les membres du personnel doivent réussir un programme d'apprentissage en ligne sur le Code. Il s'agit d'une condition d'emploi à RBC. Au moins une fois tous les deux ans, tous nos employés doivent réaffirmer leur compréhension du Code et leur engagement à s'y conformer. Les employés occupant certains rôles clés, notamment la majorité des postes de haute direction et d'autres postes qui comportent la supervision d'information financière, doivent le faire chaque année.

En 2012, nous avons amorcé une révision officielle du Code de déontologie de RBC afin de tenir compte de l'évolution des facteurs de risque et des pratiques exemplaires découlant des changements survenus dans les marchés où nous exerçons des activités, de la complexité croissante du monde du travail et des nouvelles attentes. Nous prévoyons apporter des modifications au Code et aux documents d'apprentissage et de communications connexes au cours de 2013.

Veillez vous reporter à la page 80 pour en savoir plus sur le Code de déontologie.

### Diversité et équité en matière d'emploi

Notre Code de déontologie définit notre engagement à promouvoir l'égalité des chances dans tous nos rapports avec les employés, les clients, les fournisseurs et toute autre personne. Toutes les sociétés membres de RBC respectent les lois sur les droits de la personne et sur la non-discrimination des divers territoires où elles exercent leurs activités. Là où les lois n'interdisent pas la discrimination ou permettent un traitement différentiel, nous mettons quand même en pratique les principes de non-discrimination et nous veillons à ne pas exercer nos activités d'une manière qui perpétue les préjugés ou dresse des obstacles devant certaines personnes.

Afin d'offrir l'égalité d'accès à l'emploi, nos sociétés canadiennes de droit fédéral élaborent des plans d'équité en emploi, tandis que nos sociétés situées aux États-Unis sont assujetties à la législation sur la promotion sociale et sur l'égalité d'accès à l'emploi (Equal Employment Opportunity). Nos plans d'équité en emploi comprennent des programmes, des activités et des objectifs qui nous permettent de recruter et de



maintenir un effectif qui représente bien les collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités. Nos unités situées au Royaume-Uni se conforment à une politique d'égalité d'accès (Equal Opportunity Policy – EOP) pour le recrutement d'employés.

### Heures de travail

Nos unités ont des politiques sur les heures de travail qui permettent aux employés d'offrir une grande qualité de service à la clientèle tout en leur laissant du temps pour d'autres responsabilités et d'autres activités qui les intéressent. Nos programmes Travail/Vie privée leur offrent, en option, des semaines de travail modifiées et prévoient des processus d'établissement d'aménagements de travail flexibles. Pour en savoir plus sur ces programmes, veuillez consulter la page 82. Plus de 30 pour cent des employés de RBC profitent d'un aménagement de travail flexible. D'après notre sondage annuel auprès des employés, ceux-ci privilégient au plus haut point la souplesse nécessaire pour répondre à leurs besoins personnels et familiaux.

### Philosophie en matière de rémunération

Notre philosophie en matière de rémunération est fondée sur quatre principes clés :

- La rémunération va de pair avec les intérêts des actionnaires.
- La rémunération adhère aux principes de saine gestion du risque.
- RBC établit la rémunération selon le rendement.
- La rémunération permet à RBC d'attirer et de retenir des employés talentueux.

### Respect en milieu de travail

Notre Code de déontologie définit notre engagement à maintenir des lieux de travail caractérisés par le professionnalisme et le respect de toutes les personnes avec qui les employés ont des interactions. Nous nous attendons à ce que chaque employé respecte la différence de ses collègues, des clients et des autres personnes. Cela comprend le sexe, la race, la couleur, l'âge, les handicaps, l'orientation sexuelle, les origines ethniques et la religion. Des politiques protègent nos employés contre le harcèlement, les comportements irrespectueux ou déplacés et les représailles, et nous prenons toutes les mesures raisonnables possibles pour assurer un cadre de travail empreint de respect mutuel.

RBC s'attend à ce que tous les employés assument personnellement la responsabilité de leurs interactions, de leurs communications et de leurs comportements pour maintenir un cadre de travail dans lequel règne le respect de chacun. Ces attentes sont définies plus en détail dans la Politique de respect en milieu de travail, qui s'applique à l'échelle de l'entreprise et renforce les principes établis dans le Code. La politique met l'accent sur la prévention de la violence, du harcèlement et de la discrimination au travail et précise quand, comment et à qui les employés peuvent signaler toute préoccupation à cet égard. Toutes les plaintes pour harcèlement, comportement irrespectueux ou déplacé ou représailles donnent rapidement lieu à des enquêtes approfondies et impartiales.

### Autres enjeux

Sans avoir nécessairement de politique formelle pour tous les enjeux, nous adoptons une position précise sur les sujets suivants :

#### Liberté d'association

Nous exerçons nos activités dans 51 pays. La majorité de notre effectif est employée en Amérique du Nord, où la syndicalisation n'est pas le système principal de gestion des relations avec le personnel dans le secteur des services financiers. En 2012, environ 4 pour cent des employés de RBC étaient couverts par des conventions collectives. Ils travaillent tous dans les Antilles ou en Europe.

Là où les employés sont syndiqués, nous cherchons à établir de manière proactive un dialogue avec les syndicats sur des questions qui peuvent concerner les employés qu'ils représentent. Nous cherchons à créer un environnement dans lequel les travailleurs ne sentent pas la nécessité d'être représentés par des tiers, tout en respectant le droit de choisir de chaque employé.

#### Droits de la personne

RBC veut que tous ses employés soient traités de manière équitable et respectueuse, et qu'aucun ne fasse l'objet de discrimination dans son milieu de travail. Nos unités sont tenues de respecter toutes les lois sur les droits de la personne ou sur la non-discrimination des divers territoires où elles exercent leurs activités, notamment la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Ces lois interdisent généralement les distinctions fondées sur la race, la couleur, la





religion, les croyances, l'âge, le sexe, la situation matrimoniale, l'orientation sexuelle et les handicaps. En adoptant et en appuyant ces exigences, RBC est en mesure d'offrir à tous ses employés un milieu de travail plus représentatif, accueillant et productif.

Là où les lois n'interdisent pas la discrimination ou permettent d'établir un traitement différentiel, nos unités, conformément à notre Code de déontologie, mettent néanmoins en pratique les principes de non-discrimination ; elles veillent donc à ne pas exercer leurs activités d'une manière qui perpétue les préjugés ou dresse des obstacles devant certaines personnes.

À titre de société sous réglementation fédérale au Canada, nous nous efforçons d'atteindre les cibles fixées par le gouvernement fédéral pour ce qui est de la représentativité de notre effectif. Le tableau de la page 85 illustre nos progrès à l'égard de cet engagement. La *Loi sur l'équité en matière d'emploi* vise à corriger les désavantages historiques, au chapitre de l'emploi, subis par les femmes, les personnes qui font partie de minorités visibles, les Autochtones et les personnes handicapées. En adoptant, en appuyant et en mettant en œuvre les mesures prescrites par cette *Loi*, RBC crée un milieu de travail plus représentatif, accueillant et productif pour tous les employés. Les initiatives mises en place pour les groupes désignés comprennent des activités de recrutement et d'éducation, des stratégies de fidélisation par la création de groupes de soutien, des mesures raisonnables d'adaptation du lieu de travail et la sensibilisation accrue des employés aux exigences de la loi.

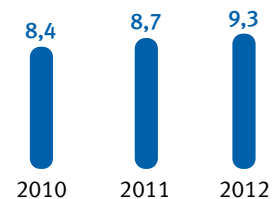
## Récompenses

**Les employés apprécient la rémunération financière, mais aussi d'autres formes de rétribution. Nous savons que les besoins varient d'un employé à l'autre. Par conséquent, nous offrons un programme de rémunération globale qui propose souplesse et choix tout en favorisant la réussite de l'entreprise.**

Notre rémunération globale comprend ce qui suit :

- Salaire de base
- Prime d'encouragement fondée sur le rendement
- Régimes d'épargne et d'actionnariat
- Programmes d'avantages sociaux
- Programmes de retraite
- Possibilité d'apprentissage et de carrière
- Souplesse du cadre de travail
- Initiatives axées sur le bien-être
- Subventions du programme de bénévolat
- Programme de bourses d'études
- Programmes de rabais
- Programme d'aide aux employés

**Rémunération et avantages sociaux de l'effectif dans le monde<sup>1</sup>**  
(en milliards de dollars)



<sup>1</sup> Les résultats sont exprimés en fonction des activités poursuivies, ce qui exclut les activités abandonnées. Veuillez consulter la section « Principaux événements de 2012 » à la page 4 pour obtenir de plus amples renseignements sur les activités abandonnées.

### Programmes de rémunération et d'encouragement

Chaque année, nous participons à plus de 100 sondages externes pour nous assurer que notre rémunération demeure concurrentielle. La majorité de nos employés reçoivent une rémunération qui comprend un salaire et une prime. La prime est fondée sur le rendement individuel de l'employé ainsi que sur le rendement de son unité et de RBC en général. Pour chaque poste, la proportion de la rémunération totale qui est fonction du rendement dépend du niveau de poste de la personne



et des tâches qu'elle accomplit. Cette proportion est plus importante pour les postes plus élevés dans la hiérarchie ; autrement dit, une plus grande partie de leur paie est à risque. La rémunération variable peut représenter 80 pour cent ou plus de la rémunération annuelle totale des cadres supérieurs. Selon la nature de leur travail, certains employés peuvent également participer à des programmes de rémunération sous forme de prime de vente ou de commission.

### Programmes de retraite et d'épargne

RBC veut aider ses employés à planifier et à épargner pour l'avenir. Nos programmes de retraite et d'épargne sont des éléments importants de cet engagement.

#### Canada

Afin de permettre aux employés d'épargner en vue de différentes étapes de la vie, nos programmes de retraite et d'épargne présentent des caractéristiques de premier ordre, comme des options de placement et des occasions de planification fiscale.

Les employés du Canada ont également la possibilité de participer à notre programme d'épargne. Ce programme offre la commodité des retenues sur la paie et la possibilité de devenir actionnaire de RBC en achetant des actions ordinaires du groupe. RBC verse une contribution de contrepartie de 50 pour cent des cotisations de l'employé (qui peuvent atteindre 6 pour cent de son salaire). Grâce à ce programme, environ 77 pour cent des employés admissibles sont actionnaires de RBC.

#### États-Unis

Aux États-Unis, RBC offre un régime 401(k) souple qui permet aux employés admissibles de convertir leur revenu en économies à long terme. Dans le cadre du régime 401(k), RBC verse, après un an de service, des cotisations de contrepartie sur les premiers 6 pour cent du salaire plafonné par l'IRS, jusqu'à un maximum annuel (15 000 \$ US pour 2012).

#### Autres régions

Ailleurs qu'au Canada et aux États-Unis, RBC propose à ses employés divers régimes de retraite (à prestations déterminées ou à cotisations déterminées).

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les régimes de retraite de nos employés, y compris des renseignements financiers, consultez la note 18 de nos états financiers consolidés 2012.

### Avantages sociaux

Nous offrons un régime d'avantages sociaux de base, ainsi que des options facultatives souples procurant des protections supérieures à prix abordable et concurrentiel. Les employés à temps partiel ont aussi droit aux avantages sociaux.

#### Programmes en milieu de travail

Nos politiques et programmes internes offrent souplesse et soutien. Voici quelques exemples des avantages offerts :

- Des services-conseils pour concilier travail et vie privée.
- Des congés de maternité, parentaux et de responsabilité familiale.
- La possibilité de reprendre le travail graduellement ou selon des horaires de travail adaptés.
- Des services d'aide d'urgence pour les personnes âgées et des haltes-garderies pour les enfants dans plusieurs grands centres urbains.
- Une retraite progressive, une option offerte aux employés admissibles qui souhaitent travailler trois ou quatre jours par semaine pendant une certaine période avant la retraite.
- Flexiplace, un programme qui donne aux employés admissibles la possibilité de travailler quelques jours ou toute la semaine à l'extérieur, généralement chez eux.
- Un horaire souple permettant aux employés admissibles de travailler une semaine normale de 37,5 heures, mais selon un horaire comportant une plage fixe et une plage mobile pour les heures d'arrivée et de départ, dans les limites établies par le directeur de l'employé.

En 2012, environ le tiers des employés participaient à au moins un type d'entente de travail souple à un moment ou à un autre.

### Santé, sécurité et bien-être

Notre Code de déontologie souligne notre engagement à offrir à tous nos employés un milieu de travail sécuritaire. Bon nombre de nos établissements possèdent également des politiques de sécurité qui leur sont propres. Nos activités étant principalement menées dans des bureaux, elles comportent très peu de risques liés à la santé et à la sécurité au travail. Nous offrons néanmoins une formation en ligne sur le sujet à tous nos employés assujettis aux lois fédérales au Canada.



Ce programme, qui permet aux employés d'améliorer leurs connaissances, établit clairement le rôle de chaque employé dans le maintien d'un milieu de travail sécuritaire. Nos statistiques sur les accidents de travail sont indiquées dans le tableau ci-dessous. Étant donné que notre milieu de travail est principalement composé de bureaux, il s'agit surtout d'incidents bénins.

### Statistiques sur les accidents de travail (Canada)

		2012	2011	2010
<b>Blessures légères</b>	Non disponible au moment de l'impression <sup>1</sup>		149	113
<b>Blessures invalidantes</b>	Non disponible au moment de l'impression <sup>1</sup>		32	46

<sup>1</sup> Ces résultats seront indiqués dans le Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2013.

Les problèmes de santé mentale, notamment le stress professionnel, peuvent avoir une incidence sur les milieux de travail de ce type et sur l'économie. Voici quelques-unes des ressources que nous avons mises en place relativement à la santé mentale :

- Un programme complet d'aide aux employés offrant du soutien concernant tous les aspects de la vie professionnelle et personnelle. Au titre de ce programme, les employés et les personnes à leur charge ont un accès confidentiel à des renseignements, à des consultations et à des ressources en ligne qui peuvent les aider à composer avec divers problèmes liés à la santé mentale et au travail, comme la dépression, le stress et la conciliation travail-vie personnelle. La visibilité de ce programme est importante : environ 11 pour cent des employés partout dans le monde y ont recours chaque année.
- Des campagnes annuelles visant à sensibiliser les employés à la maladie mentale et à leur fournir des stratégies pour améliorer la santé mentale et la résilience devant les défis de la vie.
- Des articles et des conseils à propos de la santé mentale sur notre site intranet.
- Un bilan annuel des risques en matière de santé pour permettre aux employés d'évaluer leur état de santé, de cerner leurs facteurs de risque modifiables et de caractériser leur volonté d'apporter des changements.
- Des activités en milieu de travail pour sensibiliser les employés à la santé mentale. Elles comprennent

des présentations d'experts et des kiosques d'information pour contribuer à faire connaître les ressources de soutien offertes.

- Un Groupe-ressource des employés qui ont un handicap visible ou invisible (y compris les maladies mentales). Ce groupe soutient les employés en les sensibilisant aux défis que présentent les milieux de travail pour une personne handicapée et en offrant du mentorat, de l'accompagnement et du réseautage.
- Des renseignements sur les problèmes de santé mentale des enfants grâce au Projet Santé mentale des enfants RBC.
- Des programmes, politiques et ressources en matière d'équilibre travail/vie privée qui permettent aux employés de mieux concilier leurs responsabilités professionnelles et personnelles. Ils comprennent des aménagements de travail flexibles, des ressources pour la garde d'enfants et les services aux aînés, ainsi que de l'aide à l'éducation.

Voici quelques initiatives entreprises en 2012 :

- Nous avons continué d'encourager les employés à mener une vie saine à l'aide d'une évaluation annuelle des risques en matière de santé, de campagnes et de défis liés au bien-être tout au long de l'année (plus de 20 000 employés ont participé en 2012), ainsi que des communications et des activités en milieu de travail portant sur la nutrition, la mise en forme et la santé mentale.
- Nous avons offert aux employés du Canada la possibilité d'obtenir un crédit pouvant atteindre 125 \$ par année en participant à des campagnes et à des défis. Le crédit, qui est déposé dans le compte crédit bien-être personnel de l'employé, peut servir à régler des dépenses liées au bien-être personnel.
- Nous avons offert aux employés des États-Unis la possibilité d'obtenir un crédit bien-être applicable à leur prime d'assurance maladie.
- Nous avons mis en œuvre des campagnes axées sur le bien-être pour nos employés ailleurs dans le monde (Antilles, Royaume-Uni et îles Anglo-Normandes).
- Nous avons fourni des renseignements sur la grippe, y compris des mesures préventives de base, et des conseils de santé de nature générale.
- Nous avons renseigné les employés au sujet de différents réseaux et services de soins médicaux et de soutien, notamment un service téléphonique jour



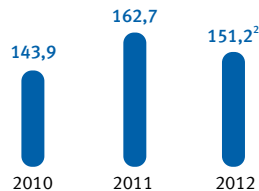
et nuit assuré par une infirmière, des évaluations ergonomiques, des consultations auprès de diététiciens ainsi que des services de recherche et de recommandation de spécialistes et de prestataires de soins médicaux.

### Apprentissage et perfectionnement professionnel

Les programmes de formation et de perfectionnement sont des compléments importants à l'apprentissage en cours d'emploi. Nous offrons à nos employés des moyens de perfectionnement pour faire progresser leur carrière. En 2012, nous avons investi 151,2 millions de dollars, directement et indirectement, dans ce type de programme, soit 2 032 \$ par ETP (employé à temps plein).

#### Investissements dans la formation et le développement de carrière<sup>1</sup>


(en millions de dollars)




<sup>1</sup> Comprend les dépenses directes et indirectes.

<sup>2</sup> La diminution par rapport à 2011 est largement attribuable à l'utilisation d'une nouvelle formule pour calculer les dépenses de formation. La diminution des dépenses directes réelles était de 1 pour cent.


### Formation et perfectionnement 2012



**517 729**  
HEURES CONSACRÉES  
À LA FORMATION AVEC INSTRUCTEUR



**479 158**  
HEURES CONSACRÉES  
À LA FORMATION WEB



**31 463**  
HEURES CONSACRÉES  
À D'AUTRES FORMATIONS EXTERNES

Voici quelques exemples de formations que nous offrons :

- Un système d'apprentissage en ligne qui offre aux employés du monde entier des modules et des ressources d'apprentissage qu'ils peuvent consulter au travail ou à la maison. En 2012, nous avons offert plus de 2 500 activités d'apprentissage.
- Des programmes de formation structurés complets pour favoriser la réussite des nouveaux employés. En 2012, plus de 3 500 employés ont suivi les programmes de formation pour les représentants du service clientèle, les directeurs de comptes, ainsi que les représentants, Vente et service, des centres de contact.

### Recrutement

Nous devons aussi préparer l'avenir en recrutant de nouveaux collaborateurs. Voici quelques-unes de nos principales activités de recrutement en 2012 :

- Des programmes de stages pour les diplômés des collèges et des universités. Nous offrons, dans de nombreux établissements d'enseignement, des centaines de stages et d'emplois d'été qui mènent souvent à un emploi à long terme à RBC. Nos programmes visent un groupe diversifié d'étudiants universitaires de tous les cycles. Nous sommes très fiers de notre partenariat avec la collectivité autochtone par l'intermédiaire du Programme RBC de stages d'été pour Autochtones, qui offre aux étudiants la chance d'acquérir de l'expérience dans le secteur des services bancaires de détail.
- Le lancement d'un nouveau système de recrutement qui comporte des processus simplifiés et des fonctions de recherche d'emploi améliorées afin d'offrir une meilleure expérience aux candidats. Un portail d'intégration des nouveaux employés comprend des vidéos intéressantes et un aperçu du contenu de notre site intranet pour les accueillir au sein de l'entreprise et les placer sur la voie de la réussite.
- Des efforts importants déployés au Canada et aux États-Unis pour recruter d'anciens militaires, témoignant de la valeur que RBC accorde à la formation et à l'expérience militaires comme atout en milieu de travail. Notre objectif est de permettre aux militaires de transposer leurs précieuses compétences, comme le leadership et l'esprit d'équipe, dans un contexte d'affaires.



## Diversité et intégration



Que faites-vous pour promouvoir la diversité ?

Au cours des dernières années, nous avons réalisé des progrès importants au chapitre de la diversité. Les femmes occupent 47 pour cent et les minorités visibles occupent 30 pour cent des postes de cadre intermédiaire ou supérieur.

Nous misons sur la diversité pour acquérir de nouveaux clients, attirer les meilleurs talents, renforcer nos collectivités et créer un milieu de travail où chacun peut trouver sa place et s'épanouir.

Nous croyons que tous les employés, peu importe leur race, leur âge, leur sexe, leurs handicaps, leur religion, leur orientation sexuelle et leur origine ethnique, ont droit à l'égalité professionnelle. Nous avons des objectifs en matière de diversité de l'effectif, et une stratégie pour la promouvoir, tant en interne qu'en externe. RBC est considérée comme un chef de file dans ce domaine. Nous faisons la promotion de la diversité et de l'intégration, et nous tirons activement parti de la diversité de notre effectif pour élaborer des stratégies d'affaires innovatrices. Nous contribuons à accroître la sensibilisation à la diversité par des études, de la formation, du mentorat, des Groupes-ressources des employés et d'autres programmes.

### Progrès au chapitre de la diversité

Diversité de l'effectif (Canada) <sup>1</sup>			
	2012	2011	2010
<b>Femmes</b>	65 %	66 %	67 %
<b>Femmes occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur</b>	47 %	46 %	46 %
<b>Femmes occupant un poste de haute direction</b>	36 %	36 %	37 %
<b>Membres de minorités visibles<sup>2</sup></b>	30 %	29 %	28 %
<b>Membres de minorités visibles<sup>2</sup> occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur</b>	30 %	29 %	27 %
<b>Membres de minorités visibles<sup>2</sup> occupant un poste de haute direction</b>	15 %	15 %	14 %
<b>Personnes handicapées</b>	4,3 %	4,2 %	3,5 %
<b>Autochtones</b>	1,5 %	1,6 %	1,6 %

<sup>1</sup> Les chiffres représentent les données sur l'équité en matière d'emploi, exprimées en pourcentage du nombre d'employés de RBC (à temps plein et à temps partiel), en date du 31 octobre 2012, pour nos unités canadiennes assujetties à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Étant donné les variations que présentent les définitions juridiques et les restrictions législatives à l'échelle mondiale, des données complètes pour les quatre groupes désignés (les femmes, les membres de minorités visibles, les personnes handicapées et les Autochtones) ne sont disponibles que pour le Canada.

<sup>2</sup> Au Canada, on définit les membres de minorités visibles comme des personnes (autres que des Autochtones) qui ne sont pas d'origine caucasienne ou qui n'ont pas la peau blanche.

### Leadership

La création et le maintien d'un milieu propice à la diversité, à l'intégration et à la collaboration exigent un effort collectif auquel nous faisons participer tous les échelons de l'entreprise. Notre président et chef de la direction préside notre Conseil de direction sur la diversité, qui a été fondé pour établir des stratégies et des objectifs, et pour désigner des champions de la diversité, membres de la haute direction de RBC, dans tous les secteurs opérationnels en Amérique du Nord, dans les Antilles et au Royaume-Uni. Des conseils de direction sur la diversité ont également été créés au sein de nombreux groupes sectoriels. Par exemple, nous avons formé des conseils sur la diversité dans les Antilles, au sein de la division d'assurance et dans l'unité fonctionnelle Gestion des risques du Groupe.

