



Aller à l'essentiel

Banque Royale du Canada
Revue de la responsabilité d'entreprise 2009



Aller à l'essentiel

Nous rendons compte de façon détaillée de notre rendement sur les plans financier, social et environnemental en 2009 dans notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique, disponible sur le site rbc.com.

La Revue de la responsabilité d'entreprise 2009 est une version abrégée de ce document.



Stratégie RBC
pour mieux
vivre demain^{MC}



<p>Un milieu de travail enrichissant</p> <ul style="list-style-type: none">› Instituer des programmes et des pratiques progressistes en milieu de travail› Respecter la diversité et promouvoir l'inclusion› Offrir des salaires et une rémunération globale concurrentiels et faciliter l'épanouissement grâce à la formation et au perfectionnement› Promouvoir une culture qui favorise la participation des employés	<p>Des collectivités dynamiques</p> <ul style="list-style-type: none">› Faire des dons ayant une incidence sociale durable› Commanditer des initiatives importantes pour les collectivités› Donner aux employés l'occasion d'apporter leur contribution	<p>Un environnement durable</p> <ul style="list-style-type: none">› Réduire l'importance de notre empreinte écologique› Promouvoir des activités économiques respectueuses de l'environnement› Offrir des produits et des services écologiques	<p>Un marché florissant</p> <ul style="list-style-type: none">› Donner accès à des services bancaires de base› Créer et offrir des produits de manière responsable› Protéger, informer et écouter les consommateurs	<p>Une économie prospère</p> <ul style="list-style-type: none">› Procurer des rendements intéressants aux actionnaires› Payer notre juste part d'impôts› Créer de l'emploi› 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
Page 8	Page 10	Page 14	Page 18	Page 20

Quelle est la responsabilité d'une banque ?

En 2008 et en 2009, le Canada a été désigné, à la fois par Moody's et par le Forum économique mondial, comme le pays ayant les banques les plus saines au monde. En ce qui nous concerne, RBC® est l'une des institutions financières les plus importantes et les plus rentables au monde. Nous exerçons nos activités dans 55 pays et comptons quelque 80 000 employés au service de 18 millions de clients, et l'étendue de nos activités ne cesse de croître.

Dans un contexte de crise financière mondiale, comment est-ce possible ?

Le secret de notre réussite n'est en pas vraiment un. Il ne fera pas la manchette. Il ne nous vaudra pas de prix pour l'innovation commerciale.

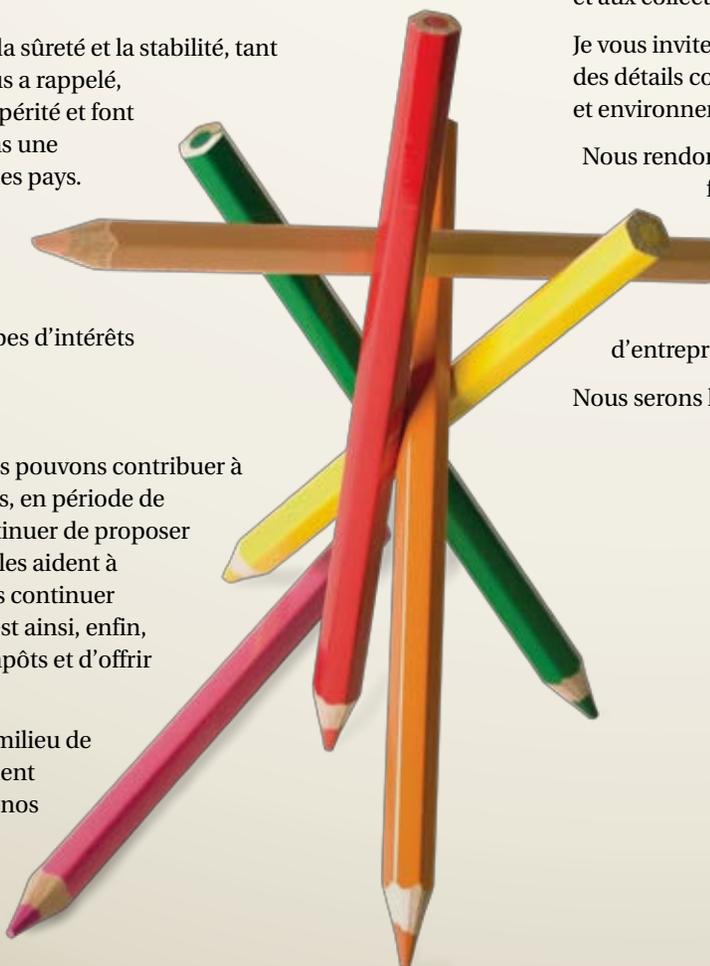
RBC a survécu et réussi à prospérer en partie grâce à sa vision équilibrée et à long terme du monde. Nous avons un profil de risque prudent. Nous possédons de saines politiques, procédures et pratiques de gestion du risque. Nous affichons un bilan de haute qualité, que nous gérons avec prudence. Nous prêtons de manière responsable, diversifiant notre portefeuille et évitant de nous concentrer sur une société ou un secteur en particulier. Nous avons diversifié nos activités sur le plan géographique ainsi que dans l'ensemble des secteurs d'activité.

