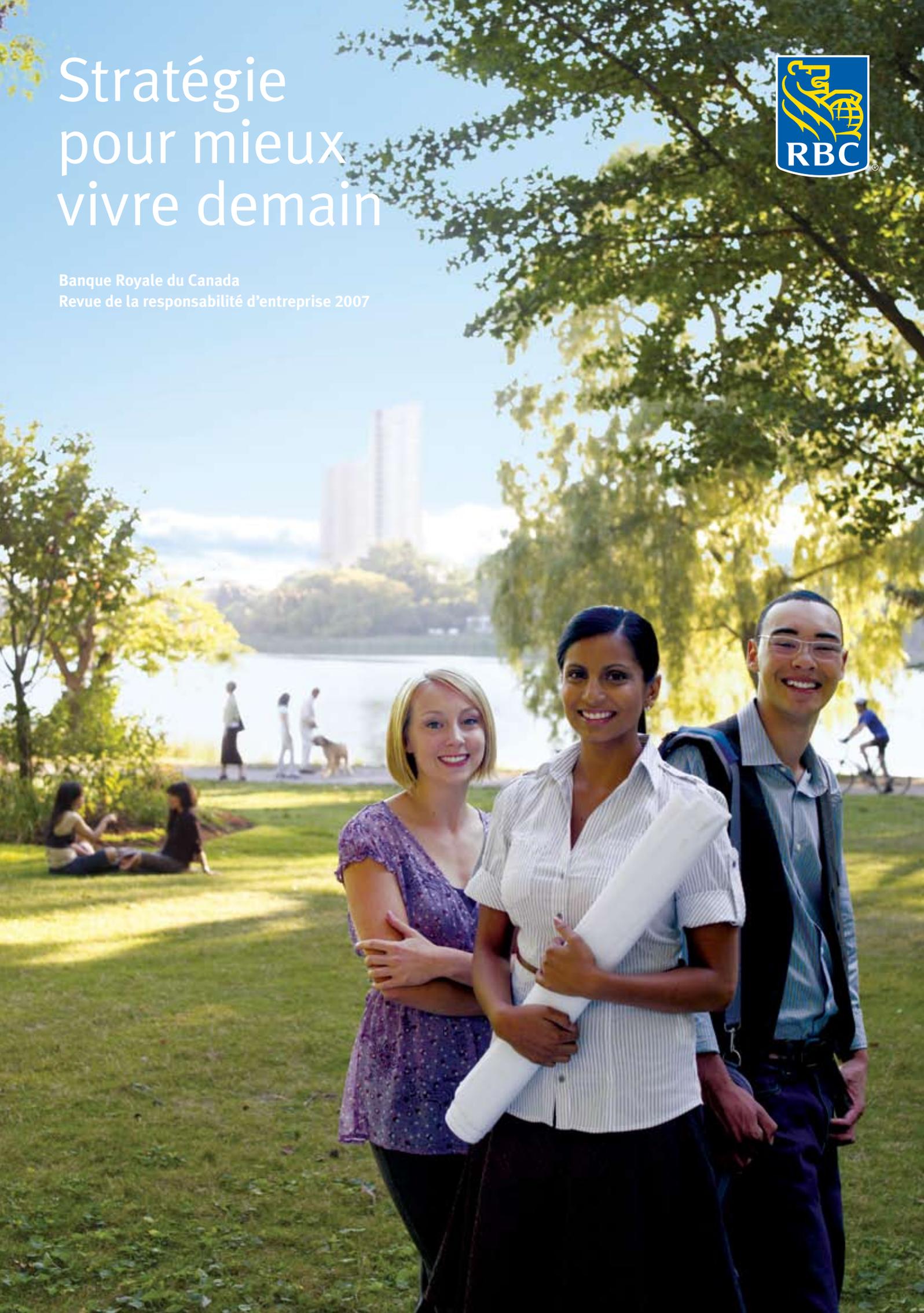


# Stratégie pour mieux vivre demain



Banque Royale du Canada  
Revue de la responsabilité d'entreprise 2007



## Table des matières

- 1 Message du chef de la direction
- 2 La responsabilité d'entreprise à RBC
- 4 Marché
- 6 Lieu de travail
- 8 Durabilité environnementale
- 10 Collectivité
- 12 Incidence économique/Gouvernance et déontologie
- 13 Repères

## Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada

Toutes les institutions financières de régime fédéral du Canada ayant un capital de plus de un milliard de dollars sont tenues de produire une Déclaration de responsabilité publique (DRP) annuelle pour les clients et d'autres parties intéressées faisant état de leur contribution à l'économie et à la société canadienne. RBC a combiné sa DRP 2007 avec son Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2007. Ce rapport est disponible aux adresses [rbc.com/responsabilite](http://rbc.com/responsabilite) et [rbc.com/drps](http://rbc.com/drps). Des exemplaires imprimés peuvent être commandés (voir les coordonnées figurant sur la couverture arrière de cette Revue). Certains éléments de notre DRP 2007 sont répétés dans cette Revue.



## Distinctions et affiliations

La réputation d'une entreprise repose en partie sur ce que le public dit d'elle. Nous avons eu le privilège de recevoir, entre autres, les honneurs suivants, en 2007.

### Marque et culture

- **Marque ayant le plus de valeur au Canada** (Étude de Brand Finance du R.-U., publiée dans *Canadian Business*).
- Première société canadienne à être citée parmi les **100 plus grandes marques** (BrandZ/Millward Brown Optimor).
- Classement au quatrième rang dans une étude sur les **cultures d'entreprise les plus admirées du Canada** en 2007 (Waterstone Human Capital/*Canadian Business*).

### Responsabilité d'entreprise/développement durable

- Inclusion dans le **Dow Jones Sustainability World Index** et le **Dow Jones Sustainability North America Index** 2007/2008, qui reconnaissent les leaders financiers, sociaux et environnementaux.
- Inclusion dans le **Jantzi Social Index**, indice de 60 sociétés canadiennes qui respectent un ensemble de critères sociaux et environnementaux.
- Inclusion dans le **FTSE4Good Index**, reconnaissant des sociétés qui respectent des normes mondialement reconnues dans des domaines tels que la durabilité environnementale, les relations avec les parties prenantes et les droits de la personne.
- Inclusion dans le **Ethibel Pioneer Sustainability Index**, utilisé par les gestionnaires de fonds et les investisseurs institutionnels européens pour reconnaître les sociétés qui ont joué un rôle de pionnier dans le développement durable.
- Classement au premier rang **des 50 meilleures entreprises citoyennes du Canada** en 2007 (Corporate Knights).
- Inscription sur la liste des **100 entreprises championnes du monde du développement durable** 2007 (Innovest/Corporate Knights *Business Week*), qui reconnaît les sociétés ayant prouvé leur capacité de gérer des débouchés stratégiques sur des marchés environnementaux et sociaux nouveaux.

### Durabilité environnementale

- Classée première parmi les 100 sociétés au monde qui sont considérées comme les plus capables de s'adapter aux risques et aux perspectives que présente le changement climatique, comparativement aux autres entreprises. (*Newsweek International* en ligne)
- Classée première au Canada, deuxième en Amérique du Nord et cinquième *ex æquo* à l'échelle mondiale parmi les institutions financières dans le **Climate Disclosure Leadership Index** 2007, un tableau d'honneur prestigieux des chefs de file qui comprennent et gèrent les risques et potentiels financiers résultant du changement climatique, sur la base du mémoire de RBC au Carbon Disclosure Project.

### Gouvernance

- **Board Games** : RBC a été classée cinquième au Canada au chapitre de la gouvernance d'entreprise pour 2007 (*Report on Business* du *Globe and Mail*).

### Diversité

- Classée deuxième en 2007 dans le **Corporate Knights Leadership Diversity Index**, reconnaissant les sociétés canadiennes ayant une représentation de membres des minorités visibles et de femmes au sein de leur conseil d'administration et des postes de haute direction.

### Protection de la vie privée

- Classée troisième dans l'étude annuelle sur les **sociétés du Canada inspirant le plus confiance pour la protection des renseignements personnels** (Carlson Marketing Worldwide et Ponemon Institute), dont les résultats sont fondés sur la perception du public des pratiques des sociétés au chapitre de la protection des renseignements personnels et de la sécurité des données.

RBC collabore avec de grands organismes dans le monde dans l'exercice de sa responsabilité d'entreprise. Pour en connaître la liste complète, consultez le site [rbc.com/responsabilite/approach](http://rbc.com/responsabilite/approach).