Nos dirigeants sont également actifs dans les collectivités, où ils participent à des débats publics, à des tables rondes et à des ateliers dont l'objectif est de promouvoir la diversité au travail.



Nos ambassadeurs, que l'on appelle « chefs de file », ont accès à un site intranet qui les outille pour communiquer et promouvoir l'histoire de la diversité à RBC tant en interne qu'à l'extérieur. Plus de 700 chefs de file représentent RBC au travail dans la collectivité, auprès de conseils d'organisations pertinentes et lors d'activités organisées à l'intention des clients.

### Stratégie RBC en matière de diversité

La Stratégie RBC en matière de diversité<sup>MC</sup> énonce notre stratégie, nos priorités et nos objectifs en ce qui a trait à la diversité. Elle décrit la façon dont nous allons continuer de renforcer notre position de chef de file de la diversité au Canada, rehausser nos efforts déjà déployés dans nos divisions américaines et internationales et prendre de nouvelles initiatives, au besoin, pour promouvoir cet objectif. Nous faisons constamment le suivi des progrès accomplis relativement aux priorités et aux objectifs de l'entreprise.

### Programmes de soutien de la diversité

Nous participons à différents programmes, internes et externes, de soutien de la diversité. Depuis 1996, nous avons participé, en collaboration avec l'organisme Avantage Carrière, à trois programmes de stages afin d'offrir de l'expérience et des emplois rémunérés à des diplômés récents et à de nouveaux arrivants au Canada.

### Stages Avantage Carrière

	2012	2011	2010
Avantage Carrière (pour récents diplômés)	17	16	3
Avantage sans Limites (pour diplômés handicapés)	17	13	34
Avantage Professionnel (pour professionnels reconnus sur le plan international)	31	23	40
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>52</b>	<b>77</b>

Environ 70 pour cent des stagiaires placés dans les programmes Avantage sans Limites et Avantage Professionnel sont entrés ensuite au service de RBC à temps plein.

### LGBT

RBC offre des avantages sociaux aux conjoints de ses employés, peu importe leur sexe. RBC Gestion de patrimoine – États-Unis a obtenu une note de 100 pour cent de la Human Rights Campaign et a été reconnue parmi les meilleurs employeurs au chapitre de l'égalité pour les personnes LGBT (lesbiennes, gais, bisexuels et transgenres). Cette campagne américaine souligne annuellement l'excellence des entreprises qui ont en place des politiques favorisant l'égalité des lesbiennes, gais, bisexuels et transgenres. RBC a obtenu cette distinction à la suite d'une candidature présentée conjointement par les divisions américaines de RBC Gestion de patrimoine<sup>MC</sup> et de RBC Marchés des Capitaux<sup>MC</sup>.

### Prix et reconnaissance au chapitre de la diversité

- 100 meilleurs employeurs au Canada (Mediacorp Canada Inc.)
- Meilleurs employeurs du Canada pour les nouveaux Canadiens (Mediacorp Canada Inc.)
- Meilleurs employeurs au chapitre de l'égalité pour les personnes LGBT (lesbiennes, gais, bisexuels et transgenres) (fondation Human Rights Campaign)
- Catalyst Canada Honours (pour sa contribution à l'avancement des femmes dans le milieu canadien des affaires) (Catalyst Canada)
- Prix du programme Avantage sans Limites (organisme Avantages Carrière)
- Prix du programme Avantage Professionnel dans la catégorie du secteur privé (organisme Avantages Carrière)
- Prix Most Valued Internship Experience (« MoVIE » – meilleure expérience de stage) (organisme Avantages Carrière)



## Formation et mentorat sur la diversité

Nous voulons offrir de la formation, un accompagnement et du mentorat pour assurer le perfectionnement continu et soutenir une main-d'œuvre riche et diversifiée. Nos programmes comprennent des volets d'éducation et d'animation par divers modes de communication. En 2012, RBC a mis en œuvre des initiatives permettant aux gestionnaires de personnes de mieux comprendre les dimensions culturelles de la hiérarchie, de la tolérance au risque et de l'individualisme, ainsi que leur rôle et leurs

responsabilités en vue de créer un milieu accueillant pour les personnes handicapées. D'autres programmes ont permis d'améliorer les connaissances générales des employés concernant la diversité et l'intégration, de jumeler des femmes et des membres des minorités visibles avec des cadres supérieurs, d'accroître la sensibilisation aux questions autochtones et d'améliorer les aptitudes linguistiques des employés néo-canadiens.

Programme	Description	Participants en 2012
<b>Création d'un milieu accueillant pour les employés handicapés</b>	Webémission pour aider les gestionnaires de personnes à mieux comprendre leur rôle et leurs responsabilités en vue de créer un milieu accueillant pour les personnes handicapées.	Environ 350.
<b>Perfectionnement des connaissances culturelles</b>	Webémission qui vise à sensibiliser les gestionnaires de personnes à la façon dont la rétroaction peut être perçue par les employés de cultures différentes, afin d'assurer une rétroaction efficace. La séance a permis aux gestionnaires de mieux comprendre les dimensions culturelles de la hiérarchie, de la tolérance au risque et de l'individualisme.	Environ 325.
<b>Dialogues de la diversité<sup>MC</sup></b>	Programme mettant des employés qui sont soit des femmes ou des membres de minorités visibles en contact avec des cadres supérieurs d'expériences et de formations différentes, afin que ces personnes puissent apprendre l'une de l'autre sur le leadership et la diversité.	En 2012, plus de 300 employés ont participé au programme. Depuis 2006, plus de 1 300 employés ont participé au programme Mentorat réciproque pour Dialogue sur la diversité.
<b>Programme d'apprentissage en ligne sur la sensibilisation aux cultures autochtones</b>	Programme qui donne aux employés l'occasion de découvrir les valeurs, les coutumes, les croyances et les aspirations des peuples des Premières Nations, des Métis et des Inuits à l'aide de modules traitant de divers sujets comme la culture, l'histoire et les communications interculturelles.	Environ 620.
<b>Talk English Café de RBC</b>	Programme de formation virtuelle de huit semaines à l'intention des employés qui souhaitent améliorer leur anglais à l'oral. Les participants utiliseront l'anglais avec plus de confiance, que ce soit en contexte d'affaires ou dans leur vie personnelle. Chaque semaine, les participants en apprennent davantage sur les nouvelles stratégies de communication de même que sur les valeurs fondamentales et l'engagement communautaire de RBC.	Environ 50.
<b>Moments sur la diversité</b>	Capsules Web de sensibilisation à la diversité de trois à cinq minutes, affichées sur le site intranet de RBC et accessibles à tous les employés. Elles visent l'amélioration des connaissances sur la diversité et l'intégration.	Depuis le lancement des capsules en 2010, plus de 11 000 employés ont visionné ces « Moments sur la diversité ».



## Programmes de soutien à l'emploi des Autochtones

Nous voulons augmenter le nombre d'employés autochtones dans notre effectif grâce à des programmes et à un recrutement proactifs. Nous appuyons des programmes qui facilitent l'intégration des employés autochtones à notre milieu de travail.

	Description	Faits saillants de 2012
<b>Programmes visant à augmenter le nombre d'employés autochtones</b>		
<b>Programme de bourses d'études pour les Autochtones</b>	Ce programme est conçu pour aider les étudiants autochtones à terminer leurs études postsecondaires. Les étudiants sélectionnés obtiennent une bourse pour payer leurs droits de scolarité, leurs manuels, leurs fournitures et leurs frais de subsistance.	RBC a accordé une bourse à 10 étudiants au Canada. Depuis le début du programme en 1992, nous avons distribué 108 bourses d'une valeur totale de 1,2 million de dollars.
<b>Programme de recrutement Profitez de votre potentiel<sup>MC</sup></b>	Ce programme permet aux Autochtones et aux personnes handicapées d'explorer des possibilités d'emploi et de comprendre les processus de recrutement.	Cette année, 93 personnes ont pris part au programme. Depuis son lancement en 2006, plus de 610 personnes y ont participé.
<b>Programme de RBC Les études d'abord et programme de stages d'été pour les Autochtones</b>	Ces programmes font travailler des étudiants autochtones des niveaux secondaire, collégial et universitaire dans nos bureaux. Les étudiants reçoivent une formation de représentant du service clientèle et de directeur de comptes, en plus d'acquérir une expérience directe en succursale.	Pendant les vacances scolaires, 55 étudiants ont participé aux deux programmes.
<b>Programmes visant à faciliter le passage au monde du travail</b>		
<b>Groupe-ressource des employés Royal Eagles</b>	Ce groupe interne, l'un des plus anciens GRE actifs à RBC, compte plus de 450 membres dans l'ensemble du Canada.	<p>Ses membres ont souligné la Journée nationale des Autochtones d'un bout à l'autre du pays en organisant de nombreuses activités comme des séances d'enseignement des traditions, des séances de tambour, des expositions d'œuvres d'artistes locaux et des barbecues de bienfaisance.</p> <p>Le groupe Royal Eagles appuie depuis plus de dix ans le programme de boîtes-cadeaux Dawn Adams, qui offre des cadeaux personnalisés à plus de 3 300 enfants de 14 collectivités des Premières Nations vivant au nord de l'Ontario. Le groupe soutient également un programme grâce auquel des sacs à dos remplis de fournitures scolaires sont distribués à des enfants dans le besoin. En 2012, plus de 2 000 sacs à dos ont été remplis en partenariat avec 13 organismes.</p> <p>Des membres ont également participé au salon des carrières « L'intégration : ça travaille ! », qui vise à recruter des étudiants autochtones de niveau postsecondaire.</p>
<b>Formation sur la culture autochtone</b>	Tous les recruteurs de RBC doivent suivre un cours de sensibilisation à la culture autochtone. Tous les employés peuvent également suivre cette formation sur notre système d'apprentissage en ligne.	En plus du Programme d'apprentissage en ligne sur la sensibilisation aux cultures autochtones, accessible à tous les employés canadiens, l'équipe Diversité et recrutement a produit une webémission afin de sensibiliser davantage les recruteurs aux occasions de recrutement, aux programmes d'intégration et aux initiatives de RBC pour les Autochtones. Plus de 60 recruteurs ont participé.





## Groupes-ressources des employés

Un Groupe-ressource des employés (GRE) est un réseau d'employés qui favorise le perfectionnement personnel et professionnel de ses membres par le mentorat, l'accompagnement et le réseautage. Les groupes qui se sont dotés d'une charte sont reconnus officiellement par RBC et reçoivent un budget annuel et un soutien en matière de communication. Les Groupes-ressources des employés suivants étaient actifs en 2012 :

### Canada

- Femmes sur les marchés des capitaux
- Nouveaux Canadiens et minorités visibles
- Employés handicapés
- Employés autochtones
- Employés gais, lesbiennes, bisexuels et transgenres

### États-Unis

- Femmes sur les marchés des capitaux
- Femmes occupant un poste de conseillère financière
- Employés membres de minorités visibles
- Employés gais, lesbiennes, bisexuels et transgenres

### Royaume-Uni et îles Anglo-Normandes

- Femmes sur les marchés des capitaux
- Parents qui travaillent
- Employés gais, lesbiennes, bisexuels et transgenres

### Asie-Pacifique

- Femmes sur les marchés des capitaux (Australie)

## Promotion de la diversité des employés

Notre programme de communications internes, La diversité à l'œuvre, vise à faire connaître des employés qui contribuent activement à l'exploitation du potentiel de la diversité et de l'intégration à RBC.



**La diversité  
à l'œuvre.**

## Engagement

### Gestion de personnes

Plus de 8 000 de nos employés doivent gérer d'autres personnes au sein de l'entreprise. Ces cadres jouent un rôle de premier plan dans la création d'un environnement de travail motivant, et RBC investit dans des ressources pour les aider. Parmi les grandes initiatives figurent celles-ci :

- Une série de modules d'apprentissage offrant une formation adaptée à l'expérience. En 2012, plus de 3 000 gestionnaires ont effectué au moins un de ces modules. À ce jour, environ 60 pour cent des gestionnaires ont effectué au moins un module.

- Une formation sur les notions essentielles, à l'intention des gestionnaires de personnes nouvellement promus. Quelque 30 pour cent d'entre eux ont participé en 2012.
- Une ressource en ligne à l'intention des gestionnaires qui offre de l'accompagnement, de l'information, des outils et des formules.
- Une évaluation 360 degrés qui permet aux cadres de tous les échelons d'obtenir des commentaires de leurs collègues, de leurs employés et de leurs propres supérieurs.
- Des résultats des sondages d'opinion auprès des employés effectués dans les services des gestionnaires de personnes.
- Un bulletin mensuel à l'intention des gestionnaires contenant des conseils et des renseignements sur divers programmes et initiatives, ainsi que des renseignements sur les changements à venir et sur les nouvelles ressources en ligne.
- Une série de webémissions sur la gestion du rendement.

### Gestion du rendement

La gestion du rendement est un facteur clé de mobilisation des employés à RBC. Elle leur permet de situer leurs fonctions dans un contexte global afin de pouvoir harmoniser leurs activités avec la stratégie de l'entreprise.



Bien que les méthodes de gestion du rendement varient dans l'ensemble de RBC, chaque employé est assujéti à un processus d'évaluation du rendement prédéterminé. Les gestionnaires examinent les résultats individuels des membres de leur équipe avec leur supérieur immédiat. Dans bon nombre de cas, une séance d'étalonnage structuré permet d'assurer que les résultats individuels des employés sont évalués de manière équitable par rapport à ceux des autres membres de l'équipe, du service et de l'unité en général.

Nous avons mis sur pied, à l'échelle de l'entreprise, un nouveau système en ligne offrant aux employés et aux gestionnaires des outils de gestion du talent. Ce système, qui fait l'objet d'un déploiement par étapes, sera utilisé dans l'ensemble de l'entreprise en 2013. Grâce à ce système, les employés peuvent faire la saisie, le suivi et la mise à jour de leurs objectifs, de leur plan de perfectionnement professionnel et de leurs intérêts professionnels en un seul endroit sécurisé. Le système a été conçu pour rendre l'exécution des principales activités de gestion du talent plus faciles, plus rapides et plus uniformes dans toute l'entreprise. Il élimine les processus manuels nécessitant des documents papier, et donne aux gestionnaires et aux employés plus de temps à consacrer aux activités génératrices de rendement élevé et de perfectionnement continu.

### Sondages d'opinion des employés

Notre réussite dépend en grande partie de notre aptitude à écouter nos employés et à agir en fonction de leurs commentaires. Nous menons régulièrement des sondages d'opinion auprès des employés de RBC depuis 1981. Ces sondages permettent de déterminer dans quelle mesure RBC répond aux attentes de ses employés et si les employés comprennent ce qui importe le plus pour RBC. Nous comparons nos résultats à ceux des sociétés nord-américaines les plus performantes, y compris d'autres institutions financières, et à nos résultats passés. Nous communiquons nos résultats aux gestionnaires et aux employés, soulignons nos réussites et intervenons lorsque des améliorations sont nécessaires.

### Résultats du Sondage 2012

En 2012, 85 pour cent de nos employés ont répondu au Sondage d'opinion des employés, ce qui a permis d'obtenir plus de 50 000 commentaires. Les résultats indiquent ce qui suit :

- Conformément aux résultats de sondages antérieurs, les employés continuent de démontrer une solide motivation et d'appuyer vigoureusement la vision et les valeurs de RBC. Nous avons obtenu une note supérieure à celle d'autres sociétés nord-américaines performantes comprises dans l'indice de référence Towers Watson.
- 95 pour cent des employés affirment qu'ils sont fiers de faire partie de RBC.
- 94 pour cent des employés adhèrent pleinement aux valeurs mises de l'avant par RBC.
- 94 pour cent des employés jugent que les valeurs de RBC sont claires.
- 92 pour cent des employés recommanderaient les produits et services de RBC à des amis et à des clients potentiels.
- 88 pour cent des employés ont répondu qu'ils disposaient de la souplesse nécessaire pour assumer leurs responsabilités personnelles et familiales.

### Prix des meilleurs employeurs

En 2012, RBC a été reconnue comme l'un des meilleurs employeurs par plusieurs organismes, de même que par ses employés. D'ailleurs, plus de 30 pour cent des personnes que nous avons embauchées en 2012 avaient été recommandées par nos propres employés. Pour obtenir la liste des prix reçus, veuillez consulter la section « Reconnaissance » à la page 22.

### Incidence des programmes pour la citoyenneté d'entreprise

Nos employés étant une partie prenante importante, nous devons bien comprendre comment ils perçoivent la citoyenneté d'entreprise de RBC. Chaque année, RBC invite ses employés à participer à un sondage sur la citoyenneté d'entreprise. Plus de 12 000 employés y ont participé en 2012. Parmi les participants, 83 pour cent jugent qu'il est « très important » de travailler pour une société considérée comme une



bonne entreprise citoyenne. De plus, 68 pour cent des répondants ont affirmé qu'ils recommanderaient RBC comme employeur en raison de son bilan en matière de citoyenneté d'entreprise, et 72 pour cent ont affirmé qu'ils recommanderaient RBC comme prestataire de services pour la même raison. Plus de 67 pour cent des répondants qui travaillent directement avec les clients ont indiqué que la réputation de bonne entreprise citoyenne dont nous jouissons a contribué à attirer de nouveaux clients. Ces résultats nous aident à élaborer notre stratégie en matière de citoyenneté d'entreprise et à nous fixer des objectifs pertinents pour l'année suivante.

## Communications

Nous sommes conscients qu'il est important de tenir nos employés bien informés et de favoriser le dialogue. En 2012, nous avons notamment mis en œuvre les initiatives de communication suivantes à l'échelle de l'entreprise :

- Des webémissions et des entretiens en direct avec des dirigeants pour aider les employés à comprendre le développement de carrière à RBC.
- Des bulletins d'information pour aider les employés à prendre des décisions éclairées concernant leur régime de rémunération globale.
- Une chaîne de télévision par satellite avec plus de 1 000 points d'accès au Canada. Les employés ont ainsi pu assister en direct (et en différé) à des entretiens avec des dirigeants et des spécialistes.
- Des messages et des capsules vidéo en ligne de membres de la direction pour permettre aux employés de mieux comprendre les enjeux clés et de se préparer à réagir rapidement, efficacement et collectivement.
- RBCnet, notre site intranet des employés, qui occupe une place centrale dans nos communications avec les employés. Il comporte des mises à jour périodiques, des témoignages inspirants sur RBC et notre milieu de travail, des renseignements à propos des nouvelles initiatives et des nouveaux programmes, des nouvelles de RBC dans le monde entier et des vidéos connexes. Les employés peuvent commenter ce qu'ils ont lu et consulter les commentaires des autres employés.

- Des discussions-rencontres, qui ont lieu en direct à un emplacement et sont diffusées à l'échelle mondiale sous forme de webémission, lors desquelles des membres de la haute direction expriment leur point de vue sur les activités mondiales de RBC. Ces séances permettent aux employés de RBC partout dans le monde de poser des questions au chef de la direction et au Groupe de la direction. En 2012, plus de 4 700 employés ont participé en direct (1 200 en personne et 3 500 en ligne) aux discussions-rencontres.
- Des modes de communication spécialisés pour diffuser des conseils de vente et de commercialisation, de la formation et d'autres renseignements utiles pour les employés.

## Recours pour les employés

Nous encourageons la communication ouverte et la résolution des litiges avec le personnel au niveau local, dans la mesure du possible.

À cet effet, une page Web « Signalement des préoccupations » fournit aux employés les coordonnées de personnes avec qui communiquer pour toute question liée à la discrimination, au harcèlement, à la violence ou aux accidents au travail.

Les employés dont les préoccupations demeurent non résolues peuvent communiquer avec l'Ombudsman des employés, une ressource confidentielle et impartiale au sein du Bureau de l'Ombudsman. L'Ombudsman des employés écoute les préoccupations en toute ouverture d'esprit, aide les employés à trouver des solutions et contribue à faire tomber, le cas échéant, les obstacles au traitement approprié des problèmes.

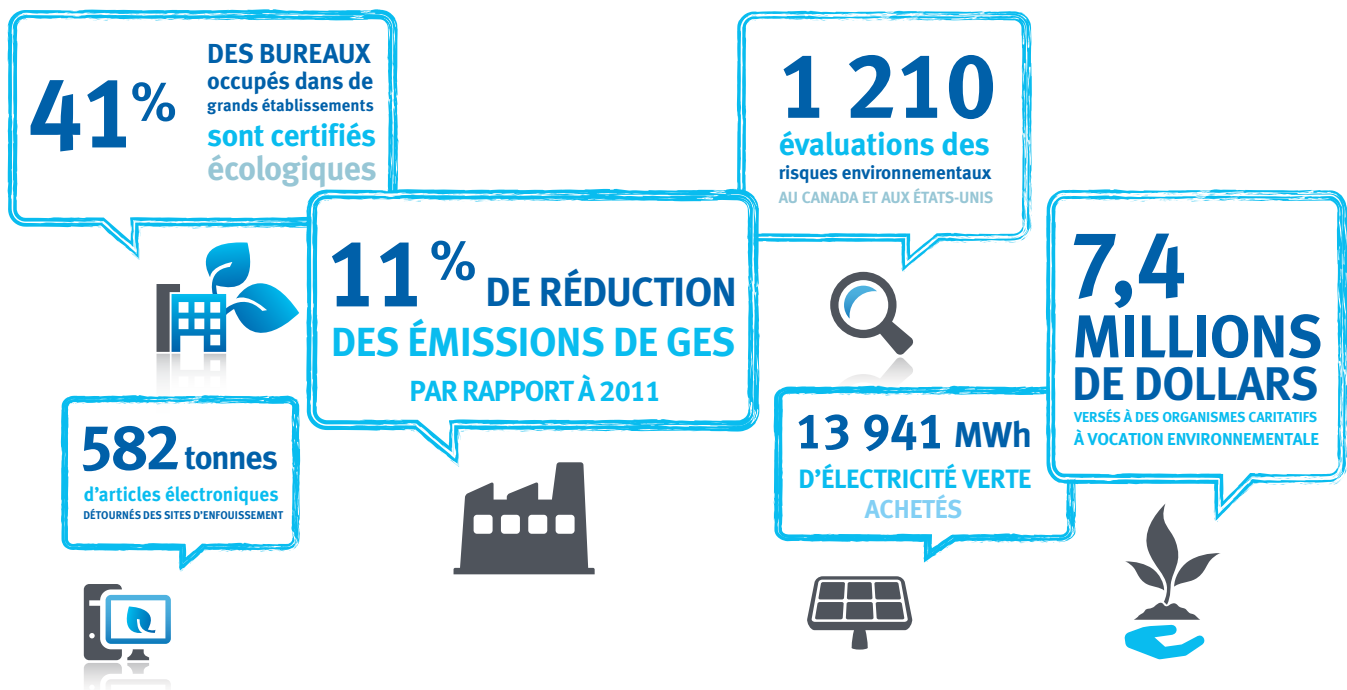
En 2012, l'Ombudsman des employés a ouvert 819 dossiers portant sur les préoccupations de 855 employés. En outre, 155 visiteurs ont été redirigés vers d'autres ressources internes ou externes. L'Ombudsman des employés a également joint plus de 200 employés par l'intermédiaire de programmes de diffusion, y compris des présentations, des séances d'information et des tables rondes.



Priorités, faits saillants de 2012 et projets pour 2013	93
Notre feuille de route	94
Nos enjeux prioritaires	95
Réduction de notre empreinte écologique	96
Gestion des risques environnementaux et sociaux	102
Produits et services écologiques	104
Promotion pratiques environnementales durables	106
Responsabilité	107

# ENVIRONNEMENT

RBC<sup>MC</sup> veut gérer de façon proactive et prudente toutes les questions environnementales liées à ses activités. Nous sommes déterminés à réduire notre empreinte écologique, à prêter de façon responsable, à offrir des produits et services écologiques à nos clients, et à promouvoir la durabilité environnementale.