Les sociétés de services financiers doivent privilégier la sûreté et la stabilité, tant en période prospère que difficile. La récente crise nous a rappelé, notamment, que les banques sont un moteur de prospérité et font partie intégrante du système économique. Nous avons une incidence importante sur les gens, les collectivités et les pays. C'est pourquoi nous devons adopter une approche équilibrée au nom de toutes nos parties prenantes et suivre résolument notre route, sans nous laisser détourner de notre responsabilité première par les tendances à court terme ou par les pressions de groupes d'intérêts ayant trait à des enjeux particuliers.

Une approche équilibrée.

À RBC, nous croyons que c'est de cette façon que nous pouvons contribuer à créer un meilleur avenir. C'est ainsi que nous pouvons, en période de prospérité tout comme en période d'incertitude, continuer de proposer à nos clients des conseils intelligents et pratiques qui les aident à atteindre leurs objectifs. C'est ainsi que nous pouvons continuer d'assurer un bon rendement à nos actionnaires, et c'est ainsi, enfin, que nous pouvons continuer de payer notre part d'impôts et d'offrir de bons emplois.

Nous savons que nos solides programmes relatifs au milieu de travail, à l'environnement et aux collectivités constituent une partie intégrante de notre capacité de bien servir nos clients et de créer une valeur ajoutée pour nos actionnaires. Ce sont aussi de grandes sources de fierté pour nos employés. Et nous prenons nos responsabilités à l'égard de ces programmes de façon très sérieuse.



La récente crise nous a rappelé, notamment, que les banques sont un moteur de prospérité et font partie intégrante du système économique.



Nous savons aussi qu'il ne nous revient pas de régler tous les problèmes du monde ou d'assumer des rôles dévolus aux gouvernements. J'admets que ces enjeux peuvent être matière à débat pour certaines de nos parties prenantes. À RBC, nous avons situé notre vision plus haut. Nous avons pour objectifs d'exercer nos activités de façon responsable, de nous comporter en tout temps avec intégrité et de garder le cap de manière à pouvoir assurer notre présence continue à nos actionnaires, à nos clients, à nos employés et aux collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités.

Je vous invite à lire le présent rapport et à consulter le site rbc.com pour des détails complémentaires sur notre performance financière, sociale et environnementale au fil de l'année 2010.

Nous rendons compte de façon détaillée de notre bilan sur les plans financier, social et environnemental en 2009 dans notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique, disponible sur le site rbc.com. Il s'agit d'un document très intéressant, mais un peu long à lire. La Revue de la responsabilité d'entreprise 2009 est une version abrégée de ce document.

Nous serons heureux de recevoir vos commentaires.

Gordon M. Nixon
Président et chef de la direction

La responsabilité d'entreprise à RBC



À RBC, 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. Celles-ci contribuent à définir notre approche en matière de responsabilité d'entreprise. Parmi elles, on compte nos clients, nos employés, nos investisseurs actuels et potentiels, nos fournisseurs, les gouvernements, les organismes de réglementation, les organisations non gouvernementales ainsi que nos partenaires communautaires.

Vision

Notre vision est de « toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients ». Pour atteindre cet objectif, nous nous sommes engagés à faire plus au bénéfice de nos parties prenantes, au moyen d'une approche ciblée en matière de responsabilité d'entreprise appelée la Stratégie RBC pour mieux vivre demain^{MC}, illustrée en deuxième de couverture.

Valeurs

Les cinq valeurs fondamentales de RBC balisent les comportements qui favorisent le développement durable, et font partie intégrante de la formation et de la rémunération de chaque employé :

- › 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 considérons comme privilégiés d'obtenir des distinctions annuelles pour nos programmes de responsabilité sociale et pour notre performance à ce chapitre. En 2009, nous figurions aux palmarès suivants :

- › 100 premières sociétés championnes du développement durable au classement annuel mondial des entreprises
- › 100 meilleurs employeurs au Canada
- › 10 cultures d'entreprise les plus admirées au Canada
- › 50 entreprises les plus socialement responsables au Canada
- › 50 meilleures entreprises citoyennes du Canada
- › Meilleurs employeurs au Canada
- › Employeurs les plus respectueux de l'environnement au Canada
- › Meilleurs employeurs pour la diversité au Canada

Indices

RBC continue de faire partie d'un certain nombre d'indices que consultent les investisseurs prônant la responsabilité sociale pour déterminer quelles sociétés figurent parmi les chefs de file en matière de responsabilité sur les plans financier, social et environnemental. Voici quelques-uns de ces indices en 2009 :

- › Dow Jones Sustainability World Index (dixième année consécutive) et Dow Jones Sustainability North America Index
- › Jantzi Social Index (neuvième année consécutive)
- › FTSE4Good Index (neuvième année consécutive)





Un milieu de travail enrichissant

À RBC, nous sommes liés par des valeurs communes, dévoués à notre clientèle et fiers d'être considérés comme un employeur de choix.