# Une année à faire mieux

L'année 2007 a marqué un grand tournant pour la responsabilité d'entreprise à RBC. Nous avons élaboré la Stratégie RBC pour mieux vivre demain<sup>MC</sup>, notre nouveau cadre de référence et notre stratégie pour la responsabilité d'entreprise, et défini deux axes prioritaires : diversité et environnement. Nous avons été la première banque canadienne à lancer ses propres fonds communs de placement socialement responsables et créé des options de produits écologiques pour les consommateurs. Nous avons reçu un nombre record de distinctions pour nos efforts touchant la responsabilité d'entreprise. Parallèlement, nous avons continué de dégager des rendements solides pour nos actionnaires et été récompensés par une augmentation des affaires que nous confient nos clients.

Gérer le rendement financier, l'action sociale et environnementale et le respect de l'éthique aujourd'hui pour assurer notre prospérité demain, voilà ce qu'est notre quête de la durabilité.

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 de nos partenaires s'est multiplié. Ils ont gagné en influence et leurs attentes se sont accrues. Et l'attention accordée à la durabilité et aux comptes qu'en rendent les entreprises dans tous les secteurs a pris de l'ampleur.

C'est pourquoi nous avons mis au point une nouvelle approche de la responsabilité d'entreprise en 2007 : un ensemble focalisé de priorités pour gérer adéquatement nos programmes et nos projets dans ce domaine. Vous découvrirez notre approche dans les pages 2 et 3.

Nous ne sommes pas seulement à l'ère du numérique, nous vivons aussi une époque où un usage plus sage des ressources de la planète s'impose. Cette année, notre information sur la durabilité poursuit sa transition vers la publication en ligne. Notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise et la Déclaration de responsabilité publique 2007 sont disponibles en format électronique à l'adresse [rbc.com/responsabilite](http://rbc.com/responsabilite), alors que nous publions cette Revue de la responsabilité d'entreprise abrégée sur papier, comme un sommaire du rapport intégral.

Je vous invite à lire cette Revue, à télécharger notre Rapport 2007 complet ou à consulter notre site [rbc.com](http://rbc.com) toute l'année pour des détails complémentaires. Je vous encourage aussi à nous dire comment nous pouvons continuer de faire mieux, en utilisant nos coordonnées que vous trouverez sur la couverture arrière.

Le président et chef de la direction,



Gordon M. Nixon



# La responsabilité d'entreprise à RBC

À RBC, nous croyons que notre premier devoir est de travailler en tout temps avec intégrité pour continuer d'œuvrer au bien-être actuel et futur de nos parties prenantes. Nous nous efforçons d'avoir une incidence économique, environnementale et sociale positive, en assurant un leadership responsable sur le marché, sur le lieu de travail et dans les collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons.



## Une nouvelle voie

À notre Assemblée annuelle des actionnaires 2006, nous avons annoncé l'élaboration d'une nouvelle approche stratégique de la responsabilité d'entreprise. Nos objectifs étaient d'établir un ensemble concentré de priorités et de veiller à gérer convenablement la vaste gamme d'initiatives relevant de ce domaine.

En 2007, guidée par Roger Martin, doyen de la Rotman School of Management, et ses collègues du AIC Institute for Corporate Citizenship de l'Université de Toronto, une équipe composée de représentants de tout RBC a relevé ce défi.

L'équipe a commencé par une évaluation complète de la stratégie d'entreprise mondiale de RBC. Puis, elle a répertorié les intérêts et les préoccupations de nos parties prenantes, que celles-ci aient directement définis, et en procédant à une analyse comparative des pratiques des plus grandes institutions financières et d'autres chefs de file du secteur dans le monde. L'équipe a examiné et classé par ordre de priorité les enjeux actuels et à venir.

En général, on considère que les principaux enjeux pour les sociétés de services financiers sont la gouvernance, la déontologie,

les pratiques sur le marché telles que la prévention des fraudes et la protection des renseignements personnels, l'accès aux services bancaires et de crédit de base, le développement économique communautaire, l'équité dans l'emploi, le traitement des employés et la durabilité environnementale. Contrairement à certains autres secteurs, nous devons aussi assumer, dans une certaine mesure, la responsabilité des actes de nos clients, particulièrement ceux auxquels nous accordons des crédits. Au cours des dernières années, RBC a régulièrement dressé un bilan de son action dans ces domaines dans ses Rapports sur la responsabilité d'entreprise annuels.

Au terme d'une évaluation plus poussée, l'équipe a 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, ce qu'elle a appelé la Stratégie RBC pour mieux vivre demain.



## Stratégie RBC pour mieux vivre demain<sup>mc</sup>

### Vision

RBC est déterminée à faire mieux pour ses clients, ses investisseurs, ses employés et ses collectivités, grâce à une approche ciblée de la responsabilité d'entreprise. Au moyen de la Stratégie RBC pour mieux vivre demain, nous continuerons de faire preuve d'intégrité dans nos pratiques commerciales et d'assurer un leadership sur le lieu de travail et le marché. Nous nous concentrerons sur deux éléments clés : 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.

### Priorités

#### Incidence économique

- Procurer des rendements intéressants aux actionnaires
- Payer notre juste part d'impôts
- Créer des emplois
- Soutenir les petites entreprises et le développement économique des collectivités
- Favoriser l'innovation et l'entrepreneuriat
- Acheter des biens et des services de façon responsable

#### Lieu de travail

- Respecter la diversité
- Promouvoir une culture qui favorise la participation des employés
- Offrir des salaires et une rémunération globale concurrentiels
- Offrir des possibilités de formation et de perfectionnement

#### Environnement

- Réduire l'intensité de notre empreinte écologique
- Promouvoir des activités économiques respectueuses de l'environnement
- Offrir des produits et des services écologiques

#### Marché

- Créer et offrir des produits de manière responsable
- Donner accès à des services bancaires de base
- Protéger et informer les consommateurs

#### Collectivités

- Faire des dons ayant une incidence sociale durable
- Commanditer des initiatives importantes pour les collectivités
- Encourager les employés à apporter leur contribution

## Stratégie RBC en matière de diversité<sup>mc</sup>

### Pourquoi la diversité compte pour RBC

La diversité est un thème porteur dans les affaires et la société, source d'innovation, entraînant l'émergence d'idées, de produits et de services nouveaux. 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.

Parmi nos millions de clients au Canada, le pourcentage de Néo-Canadiens et de membres des minorités visibles augmente – et nous nous attendons à ce qu'une grande partie de notre croissance future soit attribuable à ces marchés.



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, particulièrement sur notre marché intérieur. La population active du Canada prend de l'âge, le taux de natalité est descendu à des niveaux records et la main-d'œuvre du pays arrêtera de croître dans une dizaine d'années. À RBC, nous croyons que nous devons être un employeur de choix pour les nouveaux employés en tirant parti de la diversité de nos effectifs, actuels et futurs.

### Notre approche

RBC est considérée comme un chef de file au chapitre de la diversité. Par exemple, nous avons une vaste expérience dans les programmes et initiatives à l'intention des femmes, des minorités visibles, des personnes handicapées et des Autochtones. Nous poursuivons dans cette veine avec la publication de la Stratégie RBC en matière de diversité en 2008, un énoncé complet de notre stratégie et de nos priorités à l'échelle mondiale et un guide pour faire mieux à l'avenir. Il portera sur les domaines suivants :

- diversité du personnel ;
- programmes et services pour les clients ;
- gestion des fournisseurs ;
- leadership intellectuel par des partenariats locaux, la recherche et des initiatives de coopération.

Nous mentionnons certains des programmes et des initiatives qui seront inclus dans la Stratégie RBC en matière de diversité dans cette Revue. Pour en savoir plus sur les efforts actuels de RBC en matière de diversité, consultez notre site Web [rbc.com/responsabilite/workplace](http://rbc.com/responsabilite/workplace).

## Stratégie RBC en matière d'environnement<sup>mc</sup>

### Pourquoi l'environnement compte pour RBC

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. Étant leur banque, nous avons donc une incidence indirecte à travers nos activités de prêt et d'investissement. Comme beaucoup d'entreprises, nous devons aussi gérer notre propre empreinte écologique de façon responsable, et nous pouvons avoir un impact par la manière dont nous achetons des biens et des services.

RBC a adopté, dès 1992, une des premières politiques en matière d'environnement de toutes les institutions financières canadiennes. Au fil des ans, nous avons continué de faire évoluer notre approche et, en 2007, il était clair que l'environnement figurait en bonne place parmi les préoccupations de toutes nos parties prenantes, notamment les consommateurs, les investisseurs et les employés.

### Notre approche

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.