Priorités relatives à l'environnement	Faits saillants de 2012	Projets pour 2013
<b>Réduire notre empreinte écologique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous avons loué 306 000 mètres carrés de bureaux dans des bâtiments certifiés écologiques<sup>1</sup>, ce qui représente 41 pour cent de la superficie que nous occupons dans de grands établissements.</li> <li>■ Nos réseaux canadiens de GAB et d'affichage numérique sont entièrement alimentés par plus de 13 900 MWh d'énergie renouvelable.</li> <li>■ Nous avons éliminé de manière appropriée, par la revente, les dons, la réaffectation, le recyclage ou la destruction responsable, plus de 582 tonnes d'articles électroniques utilisés dans nos établissements partout dans le monde, ce qui a permis d'éviter l'enfouissement de plus de 99 pour cent des articles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mettre en œuvre des projets favorisant l'efficacité énergétique dans nos succursales, nos bureaux et nos centres informatiques.</li> <li>■ Établir une politique officielle pour veiller à ce qu'aucun déchet électronique ne soit envoyé dans des sites d'enfouissement.</li> <li>■ Réduire l'irrigation de terrain sur nos propriétés situées dans des régions jugées en situation de stress hydrique.</li> </ul>
<b>Gérer les risques environnementaux et sociaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous avons offert à plus de 800 prêteurs, banques d'investissement et gestionnaires du risque une formation sur la gestion des risques environnementaux et sociaux.</li> <li>■ Nous avons effectué, à l'égard de plus de 1 200 opérations d'octroi de crédit au Canada et aux États-Unis, des évaluations détaillées des risques que posent les activités de ces entreprises pour l'environnement, soit une augmentation de 10 pour cent par rapport à 2011.</li> <li>■ Nous avons analysé l'incidence des changements climatiques sur nos services d'assurance au Canada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Continuer de procéder à un contrôle diligent approfondi pour les opérations qui présentent des risques environnementaux et sociaux élevés.</li> <li>■ Actualiser la Politique générale de RBC sur la gestion des risques environnementaux et sociaux afin d'en assurer la conformité avec les Principes d'Équateur III.</li> <li>■ Actualiser les politiques de gestion des risques environnementaux s'appliquant au crédit octroyé aux secteurs commercial, agricole et public.</li> </ul>
<b>Offrir des produits et des services écologiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous avons géré plus de 3 milliards de dollars d'investissements socialement responsables.</li> <li>■ L'équipe de négociation des droits d'émission de carbone de RBC Marchés des Capitaux<sup>MC</sup> a négocié 125 millions de tonnes de crédits de carbone.</li> <li>■ Nous avons lancé l'Initiative RBC sur la finance sociale, qui offrira notamment du financement aux entrepreneurs qui s'attaquent à des problèmes environnementaux.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mettre au point de nouveaux produits et services bancaires de détail qui satisfont aux exigences de nos clients aspirant à des choix durables pour l'environnement.</li> <li>■ Continuer d'appuyer la croissance des secteurs de l'énergie renouvelable et des technologies propres au Canada.</li> <li>■ Soutenir les initiatives de gestion de l'énergie des entreprises clientes et des clients commerciaux par l'expansion de nos options de financement et de nos conseils.</li> </ul>
<b>Promouvoir la durabilité environnementale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nous avons lancé le Concours d'écoconception evolve, qui invite les étudiants canadiens en architecture et en génie à concevoir une succursale bancaire à consommation énergétique nette nulle et à consommation efficace de l'eau.</li> <li>■ Nous avons publié l'étude de RBC et du Pembina Institute sur l'emplacement des maisons.</li> <li>■ Nous avons versé 7,4 millions de dollars à des organismes caritatifs à vocation environnementale partout dans le monde.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Publier une version actualisée de la Stratégie RBC en matière d'environnement<sup>MC</sup> qui comportera d'ambitieux nouveaux engagements en matière de durabilité environnementale pour les cinq prochaines années.</li> <li>■ En ce qui a trait à l'octroi de subventions du Projet Eau Bleue RBC<sup>MC</sup>, mettre l'accent sur la protection et la préservation de l'eau dans les villes et les zones urbaines.</li> <li>■ Annoncer et célébrer les gagnants du Concours d'écoconception evolve.</li> </ul>

<sup>1</sup> Comprend la certification selon les normes LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method) ou BOMA BEST (Building Owners and Managers Association Building Environmental Standards).

## Notre feuille de route

En 2007, nous avons publié la Stratégie RBC en matière d'environnement, qui énonce la politique, les priorités et les objectifs de l'entreprise en matière d'environnement. Elle comporte 44 engagements environnementaux à moyen et à long terme liés à notre exploitation, à nos activités commerciales, à nos produits et services, à nos employés, à la conformité, à la transparence de l'information et aux partenariats. Nous présentons les progrès accomplis chaque année dans le Bilan de la Stratégie RBC en matière d'environnement.

Les banques devraient cesser de traiter avec des clients dont les activités sont néfastes pour l'environnement.



Les sociétés de services financiers doivent trouver un juste équilibre entre les enjeux environnementaux, les besoins de la société et les enjeux économiques en fournissant du crédit de manière responsable à tous les secteurs d'activités.

Il nous incombe d'assurer que nos activités de prêt et de banque d'investissement font l'objet d'un contrôle diligent approprié sur le plan environnemental et social. RBC a adopté un ensemble de politiques de gestion des risques environnementaux et sociaux s'appliquant à ses activités de financement. Elle actualise fréquemment ces politiques en fonction des découvertes scientifiques, des changements apportés à la réglementation, de l'émergence et de l'évolution des enjeux, ainsi que des pratiques exemplaires à l'échelle internationale. Pour en savoir plus sur nos politiques de gestion des risques, reportez-vous à la page 102.



## Nos enjeux prioritaires

### Changement climatique

Bien que les ententes mondiales et régionales visant à affronter les changements climatiques soient lentes à s'établir, les entreprises, de plus en plus couramment, adoptent des politiques favorisant les technologies propres, l'efficacité énergétique et l'énergie renouvelable.

Nous cherchons à bien saisir tous les risques et toutes les occasions liés à l'exploitation de l'énergie traditionnelle ou alternative. Nous offrons à nos clients des services et des conseils financiers selon une vision à long terme équilibrée. Nous tirons également parti de programmes d'économie d'énergie, de technologies émergentes et de l'achat d'énergie renouvelable afin de réduire nos propres émissions de gaz à effet de serre (GES).

### Collectivités durables

Plus de la moitié de la population mondiale vit en milieu urbain, et cette proportion ne cesse de croître. Dans un contexte d'urbanisation accrue, tous les paliers de gouvernement devront prendre des mesures pour augmenter et renouveler les infrastructures. De nouvelles normes sur le bâtiment ainsi que des stratégies de gestion efficace de la croissance, d'aménagement du territoire, de mappage des ressources énergétiques et de transport seront requises pour assurer la prospérité des futurs centres urbains durables.

Nous croyons que nous devons donner l'exemple et encourager cette évolution vers des villes durables par l'utilisation de bâtiments écologiques et de technologies propres pour nos activités. Nous favorisons également la recherche et le dialogue à propos de ce qui constitue une ville durable. De plus, nous continuons de financer les bâtiments écologiques, les initiatives à petite échelle axées sur l'énergie renouvelable et d'autres projets d'infrastructures astucieux.

### Eau

La pénurie d'eau et l'accès à l'eau propre sont deux des plus grands enjeux pour la santé humaine et le développement économique dans le monde. Les changements climatiques ont suscité de nouvelles problématiques liées à l'accessibilité de l'eau, et la concurrence qui se livre pour l'accès à l'eau potable oblige les décideurs à envisager des politiques afin de répartir cette ressource avec équité. Les secteurs qui ont besoin d'eau pour leurs activités s'attendent à une réglementation plus stricte, à un approvisionnement plus restreint et à une hausse des coûts.

Il est important de comprendre les risques et les occasions liés à l'accès à l'eau qui touchent chaque secteur. Nous intégrons les questions liées à l'eau à nos processus décisionnels de gestion des risques. Nous encourageons la sensibilisation et le leadership avisé relativement aux questions touchant l'eau en appuyant des organismes qui recherchent des solutions à une crise de l'eau qui va en s'accroissant.

Depuis 2007, par l'intermédiaire du Projet Eau Bleue RBC, nous avons versé plus de 36 millions de dollars à plus de 500 organismes du monde entier voués à la protection de l'eau, de même que 6 millions de dollars à des universités qui ont en place des programmes de recherche sur l'eau.

## Réduction de notre empreinte écologique

**Notre empreinte écologique est l'incidence totale de nos activités sur l'environnement.**

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

En général, nos activités n'ont pas d'incidence négative potentielle ou réelle importante sur l'environnement ; elles sont considérées comme des activités à faible impact. Nous nous efforçons néanmoins de réduire notre incidence sur l'environnement, qui est principalement liée aux installations que nous louons ou possédons et à nos activités d'approvisionnement.

Nous utilisons depuis longtemps un Système de gestion de l'environnement (SGE) conçu selon la norme ISO 14000, qui s'applique à nos propriétés immobilières d'Amérique du Nord. Le SGE fournit des directives opérationnelles concernant des facteurs liés à l'immobilier, comme les substances appauvrissant la couche d'ozone, les tubes fluorescents, les évaluations environnementales de sites, les achats, les sous-traitants, la lutte antiparasitaire, les projets de construction, la conservation de l'eau, les produits nettoyants, les BPC, l'amiante, les réservoirs de stockage des combustibles, les matières dangereuses, la manipulation et le recyclage ainsi que la gestion de l'énergie. Nous avons également une Politique d'approvisionnement responsable qui exige que les directeurs de l'approvisionnement évaluent différents facteurs environnementaux et sociaux avant d'établir une relation avec un fournisseur.

**Notre empreinte écologique est résumée aux pages 97 à 101. Pour un portrait complet de notre empreinte écologique, veuillez consulter le Bilan de la Stratégie RBC en matière d'environnement, à l'adresse [rbc.com/environnement](http://rbc.com/environnement).**



## Rapport sur l'empreinte écologique

Facteurs d'intensité	2012	2011 <sup>1</sup>	2010 <sup>1</sup>	Unités
Employé ETP – monde	74 377	73 243	72 126	ETP
Superficie occupée – monde	2 152 096	2 231 242	2 207 224	m <sup>2</sup>
<b>Émissions de GES</b>				
Émissions de GES liées à la consommation d'énergie	159 491	180 768 <sup>2</sup>	202 476	tonnes
Intensité des émissions de GES liées à la consommation d'énergie	0,083	0,088 <sup>2</sup>	0,097	tonnes/m <sup>2</sup>
Émissions de GES liées aux déplacements des employés	24 373	26 330	25 705	tonnes
Intensité des émissions de GES liée aux déplacements des employés	0,38	0,40	0,40	tonnes/ETP
Réduction d'émissions de GES liée aux achats d'énergie verte <sup>3</sup>	-3 278	-3 612	-3 359	tonnes
<b>Total des émissions de GES</b>	<b>180 586</b>	<b>203 487<sup>2</sup></b>	<b>224 822</b>	<b>tonnes</b>
<b>Énergie</b>				
<i>Consommation directe<sup>4</sup></i>				
Succursales <sup>5</sup>	77 913	92 666	72 943	MWh
Grands établissements <sup>6</sup>	89 433	89 515 <sup>2</sup>	99 533	MWh
Centres de traitement de données et informatiques <sup>7</sup>	6 729	<b>9 891</b>	6 495	MWh
<b>Consommation directe totale – toutes les installations</b>	<b>174 075</b>	<b>192 072<sup>2</sup></b>	<b>178 971</b>	<b>MWh</b>
<i>Consommation indirecte<sup>8</sup></i>				
Succursales	218 954	261 643	258 768	MWh
Grands établissements	166 372	179 702 <sup>2</sup>	201 534	MWh
Centres de traitement de données et informatiques	93 940	99 630	92 245	MWh
<b>Consommation indirecte totale – toutes les installations</b>	<b>479 266</b>	<b>540 975<sup>2</sup></b>	<b>552 547</b>	<b>MWh</b>
Achats d'énergie verte	13 941	13 663	11 242	MWh
<b>Consommation totale – toutes les installations</b>	<b>653 341</b>	<b>733 048<sup>2</sup></b>	<b>731 518</b>	<b>MWh</b>
<b>Impact – Papier</b>				
Papeterie interne	2 932	3 070	3 326	tonnes
Matériel promotionnel et publipostage	5 632	6 218	6 899	tonnes
Couverture (% des ETP mondiaux)	85 <sup>9</sup>	89	90	%
<b>Consommation totale de papier</b>	<b>8 563</b>	<b>9 288</b>	<b>10 225</b>	<b>tonnes</b>
<b>Impact – Déplacements</b>				
<b>Avion</b>	<b>162 215 733</b>	<b>173 033 667</b>	<b>158 379 066</b>	<b>km</b>
Couverture (% des ETP dans le monde)	85	89	90	%
Par ETP	2 565	2 647	2 442	km/ETP
<b>Chemin de fer</b>	<b>1 502 140</b>	<b>1 591 293</b>	<b>1 280 384</b>	<b>km</b>
Couverture (% des ETP dans le monde)	99	99	99	%
Par ETP	24	24	20	km/ETP
<b>Automobile (voitures louées)</b>	<b>4 835 565</b>	<b>5 887 659</b>	<b>6 348 494</b>	<b>km</b>
Couverture (% des ETP dans le monde)	99	99	99	%
Par ETP (voitures louées)	76	90	98	km/ETP
<b>Automobile (voitures personnelles)</b>	<b>27 147 010</b>	<b>29 837 781</b>	<b>33 183 751</b>	<b>km</b>
Couverture (% des ETP dans le monde)	85	89	86	%
Par ETP (voitures personnelles)	454	477	533	km/ETP
<b>Total des déplacements</b>	<b>195 700 448</b>	<b>210 350 400</b>	<b>199 191 695</b>	<b>km</b>

Les données sur l'environnement indiquées dans le présent document nous ont été communiquées par des tiers fournisseurs et prestataires de services. Elles représentent l'information qui était accessible au moment de la préparation du rapport. Nous poursuivons nos efforts pour améliorer la fiabilité et la portée de ces données afin qu'elles soient le reflet exact de l'empreinte écologique globale de RBC.

<sup>1</sup> Les résultats comprennent les activités abandonnées.

<sup>2</sup> Chiffre corrigé – La consommation directe et indirecte d'énergie dans les grands établissements en 2011 avait été surestimée et a été corrigée.

<sup>3</sup> Nos « achats d'énergie verte » sont neutres en carbone et représentent une réduction des émissions de GES.

<sup>4</sup> « Consommation directe » renvoie à l'utilisation par RBC de combustibles fossiles (gaz naturel, mazout et propane).

<sup>5</sup> « Succursales » désigne les installations que RBC loue ou possède dont la superficie est inférieure à 2 320 m<sup>2</sup>.

<sup>6</sup> « Grands établissements » désigne les installations dont la superficie est supérieure à 2 320 m<sup>2</sup>.

<sup>7</sup> Les « centres de traitement de données et informatiques » sont les 12 centres de traitement au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques dont les installations consomment beaucoup d'électricité.

<sup>8</sup> « Consommation indirecte » désigne l'utilisation d'électricité achetée par RBC.

<sup>9</sup> Depuis 2009, nous avons fait le suivi de notre consommation de papier dans le cadre de nos activités au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques. La couverture, fondée sur le nombre d'ETP, a diminué en 2012 en raison de l'abandon de nos activités bancaires de détail aux États-Unis.



## Émissions de GES

Nos émissions de gaz à effet de serre sont mesurées en tonnes d'équivalent en dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>), ce qui comprend nos émissions directes et indirectes de dioxyde de carbone, de méthane et d'oxyde de diazote. En 2012, nos émissions totales de GES liées aux déplacements et à la consommation d'énergie ont diminué comparativement aux chiffres de 2011, principalement en raison de l'abandon de nos activités bancaires de détail aux États-Unis. En 2012 :

- Nous avons lancé le projet Un seul arrêt afin de réduire le nombre de livraisons à nos établissements canadiens en regroupant les livraisons et en rajustant leur fréquence. Depuis la création du projet, en juin 2012, nous avons affiché une hausse de 46 pour cent du nombre d'envois regroupés pour livraison et une réduction de 20 pour cent des émissions de GES associées au transport de biens sur le territoire couvert par le projet.

## Information sur l'énergie

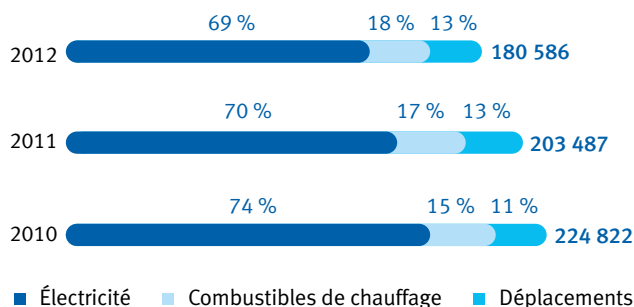
Depuis 2009, nous pouvons mesurer et publier la consommation d'énergie directe et indirecte de tous nos établissements au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques, soit 89 pour cent de nos établissements mondiaux. Nous ne disposons pas encore de toutes les données sur l'énergie consommée par nos établissements des Antilles et dans les autres régions du monde, qui représente une proportion faible, mais croissante de notre empreinte totale.

Notre consommation d'énergie est établie à partir de trois catégories de données :

- **Données mesurées** : Établissements dont la consommation d'énergie réelle est relevée sur des compteurs et facturée directement par le distributeur d'énergie ou par le propriétaire.
- **Estimation au prorata** : Grands établissements dont la consommation n'est pas établie par des compteurs, mais estimée par le propriétaire, qui répartit la consommation globale d'énergie au prorata de la superficie que nous occupons.
- **Estimation indirecte** : Établissements dont la consommation d'énergie est calculée en prenant la moyenne des relevés de compteurs d'immeubles comparables, puis en l'appliquant à la superficie occupée par RBC.

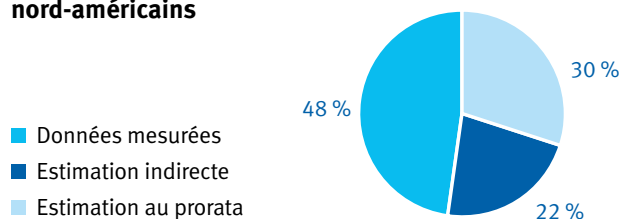
## Total des émissions de GES

(tonnes)



■ Électricité ■ Combustibles de chauffage ■ Déplacements

## Données par catégorie pour les établissements nord-américains

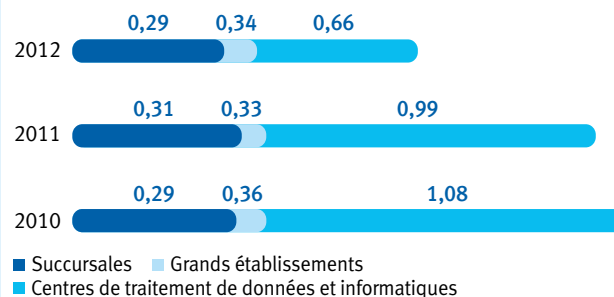


### Intensité énergétique

La consommation énergétique de nos succursales et de nos grands établissements est demeurée relativement constante au cours des trois dernières années. En 2011, l'intensité énergétique de nos centres de traitement des données et informatiques a diminué en raison de l'ouverture d'un nouveau centre informatique et de l'expansion d'un autre, ce qui a considérablement augmenté la superficie totale associée à cette catégorie d'établissements. Le matériel et les processus opérationnels des centres de traitement de données et informatiques consomment beaucoup d'électricité ; par conséquent, ils présentent une empreinte énergétique unique et leur consommation d'énergie par unité de superficie est nettement supérieure à celle des succursales et des grands établissements.

#### Intensité énergétique par catégorie d'établissements

Consommation d'énergie par unité de superficie (MWh/m<sup>2</sup>)



### Énergie verte

En 2012, nos réseaux canadiens de GAB et d'affichage numérique des succursales de détail ont été entièrement alimentés au moyen d'énergie propre et renouvelable à 100 pour cent. Pour ce faire, nous avons utilisé 13 941 MWh d'énergie verte homologuée ÉcoLogo pour alimenter environ 4 600 GAB et 3 500 écrans d'affichage numérique, ce qui représente une réduction de près de 3 300 tonnes de nos émissions de dioxyde de carbone.

#### Achats d'énergie verte

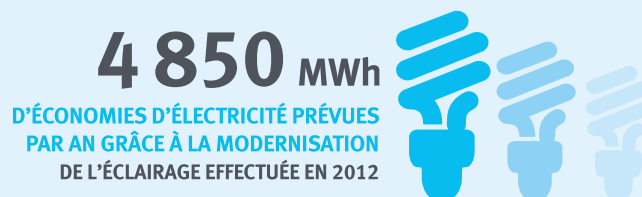
(MWh)



### Programmes d'économie d'énergie

En 2012 :

- Nous avons procédé à la modernisation de l'éclairage dans plus de 400 succursales canadiennes, soit un nombre record de rénovations de ce type au cours d'une même année. En moyenne, les succursales modernisées ont enregistré une baisse de 33 pour cent de leur demande d'électricité pour l'éclairage, ce qui représente une réduction de 9 pour cent de la demande d'électricité globale des succursales et une économie d'environ 4 850 MWh d'électricité par an.
- Nous avons réalisé une amélioration de 5 pour cent de l'efficacité énergétique dans les grands établissements qui ont participé au programme Race to Reduce, qui comprend la réduction de l'éclairage après les heures d'ouverture, l'installation de détecteurs de mouvement et des campagnes d'information à l'intention des locataires.
- Nous avons augmenté le nombre de serveurs virtuels, qui s'établissent maintenant à près de 9 700, soit 54 pour cent de tous nos serveurs à l'échelle mondiale. En regroupant un plus grand nombre d'applications sur un nombre moins élevé de serveurs, nous pouvons réduire notre consommation d'énergie. Pour chaque serveur virtualisé, nous estimons que nous réduisons notre consommation d'électricité de 1 500 kWh par année.



### Consommation de papier

Grâce à des programmes de numérisation qui nous ont permis de continuer de convertir des documents papier au format électronique, la consommation de papier par employé a diminué pour une quatrième année consécutive en 2012. Pour une quatrième année consécutive également, nous avons accru notre consommation de papier provenant de sources durables, principalement en augmentant notre approvisionnement en papier certifié par le Forestry Stewardship Council pour le matériel promotionnel et le publi-postage.

### Documents électroniques

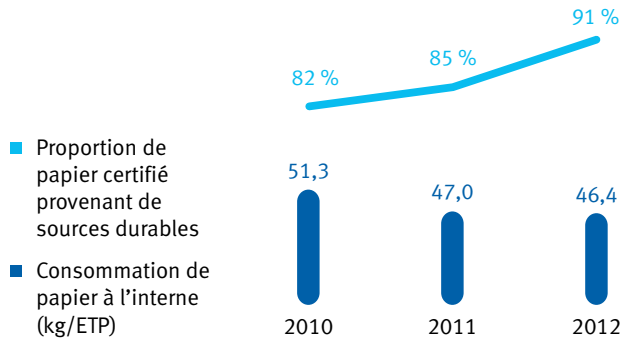
Le recours au programme E-Courier, qui permet aux succursales canadiennes de transmettre des documents par voie électronique à des bureaux de traitement centraux et qui offre d'autres programmes de numérisation réduisant le besoin de papier et l'incidence connexe du transport sur l'environnement, a continué de s'accroître. En 2012, on estime que les employés ont envoyé quelque 39,6 millions de pages de documents par E-Courier, ce qui a permis d'éviter l'utilisation de 180 tonnes de papier.