Priorités

- Instituer des programmes et des pratiques progressistes en milieu de travail
- Respecter la diversité et promouvoir l'inclusion
- Offrir des salaires et une rémunération globale concurrentiels et faciliter l'épanouissement grâce à la formation et au perfectionnement
- Promouvoir une culture qui favorise la participation des employés

2009 en quelques chiffres

Investissements dans l'effectif (dans le monde)	
Rémunération et avantages sociaux	9 milliards de dollars*
Formation et perfectionnement professionnel (dépenses directes et indirectes)	125 millions de dollars

* Sauf indication contraire, tous les montants figurant dans le présent document sont exprimés en dollars canadiens.

Emplois RBC (dans le monde)

	Nombre d'employés	Équivalent temps plein
Canada	54 725	48 793
États-Unis	13 093	12 615
Royaume-Uni et îles Anglo-Normandes	2 361	2 325
Ailleurs dans le monde	7 494	7 453
Total	77 673	71 186

Diversité de l'effectif (Canada*)

Femmes	68,0 %
Femmes occupant un poste de cadre	54,0 %
Membres de minorités visibles	27,0 %
Cadres membres de minorités visibles	25,0 %
Personnes handicapées	3,7 %
Autochtones	1,6 %

* Les chiffres représentent les données sur l'équité en matière d'emploi en date du 31 octobre 2009, pour nos unités canadiennes assujetties à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Les lois à l'échelle mondiale différant au chapitre des définitions et restrictions juridiques applicables à ces quatre groupes (femmes, membres de minorités visibles, personnes handicapées et Autochtones), des données complètes à leur sujet ne sont disponibles que pour le Canada.

Faits saillants de 2009

- Nous avons été nommés au classement des 100 meilleurs employeurs au Canada, ainsi qu'à un autre classement des meilleurs employeurs au Canada.
- Nous avons investi 125 millions de dollars dans la formation structurée et le perfectionnement professionnel (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 créé la Stratégie RBC en matière de diversité^{MC}, qui définit de manière globale notre stratégie, nos priorités et nos objectifs en matière de diversité pour la période de 2009 à 2011.
- Nous avons augmenté à quatre le nombre maximum de semaines de vacances qu'un employé peut acheter chaque année.

Des collectivités dynamiques

En Amérique du Nord et ailleurs dans le monde, nous appuyons une grande diversité d'initiatives communautaires par des dons, des commandites et le travail bénévole de nos employés, conformément à un plan que nous appelons la Stratégie RBC à l'égard des collectivités^{MC}.

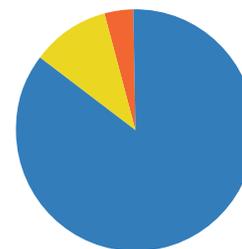
Priorités

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

2009 en quelques chiffres

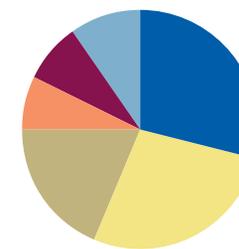
Investissements dans les collectivités (dans le monde)	
Dons	52,6 millions de dollars
Commandites communautaires	52,5 millions de dollars
Total	105,1 millions de dollars

Dons en 2009 (à l'échelle mondiale)



Canada	45 113 000 \$
États-Unis	5 527 000 \$
Ailleurs dans le monde	1 938 000 \$
Total	52 578 000 \$

Dons par domaine en 2009 (Canada)



Éducation	13 145 000 \$
Santé	12 346 000 \$
Services sociaux	8 422 000 \$
Arts et culture	3 592 000 \$
Collectivités	3 274 000 \$
Environnement	4 334 000 \$
Total	45 113 000 \$

Dons par région en 2009 (à l'échelle mondiale)

Terre-Neuve-et-Labrador	458 750 \$
Île-du-Prince-Édouard	312 500
Nouvelle-Écosse	1 491 680
Nouveau-Brunswick	955 933
Québec	6 028 890
Ontario	18 078 860
Manitoba	1 872 405
Saskatchewan	872 510
Alberta	4 300 225
Colombie-Britannique	4 521 921
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	250 716
Organismes nationaux	5 968 610
États-Unis	5 527 000
Ailleurs dans le monde	1 938 000
Total	52 578 000 \$

Environnement

Priorité : le projet Eau Bleue RBC^{MC}

- Nous nous sommes engagés à verser plus de 4,6 millions de dollars pour soutenir des projets relatifs à l'eau douce en 2009.
- Nous avons annoncé des subventions importantes à trois universités afin de soutenir des projets de recherche et des programmes liés à la gestion de l'eau.
- Notre soutien depuis 2007 atteint plus de 21 millions de dollars que nous nous sommes engagés à verser à 223 organismes du monde entier oeuvrant dans les domaines de la protection des bassins hydrographiques et de l'accès à l'eau potable.