Nous mentionnons certains des programmes et des initiatives qui seront inclus dans la Stratégie RBC en matière d'environnement dans cette Revue. Pour en savoir plus sur les efforts actuels de RBC en matière d'environnement, consultez les pages 8 et 9 ou le site Web [rbc.com/environnement](http://rbc.com/environnement).



## Stratégie RBC à l'égard des collectivités<sup>mc</sup>

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. Étant 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 à l'égard des collectivités. Pour en savoir plus sur le soutien de RBC à la collectivité, consultez les pages 10 et 11 ou le site Web [rbc.com/responsabilite/community](http://rbc.com/responsabilite/community).





La responsabilité d'entreprise ne se mesure pas tant à la façon dont une société dépense son argent qu'à sa façon de le gagner. Notre premier devoir est d'agir avec intégrité envers nos clients, afin de mériter leur confiance dans chaque opération, dans chaque secteur de notre activité.

## Priorités

Nos priorités à l'égard du marché sont les suivantes :

- créer et offrir des produits et des services financiers de manière responsable ;
- donner accès à des services bancaires de base ;
- protéger et informer les consommateurs sur les questions financières.

## Faits saillants de 2007

- Lancement d'un certain nombre d'options de services bancaires à faible bilan carbone pour les consommateurs.
- Première banque à offrir aux investisseurs canadiens une option d'investissement socialement responsable.
- Lancement d'un nouveau Centre-ressource anti-hameçonnage pour améliorer la protection contre les dangers en ligne.
- Mise à niveau de la plupart de nos guichets automatiques (GAB) dans le commerce de détail et dans les succursales avec l'ajout de dispositifs anti-écrépage sur les fentes d'insertion des cartes.

## Responsabilité des produits

RBC veille à ce que tous les produits et services qu'elle met au point pour ses clients soient en accord avec sa vision et ses valeurs, conformément à son Code de déontologie exhaustif.

### Services bancaires à faible bilan carbone pour les consommateurs

Une de nos priorités consiste à offrir des produits et des services qui aident nos clients à diminuer leur empreinte écologique, ce qui comprend des services bancaires en ligne et des relevés et le paiement de factures électroniques. Au Canada, RBC a lancé de nouvelles options financières et des mesures d'incitation pour nos clients soucieux de l'environnement en 2007, notamment une incitation à renoncer aux relevés sur papier, à faire faire une vérification énergétique des maisons, à acheter des voitures moins polluantes et à privilégier l'électricité verte. Nous encourageons nos clients à utiliser les solutions électroniques qui limitent les

déplacements professionnels et la consommation de papier, les activités les plus génératrices d'émissions de carbone dans les services bancaires de détail.

### Investissement socialement responsable (ISR)

De plus en plus, les investisseurs veulent placer leur argent en accord avec leurs valeurs. En 2007, RBC a été la première grande banque canadienne à leur offrir cette option avec le lancement des fonds Jantzi RBC, trois fonds dont les titres sont choisis en fonction de facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance. Au Canada et aux États-Unis, les clients ont aussi accès à d'autres fonds ISR par l'entremise de notre réseau de conseillers.

### Prêt responsable

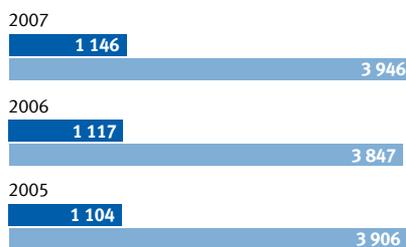
RBC offre du crédit et des services bancaires à des sociétés appartenant à de nombreuses branches d'activité. Nos politiques couvrent différents sujets, notamment les enjeux environnementaux. Par exemple, RBC ne soutient pas ni ne finance les opérations directement liées au commerce ou à la fabrication de matériel pour les armes nucléaires, chimiques ou biologiques ou les mines terrestres. RBC s'est dotée de politiques anti-corruption qui exigent que des mesures de contrôle et de surveillance appropriées soient appliquées aux clients à risque élevé dont les opérations commerciales sont susceptibles d'être la cible d'activités criminelles ou qui présentent un haut risque de blanchiment d'argent.

## Accès aux services bancaires

### Au service des clients 24 heures par jour, 7 jours par semaine

RBC dispose du plus vaste réseau de succursales et de GAB de toutes les banques au Canada et nous investissons dans l'expansion. Nous avons ouvert 34 nouvelles succursales et installations bancaires en 2007 et comptons en ouvrir 35 autres en 2008. Nous avons aussi ouvert 12 points de vente d'assurances en 2007 et 50 de plus sont prévus au cours des trois prochaines années. Aux États-Unis, RBC Centura compte 350 centres bancaires et 390 GAB, dans le Sud-est. En 2007, nous avons inauguré neuf nouvelles succursales, acquis 39 succursales AmSouth en Alabama et ajouté 17 succursales en Géorgie avec l'acquisition de Flag Financial Corporation.

### Réseau bancaire au Canada



- Succursales
- Guichets automatiques (GAB)

### Ouverture de comptes

RBC s'est engagée à faire en sorte que le processus d'ouverture d'un compte soit aussi simple que possible, dans le respect de la réglementation. Rédigés en termes simples et en plusieurs langues, nos documents énoncent clairement les critères à remplir pour ouvrir un compte, et présentent notre politique de vérification des fonds.

### Clients à faible revenu et mal servis

RBC s'est engagée à offrir un accès aux services bancaires aux clients à faible revenu, et auparavant mal servis, au moyen d'initiatives telles que notre compte de dépôt canadien à frais

## RBC a été classée parmi les sociétés auxquelles le public fait le plus confiance pour la protection de la vie privée au Canada, dans le sondage 2007 de l'institut Ponemon.

modiques, une hypothèque sans mise de fonds et des options d'hypothèques abordables.

### Aînés

RBC est sensible aux préoccupations et aux besoins bancaires de la population en croissance qu'est celle des aînés. Au Canada, nous offrons des options de dépôt et d'assurance spécialisées pour les aînés, et notamment des services bancaires gratuits et des rabais mensuels sur les comptes bancaires.

### Étudiants et jeunes

RBC offre tout un éventail de produits bancaires et de crédit adaptés aux besoins des jeunes. Nous proposons aussi des bourses, l'échange d'informations en ligne et des forums de mentorat réciproque.

### Personnes handicapées

Pour les clients ayant des besoins particuliers, nous avons pour objectif d'assurer un accès égal aux locaux et aux services. RBC a un bilan solide d'amélioration de l'accessibilité et d'incitation des clients et d'autres parties prenantes à participer au processus. Environ 90 pour cent des succursales bancaires de RBC sont accessibles en fauteuil roulant. En 2007, les clients avaient accès à 600 guichets bancaires « parlants » partout au Canada, et au-delà de 800 appareils ont une conception ergonomique facilitant l'accès aux personnes en fauteuil roulant.

### Communautés autochtones

En plus de huit succursales canadiennes situées dans les réserves et de six succursales dans le Grand Nord, RBC a établi six agences bancaires dans des communautés autochtones en Alberta, en Saskatchewan, en Colombie-Britannique, au Manitoba et en Ontario, permettant un accès à des services financiers dans des régions éloignées à l'aide des systèmes et de l'infrastructure de RBC. En 2008, nous comptons ouvrir une nouvelle agence en Saskatchewan.

### Nouveaux arrivants au Canada

Un des objectifs de RBC est d'être l'institution financière de choix des nouveaux arrivants au Canada. Par exemple, notre option de carte Visa avec garantie a déjà aidé des milliers de nouveaux immigrants à se constituer un dossier de crédit au Canada, et notre hypothèque valeur nette leur a permis d'acheter des maisons.

## Protection des consommateurs

### Protection et sécurité des renseignements personnels

RBC protège activement la vie privée et la confidentialité des renseignements personnels, commerciaux, financiers et autres. Cela représente une de nos plus grandes priorités et reste un des piliers de notre engagement envers nos clients, nos employés et d'autres parties prenantes. Nous possédons un Code de protection de la vie privée officiel depuis 1991, que supervise notre chef de la protection des renseignements personnels, et nous utilisons des moyens vigoureux de maintien de la sécurité et de contrôle interne pour la protection et la sécurité des renseignements qui nous sont confiés.

