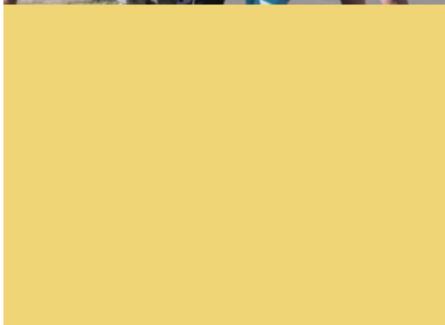




Revue de la
responsabilité
d'entreprise 2008

Imaginez.

Réalisez.



Quelle est la responsabilité d'une banque ?

La tourmente qui a secoué les marchés financiers du monde a pu induire certains à douter que la notion de « responsabilité d'entreprise » demeure bien vivante au-delà des revers de conjoncture. La réponse dépend, en fait, de ce qu'on entend par « responsabilité d'entreprise ».

RBC a toujours affirmé que sa première responsabilité, en qualité de société de services financiers, est d'avoir une incidence économique positive : fournir de bons rendements aux actionnaires, payer des impôts et offrir des emplois stables et motivants. Nous y parvenons en travaillant chaque jour avec intégrité dans le respect des principes d'éthique. Voilà notre principale « responsabilité d'entreprise ».

Dans notre premier « rapport social » datant de 1985, mon prédécesseur, M. Rowland Frazee, disait « Nous croyons que ce que nous pouvons apporter de plus fondamental à la société, c'est de bien faire notre métier de banquiers ».

À ce jour, nous sommes restés fidèles à cette philosophie. Nous nous efforçons constamment de bien faire notre métier de banquiers, d'avoir une incidence économique positive et de servir le marché avec intégrité. Cette approche, doublée de notre force financière constante, de saines politiques de gestion du risque et de la diversification de nos activités, nous a permis de résister à bien des chocs et des pressions du marché en 2008. Nos programmes qui visent la



qualité du milieu de travail ainsi que l'environnement et les collectivités sont aussi des éléments importants de la responsabilité d'entreprise qui nous aident à bien servir nos clients et à créer une entreprise mondiale durable.

Quand on me demande si la responsabilité d'entreprise peut résister aux revers de conjoncture, je réponds donc oui avec force et conviction. La responsabilité d'entreprise, en effet, ne touche pas seulement la manière dont une entreprise dépense son argent. Ce qui compte aussi, c'est la manière dont elle gagne cet argent. La seule façon de traverser sainement une période économique difficile, c'est de gérer avec égale vigilance le bilan financier, social et environnemental de l'entreprise.

Je vous invite à consulter le site rbc.com/responsabilite pour lire le *Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique* de RBC. Et continuez de nous dire comment nous pouvons imaginer un meilleur avenir et le réaliser.

Le président et chef de la direction,

Gordon M. Nixon

Nous croyons que notre premier devoir est de faire preuve en tout temps d'intégrité pour assurer le bien-être actuel et futur de nos parties prenantes.

*Pour un avenir
meilleur*

Vision

RBC a pour vision de « toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients ».

Nous croyons que notre conception de la responsabilité d'entreprise soutient pleinement notre vision et que, en continuant de faire preuve d'intégrité dans nos pratiques, en nous efforçant de créer un milieu de travail et un marché meilleurs ainsi que des collectivités plus prospères, et en prenant à cœur notre environnement, nous continuerons de mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients.

Nous sommes déterminés à faire mieux pour nos clients, nos investisseurs, nos employés et nos collectivités grâce à une approche focalisée de la responsabilité d'entreprise, que nous appelons la Stratégie RBC pour mieux vivre demain^{mc}.

La diversité et l'environnement sont deux domaines sur lesquels nous nous sommes concentrés plus récemment, tout en restant fidèles à notre engagement de contribuer à créer des collectivités plus prospères.