Éducation

Priorité : le Projet de subvention d'activités parascolaires RBC

- En 2009, nous avons accordé des subventions de près de 2,4 millions de dollars à 90 des meilleurs programmes canadiens locaux d'activités parascolaires.
- Au cours des dix dernières années, nous avons versé plus de 19 millions de dollars sous forme de subventions à 198 programmes d'activités parascolaires locaux qui offrent aux jeunes l'occasion de poursuivre leur apprentissage et de perfectionner leurs aptitudes après les heures de classe.

Sport amateur

Priorités : initiatives liées aux Jeux olympiques, hockey

- Nous avons commandité les Jeux olympiques et paralympiques de 2010 à Vancouver, les relais des flammes olympique et paralympique de Vancouver 2010, ainsi que le programme Athlètes Olympiques RBC.
- RBC est, depuis 1995, un important commanditaire de Hockey Canada. En sus de son soutien des équipes de hockey féminines et masculines nationales et olympiques, RBC est aussi le commanditaire en titre du Championnat national de Hockey Junior A et de la Coupe RBC Banque Royale.

Contributions des employés

- RBC a octroyé 2 443 subventions de 500 \$ totalisant 1,2 million de dollars à des organismes pour lesquels ses employés et ses retraités font du bénévolat.
- Depuis 1999, RBC a accordé plus de 17 000 subventions et donné plus de 8,5 millions de dollars en reconnaissance du travail bénévole de ses employés.
- Les employés de RBC au Canada ont consacré bénévolement l'équivalent de près de 600 000 \$* en heures de travail à Centraide, à Jeunes entreprises et à Habitat pour l'humanité.

* Nombre estimatif de 22 404 heures, à un taux horaire moyen de 25 \$.



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

Faits saillants de 2009

RBC étant une grande institution financière mondiale, on s'attend à ce qu'elle offre un soutien important à de nombreuses initiatives. RBC a choisi de concentrer une partie de ses investissements dans la collectivité dans des initiatives clés au sein des domaines documentés ici, tout en continuant d'offrir un soutien important à d'autres initiatives dans tous les domaines.

Cette approche, que nous appelons la Stratégie RBC à l'égard des collectivités, définit notre vision d'une collaboration en vue de renforcer les collectivités.

Santé et bien-être

Priorité : le Projet Santé mentale des enfants RBC

- Nous avons versé, dans l'ensemble du Canada, plus de 2,3 millions de dollars à 55 organismes dont les activités ciblent la santé mentale des enfants en mettant l'accent sur l'intervention précoce et sur la sensibilisation du grand public.
- Nous avons donné plus de 5 millions de dollars à des organismes communautaires et à des hôpitaux pédiatriques dans l'ensemble du Canada et appuyé des initiatives en matière de santé dans le monde entier.

Arts et culture

Priorité : le projet Artistes émergents RBC

- Nous soutenons les arts au moyen du projet Artistes émergents RBC, qui établit des partenariats à long terme avec des organismes dont les programmes permettent de faire le pont entre le milieu éducatif et le milieu professionnel.
- Nous avons versé plus de 900 000 \$ à des programmes d'apprentissage, de stage et de mise en valeur des talents offerts par 43 organismes dans 20 villes canadiennes.
- Nous avons commandité le Concours de peintures canadiennes de RBC pour une onzième année consécutive, offrant ainsi à des artistes émergents un financement et des occasions de se faire mieux connaître.
- Nous avons lancé le Concours des cinéastes de la relève RBC en partenariat avec le Talent Lab du Festival international du film de Toronto.

Services sociaux

Priorités : Centraide/United Way, banques alimentaires

- RBC et ses employés ont donné 16,1 millions de dollars à Centraide/United Way au Canada et aux États-Unis.
- RBC est le plus grand donateur du secteur privé de Centraide au Canada et l'une des 77 entreprises qui versent plus d'un million de dollars annuellement à cet organisme.
- RBC et ses employés ont donné plus de 600 000 \$ au profit de banques alimentaires et de soupes populaires au Canada et dans la région du sud-est des États-Unis.

Diversité

Le respect de la diversité fait partie des valeurs fondamentales de RBC, et le thème de la diversité est présent dans tous les programmes de la Stratégie RBC à l'égard des collectivités.



Un environnement durable

RBC est résolue à gérer l'incidence environnementale de ses activités de manière proactive et prudente.