### Prévention des fraudes

RBC a des politiques et des pratiques de sécurité strictes, soutenues par des ressources disponibles 24 heures par jour pour prévenir et détecter les éventuelles fraudes, et enquêter. La sécurité en ligne est une priorité, et nos garanties de sécurité aident à protéger les clients utilisant les services bancaires en ligne et le courtage autogéré contre les opérations non autorisées. En 2007, nous avons centralisé notre processus de réclamation concernant les opérations non autorisées, ce qui se solde par un remboursement plus rapide des clients. Nous avons mis à niveau la plupart de nos GAB dans le commerce de détail et les succursales avec des dispositifs

anti-écrémage en 2007. Ces dispositifs dissuadent les criminels en puissance d'installer des moyens d'écrémage frauduleux sur les fentes d'insertion des cartes des GAB. Nous avons mis au point plusieurs initiatives d'information sur les fraudes, avec des conseils et des alertes, des brochures et des présentations aux clients.

### Codes de déontologie volontaires

Le secteur bancaire canadien a établi un certain nombre d'engagements et de codes librement consentis pour protéger les consommateurs, auxquels RBC adhère. Ces codes figurent à l'adresse [rbc.com/francais/voluntary-codes-public-commitments](http://rbc.com/francais/voluntary-codes-public-commitments).

### Processus de plainte des clients

Notre processus formel de traitement des problèmes soulevés par les clients est présenté sur notre site Web et dans nos brochures *L'essentiel sur...*® Si un client est d'avis qu'un problème n'a pas été résolu après avoir reçu une réponse d'un représentant de RBC à une réclamation, il peut faire appel au Bureau de l'Ombudsman qui examine les décisions prises par les sociétés RBC et leur conformité aux méthodes commerciales appropriées. L'Ombudsman veille à ce que les clients soient entendus de manière équitable et impartiale, et traités avec considération et respect. Nous respectons aussi la dignité et la confidentialité de toutes les parties en cause dans les procédures. Certains différends qui restent irrésolus après avoir été examinés par l'Ombudsman peuvent être adressés à différents organismes et autorités de réglementation indiqués sur notre site Web et dans nos brochures *L'essentiel sur...*

## Satisfaction et fidélité de la clientèle

Pour améliorer un service, il faut commencer par le mesurer. Chaque année, les unités RBC prennent le pouls des clients pour connaître leur degré de satisfaction et s'appuient sur leurs commentaires pour apporter des améliorations. Les sondages des clients ont aidé à orienter les nouvelles initiatives ou améliorations de nos activités bancaires de détail canadiennes suivantes :

- Options de produits relevant d'une gestion responsable de l'environnement ;
- Simplification de la gamme de comptes d'épargne et de chèques avec l'ajout de caractéristiques améliorées pour les clients ;
- Compte d'épargne en ligne à intérêts élevés ;
- Forfaits bancaires pour les petites entreprises ;
- Augmentation du nombre de succursales et du personnel en contact avec les clients ;
- Options de renouvellement d'hypothèques rationalisées et en langage simple ;
- Produit d'assurance maladie grave simplifié et police rétablissement d'une maladie grave améliorée qui répond aux besoins futurs des clients.

Une enquête indépendante auprès des Canadiens, menée en 2007 par une grande maison d'étude de marché, a classé RBC au premier rang des cinq plus grandes banques du pays pour le service que nous offrons dans les succursales. L'enquête de Synovate a aussi réservé les plus grands honneurs à RBC en la classant en tête au chapitre de la valeur des produits et services.



RBC est considérée comme un des meilleurs employeurs, grâce à ses politiques progressistes, à son attachement à la diversité et à une culture qui favorise l'engagement du personnel. Nous offrons à nos employés une expérience enrichissante, comprenant une rémunération concurrentielle, des programmes d'avantages sociaux souples et des perspectives de perfectionnement et d'avancement, et nous soutenons des programmes de conciliation de la vie professionnelle et de la vie privée.

## Priorités

Nous nous donnons entre autres les priorités suivantes :

- rester fidèles à notre attachement à la diversité, à l'inclusion de tous et à l'impartialité ;
- entretenir une culture forte, axée sur les valeurs, stimulant l'engagement des employés et la passion pour la réussite des clients ;
- offrir aux employés une expérience enrichissante, comprenant des perspectives de perfectionnement professionnel et d'avancement ainsi que des programmes souples pour favoriser l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée ;
- maintenir des politiques de travail progressistes.

## Faits saillants de 2007

- Nous avons procuré un emploi à 71 760 personnes à temps plein et à temps partiel.
- Nous avons investi 166 millions de dollars dans la formation structurée et le perfectionnement professionnel, par des dépenses directes et indirectes.
- Nous avons parrainé des régimes d'épargne et d'actionariat qui permettent à la majorité des employés d'être actionnaires de RBC.
- Nous avons favorisé une forte motivation chez les employés, perceptible dans les sondages d'opinion effectués dans le monde entier en 2007.

## Emplois dans le monde

Exercice terminé le 31 octobre 2007

	Nombre d'employés	Équivalent temps plein
Canada	54 960	48 837
États-Unis	12 181	11 663
International	4 619	4 545
<b>Total</b>	<b>71 760</b>	<b>65 045</b>

## À quoi peut-on s'attendre quand on travaille à RBC ?

Six principes définissent ce que RBC compte être comme employeur. Ils guident nos efforts incessants pour soutenir la réussite commune de nos employés, de nos clients et de nos actionnaires.

- Passion pour la réussite des clients.
- Partenaires pour la réussite commune.
- Perfectionnement professionnel.
- Diversité des besoins et des contributions des employés.
- Excellence en gestion du personnel.
- Environnement de travail propice à un rendement élevé.

## Diversité et inclusion

Stratégie RBC  
en matière  
de diversité™

### La diversité de l'effectif de RBC au Canada\*

	1998	2005	2006	2007
Femmes	75 %	71 %	70 %	<b>69 %</b>
Femmes cadres	53 %	55 %	55 %	<b>55 %</b>
Minorités visibles	12 %	23 %	24 %	<b>25 %</b>
Cadres membres des minorités visibles	13 %	20 %	21 %	<b>24 %</b>
Personnes handicapées	2,9 %	3,1 %	3,2 %	<b>3,9 %</b>
Autochtones	1,1 %	1,6 %	1,6 %	<b>1,6 %</b>

\* Les chiffres représentent les données sur l'équité en date du 31 octobre 2007, dans nos unités canadiennes assujetties à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Étant donné les variations dans les définitions juridiques et les restrictions des législations de par le monde, des données complètes pour ces quatre groupes désignés ne sont disponibles qu'au Canada.

## Leadership

Les stratégies et les objectifs sont établis par le Conseil de direction sur la diversité qui est présidé par notre chef de la direction et nomme des champions de la diversité, membres de la haute direction, en Amérique du Nord et au Royaume-Uni. Des conseils sur la diversité dans les unités opérationnelles et fonctionnelles contribuent également à favoriser la diversité et l'inclusion.

Pour promouvoir la diversité, RBC partage ses connaissances, parraine des recherches et encourage les débats sur son incidence sur les collectivités et l'économie.

En 2007, RBC a commandité une étude de Catalyst Canada et de l'Université Ryerson sur le perfectionnement professionnel et l'avancement des employés issus des minorités visibles dans les entreprises canadiennes. L'étude a mis en lumière des progrès et des réussites, mais a également démontré que ces personnes sont moins satisfaites de leur carrière, et elle propose des stratégies aux entreprises pour mieux utiliser les talents de leurs employés.

## Formation, mentorat et groupes-ressources

RBC constitue et soutient un effectif diversifié grâce à l'apprentissage par des initiatives telles que :

- *Diversité et excellence en affaires* : ateliers pour les employés.
- *Établir la compétence transculturelle* : atelier interactif qui accroît la « curiosité culturelle », le respect et la compréhension.
- *Créer un milieu accueillant pour les personnes handicapées* : atelier qui aide les gestionnaires à comprendre les obstacles potentiels et à trouver des ressources pour les clients et les employés.
- Programme *Respectful Workplace* : pour aider le personnel à comprendre et à respecter les politiques qui mettent tous les employés à l'abri du harcèlement, de la discrimination et de comportements répréhensibles.
- *Dialogues sur la diversité de RBC* : programme de mentorat réciproque qui met en contact deux personnes aux expériences professionnelles et aux formations différentes, afin que chacune puisse apprendre de l'autre.

## Nous savons que les besoins varient d'un employé à l'autre, nous en tenons compte en offrant un programme de rémunération globale proposant souplesse et choix.

Les groupes-ressources employés (GRE) aident les membres à se perfectionner par le mentorat réciproque, l'accompagnement dans la formation et la constitution de réseaux. Les groupes officiellement reconnus par RBC bénéficient d'un budget annuel. Des GRE représentent actuellement des employés autochtones, des personnes homosexuelles, lesbiennes, bisexuelles et transsexuelles, des employés handicapés ainsi que les femmes conseillères financières.

