



Introduction à la Responsabilité d'entreprise : Une ressource pour les étudiants

Nous avons préparé ce document pour répondre aux questions que des étudiants nous posent régulièrement sur la responsabilité d'entreprise à RBC. Vous trouverez plus de renseignements sur notre site Web, rbc.com/responsabilite, sous « Approche ».

Comment RBC définit-elle la « responsabilité d'entreprise » ?

La notion de *responsabilité d'entreprise* – parfois aussi appelée *responsabilité sociale de l'entreprise*, *gestion triple P* ou *entreprise citoyenne* – fait l'objet de bien des débats.

À RBC, nous avons tendance à associer « responsabilité d'entreprise » et « développement durable », et nous donnons au concept la définition suivante :

« *Se comporter avec intégrité, soutenir la viabilité à long terme de l'entreprise, être transparents, rendre des comptes et contribuer au bien-être futur de toutes les parties intéressées.* »

À RBC, la responsabilité d'entreprise, ce n'est pas un « programme » isolé. Elle comprend notamment les relations avec la collectivité et la philanthropie d'entreprise.

RBC considère que la responsabilité d'entreprise touche les nombreux éléments illustrés dans le graphique ci-dessous.



Qu'est-ce qui distingue les sociétés responsables ?

Nous croyons que les entreprises vraiment responsables :

- agissent avec intégrité et suivent de solides principes de gouvernance ;
- communiquent pleinement et en langage simple leurs résultats financiers ;
- publient des données dignes de foi au sujet de leur rendement dans des domaines non financiers qui peuvent présenter des risques, mais aussi des occasions à saisir ;
- ont une incidence économique positive, en créant des emplois et en formant leurs effectifs, en payant leur juste

part d'impôts et en achetant des biens et des services de manière responsable ;

- adoptent des pratiques de gestion du personnel justes et progressistes, respectent les droits de la personne et favorisent la diversité ;
- soutiennent les programmes communautaires par des dons, des commandites et le bénévolat de leurs employés ;
- s'efforcent de préserver l'environnement, en réduisant l'empreinte environnementale de leurs activités, tout en ayant une incidence positive par leurs produits et leurs services ;
- par ailleurs, nous croyons également que les sociétés de services financiers peuvent aussi manifester leur responsabilité en contribuant à la prospérité économique, en soutenant notamment les petites entreprises, l'innovation et l'esprit d'entreprise ainsi que les initiatives de développement économique communautaire.

Pourquoi RBC s'adonne-t-elle à des activités socialement responsables ?

La responsabilité première des entreprises n'est pas de résoudre les problèmes du monde. Notre mission est de faire des affaires rentables, avec intégrité et d'une manière qui respecte aussi les valeurs de la société.

À RBC, notre objectif est d'agir avec intégrité, chaque jour, dans chaque opération, dans tous les volets de nos activités, soutenir la viabilité à long terme de l'entreprise, être transparents, rendre des comptes et contribuer au bien-être futur de toutes les parties prenantes.

Être responsable, c'est donc aussi appliquer des principes de bonne gouvernance. C'est gérer convenablement les risques. C'est apporter de bons rendements aux investisseurs. C'est bien protéger les consommateurs, entretenir avec les collectivités des relations durables, gérer les ressources humaines et les relations avec le personnel selon les principes les plus progressistes. C'est avoir un réseau de fournisseurs géré de manière responsable, payer notre juste part d'impôts et respecter les lois.

Un peu tout le monde a commencé à utiliser « responsabilité d'entreprise » pour désigner un peu tout cela. C'est, en réalité, une nouvelle manière de désigner les bonnes pratiques d'exploitation des sociétés qui ont adopté de bons principes de développement durable.

Qu'est-ce que la Stratégie RBC pour mieux vivre demain ?

En matière de responsabilité d'entreprise, on attend souvent beaucoup des sociétés.

Pour un groupe comme RBC, qui compte plus de 15 millions de clients dans 38 pays et au-delà de 70 000 employés dans le monde entier, gérer les attentes diverses de toutes les parties intéressées est une mission difficile. Ces dernières années, le nombre des parties prenantes s'est multiplié et elles ont gagné en influence. Nous avons adopté en 2007 une nouvelle approche stratégique pour mieux répondre à leurs attentes et continuer d'apporter une contribution positive sur les plans économique, social et environnemental.

Nous avons commencé par une évaluation complète de la stratégie d'entreprise mondiale de RBC. Puis, nous avons répertorié les intérêts et les préoccupations de nos parties prenantes en procédant à une analyse comparative des pratiques des plus grandes institutions financières et d'autres chefs de file du secteur dans le monde. Nous avons examiné et classé par ordre de priorité les enjeux actuels et à venir.