Valeurs

Nos cinq valeurs fondamentales balisent les comportements qui favorisent le développement durable et sont prises en considération dans la formation et la rémunération de chaque employé de RBC :

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



Distinctions

La réputation d'une entreprise repose en partie sur ce que le public dit d'elle. Nous nous estimons privilégiés d'avoir été reconnus pour nos programmes de responsabilité d'entreprise et notre rendement en 2008. Voici quelques-unes des distinctions reçues :

- 100 premières entreprises championnes du développement durable au monde
- 100 meilleurs employeurs au Canada
- *Canada's 10 Most Admired Corporate Cultures*
- 50 meilleures entreprises citoyennes au Canada

Indices

RBC fait partie d'un certain nombre d'indices utilisés par les investisseurs prônant la responsabilité sociale afin d'identifier les sociétés chefs de file au plan financier, social et environnemental, notamment :

- le *Dow Jones Sustainability World Index* et le *Dow Jones Sustainability North America Index* (depuis neuf ans)
- le *Jantzi Social Index* (depuis huit ans)
- le *FTSE4Good Index* (depuis huit ans)
- le *Carbon Disclosure Leadership Index* (depuis quatre ans)

À RBC, nous sommes liés par des valeurs communes, dévoués à notre clientèle et fiers d'être considérés comme l'un des meilleurs employeurs.

Pour un milieu de travail meilleur

Emplois RBC dans le monde

Pour l'exercice terminé le 31 octobre 2008

	Nombre d'employés
Canada	56 112
États-Unis	14 082
Antilles et international	9 906
Total	80 100

Investissements dans l'effectif

Rémunération et avantages sociaux	7,8 milliards \$
Formation et perfectionnement (frais directs et indirects)	149 millions \$

Diversité de l'effectif au Canada

	2008	2007	2006
Femmes	69 %	69 %	70 %
Femmes occupant un poste de cadre	54 %	55 %	55 %
Minorités visibles	26 %	25 %	24 %
Cadres membres des minorités visibles	25 %	24 %	21 %
Personnes handicapées	3,8 %	3,9 %	3,2 %
Autochtones	1,6 %	1,6 %	1,6 %

Priorités

- Offrir des salaires et une rémunération globale concurrentiels et faciliter l'avancement grâce à des possibilités de formation et de perfectionnement
- Promouvoir une culture qui favorise la participation des employés
- Maintenir des politiques de travail progressistes
- Respecter la diversité et promouvoir l'inclusion



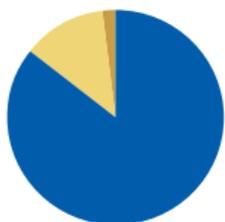
Faits saillants de 2008

- Nous nous sommes classés parmi les *100 meilleurs employeurs au Canada*, le palmarès qui reconnaît les entreprises ayant les programmes les plus innovateurs pour recruter et s'attacher des employés de talent.
- Nous avons favorisé, chez les employés, une forte motivation que démontrent les sondages d'opinion effectués dans le monde entier en 2008.
- Nous offrons à nos employés un environnement de travail souple et efficace, soutenu par des politiques de travail que nous revoyons régulièrement.
- Nous avons mis à jour et perfectionné un outil interactif en ligne grâce auquel nos employés peuvent évaluer les répercussions de leur date de départ à la retraite sur leurs prestations de retraite et sur le coût de leurs soins de santé lorsqu'ils ne travailleront plus.
- Nous avons lancé MOSAÏQUE, un groupe-ressource employés proposant des possibilités de mentorat et de réseautage aux nouveaux arrivants et aux minorités visibles à RBC.
- Nous avons mené un projet pilote de Salon de l'emploi virtuel offrant un environnement accessible et accueillant aux personnes handicapées. Nous avons reçu 700 demandes le premier jour.

Notre stratégie consiste à promouvoir la prospérité en soutenant les collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons.

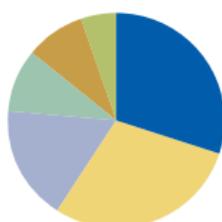
Pour des collectivités plus prospères

Dons à l'échelle mondiale en 2008



■ Canada	44 145 000 \$
■ États-Unis	6 470 000 \$
■ International	889 000 \$
Total	51 504 000 \$

Dons par domaine en 2008 – Canada



■ Éducation	30,0 %
■ Santé	29,3 %
■ Services sociaux	17,3 %
■ Collectivités	9,4 %
■ Arts et culture	8,9 %
■ Environnement	5,1 %