### Programmes de soutien de la diversité

En faisant équipe avec l'organisme Avantages Sans Limites pour offrir des stages rémunérés à 66 étudiants diplômés handicapés et avec Career Bridge, un programme de stages pour les personnes de professions libérales formées à l'étranger, nous avons placé 42 stagiaires. Environ 80 pour cent des stagiaires placés dans les deux programmes ont ensuite été intégrés à temps plein dans l'effectif de RBC.

Nous voulons augmenter le nombre d'employés autochtones dans notre effectif, par un recrutement actif.

## Récompenses

### Rémunération et avantages sociaux \*

2007 :	7,9 milliards \$
2006 :	7,3 milliards \$
2005 :	6,8 milliards \$

\* Ces chiffres sont fournis pour les activités mondiales de RBC.

### Programmes de rémunération, d'avantages sociaux et d'accumulation de patrimoine

RBC participe chaque année à des études comparatives externes pour s'assurer que sa rémunération demeure concurrentielle. Le programme de primes d'encouragement à court terme récompense la contribution personnelle des employés au rendement du Groupe. Les régimes d'actionnariat et d'épargne-retraite offrent des possibilités d'épargne à long terme et d'accumulation de patrimoine.

Nous offrons un régime d'avantages sociaux de base plus des options souples qui donnent aux employés une protection à prix abordable et concurrentielle. Les employés à temps partiel ont aussi droit aux avantages sociaux.

### Santé, sécurité et bien-être

Nous avons des comités santé et sécurité dans tous nos territoires canadiens. Tous les employés ont accès à un vaste programme de soutien qui aide à gérer tous les aspects de leurs vies professionnelles et personnelles avec des informations et des services-conseils confidentiels.

Nous offrons aux employés :

- des heures de travail souples et des horaires adaptés ;
- le télétravail à la maison ou dans un bureau satellite ;
- des heures de travail réduites par l'intermédiaire d'ententes de partage d'emploi ;
- la possibilité d'acheter une semaine de vacances supplémentaires ;
- la possibilité de prendre un congé non rémunéré pour raisons personnelles, par exemple pour suivre des cours ou un perfectionnement professionnel.

### Apprentissage, perfectionnement professionnel et recrutement

RBC offre à ses employés des perspectives de formation et de perfectionnement pour leur permettre de se bâtir de belles carrières. En 2007, nous avons investi 166 millions de dollars dans des programmes de formation structurée et de perfectionnement (dépenses directes et indirectes). Quelques exemples :

- un système d'apprentissage en ligne, qui donne aux employés du monde entier des ressources et des occasions d'apprentissage ;
- un guide complet de gestion de carrière en ligne ;
- des programmes de formation structurée pour faciliter l'intégration des nouveaux employés. Plus de 3 800 employés ont suivi les programmes de formation de base pour divers rôles.

Notre approche principale consiste à promouvoir les employés au sein de RBC ; cependant, nous devons aussi préparer l'avenir en recrutant de nouveaux collaborateurs. Nos activités de recrutement en 2007 comprenaient notamment :

- des visites de plus de 70 universités et collèges et chaque année ;
- des programmes de stages pour les jeunes diplômés des collèges et universités ;
- le lancement du programme *Profitez de votre potentiel* pour aider les employés handicapés à concrétiser leurs aspirations professionnelles.

## Engagement

### Gestion du personnel

Les cadres jouent un rôle de premier plan pour créer un environnement de travail motivant et RBC investit dans des ressources pour les aider. Parmi les grandes initiatives figurent :

- un Profil d'évaluation 360° qui permet aux cadres de tous les échelons d'obtenir des commentaires pour orienter leurs plans de perfectionnement ;
- des sondages d'opinion des employés pour que les gestionnaires puissent préparer des plans d'action avec leurs employés ;
- des communications régulières, dont un bulletin d'information mensuel, des webémissions et des modules d'apprentissage.

### Écouter, informer et agir

Nous effectuons des sondages du personnel réguliers depuis 1981 pour comprendre les opinions des employés et apporter des changements dans les domaines à améliorer. RBC continue d'obtenir de très bonnes cotes comparativement à d'autres entreprises nord-américaines performantes.

Notre sondage 2007 a révélé :

- une forte motivation du personnel dans tout le Groupe ;
- que les employés apprécient les avantages que leur apporte leur travail à RBC ;
- la conviction que nous sommes concurrentiels, qu'il est facile de traiter avec nous, que nous offrons des produits de grande qualité et que nous savons nous adapter à l'évolution du marché.

Nous avons lancé de nouvelles initiatives d'information des employés en 2007 dont :

- des émissions vidéo trimestrielles présentant des messages clés du chef de la direction ;
- une revue d'information pour aider à mieux comprendre les secteurs d'activité de RBC ;
- de nouveaux outils interactifs pour les programmes de retraite et d'avantages sociaux afin d'aider les employés à mieux comprendre les options et à prendre des décisions éclairées.

### Recours pour les employés

Les employés qui ont des problèmes ou des préoccupations peuvent s'adresser à notre Ombudsman des employés, au Bureau de l'Ombudsman. Cette voie d'appel confidentielle et impartiale leur permet de gérer et de résoudre les conflits de travail.



# Durabilité environnementale



À RBC, nous sommes résolus à suivre la voie de la durabilité environnementale afin de protéger notre environnement naturel et notre économie pour les générations futures. Nous croyons que cet engagement nous rend aptes à mieux conduire nos affaires et la Stratégie RBC en matière d'environnement nous permettra de continuer d'apporter des avantages à court et à long terme pour nos actionnaires, nos clients, nos employés et les régions dans lesquelles nous vivons et exerçons nos activités.

## Priorités

Nos priorités sont des activités et des enjeux, notamment le changement climatique, la biodiversité et l'eau, dans lesquels RBC peut trouver un équilibre entre les principes de la durabilité environnementale et le rendement financier. Nos activités prioritaires consistent à :

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

## Notre bilan environnemental en 2007

- Nous avons lancé la Stratégie RBC en matière d'environnement.
- Nous avons réduit l'intensité des émissions de gaz à effet de serre (GES) associées à nos activités de près de 8 pour cent par rapport à notre niveau de référence de 2005.
- Nous avons doublé le nombre de succursales RBC alimentées en électricité certifiée « verte » et sans émissions, évitant ainsi le rejet de près de 1 680 tonnes de gaz à effet de serre et de polluants atmosphériques.
- Nous avons appliqué les Principes d'Équateur à six grands projets et examiné près de 650 opérations dans lesquelles les enjeux environnementaux étaient jugés importants.
- Nous avons fourni du financement et des services-conseils pour des projets axés sur des sources d'énergie de remplacement dont on attend la production de 1,1 gigawatt (GW) environ d'énergie sans émission de gaz à effet de serre.
- Nous avons lancé des options de produits et des mesures écologiques d'incitation pour notre clientèle du secteur détail.

Stratégie RBC  
en matière  
d'environnement™

## Politique

La politique de l'environnement de RBC a été élaborée en 1991 et mise à jour périodiquement depuis en fonction de l'évolution de nos priorités environnementales et de celles de nos parties prenantes. Nous avons révisé notre politique en 2007 pour qu'elle traite plus intégralement des questions environnementales en lien avec notre exploitation, nos activités économiques, nos produits et services, nos employés, la conformité, l'information et la transparence ainsi que les partenariats.

Notre politique révisée est définie dans la Stratégie RBC en matière d'environnement. La Stratégie énonce clairement nos priorités et objectifs concernant la durabilité environnementale et explique comment nous aborderons à l'avenir les questions environnementales nouvelles et émergentes dans notre exploitation, nos activités commerciales et nos produits et services.

## Interaction avec les parties prenantes et recherche

Nous maintenons un dialogue ouvert et proactif avec les parties prenantes et nos pairs, et réalisons régulièrement des études indépendantes et collaboratives pour cerner et mieux comprendre les enjeux émergents. Cette approche continue de fournir à RBC des idées précieuses à propos des risques et du potentiel des problèmes environnementaux.

### Distinctions 2007

- RBC a été classée au premier rang mondial par *Newsweek International* en ligne comme la société la plus apte à répondre aux risques et au potentiel du changement climatique.
- RBC a été inscrite à l'indice mondial « Climate Disclosure Leadership Index » par le Carbon Disclosure Project.

## Enjeux prioritaires

RBC croit que les problèmes environnementaux auxquels est confrontée notre planète sont complexes, interdépendants et de plus en plus nombreux. Ces enjeux exigent une attention constante puisqu'ils présentent des défis environnementaux, sociaux et financiers pour l'économie mondiale et la santé humaine ainsi que pour nos affaires et notre exploitation. RBC a établi trois enjeux environnementaux prioritaires : le changement climatique, la biodiversité et l'eau.