### Déplacements professionnels

Le total des déplacements professionnels a diminué de 7 pour cent en 2012, et l'on a constaté des réductions dans toutes les catégories de moyens de transport. Nous avons enregistré une diminution de 18 pour cent des déplacements en voiture de location, principalement imputable à la vente de nos activités bancaires régionales de détail aux États-Unis, où la location de véhicules était un mode de transport courant pour les déplacements professionnels. Les déplacements en avion ont diminué de 6 pour cent comparativement à 2011 ; cependant, la distance moyenne des vols a augmenté, ce qui reflète l'expansion constante de nos activités dans les marchés européens et asiatiques.

### Consommation de papier

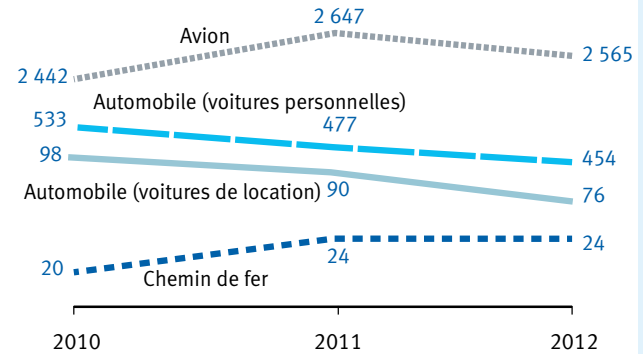
(kg/ETP)



Les statistiques englobent nos opérations au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques (85 pour cent des employés), mais pas la consommation de papier de nos établissements dans les Antilles et dans les autres régions du monde.

### Déplacements professionnels

(km/ETP)



Les statistiques relatives aux déplacements en avion comprennent nos établissements au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques (85 pour cent des employés), mais pas ceux des Antilles et d'autres régions du monde.



**RÉDUCTION ↓ DE 7 %**

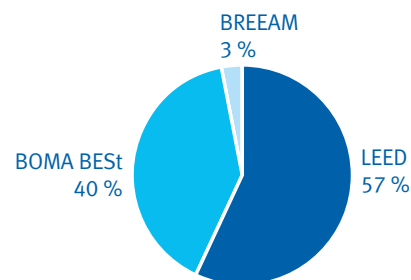
DES DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS PAR RAPPORT À 2011

## Bâtiments écologiques

En 2012 :

- Nous avons loué plus de 306 000 mètres carrés de bureaux dans des bâtiments certifiés écologiques, ce qui représente 41 pour cent de la superficie que nous occupons dans de grands établissements. La majorité de ces bureaux sont homologués selon la norme Leadership in Energy and Environmental Design (LEED), la plus importante norme de construction de bâtiments écologiques en Amérique du Nord.

### Certification des bâtiments écologiques

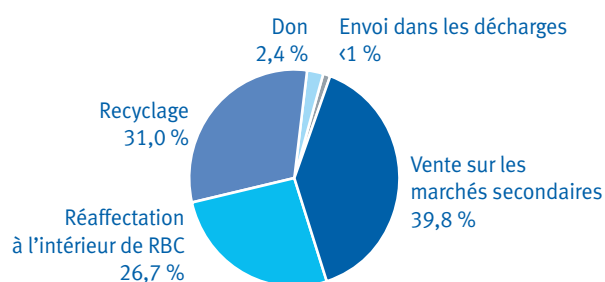


## Déchets

En 2012 :

- Nous avons éliminé, dans 20 pays, plus de 582 tonnes d'articles électroniques, y compris des unités centrales de traitement, des écrans, des ordinateurs portatifs, des imprimantes, des serveurs et d'autre matériel spécialisé. Plus de 99 pour cent des articles électroniques ont été détournés des sites d'enfouissement par la revente, les dons, le redéploiement ou le recyclage.
- Nous avons réutilisé, recyclé ou donné à des œuvres de bienfaisance près de 43 tonnes de meubles et plus de 14 tonnes de tapis afin d'éviter qu'ils prennent le chemin des décharges.

### Déchets électroniques dans le monde



## Approvisionnement

En 2012 :

- Nous avons évalué 147 ententes d'approvisionnement, qui totalisent plus de 510 millions de dollars d'achats, conformément à notre Politique d'approvisionnement responsable. Cette politique exige que nos directeurs de l'approvisionnement évaluent nos fournisseurs potentiels en fonction des critères suivants : systèmes de gestion environnementale et de gestion de la santé et de la sécurité, plans d'action environnementaux, certifications par un tiers, historique de la conformité à la réglementation, relations avec les ONG, effets sur les collectivités autochtones et normes du travail (veuillez vous reporter à la page 51 pour en savoir plus sur l'approvisionnement responsable).



**510 millions de dollars**

D'ACHATS ÉVALUÉS DANS LE CADRE DE LA POLITIQUE D'APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE

## Gestion des risques environnementaux et sociaux

Nous collaborons activement avec nos clients afin de repérer et de gérer les risques pour l'environnement et nous soutenons les entreprises responsables sur le plan environnemental.

Nos règles et directives de crédit précisent nos exigences relatives à l'évaluation des risques environnementaux dans certaines circonstances, tandis que nos politiques et procédures de gestion des risques environnementaux nous permettent d'évaluer le risque de crédit, le risque juridique et le risque d'atteinte à la réputation qui découlent des aspects environnementaux des opérations.

Notre cadre de gestion du risque exige un contrôle préalable approfondi à l'égard des opérations et des activités commerciales qui entraînent des problèmes environnementaux ou sociaux susceptibles de nuire à la réputation de RBC. Nous mettons régulièrement à jour ces cadres, politiques et procédures en fonction des changements apportés à la réglementation et de l'émergence et de l'évolution des enjeux, ainsi que des pratiques exemplaires à l'échelle internationale. (Veuillez vous reporter à la page 30 pour en savoir plus sur la gestion des risques.)

En 2012 :

- Nous avons haussé de 10 pour cent le nombre de demandes de crédit évaluées sur le plan du risque environnemental par rapport à 2011.

### Évaluations des risques environnementaux au Canada et aux États-Unis



- Nous avons offert à plus de 800 prêteurs, banques d'investissement et gestionnaires du risque une formation sur la gestion des risques environnementaux et sociaux.

### Formation sur la gestion des risques environnementaux et sociaux

(nombres d'employés)



- Nous avons rédigé de nouvelles politiques de gestion des risques environnementaux qui s'appliquent à l'octroi de crédit au secteur agricole, ainsi que de nouvelles exigences régissant l'utilisation d'experts-conseils indépendants pour le contrôle diligent lié aux questions environnementales.

- Nous avons analysé l'incidence des changements climatiques sur nos services d'assurance au Canada. Nous avons mené des recherches, élaboré une stratégie pour répondre à la hausse des demandes de règlement liées à l'eau et participé à de nombreux groupes de travail sur l'adaptation aux changements climatiques.

- Nous avons participé à un groupe de travail visant à passer en revue les propositions établies dans les Principes d'Équateur III, dont le lancement est prévu en 2013.

- Nous avons pris part au Shale Gas Thought Leaders Forum, organisé par le Pembina Institute, regroupant divers partenaires qui collaborent pour favoriser l'évolution durable dans le domaine des gaz de schiste en Colombie-Britannique et partout en Amérique du Nord.

## Principes d'Équateur

Les Principes d'Équateur fournissent un encadrement général volontaire qui aide les institutions financières à aborder les risques environnementaux et sociaux associés au financement de projets. RBC a été la première banque canadienne à adopter les Principes d'Équateur en 2003. En 2006, elle s'est engagée à en respecter la version révisée. Les signataires des Principes d'Équateur sont notamment tenus de publier, au moins une fois par an, un rapport sur leurs procédures et les résultats de leur mise en œuvre des Principes d'Équateur lors du financement de projets.

En 2012, RBC a participé à titre de conseiller et a fourni du financement et des conseils à dix projets conformes aux Principes d'Équateur.

### Analyse des projets conformes aux Principes d'Équateur

	2012	2011	2010
<b>Nombre de projets<sup>1</sup></b>			
Catégorie A	0	0	1
Catégorie B	9	13	4
Catégorie C	1	2	2
<b>Nombre total de projets examinés</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>7</b>
<b>Par région</b>			
Pays membres de l'OCDE <sup>2</sup>	10	14	7
Autres pays	0	1	0
<b>Par secteur</b>			
Énergie (non renouvelable)	4	6	4
Énergie (renouvelable)	5	5	1
Infrastructure	1	4	2
<b>Rôle de RBC</b>			
Conseils seulement	0	7	3
Financement et conseils	10	8	4

<sup>1</sup> Lorsqu'une demande de financement est déposée, nous la classons par catégorie selon les critères de sélection environnementaux et sociaux de l'International Finance Corporation. La catégorie A regroupe des projets pouvant avoir, sur le plan environnemental ou social, des effets négatifs importants variés, irréversibles ou sans précédent. La catégorie B se compose de projets pouvant avoir, sur le plan environnemental ou social, des effets négatifs limités peu nombreux, généralement propres à un endroit, en grande partie réversibles et facilement gérables par des mesures d'atténuation. La catégorie C est constituée de projets qui ont peu d'impacts environnementaux ou sociaux ou n'en ont pas du tout. Pour en savoir plus, consultez le site [equator-principles.com](http://equator-principles.com) (en anglais seulement).

<sup>2</sup> « OCDE » désigne l'Organisation de coopération et de développement économiques. On peut consulter la liste des pays membres de l'OCDE sur le site de l'Organisation.

## Produits et services écologiques

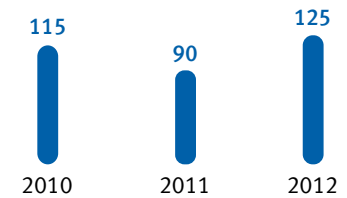
RBC offre une vaste gamme de produits et de services pour aider ses clients à réduire leur empreinte écologique, ce qui présente des avantages écologiques à long terme.

En 2012 :

- L'équipe de négociation des droits d'émission de carbone de RBC Marchés des Capitaux a négocié environ 125 millions de tonnes de crédits de carbone, comme il est illustré ci-contre. Depuis la formation du groupe d'échange, en 2008, RBC a négocié plus de 470 millions de tonnes. La majorité des volumes a été négociée dans le cadre du Système communautaire d'échange de quotas d'émission (SCEQE) européen, le plus grand marché international de plafonnement des émissions. Nous négocions également dans le cadre du programme de plafonnement et d'échange de la Californie, de la Regional Greenhouse Gas Initiative, de la Climate Action Reserve, ainsi que d'autres marchés de compensation carbone volontaire.

### Crédits de carbone négociés

(en millions de tonnes)



- Nous avons géré plus de 3 milliards de dollars d'investissements socialement responsables. Veuillez vous reporter à la page 67 pour en savoir plus.

### Investissements socialement responsables, total des actifs sous gestion

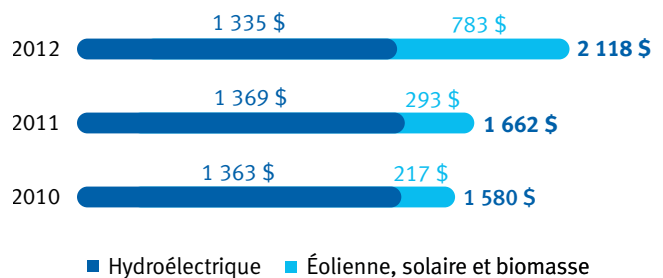
(en milliards de dollars)



- Nous avons appuyé la croissance du secteur de l'énergie renouvelable. Au 31 octobre 2012, RBC avait accordé près de 2,1 milliards de dollars en prêts et marges de négociation à des sociétés dont l'activité principale est la production d'énergie renouvelable, comme il est illustré ci-contre.

### Prêts au secteur de l'énergie renouvelable

(en milliards de dollars)







- Nous avons lancé Générateur RBC, un fonds en gestion commune de 10 millions de dollars qui procurera du financement à des entreprises qui s'attaquent aux problèmes environnementaux et sociaux tout en générant un rendement financier.
- Nous avons offert aux clients des conseils sur l'intégration de mesures d'efficacité énergétique à leurs rénovations domiciliaires, de même que des options de financement comme le prêt Énergie RBC<sup>MC</sup>, l'hypothèque Énergie RBC et la carte MonProjet<sup>MC</sup> MasterCard<sup>+</sup> au Canada.
- Nous avons fourni à plus de 100 directeurs de comptes commerciaux de la formation sur les occasions de financement des bâtiments écologiques.
- Nous avons collaboré avec Technologies du développement durable du Canada (TDDC) pour présenter, partout au Canada, des ateliers en vue de renseigner les entrepreneurs du secteur des technologies propres au sujet du Fonds de technologies du DD<sup>+</sup> de TDDC et du mandat et des occasions de financement potentielles de RBC.
- Nous avons accru la portée du Centre d'expertise des services commerciaux en ligne de RBC. Le centre propose des ressources et des outils gratuits aux entreprises qui veulent passer à un modèle d'affaires favorisant un environnement durable. En 2012, nous avons ajouté les ressources suivantes au Centre d'expertise :
  - Deux rapports sur le thème « Rendre votre entreprise plus verte », élaborés par RBC en partenariat avec le Conseil canadien du commerce de détail et la Farm & Food Care Foundation. Ces rapports définissent les risques et les occasions d'affaires liés à la durabilité environnementale dans les secteurs de l'agriculture et du commerce de détail.
  - Trois vidéos portant sur la durabilité environnementale en entreprise, qui comprennent des présentations du Dr Karl-Henrik Robèrt, fondateur de l'organisme The Natural Step.

En 2012, RBC a remporté le prix GLOBE dans la catégorie financement de projets de développement durable lors de la 10<sup>e</sup> cérémonie annuelle de remise des prix GLOBE, qui soulignent l'excellence en matière d'environnement. Ces prix honorent les entreprises canadiennes qui s'illustrent par leur aptitude exceptionnelle à concilier stratégies commerciales concurrentielles et développement durable.

## Promotion de pratiques environnementales durables

Nous tentons d'utiliser notre influence et nos ressources pour faire la promotion de la durabilité environnementale au sein de notre entreprise et dans les collectivités que nous desservons. La Stratégie RBC en matière d'environnement décrit l'approche que nous adoptons pour promouvoir la responsabilité environnementale.

Pour maintenir le cap de la Stratégie RBC en matière d'environnement, nous prenons les mesures suivantes :

- Nous tenons un dialogue ouvert et proactif avec les parties prenantes et nos homologues.
- Nous réalisons des études indépendantes et collaboratives pour cerner et mieux comprendre les enjeux émergents.
- Nous produisons de l'information pertinente et transparente sur nos initiatives et nos progrès.
- Nous cherchons des possibilités d'aider les collectivités à atteindre leurs propres objectifs environnementaux.

En 2012 :

- Nous avons lancé le Concours d'écoconception evolve, qui invite les étudiants canadiens en architecture et en génie à concevoir une succursale bancaire à consommation énergétique nette nulle et à consommation efficace de l'eau.
- Nous avons présenté l'étude de RBC et du Pembina Institute sur l'emplacement des maisons, qui a révélé que les acheteurs de maison de la région du grand Toronto privilégieraient des maisons plus compactes et adaptées aux besoins des familles, situées plus près des transports en commun rapides et d'autres commodités.
- Nous avons commandité des événements qui favorisent le leadership avisé concernant les enjeux liés au développement durable de l'entreprise, à l'énergie et à l'eau, notamment la conférence GLOBE 2012, la série de conférences de l'Université Ryerson sur les enjeux éthiques liés à l'eau, le Sommet canadien de l'eau, le défi Innovation d'Imagine H<sub>2</sub>O, l'Étude sur les attitudes des Canadiens à l'égard de l'eau de RBC, l'Ontario Centre for

Environmental Technology Advancement, Cleantech Focus de TDDC, CleanTech North, Curaçao Energie, la conférence annuelle de l'Ontario Sustainable Energy Association et le Green Living Show.

- Nous avons collaboré avec des ONG comme l'Initiative boréale canadienne, Jour de la Terre Canada, Pollution Probe, Fonds atmosphérique de Toronto, Tides Canada, le Pembina Institute, Greening Greater Toronto, le Fonds mondial pour la nature, Partners in Project Green, Toronto Greenhouse, A.D. Latornell, Waterkeepers et de nombreux organismes de bienfaisance voués à la protection de l'eau.
- Nous sommes membres de diverses associations commerciales ou sectorielles, comme le Business Council for Sustainability du Conference Board du Canada, le Conseil du bâtiment durable du Canada, l'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE IF), la U.S. Environmental Bankers Association, EXCEL Partnership, Greening Greater Toronto et Partners in Project Green.
- De concert avec nos partenaires, nous avons mis en œuvre, à l'Omnium canadien de golf RBC et au tournoi RBC Heritage Open 2012, des programmes environnementaux permettant de réduire les déchets produits pendant les événements et de les diriger ailleurs que vers les sites d'enfouissement, ainsi que de réduire l'impact environnemental lié au transport. Nous avons également produit cinq courtes vidéos présentant des approches responsables sur le plan environnemental en matière de gestion des terrains de golf.
- Nous avons versé 7,4 millions de dollars à des organismes caritatifs à vocation environnementale partout dans le monde.

### Dons à des organismes de bienfaisance environnementaux dans le monde

(en millions de dollars)



## Responsabilité

La supervision de nos programmes environnementaux et de notre rendement à cet égard est assurée à l'échelon supérieur par notre Groupe de la direction et par le Comité de la gouvernance d'entreprise et des affaires publiques du Conseil d'administration. Le Comité de gestion du risque du Conseil d'administration veille également à ce que la direction gère les risques environnementaux selon les politiques, processus et procédures établis, en respectant les lois et règlements applicables.

Notre groupe Développement durable est chargé de mettre en œuvre la Stratégie RBC en matière d'environnement et d'élaborer les politiques nécessaires pour déterminer, évaluer, contrôler et suivre les enjeux environnementaux, ainsi que pour produire des rapports sur ces questions. Le groupe Développement durable collabore également avec nos groupes opérationnels et fonctionnels pour mener différentes activités, notamment :

- mettre au point, tenir à jour et communiquer des politiques, des méthodes et des lignes directrices pour gérer les risques environnementaux et réduire notre empreinte écologique ;
- assurer le suivi des lois, des règlements et des autres exigences environnementales qui influent sur nos activités et sur celles de nos clients ;
- donner des conseils sur la gestion des risques environnementaux liés à certaines opérations commerciales particulières ;
- surveiller les résultats, les avantages pour l'environnement et l'efficacité économique des grands programmes environnementaux ;
- collaborer avec les intervenants internes et externes sur les grands enjeux environnementaux qui concernent nos clients, nos activités et les collectivités dans lesquelles nous sommes présents ;
- concevoir de nouveaux produits et services afin de permettre aux clients de passer à un modèle de services bancaires de particulier et d'entreprise favorisant la durabilité environnementale ;
- évaluer si de nouvelles initiatives sont nécessaires pour atteindre nos objectifs environnementaux, et les promouvoir.

Priorités, faits saillants de 2012 et projets pour 2013	109
Notre approche : Dons et commandites	111
Sommaire des dons	112
Contributions des employés	113
Impact	114
Comment nous donnons	115



# COLLECTIVITÉ

Grâce à ses programmes communautaires et à la participation de ses 80 000 employés dans le monde, RBC<sup>MC</sup> figure invariablement parmi les principales entreprises citoyennes du Canada. Afin de contribuer à consolider le tissu social des collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons, nous soutenons un vaste éventail de causes dans presque tous les secteurs philanthropiques et nous appuyons de manière plus ciblée des causes clés que nous avons retenues comme étant prioritaires.

Vous avez dégagé des  
bénéfices records en 2012.

Comment donnez-vous  
en retour une partie  
de cet argent  
aux collectivités ?



**PLUS DE 95**  
MILLIONS DE DOLLARS  
**en dons**  
et commandites  
pour des activités  
et des organismes  
communautaires

**1,12 million de dollars**  
en dons remis pour souligner  
le travail bénévole de  
**NOS EMPLOYÉS**



**Plus de 9 000**  
dons à des  
ŒUVRES DE BIENFAISANCE DANS LE MONDE

**16,9 millions de dollars**  
versés à **Centraide**



## Priorités communautaires

### Offrir un soutien important à un large éventail de causes communautaires et sociales

## Faits saillants de 2012

- Nous avons accordé plus de 9 000 dons à des œuvres de bienfaisance dans le monde entier, pour un total de plus de 61 millions de dollars.
- Nous avons soutenu des organismes communautaires, ainsi que des organismes œuvrant dans les arts, le sport et d'autres domaines, au moyen de commandites totalisant plus de 31 millions de dollars.
- Nous avons contribué plus de 3 millions de dollars supplémentaires à des initiatives communautaires sous forme de dons de produits, de bénévolat durant les heures de travail des employés, de travail bénévole et d'activités de gestion des investissements dans les collectivités.

## Projets pour 2013

- Redistribuer au moins 1 pour cent de notre bénéfice avant impôts (établi sur une moyenne mobile de cinq ans) dans le cadre du Programme des entreprises généreuses d'Imagine Canada.
- Renforcer nos capacités, harmoniser nos politiques de dons et étendre nos programmes de dons aux États-Unis, au Royaume-Uni et dans d'autres pays où nous menons des activités.
- Mettre sur pied une nouvelle base de données des dons pour faciliter la présentation de demandes en ligne par les organismes de bienfaisance.

### Assurer un soutien substantiel à nos principales initiatives

- Nous avons investi dans nos domaines stratégiques prioritaires comme suit :
- **Projet Eau Bleue RBC<sup>MC</sup>** : 6,7 millions de dollars à 199 organisations partout dans le monde.
- **Projet Santé mentale des enfants RBC** : 5,5 millions de dollars à 149 organisations partout au Canada.
- **Projet d'activités parascolaires RBC** : 2,7 millions de dollars à 105 organismes communautaires au Canada et plus de 250 000 \$ à 60 organismes communautaires aux États-Unis.
- **Projet Artistes émergents RBC** : 3 millions de dollars à des programmes d'apprentissage, de stage et de mise en valeur des artistes offerts par 141 organismes partout au Canada.
- **Vive le hockey RBC<sup>MC</sup>** : 50 000 \$ de subventions à 20 programmes de hockey et soutien constant à des programmes de hockey locaux et nationaux au Canada et aux États-Unis.
- **Athlètes olympiques et paralympiques** : 3,1 millions de dollars en commandites aux athlètes olympiques et paralympiques.
- **Diversité** : 6,9 millions de dollars à des initiatives de soutien à la diversité au Canada.

- Continuer de fournir du financement substantiel aux organismes œuvrant dans nos domaines stratégiques prioritaires.
- Réorienter le financement du Projet Eau Bleue RBC de manière à soutenir les initiatives qui contribuent à préserver la salubrité de l'eau dans les villes et les zones urbaines.
- Aider les organismes que nous finançons dans nos domaines prioritaires stratégiques à acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour exercer une action efficace et durable.
- Continuer de prôner la diversité dans l'ensemble de nos programmes de dons et de commandites.