Au terme d'une évaluation plus poussée, nous avons élaboré un cadre de référence général, une vision et une orientation pour gérer et ordonner par priorité les différents éléments qui composent la responsabilité d'entreprise, que nous avons appelé la Stratégie RBC pour mieux vivre demain.

Notre vision : Nous continuerons de faire preuve d'intégrité dans nos pratiques commerciales et d'assurer un leadership sur le lieu de travail et le marché. Nos deux domaines de prédilection seront la diversité et l'environnement. Nous continuerons de soutenir énergiquement les collectivités dans lesquelles nous sommes implantés et maintiendrons des pratiques transparentes d'information sur la durabilité.

Pourquoi RBC fait-elle de la diversité une priorité ?

La diversité peut être un avantage concurrentiel, non seulement pour le développement du capital intellectuel, mais aussi pour la croissance des entreprises et des pays.

Les sociétés de services financiers comme RBC dépendent du capital intellectuel, et aucun actif n'est plus important que le personnel. Il règne, à l'échelle mondiale, une grande concurrence autour du talent, et nous devons être un employeur de choix pour les nouveaux employés en tirant parti de la diversité de nos effectifs, actuels et futurs.

Parmi nos millions de clients au Canada, le pourcentage de Néo-Canadiens ou de membres des minorités visibles augmente – et nous nous attendons à ce qu'une grande partie de notre croissance future vienne de ces marchés. La diversité est un enjeu primordial pour les sociétés de services financières, qui doivent la gérer et en tirer parti. Nous croyons qu'elle nous aidera à nous distinguer de nos concurrents et à offrir un meilleur service à la clientèle.

Stratégie RBC pour mieux vivre demain^{mc}

Pourquoi RBC fait-elle de l'environnement une priorité ?

Les sociétés de services financiers ne sont pas considérées comme des entreprises ayant un grand impact sur l'environnement, mais beaucoup de nos clients en ont un. À titre de banque, nous avons donc un impact indirect à travers nos activités de prêt et d'investissement. Comme beaucoup d'entreprises, nous devons aussi gérer notre empreinte écologique de façon responsable, et nous pouvons aussi faire la différence par la manière dont nous achetons des biens et des services.

En 2007, nous avons dévoilé la Stratégie RBC en matière d'environnement, qui s'appuie sur nos antécédents déjà éloquentes, avec une vision nouvelle de la manière dont nous ferons avancer les thèmes tels que le changement climatique, la biodiversité et la préservation des forêts et de l'eau. La Stratégie RBC en matière d'environnement précise trois priorités :

- réduire l'intensité de notre empreinte écologique ;
- promouvoir des activités économiques respectueuses de l'environnement ;
- offrir des produits et des services écologiques.

Quelles sont vos relations avec les collectivités ?

Si la diversité et l'environnement sont nos nouveaux secteurs de concentration, nous restons déterminés à soutenir les collectivités locales par des dons, des commandites et la participation des employés. Une des entreprises donatrices les plus généreuses du Canada et forte d'une tradition de philanthropie remontant à 1891, RBC soutient les arts, les sports, la santé et le bien-être, l'éducation et les causes sociales et civiques, et nous continuerons de le faire dans le cadre de la Stratégie RBC sur la responsabilité envers la collectivité. RBC a versé au-delà de 82,8 millions de dollars à des causes communautaires dans le monde en 2007. Cela comprend des dons de plus de 47,7 millions de dollars et 35,1 millions de dollars en commandites d'événements communautaires et d'organismes nationaux.

Qui sont vos parties prenantes ?

À RBC, nous croyons fermement qu'une entreprise a tout intérêt à faire ce qui est « bien » pour prospérer, dans toute la gamme des éléments que revêt la notion de « responsabilité d'entreprise » ; nous devons aussi respecter et prendre en considération les besoins des actionnaires et des parties prenantes, notamment :

- les clients et les consommateurs,
- les employés actuels et futurs,
- les investisseurs et les analystes,
- nos partenaires dans le secteur du bénévolat, y compris les ONG et les groupes de défense d'intérêts divers,
- les administrations publiques et les autorités de réglementation,
- les fournisseurs actuels et potentiels.

Stratégie RBC en matière d'environnement^{mc}

Stratégie RBC à l'égard des collectivités^{mc}

Stratégie RBC en matière de diversité^{mc}

Quel budget RBC consacre-t-elle à la responsabilité d'entreprise ? Quel est le rendement de cet investissement ?