En 2007 :

- nous avons répondu à la demande – que nous avons signée – du Carbon Disclosure Project qui réunit des informations se rapportant à la gestion des risques et aux potentiels liés au changement climatique de plus de 2 400 sociétés ouvertes ;
- nous nous sommes joints au groupe de travail sur la biodiversité et les écosystèmes du Programme des Nations Unies pour l'environnement – Initiatives financières pour améliorer notre capacité de gérer le risque pour la biodiversité ;
- nous avons lancé le projet Eau Bleue RBC<sup>MC</sup>, initiative philanthropique de 50 millions de dollars sur 10 ans pour soutenir financièrement des projets voués à l'accès à l'eau potable, à la conservation de l'eau et à la gestion des bassins hydrographiques.

## Activités économiques responsables

À RBC, nous travaillons avec nos clients et les entreprises dans lesquelles nous investissons pour gérer proactivement les risques pour l'environnement et soutenir des modèles d'activités économiques responsables du point de vue environnemental. Nos politiques et procédures détaillées de gestion du risque environnemental facilitent l'examen des opérations. Nous les mettons régulièrement à jour en fonction des changements apportés à la réglementation ainsi que de l'émergence et de l'évolution des enjeux et des pratiques exemplaires à l'échelle internationale.

## Réduire notre empreinte écologique

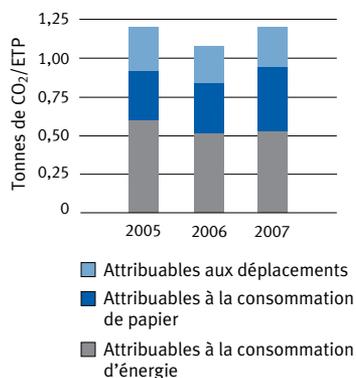
Les sociétés de services financiers ne sont pas considérées comme ayant un impact écologique élevé, mais elles utilisent tout de même une grande quantité de ressources naturelles, ce qui représente une empreinte écologique non négligeable. RBC s'engage à continuer de réduire l'intensité de sa consommation d'énergie et de papier, de ses déplacements d'employés, de sa consommation d'eau et de ses activités d'approvisionnement par employé ou par mètre carré dans ses établissements.

### Tendances importantes de l'empreinte écologique en 2007

En 2007, nous avons noté une forte augmentation de notre consommation de papier par rapport à l'année de référence 2005. La consommation interne de papier, qui avait chuté entre 2005 et 2006, a grimpé en 2007 en raison de l'ajout de pages de garde dans les commandes d'impression de certaines imprimantes. L'expansion de nos campagnes de publipostage a aussi fait croître notre consommation de papier. Nous évaluons ces pratiques dans l'optique de réduire cette consommation et les émissions de GES qui y sont liées.

Pour 2007, nos émissions de GES directes et indirectes comptabilisées totales se sont élevées à 78 402 tonnes. Depuis l'année de référence 2005, nos émissions de GES par employé ont augmenté de près de 2 pour cent. La consommation accrue de papier, mentionnée ci-dessus, a ajouté 8 000 tonnes d'émissions de GES. Abstraction faite des émissions attribuables au papier, nos émissions de GES par employé ont diminué de plus de neuf pour cent depuis 2005.

### Émissions de CO<sub>2</sub> par ETP



Un résumé des principaux indicateurs de notre bilan environnemental qui couvre les activités telles que la consommation de papier, les déplacements et les émissions de gaz à effet de serre est présenté à la page 27 de notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise, disponible à l'adresse [rbc.com/responsabilite](http://rbc.com/responsabilite).

## Produits et services

RBC cherche à offrir une gamme élargie de produits et de services qui confèrent des avantages écologiques à long terme, se distinguent nettement de produits comparables non centrés sur l'environnement et donnent aux clients des options pour réduire leur empreinte écologique.

En 2007 :

- nous avons lancé pour nos clients de nouvelles options financières et des mesures incitatives les aidant à réduire leur empreinte écologique ;
- RBC est devenue la première grande banque canadienne à offrir aux investisseurs l'option de faire des placements socialement responsables en lançant les fonds Jantzi RBC, trois fonds sélectionnés en fonction de facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance.

### L'avenir

En 2008, nous comptons entre autres :

- publier une politique ou des politiques environnementales pour le service Approvisionnement RBC ;
- entreprendre une évaluation du risque carbone de notre portefeuille de prêts ;
- examiner les possibilités de lignes directrices sectorielles spécifiques pour les opérations ;
- continuer d'augmenter la quantité d'électricité verte que nous achetons ;
- continuer d'améliorer notre efficacité énergétique en élargissant la portée de divers éléments du programme Économies d'énergie pour aider les employés de toute l'entreprise à réduire nos émissions de gaz à effet de serre ;
- poursuivre notre transition vers un approvisionnement en papier provenant de sources plus durables, comme le papier certifié par le FSC et contenant des fibres recyclées post-consommation ;
- nommer les membres d'un comité consultatif de spécialistes pour le projet Eau Bleue RBC, notre engagement philanthropique de 50 millions de dollars étalé sur 10 ans qui finance des initiatives vouées à l'accès à l'eau potable, à la conservation de l'eau et à la protection des bassins hydrographiques.





La Stratégie RBC à l'égard des collectivités consiste à contribuer à la prospérité économique générale en soutenant les collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons. Notre tradition de philanthropie remonte à nos origines, les premiers dons inscrits dans nos annales datant de 1891. Nous sommes aujourd'hui l'une des entreprises les plus généreuses du Canada. En Amérique du Nord et dans le monde entier, nous appuyons une grande diversité d'initiatives par des dons, des commandites et les activités bénévoles de nos employés.

## Priorités

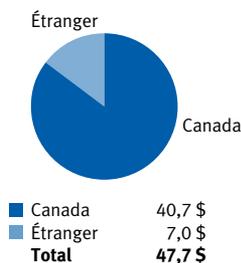
Nous avons pour priorité de :

- faire des dons ayant une incidence sociale durable ;
- commanditer des initiatives importantes pour les collectivités ;
- encourager les employés à apporter leur contribution.

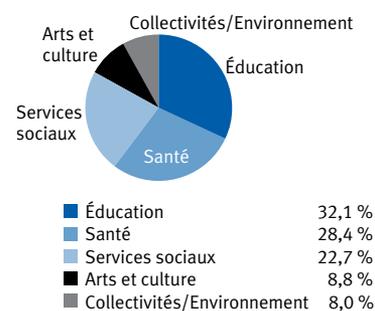
## Faits saillants de 2007

- Nous avons versé plus de 82,8 millions de dollars à des organismes communautaires dans le monde entier – plus de 47,7 millions de dollars en dons et 35,1 millions supplémentaires sous forme de commandites d'événements locaux et de soutien à des organismes nationaux.
- Nous avons été désignés « entreprise généreuse » par Imagine Canada, pour avoir versé en dons au moins 1 pour cent de notre bénéfice avant impôts (basé sur une moyenne mobile de cinq ans) à des organismes de bienfaisance.
- Nos employés et retraités dans le monde entier apportent aussi leur contribution en consacrant un nombre incalculable d'heures à des activités de bénévolat et en aidant financièrement des organismes sans but lucratif par des dons prélevés sur leurs salaires, des dons directs et des événements spéciaux.
- Dans le cadre de la Stratégie RBC en matière d'environnement, nous avons annoncé le projet Eau Bleue RBC, un engagement philanthropique de 50 millions de dollars sur 10 ans qui doit débuter en 2008.

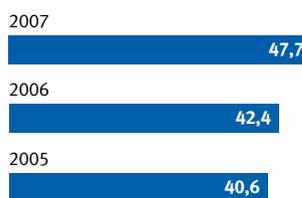
Dons dans le monde en 2007 (millions \$)



Dons au Canada par domaine en 2007 (40,7 millions \$)



Historique des dons (millions \$)



Dons par région en 2007 (\$)

Terre-Neuve-et-Labrador	400 458 \$
Île-du-Prince-Édouard	207 000
Nouvelle-Écosse	1 395 580
Nouveau-Brunswick	835 424
Québec	6 536 192
Ontario	16 666 679
Manitoba	1 484 125
Saskatchewan	1 184 462
Alberta	3 621 680
Colombie-Britannique	4 137 312
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	47 000
Organismes nationaux (Canada)	4 238 088
États-Unis	6 274 000
Ailleurs dans le monde	694 000
<b>Total</b>	<b>47 722 000 \$</b>

## Bénévolat

Notre Programme de bénévolat des employés soutient et appuie l'engagement au sein des collectivités. Les employés et les retraités 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.