## Priorités communautaires (suite)

### Faits saillants de 2012

#### Encourager et favoriser la contribution des employés et des retraités

- Nous avons appuyé les activités de bénévolat de nos employés et de nos retraités du monde entier en remettant ce qui suit :
  - 2 254 subventions de 500 \$, totalisant plus de 1,1 million de dollars, à des organismes en reconnaissance du travail bénévole de nos employés et de nos retraités.
  - 135 subventions pour collecte de fonds, totalisant 412 000 \$, à des organismes en reconnaissance du travail bénévole d'équipes d'employés.
  - 225 subventions pour journée d'action communautaire RBC, totalisant 225 000 \$, aux équipes d'employés de RBC qui ont fait du bénévolat en dehors des heures de travail pendant le Mois du bénévolat, en avril.
  - 49 Prix de l'esprit communautaire RBC, totalisant 49 000 \$, à des employés qui, par leur leadership et leur dévouement exceptionnels, contribuent à faire une différence.
  - Près de 12,5 millions de dollars remis par nos employés, sous forme de déductions salariales, dans le cadre des campagnes de Centraide au Canada et aux États-Unis.

### Projets pour 2013

- Mettre en place des programmes promotionnels visant à augmenter, à l'échelle mondiale, le nombre d'employés ayant recours à nos programmes de subvention.
- Sonder les employés pour nous assurer que nos programmes de subvention répondent à leurs besoins et pour améliorer notre processus de présentation de demande.
- Évaluer l'efficacité et l'impact sur la collectivité du Programme de subvention RBC pour journée d'action communautaire.

#### Mesurer et communiquer les répercussions sociales et environnementales de nos dons

- Nous avons adhéré au réseau London Benchmarking Group (LBG) pour analyser les répercussions de nos dons et créer des comparatifs.
- Nous avons mandaté le Monitor Institute d'analyser les projets financés par le Projet Eau Bleue RBC de 2007 à 2012 afin d'évaluer les incidences sociales et environnementales de nos subventions.

- Fixer des objectifs mesurables et des paramètres efficaces pour nos domaines stratégiques prioritaires.
- Adopter le processus en sept étapes du réseau LBG pour appuyer la planification, l'évaluation et la communication de programmes clés.
- Étendre les paramètres du programme de bénévolat et y inclure les commentaires des partenaires communautaires.

## Notre approche : Dons et commandites

Les dons et les commandites sont les fondements de notre approche communautaire. Ces deux formes de soutien ont des retombées sociales positives, mais elles ne visent pas les mêmes objectifs.

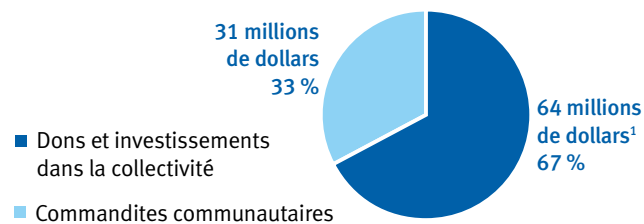
Forte d'une tradition de philanthropie qui remonte à 1891, RBC compte parmi les entreprises donatrices les plus généreuses au Canada. Nous avons étendu cette tradition aux autres pays dans lesquels nous menons maintenant des activités. Remis à des organismes de bienfaisance enregistrés, nos dons ne sont liés à aucune attente de rendement économique. Nous choisissons avec soin les organismes de bienfaisance et les projets que nous soutenons. Nous assurons un suivi de l'utilisation des fonds et nous respectons l'esprit et la lettre de toutes les exigences légales et réglementaires.

RBC apporte aussi un important soutien à des organismes communautaires et de bienfaisance au moyen de commandites. Celles-ci sont négociées et accordées en fonction d'objectifs stratégiques de commercialisation, de manière à renforcer notre image de marque et à soutenir nos objectifs commerciaux. Elles sont censées avoir des retombées économiques quantifiables tout en profitant à des organismes et à des causes utiles sur le plan social, environnemental ou économique.

À titre de membre fondateur d'Imagine Canada et de participant à son Programme des entreprises généreuses, RBC verse chaque année au moins 1 pour cent de son bénéfice avant impôts au Canada (basé sur une moyenne mobile de cinq ans) à des organismes de bienfaisance ou sans but lucratif au Canada. Le calcul comprend les dons de bienfaisance tels qu'ils sont définis par l'Agence du revenu du Canada, les contributions à des organismes sans but lucratif, les commandites contribuant au bienfait de la collectivité, le bénévolat durant les heures de travail des employés, les dons en nature et les activités de gestion des investissements dans les collectivités.

### Dons et commandites communautaires

(à l'échelle mondiale)



<sup>1</sup> Comprend 61 millions de dollars en dons et 3 millions de dollars d'autres formes d'investissements communautaires (dons en nature, bénévolat des employés durant les heures de travail, travail bénévole et activités de gestion des investissements dans les collectivités).

### Les causes que nous appuyons

Parce qu'elle est une société mondiale qui sert plus de 15 millions de clients et emploie environ 80 000 employés, on attend de RBC qu'elle soutienne un large éventail de causes et l'action bénévole de ses employés. Nous choisissons les causes communautaires que nous appuyons en fonction de notre évaluation des besoins et d'autres facteurs définis dans notre rapport Des collectivités dynamiques 2012, nouvelle publication en ligne destinée à des parties prenantes précises des collectivités.

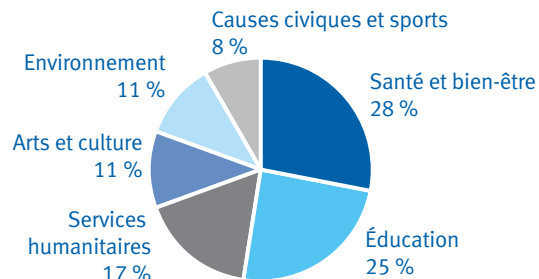
Dans certaines des grandes catégories d'engagement communautaire, nous avons choisi d'accorder un soutien important et ciblé à des enjeux transformationnels précis qui revêtent de l'importance pour nos clients et pour nos activités. Nous avons mis sur pied des projets phares en lien avec ces enjeux.



## Sommaire des dons

Nous nous efforçons de contribuer à maintenir le tissu social des collectivités aujourd'hui, tout en mettant en place les conditions de réussite de demain dans tous les marchés où nous exerçons des activités.

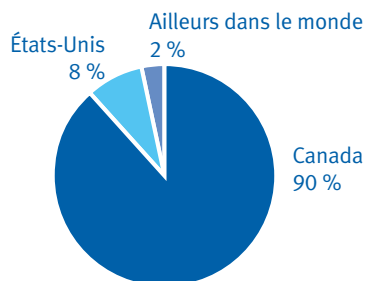
### Dons par domaine en 2012 (Canada)



### Dons par domaine en 2012 (Canada)

Santé et bien-être	15 453 614 \$
Éducation	13 446 693 \$
Services humanitaires	9 516 785 \$
Arts et culture	6 229 021 \$
Environnement	5 719 350 \$
Causes civiques et sports	4 517 839 \$
<b>Total</b>	<b>54 883 302 \$</b>

### Dons par région en 2012



### Dons par région en 2012

Terre-Neuve-et-Labrador	587 966 \$
Île-du-Prince-Édouard	212 500 \$
Nouvelle-Écosse	1 527 283 \$
Nouveau-Brunswick	897 000 \$
Québec	6 971 007 \$
Ontario	19 058 259 \$
Manitoba	1 965 624 \$
Saskatchewan	1 109 000 \$
Alberta	5 442 484 \$
Colombie-Britannique	5 751 587 \$
Yukon	32 500 \$
Territoires du Nord-Ouest	102 900 \$
Nunavut	88 500 \$
Organismes nationaux	11 136 692 \$
<b>Total au Canada</b>	<b>54 883 302 \$</b>
États-Unis	4 897 316 \$
Ailleurs dans le monde	1 358 016 \$
<b>Total</b>	<b>61 138 634 \$</b>



## Contributions des employés

Les employés et les retraités de RBC sont des bénévoles passionnés, et nous leur offrons divers programmes qui leur permettent de donner de leur temps et de leurs ressources. Les subventions octroyées par le Programme de bénévolat des employés de RBC appuient l'engagement communautaire. Les employés et les retraités de RBC qui consacrent bénévolement un minimum de 40 heures par année à un organisme de bienfaisance enregistré sont admissibles à une subvention de 500 \$ offerte à l'organisme en leur honneur. Depuis 1999, RBC a accordé 22 314 subventions et donné plus de 11 millions de dollars en reconnaissance du travail bénévole de ses employés.

Subventions du programme de bénévolat des employés	2012	2011	2010
Canada	2 037	2 166	2 155
U. et autres régions du monde <sup>1</sup>	217	390	418
Nombre total de subventions	2 254	2 556	2 573
<b>Total des dons (en millions de dollars)<sup>1</sup></b>	<b>1,12 \$</b>	<b>1,29 \$</b>	<b>1,29 \$</b>

<sup>1</sup> La diminution du nombre de subventions et du montant total versé en subventions est principalement attribuable à la vente de RBC Bank (USA).

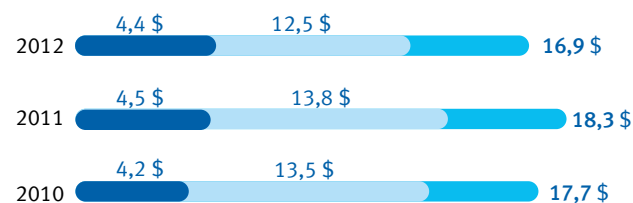
Les employés de RBC au Canada ont consacré bénévolement l'équivalent de près de 802 665 \$ en heures de travail à Centraide, à Jeunes entreprises, au programme Sac à dos des Royal Eagles, à Unis pour l'action, à Advancing Canadian Entrepreneurship (ACE), aux séminaires Votre Argent de l'Association des banquiers canadiens, au Projet Eau Bleue RBC et à Habitat pour l'humanité.

## Centraide

En 2012, RBC et ses employés ont versé plus de 16,9 millions de dollars à Centraide au Canada et aux États-Unis. RBC est l'un des plus grands donateurs du secteur privé de Centraide au Canada et l'une des trois entreprises qui versent plus de 3 millions de dollars annuellement.

### Dons à Centraide

(en millions de dollars)



■ Dons de l'entreprise ■ Dons des employés ■ Total des dons

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

Employés détachés (Canada)	2012	2011	2010
Employés détachés pour qu'ils puissent se consacrer à temps plein aux campagnes locales de Centraide	16	11	9
Employés ayant participé à des projets communautaires par l'intermédiaire de Centraide Canada	469	722	799

## Impact

De plus en plus, les entreprises sont appelées à rendre compte de l'impact réel de leurs activités philanthropiques. Nos dons ont-ils fait une différence ?

Répondre à cette question présente un défi de taille, car il n'existe aucune mesure facile de cet impact. Cela tient entre autres au fait que de nombreuses subventions que nous remettons peuvent prendre des années avant d'avoir une incidence mesurable. Par exemple, il est difficile d'évaluer l'impact d'un programme visant à favoriser une intervention précoce auprès d'un enfant présentant des troubles de santé mentale, car cet impact peut ne se manifester que plusieurs années plus tard.

Nous avons donc adhéré au réseau LBG Canada, au début de 2012, afin de tirer parti de son modèle et de sa méthodologie pour analyser nos dons de bienfaisance et

comparer nos activités avec celles d'autres entreprises. Nous croyons que notre adhésion à ce réseau nous permettra, dès 2013, de mieux planifier, évaluer et diffuser les résultats de nos activités philanthropiques. En 2013, nous prévoyons notamment :

- clarifier les objectifs et les paramètres de nos initiatives prioritaires dans le but de mesurer plus efficacement leur impact ;
- adopter le processus en sept étapes du réseau LBG pour appuyer la planification, l'évaluation et la communication des programmes clés ;
- étendre les paramètres du programme de bénévolat et solliciter la rétroaction de partenaires communautaires.

### Étude de cas : Mesurer l'impact du Projet Eau Bleue RBC

Lorsque nous avons lancé le Projet Eau Bleue RBC en 2007, nous avons décidé de cibler la protection des bassins hydrographiques et l'accès à l'eau potable. Nous pensions qu'en nous intéressant à des enjeux aussi vastes, nous pourrions rejoindre le plus grand éventail possible de personnes et d'organismes voués à la protection de l'eau, fournir rapidement du financement à une variété de projets nationaux, régionaux et communautaires partout dans le monde, et acquérir de vastes connaissances au sujet de l'eau. Nous voulions aussi faire connaître les enjeux liés à l'eau.

C'est pourquoi, en 2011-2012, nous avons mandaté le Monitor Institute d'évaluer les incidences sociales et environnementales du Projet Eau Bleue RBC à ce jour. Le Monitor Institute a sondé un échantillon représentant environ 20 pour cent de nos bénéficiaires de subventions et cerné un petit sous-ensemble de paramètres pertinents pour la plupart des initiatives que nous avons financées. Le Monitor Institute a constaté ce qui suit :

- 3 millions de ménages nord-américains ont bénéficié des effets positifs des programmes financés par RBC ;
- près de 2,5 millions de kilolitres d'eau ont été conservés grâce aux programmes financés par RBC ;
- plus de 810 000 personnes ont profité de services ou de séances de formation offerts par des organismes financés par RBC ;
- 80 000 personnes ont inscrit plus de 400 000 heures de bénévolat dans le cadre de programmes communautaires axés sur la protection des bassins hydrographiques financés par RBC.

L'un des objectifs du Projet Eau Bleue RBC consiste à accroître la portée des projets caritatifs liés à l'eau. RBC est connue pour l'intégrité et le contrôle diligent de ses processus d'octroi de subventions. Au fil des ans, de nombreux organismes de bienfaisance nous ont dit que le financement de RBC est souvent considéré comme un sceau d'approbation de facto qui leur permet d'attirer plus facilement des fonds supplémentaires d'autres donateurs. À cet égard, l'étude du Monitor Institute révèle que plus de 80 organismes en Amérique du Nord ont réussi, en misant sur leur subvention Projet Eau Bleue RBC, à acquérir plus de 4,7 millions de dollars en fonds supplémentaires, soit une moyenne de 50 000 \$ par organisme.

## Comment nous donnons

### Dons

#### Gouvernance

Les sociétés membres de RBC gèrent les dons aux organismes de bienfaisance au Canada par l'entremise de RBC Fondation, créée en 1993. Passée en revue par le Comité de la gouvernance d'entreprise et des affaires publiques du Conseil d'administration, notre politique de dons officielle précise nos lignes directrices et notre stratégie. RBC Fondation possède son propre Conseil d'administration, auquel est représenté chacun de nos secteurs d'activité. Ce conseil définit la politique et approuve ou ratifie tous les dons faits par les unités à l'échelle mondiale. La Fondation bénéficie du soutien de responsables des dons dans chaque région et chaque secteur d'activité partout dans le monde.

#### Contrôle diligent

À RBC, nous avons à cœur de collaborer avec des organismes de bienfaisance qui partagent notre volonté de contribuer au bien-être des collectivités et des régions que nous desservons, et qui font preuve de prudence budgétaire et de bonnes pratiques de gouvernance.

Nous encourageons en outre l'établissement de synergies entre les organismes et la diversité des structures de financement. Notre but est de faire en sorte que nos partenaires des œuvres de bienfaisance aient des sources de financement durables et utilisent les fonds des donateurs de manière responsable. En 2012, RBC a approuvé le versement de plus de 9 000 dons à des organismes de bienfaisance partout en Amérique du Nord. Plus de 80 pour cent de ces dons étant inférieurs à 20 000 \$, ils soutenaient un large éventail d'activités.

Notre personnel chargé de l'octroi des subventions suit une procédure rigoureuse d'évaluation des propositions pour s'assurer que nos fonds sont attribués avec le plus grand soin et de la manière la plus responsable. Nous déterminons si l'organisme dispose d'un appui suffisant et évaluons sa capacité de mener à bien ses programmes. Nous procédons également à une évaluation de sa gestion financière et de ses pratiques de gouvernance. Tous les organismes qui demandent des dons de plus de 5 000 \$ doivent nous fournir des états financiers vérifiés.

### Impact social

RBC exige, dans le cas des dons de plus de 10 000 \$, que les organismes bénéficiaires démontrent les effets de nos subventions sur la société et donnent des détails sur les réussites et les problèmes qu'ils ont connus pendant la période où ils recevaient une subvention. Conscients de l'effort que nos partenaires doivent fournir pour produire des rapports sur le bon travail qu'ils accomplissent grâce à nos subventions, nous avons préparé des directives pour différents montants de subvention :

### Directives pour la production de rapports

#### Montant du don – Information requise<sup>1</sup>

Montant du don	Information requise
Moins de 10 000 \$	<b>Accusé de réception du don</b>
De 10 000 \$ à 24 999 \$	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lettre décrivant l'usage des fonds, ainsi que leurs effets s'il est possible de les déterminer</li> </ul>
De 25 000 \$ à 99 999 \$	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rapport décrivant l'usage des fonds et leur répartition détaillée, ainsi que les principales difficultés rencontrées et les principaux résultats obtenus par rapport aux objectifs présentés dans la demande de subvention</li> </ul>
100 000 \$ et plus	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rapport sur l'affectation et le décaissement des fonds, décrivant leur répartition détaillée ainsi que les principales difficultés rencontrées et les principaux résultats obtenus par rapport aux objectifs présentés dans la demande de subvention</li> <li>■ Si le don est versé au cours d'une campagne de financement, nous demandons un compte-rendu du pourcentage des fonds recueillis par rapport à l'objectif fixé</li> </ul>

<sup>1</sup> RBC exige des états financiers vérifiés pour tout don supérieur à 5 000 \$.

## Commandites

RBC apporte un important soutien à des organismes communautaires et de bienfaisance au moyen de commandites. Celles-ci sont négociées et accordées en fonction d'objectifs stratégiques de commercialisation, de manière à renforcer notre image de marque et à soutenir nos objectifs commerciaux. Elles sont censées avoir des retombées économiques quantifiables tout en profitant à des organismes et à des causes utiles sur le plan social, environnemental ou économique.

De manière générale, nous recherchons les commandites qui sont importantes pour nos clients, pour nos collectivités et pour nos activités.

Parmi les domaines offrant des possibilités de commandite, voici ceux que nous privilégions :

- Arts et culture
- Sport olympique et amateur
- Golf
- Hockey
- Eau

Nous recherchons des occasions de commandites qui offrent un fort potentiel commercial, s'adressent à un public varié de RBC (p. ex. employés, clients actuels et éventuels, collectivités), encouragent la collaboration entre les gens et les organisations (commandites partagées) et mettent en valeur l'innovation et la créativité.

# **BANQUE ROYALE DU CANADA**

# **DÉCLARATION DE RESPONSABILITÉ PUBLIQUE 2012**

Déclaration	118
Emploi au Canada	119
Impôts et taxes	120
Financement par emprunt des entreprises au Canada	121
Ouvertures, fermetures et déménagements de succursales bancaires au Canada	122
Guichets automatiques bancaires (GAB) – Installations et retraits au Canada	123
Déclarations de responsabilité publique des déclarants	129

# BANQUE ROYALE DU CANADA

## DÉCLARATION DE RESPONSABILITÉ PUBLIQUE

### Déclaration

Les renseignements que contient la présente Déclaration de responsabilité publique pour l'exercice terminé le 31 octobre 2012 englobent les activités pertinentes se rapportant à la Banque Royale du Canada ainsi qu'aux entités du Groupe précisées par règlement et aux déclarants, conformément à la réglementation fédérale canadienne, aux termes des paragraphes 459.3 de la *Loi sur les banques*, 489.1 de la *Loi sur les sociétés d'assurance* et 444.2 de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*.

### Entités du Groupe

Les entités suivantes sont les membres du Groupe précisés par règlement dont les activités sont incluses dans la présente Déclaration de responsabilité publique. Ces entités sont des filiales de la Banque Royale du Canada et sont des institutions financières comptant moins de un milliard de dollars de capitaux propres, sauf notre courtier en valeurs mobilières, RBC Dominion valeurs mobilières Inc., dont les capitaux propres dépassent un milliard de dollars.

- BonaVista Asset Management Ltd.
- Phillips, Hager & North gestion de fonds de placement collectif ltée
- RBC Gestion mondiale d'actifs

- RBC Placements en Direct Inc.
- RBC Dominion valeurs mobilières Inc.
- Compagnie d'assurance générale RBC
- Compagnie d'assurance RBC du Canada
- RBC Phillips, Hager & North Services-conseils en placements Inc.
- RBC Trustees International Limited
- Société Trust Royal du Canada
- Compagnie Trust Royal

### Déclarations de responsabilité publique pour les déclarants de la Banque Royale du Canada

Des Déclarations de responsabilité publique distinctes pour l'exercice terminé le 31 octobre 2012 sont présentées à la page 113 pour la Société d'hypothèques de la Banque Royale, la Compagnie d'assurance vie RBC et Fiducie RBC Services aux investisseurs (déclarants), des institutions financières comptant plus de un milliard de dollars de capitaux propres qui sont tenues, en vertu du paragraphe 444.2 de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt* et du paragraphe 489.1 de la *Loi sur les sociétés d'assurance*, de présenter des Déclarations de responsabilité publique.

## Où trouver les renseignements

Les renseignements se rapportant à la présente Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada se trouvent aux sections suivantes :

Dons	112	Emploi au Canada	119
Développement économique communautaire	47	Impôts et taxes	120
Petites entreprises	43	Financement par emprunt des entreprises au Canada	121
Accès aux services bancaires	56	Ouvertures, fermetures et déménagements de succursales bancaires au Canada	122
Collectivités	108	Guichets automatiques bancaires (GAB) – Installations et retraits au Canada	123
Bénévolat (activité et contributions des employés)	113		

## Emploi au Canada

L'un des plus importants employeurs au pays, nous comptons plus de 57 000 employés au Canada.

Au 31 octobre 2012

Provinces et territoires	Nombre d'employés <sup>1</sup>	Temps plein	Temps partiel
Terre-Neuve-et-Labrador	298	230	68
Île-du-Prince-Édouard	91	66	25
Nouvelle-Écosse	1 197	901	296
Nouveau-Brunswick	1 327	1 145	182
Québec	7 183	5 797	1 386
Ontario	32 888	29 681	3 207
Manitoba	2 092	1 579	513
Saskatchewan	1 253	824	429
Alberta	4 169	3 220	949
Colombie-Britannique	6 787	5 084	1 703
Yukon	27	23	4
Territoires du Nord-Ouest	36	26	10
Nunavut	19	18	1
<b>Total</b>	<b>57 367</b>	<b>48 594</b>	<b>8 773</b>
États-Unis	7 764		
Antilles	6 643		
Ailleurs dans le monde	7 904		
<b>Nombre total d'employés</b>	<b>79 678</b>		

<sup>1</sup> Employés actifs et inactifs.

## Impôts et taxes

En 2012, les charges fiscales de RBC® au Canada, tous ordres de gouvernement confondus, se sont élevées à 2,39 milliards de dollars. Ce chiffre comprend principalement 1,53 milliard de dollars d'impôts sur le bénéfice, 80 millions de dollars d'impôts sur le capital et 784 millions de dollars d'autres taxes et impôts<sup>1</sup>. Nos charges fiscales ailleurs dans le monde, y compris aux États-Unis, se sont chiffrées à 770 millions de dollars.

Le tableau ci-dessous illustre nos charges fiscales pour l'exercice terminé le 31 octobre 2012 (en millions de dollars).