Ces questions nous sont posées régulièrement. Elles ont l'air simples et les gens s'attendent à des réponses claires et rapides. Cependant, il n'est simple d'y répondre.

C'est qu'à RBC, la responsabilité d'entreprise touche et concerne toutes les parties du Groupe, comme l'illustre le graphique à la page 1. On peut dire qu'à RBC, la responsabilité d'entreprise est fonctionnellement décentralisée, parce qu'elle est directement intégrée à notre activité.

Qui ou quel service est chargé de la responsabilité d'entreprise à RBC ? Combien de personnes travaillent dans le service ?

À RBC, tout le Groupe et chaque employé doit se conduire de manière responsable, comme le veut 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. »

Néanmoins, le public veut de plus en plus une représentation globale de la manière dont tous les éléments de la responsabilité d'entreprise s'articulent. De plus en plus, les sociétés comme RBC sont appelées à présenter des rapports et des communications intégrés sur toute la gamme des activités qui relèvent de la responsabilité d'entreprise. Par conséquent, nous avons confié la responsabilité de ces tâches à Citoyenneté d'entreprise, un groupe qui comprend la Responsabilité d'entreprise, les Affaires environnementales et les Dons.

Comme puis-je obtenir un emploi en « responsabilité d'entreprise » à RBC ?

À RBC, la responsabilité d'entreprise imprègne chaque service et société de notre groupe. En fait, un grand nombre de nos services s'adonnent à des activités qui pourraient entrer dans la catégorie « responsabilité d'entreprise » – Ressources humaines, Approvisionnement, Gestion des risques environnementaux, Commandites communautaires, Dons, Services immobiliers, Affaires publiques et réglementaires, Finances, Conformité et Communications.

Les personnes qui souhaitent travailler à RBC doivent postuler en direct à cette adresse : rbc.com/carrieresuniques.

Quelles autres distinctions a remporté RBC pour la responsabilité d'entreprise ?

Nous sommes fiers d'être reconnus pour notre leadership en matière de responsabilité d'entreprise. Vous trouverez la liste complète des distinctions que nous avons remportées et des indices dont RBC fait partie sur notre site Web, à l'adresse rbc.com/responsabilite, sous « Approche ».

Dans quels indices ISR RBC figure-t-elle ?

RBC continue de recevoir de bonnes appréciations des maisons d'études financières et figure sur les indices d'investissements socialement responsables (ISR).

En 2006, RBC faisait partie du Dow Jones Sustainability Index, du Jantzi Social Index et du FTSE4Good Index, qui reconnaissent tous les leaders financiers, sociaux et environnementaux dans le monde.

Quelle approche RBC suit-elle pour la production de rapports sur le développement durable ?

Pendant plus de 500 ans, la méthode traditionnelle de présentation des résultats se concentrait exclusivement sur les résultats financiers, qui prennent en compte les éléments d'actif et de passif d'une entreprise, et ces résultats étaient produits essentiellement pour les actionnaires.

Or, dans les années 1990, l'idée que le bilan d'une entreprise comporte des éléments d'actif et de passif « cachés » a commencé à émerger. De plus en plus d'investisseurs croient qu'une société capable d'obtenir des résultats supérieurs dans la gestion du développement durable (notamment des aspects sociaux, environnementaux et de gouvernance) a un avantage sur ses concurrents. Pour dire les choses autrement, les actionnaires reconnaissent qu'on ne peut pas évaluer la qualité d'une entreprise en se basant uniquement sur ses résultats financiers trimestriels.

Les sociétés, comme RBC, sont donc de plus en plus souvent invitées par les investisseurs, les analystes et les clients à rendre compte de leur bilan environnemental et social. Il ne se passe pratiquement pas une semaine sans que quelqu'un – chercheur, analyste financier, groupe de pression ou client – nous demande des renseignements sur nos politiques, produits, services et programmes dans des domaines qui sont liés à la responsabilité d'entreprise.

Or, si la présentation de rapports financiers est une pratique ancienne, la présentation de rapports sur le « développement durable » est un domaine encore nouveau et de nombreuses discussions sont en cours pour déterminer quels indicateurs sont vraiment pertinents et quel format lui donner.

RBC a adopté une stratégie plurielle pour rendre compte de ses activités relatives au développement durable. Notre objectif est de présenter un degré de détail approprié sur les sujets qui intéressent chaque partie prenante dans le format qui lui convient le mieux. Par conséquent, nous présentons des renseignements sur le développement durable à divers endroits, plutôt que de produire un seul et long rapport imprimé sur le sujet. Nous pensons que cette approche est plus utile pour les parties prenantes et représente aussi une meilleure utilisation de nos ressources.