Subventions du programme de bénévolat des employés (nombre d'employés ayant reçu une subvention)



■ Canada  
■ États-Unis

## Nouveaux arrivants

En 2007, RBC Fondation a versé plus de 375 000 \$ à des programmes destinés à aider les nouveaux arrivants à s'intégrer au Canada.

Cela comprend le Concours de peinture canadienne de RBC, notre collection d'œuvres d'art et le soutien à des artistes émergents.

### Sport amateur

RBC appuie les sportifs amateurs de toutes catégories, du niveau local à l'élite olympique.

### Équipe olympique canadienne

- RBC est le plus ancien commanditaire privé de l'Équipe olympique canadienne, qu'elle parraine depuis 1947. Nous sommes le grand partenaire national dans la catégorie Banque pour les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de Vancouver en 2010 et nous avons obtenu les droits de commandites pour l'Équipe olympique canadienne pour tous les Jeux de 2006 à 2012. Notre engagement total de 110 millions de dollars comprend plus de 70 millions de dollars de dons en argent. Parmi les autres formes de soutien, figurent des services bancaires, des investissements dans les athlètes et le sport amateur, une aide aux Jeux paralympiques, des programmes de développement pour les communautés des Premières nations et le soutien promotionnel par l'entremise du réseau RBC.
- RBC emploie des athlètes olympiques et paralympiques encore actifs ou à la retraite dans le cadre de son programme Athlètes Olympiques RBC. Elle leur offre des horaires de travail souples afin qu'ils puissent continuer de s'entraîner et de participer à des compétitions.
- RBC est commanditaire officiel de la Fédération de Surf des Neiges du Canada et de l'Association canadienne de ski acrobatique.

### Jeux Olympiques spéciaux

Commanditaire fondateur des Jeux Olympiques spéciaux du Canada, RBC aide 31 000 athlètes canadiens ayant une déficience intellectuelle à s'entraîner et à participer à des compétitions. Des employés de RBC les entraînent bénévolement et collectent des fonds. RBC commandite le festival des célébrités sportives, qui rapporte plus de 1 million de dollars par année.

### Hockey

RBC soutient depuis longtemps le hockey amateur. Nous sommes un « partenaire premier du marketing » de Hockey Canada depuis 1995. Le programme Artisans du hockey local RBC®, qui existe maintenant depuis quatre ans, rend hommage aux bénévoles œuvrant dans les coulisses au développement de ce sport. RBC aide des joueurs de chacune des ligues régionales de hockey junior A du Canada à faire des études postsecondaires. Nous parrainons aussi des clubs de hockey amateur partout dans le monde.

### Environnement

Les pénuries d'eau constitueront l'un des plus importants enjeux mondiaux des prochaines années. C'est pourquoi nous avons créé le projet Eau Bleue RBC en 2007, un engagement de 50 millions de dollars sur dix ans pour soutenir les organismes de bienfaisance qui se vouent à la recherche de solutions mondiales aux problèmes de l'eau, dont les dons seront versés à partir de 2008. Notre premier don de 10 millions de dollars sur 10 ans a été versé à la fondation ONE DROP – GOUTTE DE VIE. C'est le don le plus important que notre Groupe ait jamais fait à un seul organisme. Pour en savoir plus, consultez le site [rbc.com/eaubleue](http://rbc.com/eaubleue).

## Présence dans les collectivités

### Centraide

RBC est le plus grand donateur du secteur privé de Centraide au Canada et l'un des 53 entreprises qui versent plus de 1 million de dollars annuellement. Nous menons aussi la plus grande campagne de dons du secteur privé au Canada, qui a recueilli plus de 9 millions de dollars par des prélèvements sur les salaires, des dons directs ou des campagnes de collectes de fonds organisées par les employés. En 2007, les dons combinés des employés et du Groupe ont atteint 12,4 millions de dollars au Canada et 1,4 million de dollars aux États-Unis, pour un total général de 13,8 millions de dollars.

### Lutte contre le décrochage scolaire

La lutte contre le décrochage scolaire est un des grands domaines sur lesquels se concentre RBC. En 2007, RBC a versé 2 millions de dollars à 77 des meilleurs programmes d'activités parascolaires communautaires du Canada. Nous finançons des programmes d'activités parascolaires depuis 1999. En neuf ans, nous avons aidé plus de 14 000 enfants par le biais de 472 subventions, représentant au total plus de 14,8 millions de dollars, versées à 157 organismes. Nous appuyons Jeunes entreprises (JE), un organisme international dont la mission est d'éduquer et de sensibiliser les jeunes aux affaires et aux principes économiques.

Aux États-Unis, nous soutenons des initiatives telles que Communities in Schools, le plus grand organisme communautaire du pays qui aide les jeunes à poursuivre leurs études et à se préparer pour la vie active.

### Études postsecondaires

En 2007, RBC Fondation® a versé plus de 4,7 millions de dollars à des universités et collèges au Canada.

### Santé et bien-être

RBC appuie la recherche et les programmes qui visent à améliorer les services de santé aux collectivités et la santé mentale des enfants. Parmi les bénéficiaires canadiens figure le programme Reaching Out du Janeway Children's Hospital.

### Personnes handicapées

RBC estime que les collectivités et pays ont tout à gagner de l'intégration des personnes handicapées.

Nous appuyons des programmes qui favorisent leur inclusion dans le marché du travail et éliminent les obstacles à l'éducation. En 2007, RBC Fondation a versé 1,3 million de dollars à des organismes qui soutiennent les personnes handicapées.

Stratégie RBC  
en matière  
de diversité™

### Peuples autochtones

RBC Fondation a versé plus de 845 000 \$ à diverses causes autochtones en 2007. Depuis la création de son programme de bourses d'études pour les Autochtones en 1992, RBC a accordé 69 bourses d'une valeur totale de 834 000 \$. RBC a versé des bourses à huit lauréats en 2007. La candidature des lauréats est aussi prise en considération pour des emplois d'été et après leurs études, à RBC.

Stratégie RBC  
en matière  
de diversité™

### Arts et culture

Les collectivités dynamiques accordent une place de choix aux arts et à la culture. RBC apporte son soutien à une multitude d'initiatives qui enrichissent le tissu culturel de nos collectivités.



# Incidence économique

# Gouvernance et déontologie



Les entreprises, grandes et petites, peuvent contribuer à façonner les économies des collectivités et des pays où elles exercent leurs activités, simplement par leurs actions et leurs décisions courantes. Nous cherchons à avoir une incidence économique positive en procurant des rendements intéressants aux actionnaires, en créant des emplois, en soutenant les petites entreprises et le développement économique, en encourageant l'innovation et l'esprit d'entreprise et en achetant de manière responsable.

## Priorités

Nous nous donnons entre autres les priorités suivantes :

- procurer des rendements intéressants aux actionnaires ;
- payer notre juste part d'impôts ;
- créer des emplois ;
- favoriser l'innovation et l'entrepreneuriat ;
- soutenir les petites entreprises et le développement économique des collectivités ;
- acheter des biens et des services de façon responsable.

## Faits saillants en 2007

- Nous avons payé 2,09 milliards de dollars d'impôts et de taxes à l'échelle mondiale.
- Nous avons procuré un emploi à 71 760 personnes et versé 7,9 milliards de dollars sous forme de rémunération et d'avantages sociaux.
- Nous avons servi plus d'un demi-million de petites entreprises au Canada, aux États-Unis et dans les Antilles.
- Nous sommes toujours le leader sur le marché des femmes chefs d'entreprise au Canada, dont nous détenons une part de 19 pour cent.
- Nous avons acheté pour 4,4 milliards de dollars de biens et de services à des fournisseurs de toutes tailles.
- Nous avons versé 82,8 millions de dollars à des organismes communautaires de par le monde.

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

À RBC, nous croyons que notre premier devoir est d'agir avec intégrité pour pouvoir honorer nos obligations envers tous nos partenaires. Nous avons aussi la conviction qu'une gouvernance saine est essentielle pour conserver la confiance de nos clients et de nos investisseurs, et est fondamentale pour faire croître la valeur pour les actionnaires.

## Priorités

Nos priorités dans ce domaine sont les suivantes :

- mettre en pratique de solides principes de gouvernance d'entreprise ;
- assurer une communication claire de nos résultats financiers et publier des données de rendement fiables sur des éléments non financiers clés ;
- respecter l'ensemble des lois et règlements applicables dans chaque pays dans lequel nous sommes implantés ;
- conduire nos affaires avec honnêteté et intégrité.