Impôts et taxes par territoire	Impôt sur le capital	Impôt sur le bénéfice	Total des taxes et impôts
<b>Canada</b>			
Terre-Neuve-et-Labrador	5 \$	5 \$	10 \$
Île-du-Prince-Édouard	1 \$	2 \$	3 \$
Nouvelle-Écosse	11 \$	15 \$	26 \$
Nouveau-Brunswick	7 \$	8 \$	15 \$
Québec	23 \$	74 \$	97 \$
Ontario	(3 \$)	411 \$	408 \$
Manitoba	21 \$	15 \$	36 \$
Saskatchewan	15 \$	12 \$	27 \$
Alberta	0 \$	46 \$	46 \$
Colombie-Britannique	0 \$	77 \$	77 \$
Yukon	0 \$	1 \$	1 \$
Territoires du Nord-Ouest	0 \$	0 \$	–
Nunavut	0 \$	0 \$	–
État fédéral		862 \$	862 \$
<b>Impôts sur le capital et le bénéfice (Canada)</b>	<b>80 \$</b>	<b>1 528 \$</b>	<b>1 608 \$</b>
<b>Autres taxes et impôts<sup>1</sup> (Canada)</b>		<b>784 \$</b>	<b>784 \$</b>
<b>Impôts canadiens</b>			<b>2 392 \$</b>
<b>Impôts étrangers</b>		<b>770 \$</b>	<b>770 \$</b>
<b>Total des taxes et impôts</b>			<b>3 162 \$</b>

<sup>1</sup> Les autres taxes et impôts comprennent les cotisations sociales, les taxes sur les produits et services, les taxes municipales, les impôts fonciers et les impôts liés aux autres éléments du résultat étendu.



## Financement par emprunt des entreprises au Canada

RBC veut soutenir la prospérité des petites entreprises, des entreprises commerciales et des grandes entreprises du Canada. Nous les aidons notamment à croître et à réussir en mettant du financement sur emprunt à leur disposition, que ce soit pour l'établissement, le maintien ou l'expansion de leurs activités. Au 31 octobre 2012, les montants autorisés à la disposition des entreprises au Canada s'élevaient à 156,6 milliards de dollars.

Crédit mis à la disposition des entreprises pour l'exercice terminé le 31 octobre 2012 (en milliers de dollars, sauf s'il s'agit du nombre de clients)

Provinces et territoires	Critère	0 \$ – 24 999 \$	25 000 \$ – 99 999 \$	100 000 \$ – 249 999 \$	250 000 \$ – 499 999 \$	500 000 \$ – 999 999 \$	1 000 000 \$ – 4 999 999 \$	5 000 000 \$ ou plus	Total général
Terre-Neuve-et-Labrador	Nombre de clients	1 529	877	236	123	98	110	30	<b>3 003</b>
	Montant autorisé	14 727 \$	40 167 \$	36 651 \$	44 090 \$	69 099 \$	264 626 \$	904 016 \$	<b>1 373 377 \$</b>
Île-du-Prince-Édouard	Nombre de clients	595	342	117	49	53	46	16	<b>1 218</b>
	Montant autorisé	5 125 \$	15 878 \$	18 606 \$	17 558 \$	38 160 \$	93 639 \$	211 045 \$	<b>400 011 \$</b>
Nouvelle-Écosse	Nombre de clients	6 225	3 177	949	542	352	379	103	<b>11 727</b>
	Montant autorisé	54 460 \$	149 859 \$	146 299 \$	191 904 \$	243 151 \$	808 492 \$	2 504 316 \$	<b>4 098 480 \$</b>
Nouveau-Brunswick	Nombre de clients	3 310	1 728	517	296	205	195	65	<b>6 316</b>
	Montant autorisé	29 236 \$	81 367 \$	78 479 \$	103 708 \$	143 945 \$	431 982 \$	1 009 503 \$	<b>1 878 220</b>
Québec	Nombre de clients	23 111	10 783	4 230	2 307	1 725	2 071	555	<b>44 782</b>
	Montant autorisé	196 501 \$	512 001 \$	652 449 \$	809 518 \$	1 209 745 \$	4 350 127 \$	15 049 430 \$	<b>22 779 770 \$</b>
Ontario	Nombre de clients	67 582	32 383	11 586	5 695	4 475	4 855	1 346	<b>127 922</b>
	Montant autorisé	557 455 \$	1 544 004 \$	1 782 187 \$	2 007 390 \$	3 119 730 \$	10 195 957 \$	48 130 111 \$	<b>67 336 834 \$</b>
Manitoba	Nombre de clients	5 338	3 400	1 365	453	409	422	127	<b>11 514</b>
	Montant autorisé	46 047 \$	168 871 \$	206 426 \$	158 430 \$	291 276 \$	893 829 \$	2 751 949 \$	<b>4 516 829 \$</b>
Saskatchewan	Nombre de clients	6 556	4 489	2 115	693	553	480	92	<b>14 978</b>
	Montant autorisé	58 434 \$	228 697 \$	328 033 \$	246 184 \$	385 895 \$	934 745 \$	2 719 858 \$	<b>4 901 846 \$</b>
Alberta	Nombre de clients	28 865	12 756	4 264	1 851	1 364	1 678	576	<b>51 354</b>
	Montant autorisé	247 407 \$	597 285 \$	652 382 \$	640 616 \$	953 032 \$	3 573 353 \$	24 897 179 \$	<b>31 561 254 \$</b>
Colombie-Britannique	Nombre de clients	30 914	16 670	5 269	2 083	1 534	1 694	477	<b>58 641</b>
	Montant autorisé	271 684 \$	786 649 \$	796 411 \$	720 922 \$	1 080 227 \$	3 640 731 \$	9 699 489 \$	<b>16 996 113 \$</b>
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut <sup>1</sup>	Nombre de clients	521	267	94	43	41	54	15	<b>1 035</b>
	Montant autorisé	4 441 \$	12 411 \$	14 296 \$	15 107 \$	29 953 \$	114 042 \$	530 273 \$	<b>720 523 \$</b>
Total	Nombre de clients	174 546	86 872	30 742	14 135	10 809	11 984	3 402	<b>332 490</b>
	Montant autorisé	1 485 517 \$	4 137 189 \$	4 712 219 \$	4 955 427 \$	7 564 213 \$	25 301 523 \$	108 407 169 \$	<b>156 563 257 \$</b>

<sup>1</sup> Les données relatives au Yukon, aux Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut ont été groupées afin de protéger la confidentialité des emprunteurs qui, autrement, pourraient être identifiables.

## Ouvertures, fermetures et déménagements de succursales bancaires au Canada

Pour l'exercice terminé le 31 octobre 2012

SUCCURSALES OUVERTES			
Province	Ville	Succursale	Adresse
QC	Brossard	Quartier DIX30	9090 boul. Leduc
QC	La Prairie	La Prairie	215 boul. Taschereau
ON	Toronto	Liberty Village	51 Hanna Ave.
ON	Ottawa	Montreal Rd. & Sinclair	2164 Montreal Rd., Unit 5
ON	Mississauga	Lakeshore & Hurontario	1 Hurontario St.
ON	Ajax	Harwood & Bayly	320 Harwood Ave. S, Unit 1
ON	Toronto	Queen & Bathurst	570 Queen St. W
ON	East Gwillimbury	Yonge & Green Lane	18273 Yonge St.
ON	Mississauga	1530 Dundas St.	1530 Dundas St.
ON	Markham	Markham & Edward Jeffreys	9442 Hwy 48
ON	Ottawa	139 Rideau St.	139 Rideau St.
ON	Guelph	Gordon & Clair	5 Clair Rd. E
ON	Brampton	Mississauga Road & Williams Pkwy.	9495 Mississauga Rd.
ON	Mississauga	Derry Rd. & McLaughlin	7020 Saint Barbara Blvd.
ON	Toronto	Queen & Gladstone	2 Gladstone Ave.
ON	Brampton	Mountainash & Bovaird	51 Mountainash Rd.
MB	Winnipeg	Sage Creek	50 Sage Creek Blvd.
SK	Saskatoon	Lakewood	230 Slimmon Rd., Unit 210A
AB	Calgary	Gates of Walden	600 - 151 Walden Gate SE
AB	Sherwood Park	Emerald Hills Shopping Centre	8005 Emerald Dr., Unit #400
AB	Edmonton	Albany Shopping Centre	12704 167 Ave. NW
AB	Red Deer	Clearview Market Square	71 Clearview Market Way
AB	Calgary	Sunridge	500 - 2929 Sunridge Way NE
BC	Kelowna	Okanagan Lake Shopping Centre	200 - 525 Hwy. 97 S
BC	New Westminster	Plaza 88	240 - 800 Carnarvon St.
BC	Port Coquitlam	Fremont Village	871 Village Dr.
BC	Victoria	Hillside Ave & Scott St.	1625 Hillside Ave.
SUCCURSALES FERMÉES			
ON	Newboro	Newboro	24 Drummond St.
ON	Newcastle	Wilmot Creek	1 Wheelhouse Dr.
DÉMÉNAGEMENTS			
Province	Ville	De	À
QC	Saint-Sauveur	75 avenue de la Gare	68 avenue de la Gare
QC	Montréal	360 rue Saint-Jacques	800 Place Victoria
ON	Scarborough	5080 Sheppard Ave. E	5125 Sheppard Ave. E
ON	St. Catharines	108 Hartzel Rd.	344 Glendale
ON	Markham	4261 Hwy. 7, Unit 10	3985 Hwy. 7
ON	Scarborough	789 Markham Rd.	3570 Lawrence Ave. E
ON	Bowmanville	55 King St. E	195 King St. E
MB	Brandon	661 - 18 St.	661 - 18 St.
BC	Victoria	507 - 1913 Sooke Rd.	3-1905 Sooke Rd.
BC	Victoria	1501 Douglas St.	1701 Douglas St.

## Guichets automatiques bancaires (GAB) – Installations et retraits au Canada

Pour l'exercice terminé le 31 octobre 2012

GAB installés		
Province	Ville	Adresse
NS	Bridgewater	300 - 421 Lahave St.
NS	Dartmouth	118 Wyse Rd.
NS	Stewiacke	49 Riverside Ave.
NS	Truro	106 Robie St.
NS	Whycocomagh	9393 Trans-Canada Hwy.
NB	Fredericton	1040 Prospect St.
NB	Tracadie-Sheila	3528 Rue Principale
PEI	Charlottetown	675 University Ave.
QC	Boucherville	2 - 520 boul. du Fort-Saint-Louis
QC	Brossard	110 - 9090 boul. Leduc (2 GAB)
QC	Brossard	2151 boul. Lapinière
QC	Brossard	2 - 8230 boul. Taschereau
QC	Buckingham	175 avenue Lépine
QC	Cap-de-la-Madeleine	199 rue Fusey
QC	Chicoutimi	1 Place du Royaume
QC	Côte Saint-Luc	5800 boul. Cavendish
QC	Dorval	975 boul. Roméo-Vachon
QC	La Prairie	215 boul. Taschereau (2 GAB)
QC	LaSalle	8371 boul. Newman
QC	Louiseville	731 boul. Saint-Laurent Ouest
QC	Magog	190 - 2911 chemin Milletta
QC	Montréal	27- 50 boul. Crémazie Ouest
QC	Montréal	5038 rue Sherbrooke Ouest
QC	Montréal	6411 rue Sherbrooke Ouest
QC	Montréal	800 Place Victoria (3 GAB)
QC	Montréal	901 rue Sainte-Catherine Est
QC	Montréal-Nord	6000 boul. Henri-Bourassa Est
QC	Québec	2410 chemin Sainte-Foy
QC	Québec	835 boul. René-Lévesque Ouest
QC	Saint-Jérôme	204 rue Durand
QC	Sainte-Anne-du-Sault	1099 rue Principale
QC	Saint-Bruno	101 boul. Montarville
QC	Saint-Canut	9225 boul. de Saint-Canut
QC	Saint-Charles-Borromée	105 rue de la Visitation
QC	Saint-Constant	155 montée Saint-Régis
QC	Sainte-Dorothée	A13 - 1006 Desserte Chomedey Ouest
QC	Saint-Eustache	802 boul. Arthur-Sauvé
QC	Saint-Georges	11755 boul. Lacroix
QC	Saint-Georges	12095 1re avenue Est
QC	Saint-Hubert	1100 rue Soucy
QC	Saint-Hubert	3100 boul. Moïse-Vincent
QC	Saint-Jean-sur-Richelieu	76 chemin des Patriotes Est
QC	Saint-Lambert	1031 avenue Victoria
QC	Saint-Laurent	1051 boul. Décarie
QC	Saint-Léonard-d'Aston	180 rang du Moulin-Rouge
QC	Saint-Liboire	1145 rang Saint-Édouard
QC	Sainte-Marie-de-Beauce	200 boul. Vachon Nord

GAB installés		
Province	Ville	Adresse
QC	Val-David	1054 route 117
QC	Vaudreuil-Dorion	30 - 585 Saint-Charles
QC	Windsor	1 rue Greenlay Nord
ON	Acton	252 Queen St.
ON	Agincourt	2355 Warden Ave.
ON	Ajax	1 - 320 Harwood Ave. S (2 GAB)
ON	Ajax	289 Kingston Rd. E
ON	Alliston	67 Victoria St. E
ON	Almonte	376 Ottawa St.
ON	Amherstburg	199 Sandwich St. S
ON	Angus	247 Mill St., County 90
ON	Atikokan	2 Mercury Ave. E
ON	Bancroft	118 Hastings St. N
ON	Barrie	165 Wellington St. W
ON	Barrie	524 Bayfield St. N
ON	Barrie	649 Yonge St.
ON	Belle River	330 Notre Dame St.
ON	Bobcaygeon	85 Bolton St.
ON	Bolton	1 Queensgate Blvd.
ON	Bowmanville	243 King St. E
ON	Bowmanville	570 Longworth Ave.
ON	Brampton	1 - 51 Mountainash Rd. (3 GAB)
ON	Brampton	1 Kennedy Rd. S
ON	Brampton	11965 Hurontario St.
ON	Brampton	25 Great Lakes Dr.
ON	Brampton	3938 Cottrelle Blvd.
ON	Brampton	8965 Chinguacousy Rd.
ON	Brampton	9495 Mississauga Rd. (3 GAB)
ON	Brantford	320 Colborne St. W
ON	Brockville	27 - 2399 Parkedale Ave.
ON	Burlington	1 - 210 Mohawk Rd. E
ON	Burlington	14 Plains Rd. E
ON	Burlington	1450 Headon Rd.
ON	Burlington	2080 Appleby Line
ON	Burlington	3023 New St.
ON	Burlington	4524 New St.
ON	Burlington	503 Plains Rd. E
ON	Burlington	A01015B - 2400 Guelph Line
ON	Caledonia	221 Argyle St. S
ON	Cambridge	115 Dundas St. N
ON	Cambridge	137 Water St. N
ON	Cornwall	1380 2nd St. E
ON	Courtice	1428 Hwy. 2
ON	Dundalk	601 Main St. E
ON	Dundas	101 Osler Dr.
ON	East Gwillimbury	18273 Yonge St. (2 GAB)
ON	East York	1500 Woodbine Ave.

**Guichets automatiques bancaires (GAB) – Installations et retraits au Canada (suite)**

GAB installés		
Province	Ville	Adresse
ON	Embrun	703 Notre Dame St.
ON	Embrun	936 Notre Dame St.
ON	Etobicoke	123 Rexdale Blvd.
ON	Etobicoke	125 The Queensway
ON	Etobicoke	2850 Lakeshore Blvd. W
ON	Etobicoke	540N Evans Ave.
ON	Fergus	710 Tower St. S
ON	Flesherton	114 Sydenham St.
ON	Georgetown	333 Mountainview Rd. S
ON	Gormley	12717 Woodbine Ave.
ON	Guelph	435 Stone Rd. W
ON	Guelph	5 Clair Rd. E (3 GAB)
ON	Guelph	7 Clair Rd. W
ON	Hamilton	75 Centennial Pkwy. N
ON	Hamilton	999 Upper Wentworth St.
ON	Ingersoll	120 Thames St. N
ON	Kanata	1102 Klondike Rd.
ON	Kanata	420 Hazeldean Rd.
ON	Kanata	499 Terry Fox Dr.
ON	Kanata	680 Eagleson Rd.
ON	Keswick	417 The Queensway Ave. S
ON	King City	2140 King Rd.
ON	Kingston	1011 Princess St.
ON	Kingston	11 - 775 Strand Blvd.
ON	Kingston	136 Princess St.
ON	Kingston	445 Princess St.
ON	Kingston	945 Gardiners Rd.
ON	Kitchener	310 Fairway Rd. S
ON	Kitchener	563 Highland Rd. W
ON	Kitchener	700 Strasburg Rd.
ON	LaSalle	6020 Malden Rd.
ON	London	1051 Wonderland Rd. S
ON	London	106 - 645 Commissioners Rd.
ON	London	1118 Adelaide St. N
ON	London	1186 Oxford St. W
ON	Manotick	5220 Mitch Owen Dr.
ON	Markham	1720 Bur Oak Ave.
ON	Markham	2920 Major Mackenzie Dr. E
ON	Markham	5762 Hwy. 7
ON	Markham	6579 Hwy. 7 E
ON	Markham	7060 Warden Ave.
ON	Markham	7700 Markham Rd.
ON	Markham	800 Niagara St. N
ON	Markham	8601 Warden Ave.
ON	Markham	9442 Hwy. 48 (3 GAB)
ON	Markham	9620 McCowan Rd.
ON	Milton	1020 Kennedy Circle
ON	Milton	75 Nipissing Rd.
ON	Mississauga	1 Hurontario St.

GAB installés		
Province	Ville	Adresse
ON	Mississauga	101 - 5602 Tenth Line W
ON	Mississauga	1077 North Service Rd.
ON	Mississauga	1530 Dundas St. E (2 GAB)
ON	Mississauga	1730 Lakeshore Rd. W
ON	Mississauga	2126 Burnhamthorpe Rd. W
ON	Mississauga	3029 Clayhill Rd.
ON	Mississauga	321 Lakeshore Blvd. W
ON	Mississauga	3980 Grand Park Dr.
ON	Mississauga	4175 Confederation Pkwy.
ON	Mississauga	5033 Hurontario St.
ON	Mississauga	579 Lakeshore Rd. E
ON	Mississauga	700 Burnhamthorpe Rd. E
ON	Mississauga	7020 Santa Barbara Blvd. (3 GAB)
ON	Mississauga	7070 McLaughlin Rd.
ON	Mississauga	8291 Woodbine Ave.
ON	Mississauga	920 Southdown Rd.
ON	Mount Forest	129 Main St. S
ON	Mount Forest	301 Main St. S
ON	Nepean	1A - 1595 Merivale Rd.
ON	Nepean	3151 Strandherd Dr.
ON	Nepean	3781 Strandherd Dr.
ON	Newcastle	1 King Ave. E
ON	Newmarket	1111 Davis Dr.
ON	Newmarket	16640 Yonge St.
ON	Newmarket	17555 Yonge St.
ON	Newmarket	17600 Yonge St.
ON	Niagara Falls	3701 Portage Rd.
ON	Niagara Falls	5125 Montrose Rd.
ON	North Bay	2025 Cassells St.
ON	North Bay	276 Lakeshore Dr.
ON	North York	1597 Wilson Ave.
ON	North York	2550 Finch Ave. W
ON	North York	5576 Yonge St.
ON	North York	6205 Bathurst St.
ON	North York	6428 Yonge St.
ON	Oakville	1515 Rebecca St.
ON	Oakville	240 Leighland Ave.
ON	Oakville	2501 Third Line
ON	Oakville	520 Kerr St.
ON	Orillia	149 Westmount Dr. N
ON	Orillia	55 Front St. N
ON	Orleans	1675 Tenth Line Rd.
ON	Orleans	1937 Portobello Blvd.
ON	Orleans	2301 10th Line Rd.
ON	Oshawa	20 Warren Ave.
ON	Oshawa	2045 Simcoe St. N
ON	Oshawa	300 Taunton Rd. E
ON	Ottawa	1200 St. Laurent Blvd.
ON	Ottawa	1309 Carling Ave.

**Guichets automatiques bancaires (GAB) – Installations et retraits au Canada (suite)**

GAB installés		
Province	Ville	Adresse
ON	Ottawa	139 Rideau St. (3 GAB)
ON	Ottawa	1642 Merivale Rd.
ON	Ottawa	174 Bank St.
ON	Ottawa	2515 Bank St.
ON	Ottawa	3080 Carling Ave.
ON	Ottawa	467 Parliament St.
ON	Ottawa	5 - 2164 Montreal Rd. (2 GAB)
ON	Ottawa	700 - 702 Bank St.
ON	Ottawa	888 Meadowlands Dr. E
ON	Owen Sound	100 10th St. W
ON	Parry Sound	90 Bowes St.
ON	Peterborough	1875 Lansdowne St. W
ON	Peterborough	225 Charlotte St.
ON	Peterborough	741 Lansdowne St. W
ON	Peterborough	971 Chemong Rd.
ON	Port Elgin	1199 Goderich St.
ON	Port Perry	1865 Scugog St.
ON	Richmond Hill	10660 Yonge St.
ON	Richmond Hill	13070 Yonge St.
ON	Richmond Hill	13094 Yonge St.
ON	Richmond Hill	8865 Yonge St.
ON	Richmond Hill	9651 Yonge St.
ON	Sarnia	510 Exmouth St.
ON	Scarborough	1 Eglinton Sq.
ON	Scarborough	1571 Sandhurst Circle
ON	Scarborough	1925 Victoria Park Ave.
ON	Scarborough	300 Borough Dr.
ON	St. Catharines	275 Fourth Ave.
ON	St. Catharines	344 Glendale Ave.
ON	St. Catharines	600 Ontario St.
ON	St. Catharines	211 Martindale Rd.
ON	St. Thomas	204 First Ave.
ON	Stittsville	1300 Stittsville Main St.
ON	Stoney Creek	270 Mud St. W
ON	Stoney Creek	377 Hwy. 8
ON	Stouffville	5710 Main St.
ON	Stratford	1 - 211 Ontario St.
ON	Sudbury	2015 Long Lake Rd.
ON	Tecumseh	1 - 500 Manning Rd.
ON	Thornhill	298 John St.
ON	Thunder Bay	572 W Arthur St.
ON	Thunder Bay	1186 Memorial Ave.
ON	Timmins	227 Algonquin Blvd. W
ON	Timmins	5 - 681 Algonquin Blvd.
ON	Toronto	1 - 4744 Bank St.
ON	Toronto	1 - 900 Albion Rd.
ON	Toronto	10 Dundas St. E
ON	Toronto	1084 Wilson Ave.
ON	Toronto	126 Simcoe St.