DONS PAR RÉGION EN 2008	
Terre-Neuve-et-Labrador	325 012 \$
Île-du-Prince-Édouard	246 000
Nouvelle-Écosse	1 471 618
Nouveau-Brunswick	809 095
Québec	6 386 866
Ontario	18 309 969
Manitoba	1 389 077
Saskatchewan	1 166 100
Alberta	4 041 536
Colombie-Britannique	4 210 768
Yukon, T.N.-O. et Nunavut	161 500
Organismes nationaux (Canada)	5 627 459
États-Unis	6 470 000
International	889 000
Total	51 504 000 \$

Priorités

- Faire des dons ayant une incidence sociale durable
- Commanditer des initiatives importantes pour les collectivités
- Donner aux employés l'occasion d'apporter leur contribution



Faits saillants de 2008

- Nous avons versé 99 millions de dollars à des organismes communautaires un peu partout dans le monde, dont plus de 51,5 millions de dollars sous forme de dons et 47,5 millions de dollars sous forme de commandites d'événements communautaires et d'organismes nationaux.
- Nous avons marqué le premier anniversaire du projet Eau Bleue RBC®.
- Nous avons été désignés « entreprise généreuse » par *Imagine Canada* pour avoir versé en dons au moins un pour cent de notre bénéfice avant impôts (basé sur une moyenne mobile de cinq ans) à des organismes de bienfaisance.
- Nous avons versé plus de 1,8 million de dollars en dons à divers projets des collectivités autochtones au Canada.
- Nous avons lancé le programme Guichet Cricket RBC^{MC}, conçu pour aider les écoles et les collectivités canadiennes à intégrer facilement le cricket à leurs programmes d'éducation physique.
- Aux États-Unis, nous avons commandité les prix *Let's Do Something Giant* remis à des gens qui se démarquent par leur travail communautaire ou leurs exploits athlétiques.
- Nous avons étendu à nos unités internationales les subventions octroyées par le Programme de bénévolat des employés. Depuis le lancement de ce programme, en 1999, nous avons versé 7,2 millions de dollars pour récompenser l'engagement de nos employés.

Nous sommes résolus à gérer les aspects environnementaux de nos activités de manière proactive et prudente.

Pour un environnement meilleur

Notre empreinte

PRINCIPAUX INDICATEURS	2008
Superficie occupée – monde	2,292 millions m ²
Émissions GES dues à la consommation d'énergie	0,092 tonnes/m ²
Succursales alimentées à l'énergie verte (Canada)	76
Consommation d'énergie des succursales (Canada et É.-U.)	0,308 MWh/m ²
Utilisation de papier par employé (ETP)	0,059 tonnes
Papier provenant de forêts certifiées durables (Canada, É.-U. et îles Britanniques) au 31 octobre 2008	100 %

Constante amélioration

Chaque année, nous nous efforçons d'améliorer la portée et l'exactitude des données que nous fournissons relativement à notre empreinte écologique. En 2008, nos données sur la consommation d'énergie portent sur 65 % de la superficie totale de nos établissements, comparativement à 35 % en 2007. C'est la première année que nous sommes à même de publier la consommation d'énergie de nos établissements au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques, ces données n'étant pas entièrement disponibles les années précédentes.

Cette année, nous sommes en mesure de déterminer et de publier les données de consommation de nos installations particulièrement énergivores, notamment nos grands établissements loués au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques (les centres de données, par exemple) et nos succursales aux États-Unis. Par conséquent, l'intensité de nos émissions de CO₂E a augmenté, comparativement à 2007.

Priorités

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



Faits saillants de 2008

- Nous avons modifié nos sources d'approvisionnement en papier à usage interne au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques pour n'utiliser que du papier certifié par le *Forest Stewardship Council*, du papier répondant aux normes du Programme de reconnaissance des certifications forestières ou du papier provenant de matières recyclées à 100 %.
- Nous avons fait passer plus de 1,3 million de comptes des relevés imprimés aux relevés électroniques.
- Nous avons versé 13,2 millions de dollars, dans le cadre du projet Eau Bleue RBC, à 64 organismes mondiaux voués à la préservation des bassins hydrographiques et à l'accès à l'eau potable. Le projet Eau Bleue RBC est un engagement philanthropique de 50 millions de dollars sur dix ans.
- Nous avons effectué, à l'égard de 650 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 appliqué les Principes d'Équateur à cinq grands projets.
- Nous avons donné une formation sur le changement climatique et les marchés du carbone au personnel des Marchés des Capitaux et de Gestion des risques.
- Nous avons mis sur pied un bureau de négociation de droits d'émission de gaz à effet de serre (GES) pouvant négocier aux bourses du Canada, des États-Unis et de l'Union européenne.