Priorités

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

2009 en quelques chiffres

Indicateurs clés	
Utilisation de papier par employé	56 kilogrammes
Émissions équivalent-CO ₂ liées à la consommation d'énergie*	0,10 tonnes/m ²
Émissions équivalent-CO ₂ liées aux déplacements des employés	0,34 tonnes/ETP
Opérations évaluées conformément aux Principes d'Équateur	6



La Stratégie RBC en matière d'environnement^{MC} décrit comment nous entendons contribuer aux progrès dans des domaines tels que le changement climatique, la biodiversité et la préservation des forêts et de l'eau, et elle expose nos plans opérationnels ayant trait à trois priorités : réduire l'importance de notre empreinte écologique, promouvoir des activités économiques respectueuses de l'environnement, et offrir des produits et des services écologiques. La Stratégie RBC en matière d'environnement porte sur trois questions environnementales prioritaires :

Changement climatique

Nous croyons qu'il est vital que tous contribuent aux efforts de réduction des émissions de GES et s'adaptent efficacement aux effets du changement climatique.

Biodiversité

RBC reconnaît que les écosystèmes critiques et la biodiversité abondante qu'ils soutiennent doivent être préservés afin de maintenir des collectivités et des valeurs culturelles saines. RBC reconnaît aussi que l'identité, les convictions culturelles et les économies de certains peuples autochtones sont étroitement liées à l'histoire, à la biodiversité et à l'environnement naturel de leur région.

Eau

L'accès à l'eau potable, la préservation et la gestion des bassins hydrographiques et la conservation de l'eau deviennent des problèmes environnementaux de plus en plus urgents, à la fois à l'échelle mondiale et dans beaucoup de régions dans lesquelles nous exerçons nos activités.

La Stratégie RBC en matière d'environnement est un plan quinquennal comportant 44 engagements environnementaux à moyen et à long terme. Nous offrons un compte rendu détaillé des progrès réalisés à l'égard de ces engagements dans notre Bilan 2009, disponible à l'adresse www.rbc.com/environnement.

Faits saillants de 2009

Priorité : Réduire l'importance de notre empreinte écologique

- En 2009, nos données sur la consommation d'énergie portaient sur 94 % de la superficie totale de nos établissements, comparativement à 65 % en 2008.
- Nous avons inauguré les Directives aux employés sur la gérance de l'environnement, à l'intention des employés de RBC dans le monde entier.
- Nous avons ouvert 27 nouvelles succursales alimentées à l'électricité verte au Canada. À la fin de l'exercice, nous comptons 96 succursales alimentées par 8 068 MWh d'énergie certifiée verte Éco-Logo, ce qui représente une réduction de 2 749 tonnes des émissions de dioxyde de carbone.
- Dans nos activités en Amérique du Nord et dans les îles Britanniques, la proportion du papier utilisé provenant de forêts certifiées durables est passée de 15 % en 2008 à 84 % en 2009.
- Nous avons mis sur pied E-courier, un programme qui offre à nos succursales au Canada la possibilité de faire parvenir électroniquement des documents à des bureaux de traitement centralisés.

Priorité : Promouvoir des activités économiques respectueuses de l'environnement

- Nous avons effectué, à l'égard de 750 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, ce qui représente une augmentation de 15 % par rapport au nombre d'évaluations effectuées en 2008.
- Nous avons élaboré notre Politique de gestion des risques environnementaux, applicable à toutes les activités de prêts à l'entreprise et de banque d'investissement menées dans l'ensemble de RBC.
- Nous avons analysé les différences régionales dans l'application des politiques de gestion des risques environnementaux dans l'ensemble de nos activités de prêts à l'entreprise aux États-Unis et dans les Antilles.
- Nous avons analysé l'exposition des entreprises et des secteurs qui composent notre portefeuille de prêts et de placements aux risques et à la réglementation liés au changement climatique.

Priorité : Offrir des produits et des services écologiques

- Nous avons lancé le prêt Écoénergie RBC^{MC}, qui permet aux clients qui effectuent un achat écologique admissible pour leur maison de bénéficier d'une remise de 1 % ou d'un rabais de 100 \$ sur une vérification énergétique résidentielle en optant pour un prêt à taux fixe de plus de 5 000 \$.
- Nous avons fait passer plus de 1,3 million de comptes RBC au Canada des relevés imprimés aux relevés électroniques. Depuis le lancement de ce projet, en 2006, plus de 4,7 millions de comptes sont passés aux relevés électroniques, ce qui a permis d'économiser quelque 980 tonnes métriques de papier.
- Nous avons négocié plus de 121 millions de tonnes de crédits de carbone par l'intermédiaire de l'équipe de négociation de droits d'émission de RBC Marchés des Capitaux^{MC}.

Prêts à des projets d'énergie propre

RBC est consciente du fait que le secteur de l'énergie propre est en plein essor, et elle tient compte à la fois des occasions et des avantages écologiques liés à l'offre de crédit et de services-conseils dans ce secteur. Nos activités prennent de plus en plus d'importance dans ce secteur. Voici quelques exemples des prêts et des marges de négociations qui étaient en cours au 31 octobre 2009 :

Énergie hydroélectrique

- Nous avons fourni des capitaux totalisant 840 millions de dollars à des sociétés canadiennes, ouvertes et fermées, dont la principale capacité de production d'énergie provient de l'eau.
- Nous avons prêté 25 millions de dollars à des projets hydroélectriques en cours.