GAB installés		
Province	Ville	Adresse
ON	Toronto	1500 Avenue Rd.
ON	Toronto	16 York Mills Rd.
ON	Toronto	1630 Danforth Ave.
ON	Toronto	2 Gladstone Ave.
ON	Toronto	220 Yonge St.
ON	Toronto	2290 Bloor St. W
ON	Toronto	2345 Yonge St.
ON	Toronto	260 Queen St. W
ON	Toronto	292 Dupont St.
ON	Toronto	3003 Danforth Ave.
ON	Toronto	3111 Convair Dr. (2 GAB)
ON	Toronto	3401 Dufferin St.
ON	Toronto	3446 Dundas St. W
ON	Toronto	351 Queen St. E
ON	Toronto	3570 Lawrence Ave. E
ON	Toronto	388 King St. W
ON	Toronto	390 Queen's Quay W
ON	Toronto	465 Yonge St.
ON	Toronto	51 Hanna Ave. (2 GAB)
ON	Toronto	523 St. Clair Ave. W
ON	Toronto	524 Queen St. W
ON	Toronto	550 Eglinton Ave. W
ON	Toronto	565 Sherbourne St.
ON	Toronto	570 Queen St. W
ON	Toronto	728 Yonge St.
ON	Toronto	759 Mount Pleasant Rd.
ON	Toronto	946 Lawrence Ave. E
ON	Toronto	970 Queen St. E
ON	Vaughan	3737 Major Mackenzie Dr.
ON	Vaughan	9980 Dufferin St.
ON	Waterloo	50 Weber St. N
ON	Waterloo	550 King St. N
ON	Waterloo	600 Laurelwood Dr.
ON	Waterloo	658 Erb St. W
ON	Waterloo	70 - 74 King St. S
ON	Whitby	1801 Dundas St. E
ON	Whitby	4081 Thickson Rd. N
ON	Willowdale	1800 Sheppard Ave. E
ON	Willowdale	5845 Yonge St.
ON	Windsor	500 Tecumseh Rd. E
ON	Windsor	11500 Tecumseh Rd. E
ON	Windsor	1675 Wyandotte St. W
ON	Windsor	2109 Ottawa St.
ON	Windsor	7720 Tecumseh Rd. E
ON	Woodbridge	4000 Hwy. 7
ON	Woodbridge	5100 Rutherford Rd.
ON	Woodstock	333 Dundas St.
ON	Woodstock	959 Dundas St. E
MB	Brandon	1209 Richmond Ave.

## Guichets automatiques bancaires (GAB) – Installations et retraits au Canada (suite)

GAB installés		
Province	Ville	Adresse
MB	Brandon	661 18th St.
MB	Morden	25 A Thornhill St.
MB	Steinbach	382 Main St.
MB	Thompson	55 Cree Rd.
MB	Winnipeg	1 - 630 Kildare Ave. E
MB	Winnipeg	102 - 1050 Leila Ave.
MB	Winnipeg	1122 Pembina Hwy.
MB	Winnipeg	200 - 50 Sage Creek Blvd. (2 GAB)
MB	Winnipeg	2211 Pembina Hwy.
MB	Winnipeg	2656 Pembina Hwy.
MB	Winnipeg	32 - 1555 Regent Ave. W
MB	Winnipeg	710 St. Annes Rd.
SK	Emerald Park	20A Great Plains Rd.
SK	North Battleford	391 Railway Ave. E
SK	Regina	303 Albert St. N
SK	Regina	5060 4th Ave.
SK	Regina	E4 - 2223 Victoria Ave.
SK	Saskatoon	1804 McOrmund Dr.
SK	Saskatoon	20 - 2410 22nd St. W
SK	Saskatoon	210A - 230 Slimmon Rd. (3 GAB)
SK	Saskatoon	42 - 2105 8th St. E
SK	Swift Current	455 North Service Rd. E
SK	Weyburn	148 Sims Ave.
AB	Airdrie	110 - 2781 Main St. SW
AB	Blackfalds	5057 Parkwood Rd.
AB	Blairmore	15233 - 20th Ave.
AB	Bonnyville	4609 50th Ave.
AB	Brooks	708 - 2nd St. W
AB	Calgary	135 - 2525 36th St. NE
AB	Calgary	150 Millrise Blvd. SW
AB	Calgary	1632 14th Ave. NW
AB	Calgary	216 Stewart Green SW
AB	Calgary	356 - 100 Anderson Rd. SE
AB	Calgary	3625 Shaganappi Trail NW (2 GAB)
AB	Calgary	383 Heritage Dr. SE
AB	Calgary	4448 Front St. SE
AB	Calgary	500 - 2929 Sunridge Way (3 GAB)
AB	Calgary	5500 Falsbridge Dr. NE
AB	Calgary	600 - 151 Walden Gate SE (3 GAB)
AB	Calgary	725 - 500 Country Hills Blvd. NE
AB	Camrose	5807 - 48th Ave.
AB	Canmore	510 Bow Valley Trail
AB	Cochrane	100 - 120 5th Ave. W
AB	Cochrane	605+B369 1st St. W
AB	Cold Lake	4602 50th St.
AB	Drayton Valley	5001 50th Ave.
AB	Drumheller	191 Railway Ave.
AB	Edmonton	101 66th St.
AB	Edmonton	10180 101 St. NW (3 GAB)

GAB installés		
Province	Ville	Adresse
AB	Edmonton	11408 Jasper Ave.
AB	Edmonton	12704 167th Ave. NW (3 GAB)
AB	Edmonton	13040 137th Ave.
AB	Edmonton	16504 95 St. NW
AB	Edmonton	25 Airport Rd. (2 GAB)
AB	Edmonton	417 - 2331 66th St. NW
AB	Edmonton	584 Riverbend Square NW
AB	Edmonton	8065 104th St.
AB	Edmonton	9540 163 St. NW
AB	Edson	4204 2nd Ave.
AB	Edson	5036 - 4th Ave.
AB	Fairview	10008 113th St.
AB	Grande Prairie	8313 Westpointe Dr.
AB	Grande Prairie	9930 92nd St.
AB	High Prairie	4247 53rd Ave.
AB	High River	219 Centre St. S
AB	Innisfail	5107 - 50th St.
AB	Leduc	4811 50th St.
AB	Lethbridge	1 - 2045 Mayor Magrath Dr.
AB	Lethbridge	3 - 4103 - 4th Ave. S
AB	Lloydminster	5640 - 50th Ave.
AB	Okotoks	125 Elizabeth St.
AB	Okotoks	171 31 Southridge Dr.
AB	Olds	4902 54th Ave.
AB	Pincher Creek	996 Waterton Ave.
AB	Ponoka	5302 - 53rd Ave.
AB	Red Deer	100-3020 22nd St.
AB	Red Deer	3202 - 49th Ave.
AB	Red Deer	4023 Ross St.
AB	Red Deer	4305 55th Ave.
AB	Red Deer	5 Reichley St.
AB	Red Deer	5926 - 54th Ave.
AB	Red Deer	71 Clearview Market Way (3 GAB)
AB	Rocky Mountain House	4503 47th Ave.
AB	Fort Saskatchewan	10102 88th Ave.
AB	Sherwood Park	2020 Sherwood Dr.
AB	Sherwood Park	400 - 8005 Emerald Dr. (3 GAB)
AB	Slave Lake	700 Main St. SW
AB	St. Albert	275 Carnegie Dr.
AB	St. Albert	570 - 140 St. Albert Trail
AB	Stettler	6002 50th Ave.
AB	Stony Plain	400-4300 South Park Ave.
AB	Stony Plain	5107 - 48th St.
AB	Strathmore	340 - 3rd Ave.
AB	Sundre	105 Main Ave. E
AB	Sylvan Lake	4405 50th St.
AB	Sylvan Lake	4631 50 St.
AB	Vegreville	6813 Hwy. 16A
AB	Westlock	59526 Hwy. 2

## Guichets automatiques bancaires (GAB) – Installations et retraits au Canada (suite)

GAB installés		
Province	Ville	Adresse
AB	Wetaskiwin	4710 56th Ave.
AB	Whitecourt	5128 Caxton St.
BC	Abbotsford	1 - 32390 South Fraser Way
BC	Burnaby	104 - 3433 North Rd.
BC	Burnaby	343 4800 Kingsway
BC	Chetwynd	4801 51st Ave.
BC	Coquitlam	810 - 3025 Lougheed Hwy.
BC	Dawson Creek	1304 Alaska Ave.
BC	Delta	1215C 56th St.
BC	Fort St. John	10812 Alaska Rd.
BC	Gold River	375 Nimpkish Dr.
BC	Golden	1020 Trans-Canada Hwy.
BC	Kelowna	1360 - 2271 Harvey Ave.
BC	Kamloops	2 - 2121 E Trans-Canada Hwy.
BC	Kamloops	300 Yellow Head Hwy.
BC	Kelowna	200 - 525 Hwy. 97 S (2 GAB)
BC	Langford	300 - 2945 Jacklin Rd.
BC	Langley	102 - 20159 88th Ave.
BC	Maple Ridge	102 - 22441 Dewdney Trunk Rd.
BC	Mission	32530 Lougheed Hwy.
BC	New Westminster	240 - 800 Carnarvon St. (2 GAB)
BC	North Vancouver	120 - 150 Esplanade W
BC	Port Coquitlam	810 Sherling Ave.
BC	Port Coquitlam	871 Village Dr. (3 GAB)
BC	Revelstoke	1011 Victoria Rd.
BC	Richmond	11800 Cambie Rd.
BC	Richmond	152 - 8180 Number 2 Rd.
BC	Smithers	1106 Main St.
BC	Surrey	100 - 15157 56 Ave.
BC	Surrey	100 - 7322 King George Blvd.
BC	Surrey	150 - 17475 Hwy. 10
BC	Surrey	3100 - 0153 King George Hwy.
BC	Surrey	6060 Minoru Blvd.
BC	Vancouver	1006 Homer St.
BC	Vancouver	1125 Davie St.
BC	Vancouver	1622 Salt St.
BC	Vancouver	1755 East Broadway
BC	Vancouver	1780 West Broadway
BC	Vancouver	2748 East Hastings St.
BC	Vancouver	2888 Granville St.
BC	Vancouver	370 East Broadway
BC	Vancouver	4326 Dunbar St.
BC	Vancouver	586 Granville St.
BC	Vancouver	885 West Broadway
BC	Victoria	1222 Douglas St.
BC	Victoria	1625 Hillside Ave. (2 GAB)
YT	Whitehorse	2 - 303 Ogilvie St.

GAB retirés		
Province	Ville	Adresse
NS	Halifax	7001 Mumford Rd. (2 GAB)
NS	Sydney	565 George St.
NS	Whycomagh	9371 Trans-Canada Hwy.
NB	Hartland	381 Main St.
NB	Saint John	10 Main St.
NB	Saint John	Airport Mainway
NB	Tracadie-Sheila	3500 Rue Principale
PEI	Charlottetown	644 University Ave.
QC	Brossard	2151 boul. Lapinière
QC	Dorval	975 boul. Roméo-Vachon
QC	Montréal	360 rue Saint-Jacques (2 GAB)
QC	Montréal	5828 avenue du Parc
QC	Saint-Antoine-des-Laurentides	402 boul. des Laurentides
QC	Vaudreuil-Dorion	3237 boul. Harwood
QC	Verdun	4141 boul. Lasalle
ON	Alliston	138 A Young St.
ON	Bancroft	51 Hastings St. N
ON	Brampton	50 Kennedy Rd. S
ON	Halton Hills	13584 Steeles Ave.
ON	Oakville	595 Bronte Rd.
ON	Orillia	205 Memorial Ave., Unit 2
ON	Oshawa	282 Marland Ave.
ON	St. Catharines	211 Martindale Rd.
ON	St. Thomas	308 Wellington St.
ON	Toronto	26 Wellington St. E
ON	Toronto	2901 Bayview Ave.
ON	Waterloo	70 - 74 King St. S
ON	Oakville	240 N Service Rd.
ON	Holland Landing	45 Grist Mill Rd.
MB	Winnipeg	100 Oakpoint Hwy.
MB	Winnipeg	2000 Wellington
SK	Regina	301 Albert St. N
AB	Calgary	12 4th St. NE
AB	Calgary	3625 Shaganappi Trail NW
AB	Calgary	4935 40th Ave. NW
AB	Edmonton	10180 101 St. NW (3 GAB)
AB	Medicine Hat	299 College Dr. SE
AB	Medicine Hat	802 Kingsway Ave. SE
BC	Chilliwack	42170 Yarrow Centre
BC	Langley	119 - 5501 204 St.
BC	Vancouver	1201 Thurlow St.
BC	Coquitlam	1020 Austin Ave., Ste 1
BC	Burnaby	1601 Burnwood Dr.
BC	Langley	7600 Glover Rd.

### **Déclaration de responsabilité publique de la Société d'hypothèques de la Banque Royale**

La Société d'hypothèques de la Banque Royale (SHBR) est une société de prêts et de prêts hypothécaires constituée en vertu d'une loi fédérale offrant des services de dépôt par l'intermédiaire du réseau de succursales de la Banque Royale du Canada. La SHBR n'a pas d'employés, puisque toutes ses activités sont menées par des employés de la Banque Royale du Canada. La SHBR a récupéré 3,4 millions de dollars d'impôts sur le bénéfice (impôt fédéral et de l'Ontario compris) pour l'exercice terminé le 31 octobre 2012. Les renseignements sur les impôts sur le bénéfice et les autres taxes et impôts, ainsi que sur l'effectif, sont également inclus dans la Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada.

### **Déclaration de responsabilité publique de la Compagnie d'assurance vie RBC**

La Compagnie d'assurance vie RBC (CAV RBC) est une filiale en propriété exclusive de Gestion Assurances RBC Inc., qui est elle-même une filiale en propriété exclusive de la Banque Royale du Canada. CAV RBC est une société d'assurance vie et maladie de droit fédéral, habilitée à vendre des contrats d'assurance vie et accident et maladie dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada. CAV RBC offre des assurances vie et accident sans participation et maladie individuelles, ainsi que des assurances vie et maladie collectives. Ces produits et services sont offerts par l'intermédiaire de courtiers tiers, d'un effectif exclusif de vente et d'activités de marketing direct. CAV RBC comptait au Canada 963 employés à temps plein (884 en Ontario, 39 en Colombie-Britannique, 36 au Québec et 4 en Alberta) et 29 employés à temps partiel (25 en Ontario, 2 en Saskatchewan, 1 au Québec et 1 en Alberta) au 31 octobre 2012. CAV RBC a passé en charges 39 millions de dollars en impôts sur le bénéfice (23 millions de dollars au fédéral, 8 millions de dollars en Ontario, 3 millions de dollars au Québec, 3 millions de dollars en Alberta et 2 millions de dollars en Colombie-Britannique) et 19 000 \$ en impôts sur le capital pour l'exercice terminé le 31 octobre 2012. Au cours de la même période, CAV RBC a passé en charges 23 millions de dollars de taxes sur les primes, selon un pourcentage du montant brut des primes

souscrites (9 millions de dollars en Ontario, 4 millions de dollars au Québec, 4 millions de dollars en Alberta, 3 millions de dollars en Colombie-Britannique, et 3 millions de dollars dans les autres provinces et territoires). Les renseignements sur les impôts sur le bénéfice et les autres taxes et impôts, ainsi que sur l'effectif, sont également inclus dans la Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada.

### **Fiducie RBC Services aux investisseurs – Déclaration de responsabilité publique**

Fiducie RBC Services aux investisseurs est une filiale en propriété exclusive de RBC Investor Services Limited. Les lettres patentes établissant Fiducie RBC Services aux investisseurs, auparavant Fiducie RBC Dexia Services aux Investisseurs, ont été émises le 26 septembre 2005 par le ministre des Finances du Canada. La société a obtenu son autorisation de fonctionnement du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) le 26 octobre 2005. Les actions de Fiducie RBC Services aux investisseurs ne sont pas cotées en bourse.

Fiducie RBC Services aux investisseurs, qui est constituée en société au Canada et y a établi sa direction générale, comptait, en 2012, 2 551 employés à temps plein. RBC Services aux investisseurs a passé en charges 9,7 millions de dollars en impôts sur le bénéfice (1,9 million de dollars au fédéral, 2 millions de dollars en Ontario, 0,1 million de dollars en Alberta, 0,1 million de dollars en Colombie-Britannique, 0,1 million de dollars en Nouvelle-Écosse et 5,5 millions de dollars ailleurs dans le monde) et 0,5 million de dollars en impôts sur le capital (0,1 million de dollars à Terre-Neuve-et-Labrador, 0,2 million de dollars en Nouvelle-Écosse et 0,2 million de dollars au Québec) pour l'exercice terminé le 31 octobre 2012. Les impôts sur le bénéfice et sur le capital, ainsi que les autres taxes et impôts, sont également inclus dans la Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada.



## Déclarations de responsabilité publique des déclarants

En raison de la nature particulière de leurs activités, les déclarants n'exploitent pas de succursales bancaires ou d'autres installations dans lesquelles des comptes de dépôt sont ouverts par des personnes physiques et des clients en personne, ou auxquelles des dépôts de clients sont acceptés ou de l'argent liquide est distribué aux clients. De plus, les déclarants n'offrent pas de financement par emprunt à des sociétés au Canada et ne participent pas à de nouvelles initiatives ou à des programmes d'assistance technique pour le financement de petites entreprises, ni ne participent à des investissements ou à des partenariats dans des programmes de microcrédit. Les déclarants ne participent pas non plus à des initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes à faible revenu, les aînés et les personnes handicapées. Toutes les activités qui précèdent sont entreprises par la Banque Royale du Canada au nom des entités de son Groupe et sont présentées dans les sections respectives de la présente Déclaration de responsabilité publique. Au 31 octobre 2012, les déclarants n'avaient pas d'entités membres de leur groupe précisées par règlement. À titre de filiales intégrées de RBC, les déclarants partagent des objectifs de développement communautaire et participent aux activités touchant la collectivité, notamment aux activités de bénévolat, de bienfaisance et de philanthropie, avec la Banque Royale du Canada. Pour plus de détails et des exemples des objectifs des déclarants en matière de développement communautaire, de dons et d'autres activités connexes, veuillez vous reporter aux renseignements correspondants contenus dans la présente Déclaration de responsabilité publique.

# RÉSUMÉ DU RENDEMENT

Intégrité de l'entreprise	2012	2011	2010
Nombre de personnes siégeant au Conseil d'administration	17	16	15
Administratrices (% du Conseil)	29 %	31 %	20 %
Administrateurs indépendants (% du Conseil)	94 % (16 sur 17)	Plus de 93 % (15 sur 16)	Plus de 92 % (14 sur 15)
Membres indépendants siégeant aux Comités du Conseil d'administration	100 %	100 %	100 %

Impact économique <sup>1</sup>	2012	2011	2010
Revenus (en milliards de dollars)	29,8	27,6	26,1
Bénéfice net lié aux activités poursuivies (en milliards de dollars)	7,6	7,0	5,7
Capitalisation boursière (en milliards de dollars)	82,3	69,9	77,5
Impôts et taxes (en milliards de dollars)	3,1	2,9	2,9
Actif (en milliards de dollars)	825,1	793,8	726,2
Dépôts (en milliards de dollars)	508,2	479,1	414,6
Prêts (en milliards de dollars)	380,2	349,5	275,0
Rémunération et avantages sociaux de l'effectif (en milliards de dollars)	9,3	8,7	8,4
Achats de produits et de services (en milliards de dollars)	5,9	6,5 <sup>2</sup>	5,7 <sup>2</sup>
Financement par emprunt des entreprises au Canada (autorisé) (en milliards de dollars)	156,6	141,7	135,2
Dividendes (en milliards de dollars)	3,5	3,2	3,1
Petites entreprises clientes (Canada, Antilles et États-Unis)	543 000 <sup>3</sup>	685 000	634 000
Total des investissements dans le secteur des technologies émergentes (en millions de dollars)	681	680	700

<sup>1</sup> Les données de 2012 et 2011 sont exprimées conformément aux normes IFRS. Les données de 2010 sont exprimées conformément aux PCGR canadiens. Les données de 2011 et 2010 ont été ajustées pour tenir compte de la vente de RBC Bank.

<sup>2</sup> Comprend les activités abandonnées.

<sup>3</sup> Baisse attribuable à la vente de RBC Bank (USA)

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

<sup>1</sup> Comprend les particuliers et les entreprises au Canada inscrits aux services bancaires en ligne en date de la fin de chaque exercice (31 octobre).

<sup>2</sup> Proportion de la clientèle de RBC Banque Royale<sup>MC</sup> qui utilise régulièrement ses services bancaires en ligne.

Milieu de travail	2012	2011	2010
Employés	79 698	73 987	73 118
Employés en équivalent temps plein (ETP) (total)	74 377	68 480	67 147
Sommes investies en formation <sup>1</sup> (en millions de dollars)	151,2	162,7	143,9
<b>ETP par région</b>			
ETP <sup>2</sup> (Canada)	52 224	50 219	49 792
ETP <sup>2</sup> (États-Unis)	7 609	7 588	7 449
ETP <sup>2</sup> (ailleurs dans le monde)	14 544	10 673	9 906
<b>ETP par secteur d'exploitation</b>			
Services aux particuliers et aux entreprises	38 213	38 216	38 328
Gestion de patrimoine	10 670	10 564	10 107
Assurances	2 744	2 859	2 724
Services aux investisseurs et de trésorerie <sup>2</sup>	6 084	112	108
Marchés des capitaux	3 533	3 510	3 291
Technologie et exploitation	9 441	9 380	9 025
Services fonctionnels	3 692	3 839	3 564

<sup>1</sup> Inclut les coûts directs et indirects. La diminution par rapport à 2011 est largement attribuable à l'utilisation d'une nouvelle formule pour calculer les coûts de formation. La diminution des coûts directs réels était de 1 pour cent.

<sup>2</sup> Le 27 juillet 2012, nous avons finalisé l'acquisition de la participation restante de 50 pour cent dans la coentreprise RBC Dexia. Les données sur les ETP n'incluent pas la coentreprise RBC Dexia avant cette acquisition.

Diversité de l'effectif (Canada) <sup>1</sup>	2012	2011	2010
Femmes	65 %	66 %	67 %
Femmes occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur	47 %	46 %	46 %
Femmes occupant un poste de haute direction	36 %	36 %	37 %
Membres de minorités visibles <sup>2</sup>	30 %	29 %	28 %
Membres de minorités visibles <sup>2</sup> occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur	30 %	29 %	27 %
Membres de minorités visibles <sup>2</sup> occupant un poste de haute direction	15 %	15 %	14 %
Personnes handicapées	4,3 %	4,2 %	3,5 %
Autochtones	1,5 %	1,6 %	1,6 %

<sup>1</sup> Les chiffres représentent les données sur l'équité en matière d'emploi, exprimées en pourcentage du nombre d'employés de RBC (à temps plein et à temps partiel), en date du 31 octobre 2012, pour nos unités canadiennes assujetties à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Étant donné les variations que présentent les définitions juridiques et les restrictions législatives à l'échelle mondiale, des données complètes pour les quatre groupes désignés (les femmes, les membres de minorités visibles, les personnes handicapées et les Autochtones) ne sont disponibles que pour le Canada.

<sup>2</sup> Au Canada, on définit les membres de minorités visibles comme des personnes (autres que des Autochtones) qui ne sont pas d'origine caucasienne ou qui n'ont pas la peau blanche.

Environnement	2012	2011 <sup>1</sup>	2010 <sup>1</sup>
Émissions de GES (tonnes)	180 586	203 487 <sup>2</sup>	224 822
Émissions de GES liées à la consommation d'énergie (tonnes/mètre carré)	0,083	0,088 <sup>2</sup>	0,097
Intensité énergétique, toutes les installations (MWh/mètre carré)	0,34	0,37	0,35
Intensité des émissions de GES liées aux déplacements des employés (tonnes/ETP <sup>3</sup> )	0,38	0,40	0,40
Consommation de papier à l'interne (kilogrammes/ETP <sup>3</sup> )	46,4	47,0	51,3
Opérations évaluées conformément aux Principes d'Équateur	10	15	7
Prêts au secteur de l'énergie renouvelable (en milliards de dollars)	2,12	1,66	1,58
Achats d'énergie verte (MWh)	13 941	13 663	11 242
Évaluations du risque environnemental (Canada et É.-U.)	1 210	1 100	950
Formation sur la gestion des risques environnementaux et sociaux (nombre d'employés)	810	720	415
Crédits de carbone négociés (en millions de tonnes)	125	90	115
Dons à des organismes de bienfaisance environnementaux (en millions de dollars)	7,4	8,1	7,2

<sup>1</sup> Les résultats comprennent les activités abandonnées.