Comment choisissez-vous le contenu du rapport ?

Il n'est pas toujours facile de déterminer les paramètres que nous devrions mesurer, suivre et inclure dans des rapports. Des aspects importants pour certaines parties intéressées peuvent être sans intérêt pour d'autres, et il faut consacrer des ressources à chaque indice suivi.

Pour notre rapport, nous tenons compte de diverses parties prenantes et nous suivons un certain nombre de lignes directrices, de cadres de référence et de pratiques exemplaires et consultons régulièrement des spécialistes qui nous aident à saisir les tendances dans ce domaine.

Nous essayons de maintenir un équilibre entre des attentes contradictoires et communiquons des renseignements sur des programmes et processus qui intéressent nos partenaires clés. Nous suivons aussi attentivement ce que les autres sociétés de services financiers du monde entier incluent dans leurs rapports.

RBC présente-t-elle des rapports sur ses initiatives en matière de responsabilité d'entreprise ?

Où puis-je me procurer vos rapports ?

Nous nous efforçons de fournir le degré approprié de détails sur les questions qui intéressent nos partenaires clés et nous produisons un certain nombre de rapports :

- Notre site Web *Responsabilité d'entreprise* (rbc.com) présente des informations très détaillées sur les programmes et le bilan de RBC en matière de développement durable. Il présente également un indice GRI (Global Reporting Initiative).
- Le *Rapport sur la responsabilité d'entreprise* que RBC publie chaque année dresse un sommaire des efforts que nous déployons pour apporter une contribution positive sur les plans économique, social et environnemental. Il est destiné à toutes les parties prenantes. La version canadienne contient notre *Déclaration de responsabilité publique*, tel que l'exige la loi canadienne. Ce rapport est disponible dans toutes les succursales canadiennes et en ligne à l'adresse rbc.com.
- Notre *Revue de la responsabilité d'entreprise* est une version abrégée du rapport complet. Elle est disponible dans les succursales et en ligne.
- Notre *Rapport annuel* contient un résumé de la responsabilité d'entreprise. Il est destiné à nos actionnaires et est disponible en ligne.

RBC fait-elle de la publicité ou de la promotion au sujet de la responsabilité d'entreprise ?

Nous préférons laisser parler les actes et ne recherchons pas en général les possibilités de publicité ou de marketing pour promouvoir notre approche globale de la responsabilité d'entreprise. Cependant, nous faisons une promotion active d'un nombre limité de programmes communautaires clés, comme notre soutien au sport amateur et aux programmes d'activités parascolaires.

Quels sont les principaux jalons de la responsabilité d'entreprise à RBC ?

Les longs antécédents de RBC en matière de responsabilité sociale sont jalonnés par de nombreuses « premières » importantes. RBC prend d'ailleurs cette responsabilité tellement au sérieux que, en 1980, elle l'a intégrée à son Code de déontologie. Quelques-unes de nos « premières » :

Les grandes premières

- 1891 :** Premier don enregistré dans nos annales : 250 \$ au fonds de secours pour les victimes de la catastrophe de la mine Springhill Mine.
- 1902 :** Nous embauchons la première femme : Jennie Moore, de Vancouver.
- 1929 :** Nous commençons notre collection d'œuvres d'art.
- 1943 :** Nous publions le premier Bulletin de la Banque Royale, mensuel qui est consacré à des sujets d'intérêt général.
- 1947 :** Nous sommes les premiers commanditaires de l'Association olympique canadienne.
- 1979 :** Nous mettons en œuvre un programme d'égalité d'accès à l'emploi.
- 1987 :** Nous produisons notre premier rapport sur notre contribution à la société et à l'économie.
- 1991 :** Nous sommes la première banque à charte canadienne à adopter un code de protection des renseignements personnels.
- 1992 :** Nous sommes le premier signataire nord-américain de la politique des Nations Unies sur l'environnement.
- 1992 :** Nous sommes la première banque canadienne à produire des relevés en Braille.
- 2000 :** Nous sommes la première banque canadienne admise dans le Dow Jones Sustainability Index.
- 2003 :** Nous sommes la première banque canadienne à avoir adopté les Principes d'Équateur, pour évaluer l'impact social et environnemental des grands projets que nous finançons. Nous avons aussi signé la version révisée en 2006.
- 2004 :** Nous sommes membres fondateurs du Conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles.
- 2007 :** Nous sommes la seule banque canadienne classée parmi les « 100 entreprises championnes du monde du développement durable ».