Énergie éolienne

- Nous avons consenti, à l'échelle mondiale, des prêts totalisant 110 millions de dollars dans le secteur de l'énergie éolienne. Nous avons aussi dispensé du financement et des services-conseils à des sociétés qui avaient des capacités de plus de 2 750 mégawatts d'électricité éolienne et financé un nouveau projet éolien d'une capacité de près de 375 mégawatts.

Bioénergie

- Nous avons consenti des prêts totalisant 100 millions de dollars à plusieurs projets de bioénergie en Amérique du Nord, notamment à des projets de production d'éthanol et d'électricité au moyen de la combustion de déchets biologiques et de gaz d'enfouissement.

Énergie solaire

- Nous avons consenti des prêts totalisant 36 millions de dollars à des fabricants mondiaux de panneaux solaires photovoltaïques à couche mince.

Compteurs d'énergie évolués

- Nous avons consenti des prêts totalisant 93 millions de dollars à plusieurs fabricants mondiaux de compteurs d'énergie évolués dont les produits contribuent aux efforts en matière d'économie d'énergie.



Un marché florissant

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. À RBC, nous estimons que notre premier devoir est d'agir avec intégrité envers nos clients afin de mériter leur confiance à chaque opération, dans tous nos secteurs d'activité.



Priorités

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

2009 en quelques chiffres

Réseau	
Succursales bancaires (Canada)	1 197
Guichets automatiques bancaires (Canada)	4 214
Succursales bancaires (États-Unis)	438
Guichets automatiques bancaires (États-Unis)	486
Succursales bancaires (Antilles)	125
Guichets automatiques bancaires (Antilles)	330
Succursales bancaires (Chine)	1

Faits saillants de 2009

Priorité : Donner accès à des services bancaires de base

- Nous avons élargi notre offre à l'intention des nouveaux arrivants au Canada au moyen de « Bienvenue au Canada », un forfait bancaire complet.
- Nous avons ouvert, au Canada, 25 nouvelles succursales bancaires et points de service et ajouté à notre réseau 14 nouvelles succursales offrant des produits d'assurance au détail.
- Nous avons élargi nos capacités de service à la clientèle au-delà du service téléphonique. Nos clients des secteurs particuliers et entreprises peuvent maintenant communiquer avec RBC en plus de 170 langues, par l'intermédiaire des principaux centres de contact au service des particuliers et des entreprises.
- Près de 90 % de nos succursales bancaires et des succursales de RBC Assurances au Canada et aux États-Unis sont accessibles en fauteuil roulant.
- Près de la moitié de nos clients canadiens bénéficient d'un rabais sur leurs services bancaires ou encore de services bancaires gratuits.

Priorité : Créer et offrir des produits de manière responsable

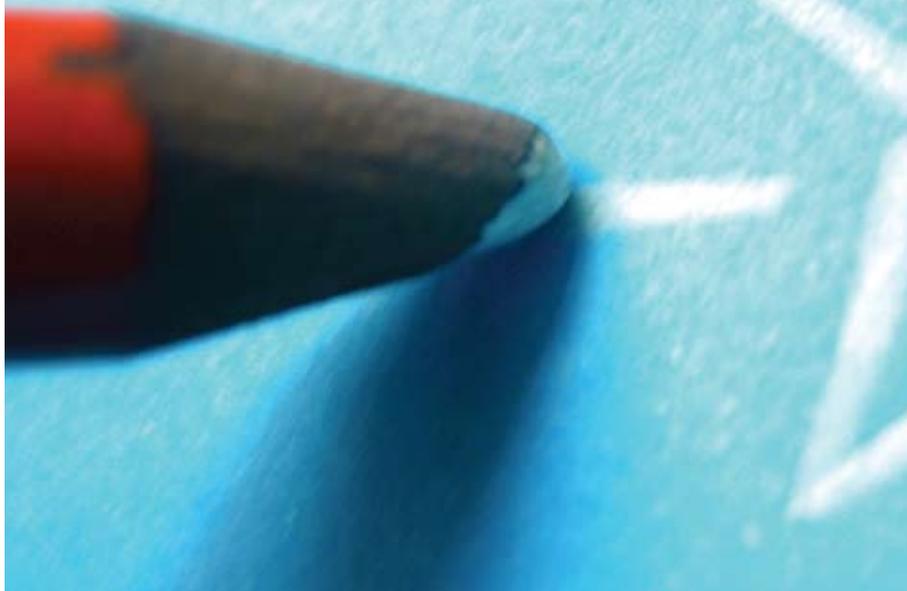
- Nous avons élargi nos options en matière d'investissement socialement responsable (ISR) en offrant une nouvelle version du fonds Valeurs communautaires de Phillips, Hager & North® (PH&N®).
- Nous avons négocié des crédits d'émissions de gaz à effet de serre et procuré des capitaux ainsi que des services-conseils au secteur de l'énergie propre.
- Nous avons offert à nos clients sept produits d'investissement socialement responsable (ISR) par l'intermédiaire de RBC Gestion mondiale d'actifs^{MC}, notamment quatre fonds Valeurs communautaires de PH&N et trois fonds Jantzi RBC dont les portefeuilles sont conformes aux résultats des recherches en ISR et des critères de sélection de Jantzi en matière d'environnement, de responsabilité sociale et de gouvernance mis au point par Jantzi-Sustainalytics. Combinés, les actifs sous gestion de nos produits d'ISR surpassent les 800 millions de dollars.