On dit que 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. Nous pensons que notre premier devoir est d'agir avec intégrité envers nos clients afin de mériter leur confiance lors de chaque opération dans chacun de nos secteurs d'activité.

*Pour un marché
meilleur*

Accès aux services bancaires

RÉSEAU	2008
Succursales bancaires (Canada)	1 174
Guichets automatiques (Canada)	4 149
Succursales bancaires (États-Unis)	439
Guichets automatiques (États-Unis)	503
Succursales bancaires (Antilles)	127
Guichets automatiques (Antilles)	312
Succursales bancaires (Chine)	1

Groupes spéciaux

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

Ces groupes comprennent les clients à faible revenu, les personnes handicapées, les aînés, les étudiants, les peuples autochtones, les nouveaux arrivants au Canada et les personnes qui parlent une langue autre que l'anglais ou le français.

Priorités

- Créer et offrir des produits de manière responsable
- Assurer l'accès aux services bancaires de base
- Protéger et informer les consommateurs



Faits saillants de 2008

- Ajout de produits et de services bancaires écologiques pour la clientèle de détail.
- Accroissement du nombre de fonds d'investissement socialement responsables (ISR) avec l'acquisition de Phillips, Hager & North Investment Management Ltd. et d'Access Capital Strategies LLC.
- Augmentation des gammes de produits et de services bancaires destinés aux nouveaux arrivants au Canada.
- Accroissement du réseau des succursales et des guichets automatiques au Canada, aux États-Unis et aux Antilles.
- Lancement d'un service de soutien téléphonique offert aux clients dans plus de 150 langues.
- Plus grande sensibilisation des consommateurs et des employés à la protection des renseignements personnels et à la sécurité de l'information, reposant sur la politique de protection des renseignements personnels que nous avons adoptée en 1991.
- Organisation, aux États-Unis, d'une série d'« opérations déchetage » ayant pour objet d'aider les clients à prévenir le vol d'identité.

Priorités

- 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

Pour une plus grande
prospérité

Faits saillants de 2008

- Nous avons généré un bénéfice de 4,5 milliards de dollars et un rendement des capitaux propres de 18 %.
- Nous avons payé 2,08 milliards de dollars d'impôts et de taxes partout dans le monde.
- Nous avons procuré un emploi à 80 100 personnes et versé 7,8 milliards de dollars en rémunération et en avantages sociaux.
- Nous avons soutenu de nombreux organismes qui se consacrent à l'alphabétisation et aident les personnes sans emploi ou sous-employées à trouver du travail.
- Nous avons servi plus de un demi-million de petites entreprises au Canada, aux États-Unis et dans les Antilles.
- Nous avons annoncé le lancement du *BlackBerry Partners Fund*, un fonds de capital-risque de 150 millions de dollars US.
- Nous avons mis au point des solutions innovatrices pour financer de grands projets d'infrastructures au Canada et au Royaume-Uni.
- Nous avons acheté des biens et des services d'une valeur de 4,7 milliards de dollars à des fournisseurs de toutes tailles partout dans le monde.

Résumé du rendement 2008*

La Banque Royale du Canada (RY sur TSX et NYSE) et ses filiales exercent leurs activités sous la marque RBC. La Banque Royale du Canada est la plus importante banque du Canada en matière de capitalisation boursière et d'actifs, elle est l'une des principales sociétés de services financiers diversifiés en Amérique du Nord, et elle est l'une des plus importantes banques à l'échelle mondiale en matière de capitalisation boursière. 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 à la grande entreprise et de banque d'investissement et des services de traitement des opérations.