<sup>2</sup> Données ajustées — La consommation énergétique directe et indirecte dans les grandes installations ayant été surévaluée en 2011, elle a été rectifiée.

<sup>3</sup> Équivalent à temps plein.

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

<sup>1</sup> Les « dons des employés » comprennent les dons versés par les employés à Centraide et à des organismes administrés par Centraide au cours de l'exercice 2012. Cela ne comprend pas les fonds versés directement à d'autres groupes communautaires et organismes caritatifs du monde entier. Les « dons de l'entreprise » comprennent ceux qui ont été versés par RBC Fondation et des sociétés membres de RBC à des organismes de Centraide au cours de l'exercice 2012.

# Index GRI (Global Reporting Initiative)

RBC a adopté une stratégie à plusieurs volets pour son rapport sur le développement durable et publie son bilan social, environnemental et déontologique à différents endroits pour les divers groupes de parties prenantes. Nous nous appuyons sur des sources externes, les groupes d'investisseurs et d'autres parties prenantes ainsi que sur des pratiques exemplaires pour choisir ce qui doit être inclus dans notre rapport. Nous nous efforçons aussi de donner à chaque groupe tous les détails susceptibles de l'intéresser. Nous soutenons les objectifs de la Global Reporting Initiative (GRI), lignes directrices internationales les plus utilisées en matière d'évaluation du bilan social, environnemental et économique et de communication d'information sur celui-ci. RBC déclare que l'index qui suit et l'information à laquelle il renvoie sont conformes au niveau d'application C des lignes directrices G3.1 de la GRI.

## Partie I : Profil

Énoncé	Description	Information publiée par RBC
<b>Stratégie et profil</b>		
<b>Stratégie et analyse</b>		
1.1	Déclaration du décideur le plus élevé dans la hiérarchie de l'entreprise	Message du président et chef de la direction, page 7
1.2	Description des principaux impacts, risques et occasions	Nos engagements et priorités, pages 14 à 16 Dans tout le rapport
<b>Profil de l'entreprise</b>		
2.1	Nom de l'entreprise	Banque Royale du Canada
2.2	Principaux produits ou services et marques	Rapport annuel 2012, couverture intérieure, pages 2 et 3, 19 à 46
2.3	Structure opérationnelle de l'organisation, avec description des principales divisions, entités opérationnelles, filiales et coentreprises	À propos de RBC, pages 9 à 11 Rapport annuel 2012, pages 2 et 3, 19 à 46
2.4	Emplacement du siège social de l'entreprise	Rapport annuel 2012, page 199
2.5	Nombre de pays où l'organisation exerce ses activités, et nom des pays où la présence de l'organisation est importante ou qui sont particulièrement concernés par les questions de développement durable traitées dans le rapport	À propos de RBC, pages 9 à 11
2.6	Nature du capital et forme juridique	Rapport annuel 2012 Notice annuelle 2013, page 1
2.7	Marchés servis (situation géographique, secteurs et catégories de clients ou de bénéficiaires)	Rapport annuel 2012, pages 2 et 3, 11 Notre structure, page 11
2.8	Taille de l'organisation	Rapport annuel 2012 Notre structure, page 11
2.9	Changements importants au regard de la taille, de la structure ou du capital de l'organisation durant la période couverte par le rapport	Principaux événements de 2012, pages 4 et 5
2.10	Prix reçus au cours de la période couverte par le rapport	Reconnaissance, page 22

Énoncé	Description	Information publiée par RBC
<b>Paramètres du rapport</b>		
3.1	Période de déclaration	Compte rendu, page 23
3.2	Dates du dernier rapport	RBC ne produit pas de rapport distinct sur le développement durable. Nous rendons cependant compte de diverses mesures dans certaines publications, par exemple notre Rapport annuel, nos Circulaires de la direction et notre Rapport annuel sur la responsabilité d'entreprise, lequel comprend l'index GRI. Nous publions ces documents annuellement.
3.3	Cycle de production	Annuel (1 <sup>er</sup> novembre au 31 octobre) Période couverte par le rapport, page 4
3.4	Personnes-ressources pour toute question sur le rapport ou son contenu	corporateresponsibility@rbc.com
3.5	Processus utilisé pour déterminer le contenu du rapport	Compte rendu, page 23 ; Parties prenantes, pages 19 à 21
3.6	Périmètre du rapport	Le présent rapport couvre les activités de RBC dans son ensemble (nos activités dans le monde entier, notamment celles de toutes nos filiales), sauf indication contraire.
3.7	Indication des limites spécifiques du champ ou du périmètre du rapport (voir le principe d'exhaustivité pour obtenir des détails sur la portée)	À propos du présent rapport, page 4
3.8	Principes adoptés pour la communication des données concernant d'autres entités	Portée, page 4
3.9	Méthodes de mesure des données et bases des calculs	À propos du présent rapport, page 4
3.10	Explication des conséquences de toute reformulation d'informations fournies dans les rapports précédents et exposé des raisons d'une telle reformulation	Les données 2010 de certains paramètres ont été reformulées en 2011 afin de tenir compte des activités poursuivies. Les paramètres touchés sont les suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Revenus</li> <li>– Capitalisation boursière</li> <li>– Employés</li> <li>– Équivalents temps plein</li> <li>– Effectif (Canada)</li> <li>– Effectif (États-Unis)</li> <li>– Coûts de formation</li> <li>– Achats de produits et de services</li> </ul>
3.11	Modification importante, au regard des années antérieures, du champ ou du périmètre du rapport ou encore des méthodes de mesure utilisées dans le rapport	Sauf indication contraire, les données du rapport sont exprimées en fonction des activités poursuivies.
3.12	Tableau indiquant où se trouvent les éléments d'information requis par la GRI dans le rapport	Index GRI, page 134
3.13	Politique et pratiques courantes concernant la validation du rapport par une organisation externe	Pour le moment, RBC ne fait pas faire la vérification et le contrôle de ses documents d'information non financiers par des sociétés externes. Notre Rapport annuel sur la responsabilité d'entreprise et notre Déclaration de responsabilité publique sont examinés par les spécialistes de notre service interne chargé de la conformité (Gestion des risques), par notre Service du contentieux, par notre Service de communication des renseignements financiers et par nos experts-ressources internes.

Énoncé	Description	Information publiée par RBC
<b>Gouvernance, engagements et consultation</b>		
4.1	Structure de gouvernance de l'organisation, y compris les comités relevant du conseil d'administration qui sont responsables de tâches spécifiques comme la définition de la stratégie ou la surveillance de l'organisation	Responsabilités et responsabilisation, pages 16 à 18 Gouvernance d'entreprise, page 28
4.2	Indiquer si le président du conseil d'administration est également membre de la haute direction	Gouvernance d'entreprise, page 28 Circulaire d'information 2013, page 11
4.3	Nombre d'administrateurs indépendants ou ne faisant pas partie de la haute direction	Gouvernance d'entreprise, pages 28 à 30 Notre Énoncé des pratiques en matière de gouvernance et notre politique sur l'indépendance des administrateurs se trouvent à l'adresse <a href="http://www.rbc.com/gouvernance">www.rbc.com/gouvernance</a> , dans la section Ressources et renseignements.
4.4	Mécanismes permettant aux actionnaires et aux employés de faire des recommandations ou de proposer des orientations au conseil d'administration	Circulaire d'information 2013, page 4
4.5	Lien entre la rémunération (y compris les indemnités de départ) des membres du conseil d'administration, des cadres dirigeants et des cadres supérieurs et le bilan de l'organisation (y compris sur les plans social et environnemental)	Responsabilités et responsabilisation, pages 16 à 18 Circulaire d'information 2013, page 54
4.6	Processus mis en place par le conseil d'administration pour éviter les conflits d'intérêts	Reconnaissance et gestion des conflits d'intérêts, page 37 Circulaire d'information 2013, page 77
4.7	Processus permettant de déterminer la composition, les compétences et l'expertise des membres du conseil d'administration et ses comités, notamment le sexe et les autres indicateurs de diversité	Pratiques de gouvernance, page 28 Circulaire d'information 2013, page 77
4.8	Énoncés de mission ou de valeurs, codes de conduite et principes élaborés à l'interne relativement au bilan de l'organisation sur les plans économique, environnemental et social	Valeurs, page 2 Nos engagements et priorités, pages 14 à 16 Principes et chartes, page 25 Politiques et méthodes, page 32
4.9	Procédures définies par le conseil d'administration pour surveiller la manière dont l'organisation détermine et gère sa performance économique, sociale et environnementale, y compris les opportunités et les risques pertinents, ainsi que le respect de normes, de codes de conduite et de principes reconnus internationalement	Gestion du risque, page 30 Circulaire d'information 2013, pages 73 à 75
4.10	Processus d'évaluation de la performance du conseil d'administration, particulièrement du point de vue économique, social et environnemental	Circulaire d'information 2013, pages 80 à 81
4.11	Position et pratiques de l'organisation quant à la démarche ou au principe de précaution	Gestion du risque, page 30
4.14	Liste des parties prenantes avec qui l'organisation entretient un dialogue	Parties prenantes, page 19
4.15	Critères utilisés par l'organisation pour déterminer ses parties prenantes et choisir celles avec qui engager un dialogue	Parties prenantes, page 19
4.16	Démarche de dialogue, et notamment fréquence des échanges par type et par groupe de parties prenantes	Parties prenantes, page 19
4.17	Principales questions et préoccupations soulevées dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes et manière dont l'organisation y a répondu, notamment dans ses rapports	Dialogue avec les parties prenantes, page 19 Dans tout le rapport



## PARTIE II : Divulgence de l'approche de gestion (DAG)

DAG	Description	Information publiée par RBC
<b>Produits et services (PS)</b>		
FS1	Politiques qui comportent des éléments environnementaux et sociaux s'appliquant aux secteurs d'activité	Politiques, page 32
FS2	Procédures d'évaluation et de contrôle des risques environnementaux et sociaux liés aux secteurs d'activité	Politiques, page 32 Gestion du risque, page 30
FS3	Processus de surveillance du respect, par les clients, des exigences environnementales et sociales que comportent les ententes ou les opérations	Politiques, page 32 Gestion des risques environnementaux et sociaux, page 102 Produits et services écologiques, page 104
FS4	Processus d'amélioration des compétences des employés en matière de mise en œuvre des politiques et procédures environnementales et sociales s'appliquant aux secteurs d'activité	Politiques, page 32
FS5	Dialogue avec les clients, les investisseurs ou les partenaires concernant les risques environnementaux et sociaux, et les occasions dans ces domaines	Parties prenantes, page 19 Gestion des risques environnementaux et sociaux, page 102 Promotion de pratiques environnementales durables, page 106
<b>Environnement (EN)</b>		
Aspect	Matières	Bilan de la Stratégie RBC en matière d'environnement
Aspect	Énergie	Environnement, page 92
Aspect	Eau	Projet Eau Bleue RBC Bilan de la Stratégie RBC en matière d'environnement Biodiversité, voir <a href="http://rbc.com/environnement">rbc.com/environnement</a>
Aspect	Émissions, effluents et déchets	Environnement, page 92
Aspect	Produits et services	Environnement, page 104
Aspect	Transport	Environnement, page 92
Aspect	Portée générale	Environnement, pages 92 à 107
<b>Pratiques en matière d'emploi et de travail décent (LA)</b>		
Aspect	Emploi	Milieu de travail, page 76
Aspect	Relations patronales/syndicales	Milieu de travail, pages 79 à 81
Aspect	Santé et sécurité au travail	Milieu de travail, page 82
Aspect	Formation et éducation	Milieu de travail, page 84
Aspect	Diversité et égalité des chances	Milieu de travail, page 85
Aspect	Égalité de rémunération entre les hommes et les femmes	Milieu de travail, page 79
<b>Droits de la personne (HR)</b>		
Aspect	Pratiques en matière d'investissement et d'approvisionnement	Investissement socialement responsable, page 67 Approvisionnement, page 51
Aspect	Non-discrimination	Principes et politiques, page 79 Diversité et inclusion, page 85
Aspect	Liberté d'association et négociation collective	Liberté d'association, page 80
Aspect	Travail des enfants	Droits de la personne, page 80
Aspect	Prévention du travail forcé	Droits de la personne, page 80
Aspect	Mesures de sécurité	Santé, sécurité et bien-être, page 82
Aspect	Droits des autochtones	Programmes de soutien à l'emploi des Autochtones, page 88

DAG	Description	Information publiée par RBC
Aspect	Résolution	Recours pour les employés, page 91
<b>Société (SO)</b>		
Aspect	Collectivités locales	Collectivité, page 108
Aspect	Corruption	Prévention de la corruption, page 33
Aspect	Politiques publiques	Lobbying, page 36 Administrations publiques, page 21
Aspect	Comportements anticoncurrentiels	Code de déontologie, page 32
Aspect	Conformité	Politiques, page 32
<b>Responsabilité à l'égard des produits (PR)</b>		
Aspect	Santé et sécurité des clients	Conception de produits et de services, pages 35, 68
Aspect	Étiquetage des produits et des services	Intégrité dans les communications marketing et de vente, page 68
Aspect	Politiques en matière de conception et de vente équitables de produits et de services financiers	Vente de produits et services, page 68
Aspect	Communications marketing	Vente de produits et services, page 68
Aspect	Protection des renseignements personnels des clients	Protection et sécurité des renseignements personnels, page 70
Aspect	Conformité	Politiques, page 32

### PARTIE III : Indicateurs de performance

Indicateurs de performance	Description	Information publiée par RBC
<b>Incidence des produits et des services</b>		
<b>Portefeuille de produits</b>		
FS6	Pourcentage du portefeuille pour chaque secteur d'activité, par région, taille (p. ex., microentreprise/PME/grande entreprise) et secteur	Financement par emprunt des entreprises au Canada, page 121
FS7	Valeur monétaire des produits et des services visant à fournir des retombées sociales particulières, par secteur d'activité, détaillée par objectif	Investissement socialement responsable, page 67
FS8	Valeur monétaire des produits et des services visant à fournir des retombées environnementales particulières, par secteur d'activité, détaillée par objectif	Investissement socialement responsable, page 67 Produits et services écologiques, pages 67, 104
<b>Participation active</b>		
FS10	Pourcentage et nombre de sociétés composant le portefeuille de l'institution avec lesquelles l'entreprise a interagi en matière d'enjeux environnementaux et sociaux	Principes d'Équateur, page 103 Gestion des risques environnementaux et sociaux, page 102
<b>Économie</b>		
EC2	Conséquences financières et autres risques et opportunités que présentent les changements climatiques pour les activités de l'organisation	Déclaration à l'égard du Carbon Disclosure Project
EC3	Couverture des obligations de l'organisation à l'égard du régime à prestations déterminées	Rapport annuel 2012, page 114

Indicateurs de performance	Description	Information publiée par RBC
<b>Présence sur le marché</b>		
EC6	Politique et pratiques d'approvisionnement local et proportion des achats réalisés auprès de fournisseurs locaux sur les sites d'exploitation importants	Approvisionnement, page 51
<b>Incidences économiques indirectes</b>		
EC8	Élaboration de projets d'infrastructure et de services servant principalement l'intérêt du public, et incidence des investissements afférents (prestation commerciale, en nature ou à titre gratuit)	Développement économique, page 47
EC9	Compréhension et description des impacts économiques indirects importants, y compris la portée de ces impacts	Impact économique, page 40 Collectivité, page 108
<b>Environnement</b>		
<b>Matières</b>		
EN1	Consommation de matières en poids ou en volume	Rapport sur l'empreinte écologique, page 97
EN2	Pourcentage de matières utilisées provenant de matières recyclées	Réduction de l'empreinte écologique
<b>Énergie</b>		
EN3	Consommation directe d'énergie, répartie par source d'énergie primaire	Rapport sur l'empreinte écologique, pages 97 à 100 Réduction de l'empreinte écologique
EN4	Consommation indirecte d'énergie, répartie par source d'énergie primaire	Rapport sur l'empreinte écologique, pages 97 à 99
EN5	Économies d'énergie attribuables à l'efficacité énergétique	Rapport sur l'empreinte écologique, pages 97 à 101 Réduction de l'empreinte écologique
EN6	Initiatives pour offrir des produits et des services éconergétiques ou reposant sur des sources d'énergie renouvelable et réduction des besoins énergétiques résultant de telles initiatives	Produits et services écologiques, page 104
EN7	Initiatives pour réduire la consommation indirecte d'énergie, et réductions obtenues	Bilan de la Stratégie RBC en matière d'environnement
<b>Biodiversité</b>		
EN16	Poids total des émissions de gaz à effet de serre produites directement ou indirectement	Rapport sur l'empreinte écologique, pages 97 à 99
EN17	Autres émissions indirectes pertinentes de gaz à effet de serre, en poids	Rapport sur l'empreinte écologique, pages 97 à 99
EN18	Initiatives pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, et réductions obtenues	Réduction de notre empreinte écologique, pages 96 à 99 Bilan de la Stratégie RBC en matière d'environnement
EN22	Masse totale de déchets, par type et par mode de traitement	Bilan de la Stratégie RBC en matière d'environnement
<b>Produits et services</b>		
EN26	Initiatives pour atténuer les impacts des produits et des services sur l'environnement, et résultats obtenus	Produits et services écologiques, page 104 Rapport sur l'empreinte écologique, page 97
<b>Transport</b>		
EN29	Impacts environnementaux importants associés au transport de produits, de marchandises et de matières utilisés par l'organisation dans le cadre de ses activités ainsi qu'au transport des membres de son personnel	Rapport sur l'empreinte écologique, pages 97, 100

Indicateurs de performance	Description	Information publiée par RBC
<b>Portée générale</b>		
EN30	Total des dépenses et des investissements visant la protection de l'environnement, par type	Rapport sur l'empreinte écologique, page 97
<b>Social : Pratiques en matière d'emploi et travail décent</b>		
<b>Emploi</b>		
LA1	Effectif total par type d'emploi et de contrat de travail et par région, détaillé par sexe	Emploi au Canada, page 119
LA3	Avantages sociaux offerts aux employés à temps plein, mais non aux employés temporaires ou à temps partiel, par secteur d'activité important	Avantages sociaux, page 81
<b>Relations patronales/syndicales</b>		
LA4	Pourcentage d'employés couverts par des conventions collectives	Liberté d'association, page 80
<b>Santé et sécurité au travail</b>		
LA6	Pourcentage de l'effectif total représenté par des comités mixtes officiellement chargés d'orienter et de surveiller les programmes de santé et de sécurité au travail	Santé, sécurité et bien-être, page 82 En raison de sa nature, notre milieu de travail présente très peu de risques traditionnels en matière de santé et de sécurité au travail.
LA7	Taux d'accidents du travail, de maladies professionnelles et d'absentéisme, nombre de journées de travail perdues et nombre total de décès liés au travail, par région et par sexe	En raison de sa nature, notre milieu de travail présente très peu de risques traditionnels en matière de santé et de sécurité au travail.
LA8	Programmes d'éducation, de formation, de counseling, de prévention et de maîtrise des risques mis en place pour aider les employés, leur famille ou les membres de la collectivité en cas de maladie grave	Santé, sécurité et bien-être, page 82 En raison de sa nature, notre milieu de travail présente très peu de risques traditionnels en matière de santé et de sécurité au travail.
<b>Formation et éducation</b>		
LA10	Nombre moyen d'heures de formation par année, par employé et par catégorie d'emploi	Apprentissage et perfectionnement professionnel, page 84 Nous fournissons le montant de l'investissement global, plutôt que le nombre d'heures de formation par année.
LA11	Programmes de développement des compétences et de formation continue destinés à assurer l'employabilité des salariés et à les aider à gérer leur fin de carrière	Apprentissage et perfectionnement professionnel, page 84
<b>Diversité et égalité des chances</b>		
LA13	Composition des organes de gouvernance et répartition des employés selon le sexe, le groupe d'âge, l'appartenance à une minorité et autres indicateurs de diversité	Intégrité de l'entreprise, page 26 Diversité et inclusion, page 85
<b>Social : Droits de la personne</b>		
<b>Pratiques en matière d'investissement et d'approvisionnement</b>		
HR1	Pourcentage et nombre total d'accords d'investissement importants intégrant des clauses relatives aux droits de la personne ou évalués au regard de la question des droits de la personne	Approvisionnement, page 51
<b>Résolution</b>		
HR11	Nombre de griefs relatifs aux droits de la personne qui ont été déposés, traités et résolus au moyen de procédures formelles de redressement de griefs	Recours pour les employés, page 91

Indicateurs de performance	Description	Information publiée par RBC
<b>Social : Société</b>		
<b>Collectivités locales</b>		
SO1	Pourcentage des activités relatives à l'engagement communautaire local, aux études d'impact et aux programmes de développement établis	Fermetures et ouvertures de succursales bancaires, page 57
SO2	Pourcentage et nombre d'unités opérationnelles soumises à des analyses de risques en matière de corruption	Prévention de la corruption, page 33
SO3	Pourcentage d'employés ayant reçu la formation nécessaire sur les politiques et les procédures anti-corruption de l'organisation	Prévention de la corruption, page 33
FS13	Points d'accès dans des zones peu peuplées ou défavorisées, par type	Groupes diversifiés et négligés, page 58
FS14	Initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes désavantagées	Groupes diversifiés et négligés, page 58
<b>Corruption</b>		
SO3	Pourcentage d'employés ayant reçu la formation nécessaire sur les politiques et les procédures anti-corruption de l'organisation	Prévention de la corruption, page 33
<b>Politiques publiques</b>		
SO5	Prise de position sur les politiques publiques, participation à l'élaboration de politiques publiques et activités de lobbying	Administrations publiques, page 21 Contributions aux partis politiques, page 36 Lobbying, page 36
SO6	Valeur totale des contributions financières et en nature versées à des partis politiques, à des politiciens et à des institutions connexes, réparties par pays	Administrations publiques, page 21 Contributions aux partis politiques, page 36 Lobbying, page 36
<b>Social : Responsabilité à l'égard des produits</b>		
<b>Santé et sécurité des clients</b>		
PR1	Étapes du cycle de vie qui donnent lieu à une évaluation des impacts des produits et des services sur la santé et la sécurité à des fins d'amélioration, et pourcentage des principales catégories de produits et de services soumises à de telles évaluations	Conception de produits et de services, page 35 Participation de parties prenantes à l'élaboration des produits, page 68
<b>Étiquetage des produits et des services</b>		
PR3	Type d'informations sur les produits et les services exigées par les procédures, et pourcentage de produits et de services importants soumis à cette exigence d'information	Contrôle préalable, page 34
FS16	Initiatives pour augmenter les connaissances financières par type de bénéficiaires	Éducation financière, page 62
PR5	Pratiques relatives à la satisfaction des clients, y compris les résultats d'enquêtes de satisfaction	Parties prenantes, page 19 Satisfaction de la clientèle, page 74 RBC a établi, en matière de satisfaction de la clientèle, une série d'objectifs qui orientent sa stratégie et l'élaboration de ses produits et services. Pour des raisons de confidentialité, nous ne communiquons pas publiquement ces objectifs.

Indicateurs de performance	Description	Information publiée par RBC
<b>Communications marketing</b>		
PR6	Programmes pour assurer le respect des lois, des normes et des codes volontaires applicables aux communications marketing, y compris la publicité, la promotion et les commandites	Protection des renseignements personnels, page 33 Code de déontologie, page 32 Vente de produits et services, page 68 Intégrité dans les communications marketing et de vente, page 68