Priorité : Protéger, informer et écouter les consommateurs

- Nous avons institué, pour nos sites Web publics, une nouvelle norme harmonisée qui s'est traduite par une amélioration sur les plans de l'accessibilité, de la convivialité, de la qualité du service et de l'information.
- Nous avons mis au point, dans l'ensemble de l'entreprise, des programmes de formation sur la protection des renseignements et la sécurité de l'information.
- Nous avons écourté les temps de traitement pour les opérations sur carte de débit aux États-Unis.
- Nous avons fourni aux voyageurs canadiens, en lien avec nos produits d'assurance voyage, des conseils relatifs à la grippe A (H1N1).

Une économie prospère

Les banques sont des moteurs de prospérité et font partie intégrante du système économique mondial. RBC vise à avoir une incidence économique positive sur toutes ses parties prenantes.



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

2009 en quelques chiffres

	(en milliards de dollars)
Revenus	29,11 \$
Capitalisation boursière	77,69 \$
Impôts et taxes	2,34 \$
Rémunération et avantages sociaux	9,0 \$
Achats de produits et services	5,1 \$
Financement par emprunt des entreprises au Canada (autorisé)	134,0 \$

Faits saillants de 2009

- Nous avons payé 2,34 milliards de dollars d'impôts à l'échelle mondiale.
- Nous avons procuré un emploi à 77 673 personnes et versé 9 milliards de dollars sous forme de rémunération et d'avantages sociaux.
- Nous avons servi 632 000 petites entreprises clientes au Canada, aux États-Unis et dans les Antilles.
- Nous avons aidé les petites entreprises clientes au Canada à gagner du temps et à économiser de l'argent en leur offrant une nouvelle option de paiement électronique leur permettant de payer leurs employés et fournisseurs, et d'envoyer par courriel un relevé des paiements ainsi effectués.
- Nous avons contribué à améliorer l'accès à la propriété grâce à une augmentation de 9 % du nombre moyen d'hypothèques résidentielles consenties au Canada. RBC est le plus grand fournisseur de financement sur valeur nette immobilière au Canada et offre des produits hypothécaires qui facilitent l'accès à la propriété aux acheteurs d'une première maison.
- Nous avons consenti des prêts hypothécaires totalisant 200 millions de dollars américains à des locataires cherchant à devenir propriétaires et à des segments de clientèle généralement mal desservis dans les marchés des États-Unis où nous exerçons nos activités.
- Nous avons inauguré le Programme d'hypothèque sur propriété à bail, qui offre aux membres des Premières nations davantage de souplesse et de choix lorsqu'il s'agit de financer l'achat ou la construction d'une maison.
- Nous avons consacré, dans le monde entier, plus de 700 millions de dollars à des investissements dans des sociétés de technologies émergentes.
- Nous avons soutenu des organismes qui se consacrent à l'alphabétisation et qui aident les personnes sans emploi ou sous-employées à trouver du travail.



Résumé du rendement*



Milieu de travail

	2009	2008	2007
Employés	77 673	80 100	71 760
Employés en équivalent temps plein (ETP)	71 186	73 323	64 815
Effectif (Canada)	54 725	56 112	54 960
Effectif (États-Unis)	13 093	14 082	12 181
Effectif (Antilles et international)	9 855	9 906	4 619
Sommes investies en formation structurée (frais directs et indirects)	125 millions de dollars	149 millions de dollars	166 millions de dollars

Diversité de l'effectif (Canada**)	2009	2008	2007	1999***
Femmes	68,0 %	69,0 %	69,0 %	74,0 %
Femmes occupant un poste de cadre	54,0 %	54,0 %	55,0 %	54,0 %
Membres de minorités visibles	27,0 %	26,0 %	25,0 %	14,0 %
Cadres membres de minorités visibles	25,0 %	25,0 %	24,0 %	13,0 %
Personnes handicapées	3,7 %	3,8 %	3,9 %	2,9 %
Autochtones	1,6 %	1,6 %	1,6 %	1,2 %

Collectivité (en millions de dollars)