INCIDENCE ÉCONOMIQUE	2008	2007	2006
Revenus	21,58 milliards \$	22,46 milliards \$	20,64 milliards \$
Capitalisation boursière	62,83 milliards \$	71,52 milliards \$	63,79 milliards \$
Impôts et taxes	2,08 milliards \$	2,09 milliards \$	2,08 milliards \$
Rémunération et avantages sociaux	7,8 milliards \$	7,9 milliards \$	7,3 milliards \$
Biens et services achetés	4,7 milliards \$	4,4 milliards \$	3,9 milliards \$
Financement par emprunt des entreprises au Canada (autorisé)	144 milliards \$	138 milliards \$	120 milliards \$

MARCHÉ	2008	2007	2006
Pays d'implantation	50	38	36
Clients (approximatif)	17 millions	15 millions	14 millions
Succursales bancaires (Canada)	1 174	1 146	1 117
Guichets automatiques (Canada)	4 149	3 946	3 847
Succursales bancaires (États-Unis)	439	350	282
Guichets automatiques (États-Unis)	503	395	314
Succursales bancaires (Antilles)	127	45	44
Guichets automatiques (Antilles)	312	78	71
Succursales bancaires (Chine)	1	1	1

MILIEU DE TRAVAIL	2008	2007	2006
Employés	80 100	71 760	69 480
Employés en équivalent temps plein**	73 323	64 815	60 539
Effectif (Canada)	56 112	54 960	54 742
Effectif (États-Unis)	14 082	12 181	10 580
Effectif (Antilles et international)	9 906	4 619	4 158

ENVIRONNEMENT	2008	2007	2006
Consommation de papier/ETP	0,059	0,060	0,054
Énergie consommée par m ² – succursales (MWh/m ²)	0,308	0,286	0,270
Énergie consommée par m ² – principaux immeubles (MWh/m ²)	0,515	n.d.	n.d.
Intensité CO ₂ E due à la consommation d'énergie*** (tonnes/m ²)	0,092	0,053	0,050
CO ₂ E dû aux déplacements des employés (tonnes/ETP)	0,355	0,382	0,359
Opérations évaluées selon les Principes d'Équateur	5	6	4

COLLECTIVITÉ	2008	2007	2006
Investissement total dans l'action communautaire (dons et commandites)	99,0 millions \$	82,8 millions \$	83,4 millions \$
Dons	51,5 millions \$	47,7 millions \$	42,4 millions \$
Commandites locales et nationales	47,5 millions \$	35,1 millions \$	41,0 millions \$

* Sauf indication contraire, tous les chiffres englobent nos opérations à l'échelle mondiale.

** Avec prise d'effet en 2008, nous n'avons pas tenu compte de la rémunération pour les jours fériés versée aux employés à temps partiel pour calculer le nombre d'employés à temps plein (équivalent de travail à temps plein, ou ETP), conformément à notre cadre d'information de gestion. Tous les chiffres correspondants reflètent ce changement dans le calcul des ETP.

*** Pour une explication relative aux chiffres de 2008, veuillez vous reporter à la page 10.



Pour obtenir des exemplaires supplémentaires ou faire des commentaires

La rédactrice en chef

RBC Revue de la responsabilité d'entreprise

9th Floor, South Tower

Royal Bank Plaza

200 Bay Street

Toronto (Ontario)

Canada

M5J 2J5

Courriel : corporateresponsibilityreport@rbc.com

La présente publication est également disponible sur le site rbc.com/responsabilite, ainsi qu'en format audio sur demande. RBC also publishes this document in English.

La version complète de notre *Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique* de 2008 est disponible en version électronique sur les sites rbc.com/responsabilite et rbc.com/drp. Des versions imprimées peuvent être obtenues sur demande, sans frais, auprès de la rédactrice en chef à l'adresse ci-dessus. Certains éléments de notre *Déclaration de responsabilité publique 2008* sont aussi traités dans la présente Revue.

Les marques de commerce ou déposées citées dans le présent rapport sont l'emblème du LION et du GLOBE, BANQUE ROYALE DU CANADA, RBC, STRATÉGIE RBC POUR MIEUX VIVRE DEMAIN, PROJET EAU BLEUE RBC, GUICHET CRICKET RBC et sont des marques de commerce de la Banque Royale du Canada utilisées sous licence par la Banque Royale du Canada ou par ses filiales. Toutes les autres marques de commerce mentionnées dans le présent rapport, y compris celles qui sont identifiées par un astérisque, qui n'appartiennent pas à la Banque Royale du Canada sont la propriété de leurs titulaires respectifs.

© Banque Royale du Canada 2009. Tous droits réservés.