## Normes élevées de gouvernance d'entreprise

Notre approche de la gouvernance dépasse la simple conformité à la réglementation. Pour maintenir nos normes élevées, nous examinons et évaluons continuellement notre système de gouvernance, en anticipant et en adoptant les meilleures pratiques à mesure qu'elles évoluent. Pour en savoir plus sur la gouvernance d'entreprise et les renseignements que nous communiquons, consultez le site [rbc.com/gouvernance](http://rbc.com/gouvernance).

## Code de déontologie

Tous les employés de RBC, dans le monde entier, sont tenus de respecter notre Code de déontologie, en place depuis plus de 20 ans. Le Code est révisé régulièrement et a été mis à jour en 2007, avec la clarification de notre processus d'approbation et de déclaration des exemptions, une augmentation des dispositions sur la protection de la confidentialité des renseignements, des lignes directrices additionnelles sur les conflits d'intérêts et des mises à jour des normes pour maintenir un milieu de travail respectueux. Tous les membres du personnel doivent suivre un programme d'apprentissage en ligne afin de maîtriser les principes du Code et ces éléments de conformité. Le programme comprend un cours et un examen en ligne que tous les employés doivent passer dans les 30 jours de leur entrée en fonction à RBC et au moins tous les deux ans par la suite. Les membres de la haute direction et certaines autres personnes choisies doivent suivre le programme chaque année.

## Politiques

RBC a des politiques et des processus de conformité à la réglementation étendus à toute l'entreprise pour soutenir l'évaluation et la gestion des risques, notamment des politiques concernant les sanctions économiques, le prêt à des partis politiques, le blanchiment d'argent, la lutte contre le financement des activités terroristes et les conflits d'intérêts. Les politiques et moyens de contrôle sont régulièrement révisés pour qu'ils restent efficaces et en accord avec les lois et règlements pertinents. Nos contrôles nous permettent d'identifier adéquatement nos clients et assurent une protection contre toute utilisation illégale de nos produits et services.

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

# Repères

## Notre vision

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

## Nos valeurs

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

## Nos activités

- La Banque Royale du Canada (RY sur TSX et NYSE) et ses filiales exercent leurs activités sous la marque générique RBC.
- Nous sommes la plus grande banque du Canada par l'actif et la capitalisation boursière et l'une des principales sociétés de services financiers diversifiés d'Amérique du Nord.
- Nous offrons des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, des services de gestion de patrimoine, des assurances, des services à la grande entreprise et de banque d'investissement, ainsi que le traitement des opérations à l'échelle mondiale.
- Nos équipes Technologie et exploitation mondiales et Services fonctionnels généraux permettent une croissance des affaires grâce à des conseils professionnels et des procédés et une technologie à la fine pointe du progrès.
- Nous employons plus de 70 000 personnes à temps plein et à temps partiel qui servent au-delà de 15 millions de clients, particuliers, entreprises et administrations publiques dans quelque 38 pays.

## Au Canada

- Nous occupons de solides positions sur le marché dans toutes nos branches d'activité.
- Dans les services bancaires aux particuliers et aux entreprises, nous nous classons au premier ou au deuxième rang pour la plupart des produits de détail.
- Dans la gestion de patrimoine, nous avons une unité de courtage traditionnel de premier ordre, et nous sommes le plus grand gestionnaire de capitaux du Canada ainsi que la deuxième maison de courtage exécutante par les actifs administrés.
- Nous sommes le plus grand assureur canadien appartenant à une banque, un des 10 plus grands producteurs canadiens d'assurance et un chef de file dans les assurances crédit, invalidité individuelle et voyage.
- Dans les services à la grande entreprise et de banque d'investissement, nous continuons d'être un des preneurs fermes de valeurs mobilières les mieux classés et le principal conseiller en fusions et acquisitions.
- Nous possédons le plus vaste réseau de services bancaires de détail au Canada, avec 1 146 succursales et 3 946 guichets automatiques. De plus, nous comptons plus de 75 banquiers privés et 1 700 spécialistes des ventes.

## Aux États-Unis

- Nous offrons des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, des assurances, la gestion de patrimoine et des services à la grande entreprise et de banque d'investissement.
- Nous avons un réseau de 350 succursales et 395 guichets bancaires.

## Ailleurs dans le monde

- Nous exploitons un réseau bancaire dans les Antilles et jouissons d'une importante présence sur des marchés choisis. Nous offrons des services de banque d'investissement, de commerce international, de correspondance bancaire et de réassurance aux clients – grandes sociétés, investisseurs institutionnels, organismes du secteur public et entreprises. Nous offrons aussi des services de gestion privée et de gestion de patrimoine aux particuliers fortunés, aux entreprises et aux investisseurs institutionnels.

## Notre personnel

- 71 760 employés occupant des postes à temps plein ou à temps partiel.
- 65 045 postes équivalents temps plein.
- 166 millions de dollars investis dans la formation structurée du personnel, y compris les dépenses directes et indirectes.
- Une majorité de nos employés admissibles possèdent de nos actions par l'intermédiaire de nos régimes d'épargne et d'actionnariat.

## Notre clientèle

- Plus de 15 millions de clients, particuliers, entreprises et organismes du secteur public.
- Plus d'un demi-million de petites entreprises clientes au Canada, aux États-Unis et dans les Antilles.

## Notre incidence économique

- 7,9 milliards de dollars en rémunération et avantages sociaux du personnel.
- 2,09 milliards de dollars d'impôts et de taxes.
- 4,4 milliards de dollars d'achats de biens et de services auprès de fournisseurs de toute envergure.

## Nos investissements dans les collectivités

- Plus de 82,8 millions de dollars investis dans des causes communautaires de par le monde, sous forme de dons de plus de 47,7 millions de dollars et d'opérations de commandite de 35,1 millions de dollars pour des événements communautaires et des organismes nationaux.
- Nos employés consacrent un nombre incalculable d'heures à des organismes de bienfaisance locaux.

Rédactrice en chef : Lynn Patterson

Éditrice en chef : Pat Grassi

Rédacteurs : Craig Crosby, Nelson Switzer

Traduction : François Chartrand

Design : Interbrand, Toronto

Les marques de commerce ou marques déposées citées dans ce document, l'emblème du LION et du GLOBE, BANQUE ROYALE DU CANADA, RBC, RBC CENTURA, STRATÉGIE RBC POUR MIEUX VIVRE DEMAIN, PROJET EAU BLEUE RBC, STRATÉGIE RBC À L'ÉGARD DES COLLECTIVITÉS, STRATÉGIE RBC EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ, STRATÉGIE RBC EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT, RBC FONDATION, ARTISANS DU HOCKEY LOCAL RBC, PROFITEZ DE VOTRE POTENTIEL et L'ESSENTIEL SUR..., sont des marques de commerce ou marques déposées de la Banque Royale du Canada utilisées par la Banque Royale du Canada ou ses filiales, sous licence. Toutes les autres marques de commerce ou marques déposées mentionnées dans ce rapport, qui n'appartiennent pas à la Banque Royale du Canada, sont la propriété de leurs titulaires respectifs.



**Pour commander des exemplaires ou faire des commentaires**

La rédactrice en chef,  
Revue de la responsabilité d'entreprise de RBC  
9th Floor, South Tower  
Royal Bank Plaza  
200 Bay Street  
Toronto (Ontario)  
Canada  
M5J 2J5  
Télécopieur : 416 974-6023  
Courriel : corporateresponsibilityreport@rbc.com

Cette publication est aussi disponible sur le site [rbc.com/responsibilite](http://rbc.com/responsibilite) et en format audio, sur demande.

Notre *Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique 2007* est disponible en format électronique seulement sur les sites [rbc.com/responsibilite](http://rbc.com/responsibilite) et [rbc.com/drp](http://rbc.com/drp). Des versions imprimées sont disponibles sur demande auprès de la rédactrice en chef, à l'adresse ci-haut.

RBC also publishes this document in English.



Publication neutre en carbone. L'équivalent des émissions de bioxyde de carbone associées à la production et à la distribution de ce rapport a été neutralisé par Zerofootprint selon les normes de compensation des émissions de carbone et de reboisement ISO 14064-2.



**Sources mixtes**  
Cert. n° SW-COC-1700  
© 1996 FSC

Ce rapport a été imprimé sur du papier qui contient 10 pour cent de fibre post-consommation certifiée FSC (Forest Stewardship Council). La fibre FSC utilisée dans la fabrication de ce papier provient de forêts bien gérées certifiées indépendamment par SmartWood selon les règles du Forest Stewardship Council.