	2009	2008	2007
Dons	52,6 \$	51,5 \$	47,7 \$
Commandites locales et nationales	52,5 \$	47,5 \$	35,1 \$
Total de l'investissement dans l'action communautaire	105,1 \$	99,0 \$	82,8 \$

Environnement

	2009	2008	2007
Papier consommé (kilogrammes/ETP)	56	59	60
Émissions équivalent-CO ₂ liées à la consommation d'énergie**** (tonnes/m ²)	0,10	0,09	0,05
Émissions équivalent-CO ₂ liées aux déplacements des employés (tonnes/ETP)	0,34	0,36	0,38
Opérations évaluées conformément aux Principes d'Équateur	6	5	6

Marché

	2009	2008	2007
Pays d'implantation	55	50	38
Clients (approximatif) (en millions)	18	17	15
Succursales bancaires (Canada)	1 197	1 174	1 146
Guichets automatiques bancaires (Canada)	4 214	4 149	3 946
Succursales bancaires (États-Unis)	438	439	350
Guichets automatiques bancaires (États-Unis)	486	503	395
Succursales bancaires (Antilles)	125	127	45
Guichets automatiques bancaires (Antilles)	330	312	78
Succursales bancaires (Chine)	1	1	1

Incidence économique (en milliards de dollars)

	2009	2008	2007
Revenus	29,11 \$	21,58 \$	22,46 \$
Capitalisation boursière	77,69 \$	62,83 \$	71,52 \$
Impôts et taxes	2,34 \$	2,08 \$	2,09 \$
Rémunération et avantages sociaux	9,0 \$	7,8 \$	7,9 \$
Achats de produits et de services	5,1 \$	4,7 \$	4,4 \$
Financement par emprunt des entreprises au Canada (autorisé)	134,0 \$	144,0 \$	138,0 \$

* Sauf indication contraire, toutes les données englobent nos activités à l'échelle mondiale et sont exprimées en dollars canadiens.

** Les chiffres représentent les données sur l'équité en matière d'emploi en date du 31 octobre pour chaque année figurant au tableau, pour nos unités canadiennes assujetties à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Les lois à l'échelle mondiale différant au chapitre des définitions et restrictions juridiques applicables à ces quatre groupes (femmes, membres de minorités visibles, personnes handicapées et Autochtones), des données complètes à leur sujet ne sont disponibles que pour le Canada.

*** Les données pour 1999 ne sont fournies qu'à des fins de comparaison, car nombre de nos programmes et initiatives nécessitent une mise en œuvre d'une durée supérieure à un ou deux ans avant qu'on puisse en observer l'effet concret sur la composition de l'effectif.

**** La couverture des données en matière de consommation énergétique s'est accrue en 2009, ce qui a eu une incidence sur cet indicateur.



Pour obtenir des exemplaires supplémentaires ou pour faire des commentaires :

La rédactrice en chef,
Revue de la responsabilité d'entreprise de RBC
Royal Trust Tower
77 King Street West, 12th Floor
Toronto (Ontario)
Canada
M5J 2J5

Par courrier électronique : 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 intégrale de notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique de 2009 est disponible en version électronique sur les sites rbc.com/responsabilite et rbc.com/drpf. Il est possible d'obtenir sans frais des versions imprimées du rapport en faisant la demande auprès de la rédactrice en chef, à l'adresse indiquée ci-dessus. Certains éléments de notre Déclaration de responsabilité 2009 sont aussi traités dans la présente Revue.



Parmi les marques de commerce ou marques déposées citées dans le présent rapport figurent les emblèmes RBC du lion et du globe terrestre, RBC, Stratégie RBC pour mieux vivre demain, projet Eau Bleue RBC, RBC Marchés des Capitaux, Stratégie RBC à l'égard des collectivités, Stratégie RBC en matière de diversité, Écoénergie RBC, Stratégie RBC en matière d'environnement, RBC Gestion mondiale d'actifs et Phillips, Hager & North, qui sont des marques de commerce de la Banque Royale du Canada utilisées sous licence par la Banque Royale du Canada ou ses filiales.

La présente publication est « neutre en carbone ». Les émissions équivalent- CO_2 produites par la production et la publication du présent rapport ont été neutralisées par l'achat et le retrait permanent d'unités de réduction certifiée d'émissions (URCE). Les URCE sont assujetties à un processus rigoureux de validation, de certification, d'enregistrement et de délivrance dont l'objet est d'assurer des réductions d'émissions véritables, mesurables et vérifiables reconnues aux termes du Protocole de Kyoto. Les URCE ont été acquises par l'intermédiaire de l'équipe de négociation de droits d'émission de RBC Marchés des Capitaux.

Le présent rapport a été imprimé sur du papier contenant 30 pour cent de fibre recyclée certifiée FSC (Forest Stewardship Council). La fibre FSC utilisée dans la fabrication du papier provient de forêts bien gérées certifiées indépendamment par SmartWood selon les règles du Forest Stewardship Council.