

Plan d'accessibilité RBC :

Rapport d'étape 2023

Renseignements d'ordre général

Le 1er juin 2023, La Banque Royale du Canada et certaines de ses filiales¹ (RBC, nous, notre ou nos) ont publié le [Plan d'accessibilité RBC](#) (le plan) qui décrit notre engagement à repérer, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité pour les personnes handicapées². Le plan respecte les exigences de *la Loi canadienne sur l'accessibilité* (la LCA) et contribue à favoriser la participation inclusive et équitable de tous.

¹ *La Loi canadienne sur l'accessibilité* s'applique aux opérations canadiennes des entités sous réglementation fédérale de RBC. Les entités sous réglementation provinciale peuvent être soumises à des exigences additionnelles en matière d'accessibilité. Quoiqu'il en soit, RBC s'efforcera d'appliquer les normes d'accessibilité les plus avancées. Le 28 mars 2024, RBC a conclu l'acquisition de la Banque HSBC Canada (HSBC Canada). Étant donné que l'acquisition a été réalisée en dehors de la période visée par le rapport, les renseignements concernant HSBC Canada n'ont pas été inclus dans ce dernier.

² Selon la LCA, toute déficience – physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle –, tout trouble d'apprentissage ou de la communication, ou toute limitation fonctionnelle de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non, dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société. Consultez le plan pour en savoir plus.

Renseignements d'ordre général

Notre approche en matière d'accessibilité vise notamment à en apprendre plus sur les besoins changeants de nos employés³, de nos clients et de nos collectivités, et elle se fonde sur la rétroaction et la consultation des personnes handicapées. Nous établissons également des processus pour faire progresser les mesures prévues.

Le plan décrit les mesures que nous avons l'intention de prendre entre 2023 et 2026 à l'égard des six domaines prioritaires de la LCA qui s'appliquent à nos activités de services financiers⁴.

Le présent rapport d'étape [de 2023 du plan d'accessibilité RBC \(le rapport\)](#) fait état des activités entreprises dans le cadre de ce dernier entre le 1er juin et le 31 décembre 2023, sauf indication contraire. Dans certains cas clairement désignés comme tels, le présent rapport fait référence aux mesures prises après le 31 décembre 2023, mais avant la publication du présent document, afin de donner un aperçu de notre processus.

³ Aux fins du présent rapport, le terme « employés » désigne les personnes qui occupent un emploi à temps plein ou à temps partiel, ainsi que les contractuels.

⁴ Le transport ne faisant pas partie des services offerts par RBC, il n'est pas inclus dans le plan.

Renseignements d'ordre général

Dans le présent rapport, nous précisons les progrès réalisés à l'égard de la mise en œuvre de notre plan. Le présent rapport ne traite pas des mesures qui n'ont pas encore été prises. Bien que nous ayons progressé à l'égard de certains éléments du plan, nous continuons de chercher à prendre toutes les mesures déterminées et vous tiendrons au courant des progrès réalisés à ce chapitre dans les prochains rapports d'étape.

Nous apprécions vos commentaires sur le présent rapport et notre parcours continu en matière d'accessibilité. Pour toute rétroaction, communiquez avec le Bureau de l'accessibilité :

- **Responsable** : vice-président, Diversité et inclusion mondiales, et chef de l'accessibilité
- **Courriel** : accessibility@rbc.com
Des pièces jointes peuvent être incluses, dans la mesure où leur taille combinée ne dépasse pas 55 Mo. Elles doivent être fournies dans l'un des formats de fichier acceptés suivants : PNG, JPEG, MP4, DOC et PDF.
- **Téléphone** : [416-216-1206](tel:416-216-1206) ou numéro sans frais [1-888-994-9004](tel:1-888-994-9004).
Nous acceptons également les appels par l'intermédiaire des services de relais IP ou vidéo.
- **Courrier** :
[Bureau de l'accessibilité](#)
[200 Bay St, 11th floor](#)
[North Tower, Toronto \(Ontario\)](#)
[M5J 2T6](#)

Renseignements d'ordre général

Nous accuserons réception de toute rétroaction non anonyme, au même format, dans les meilleurs délais et nous en conserverons des copies. Cette rétroaction servira à façonner l'amélioration continue de nos engagements, de nos programmes, de nos processus et de nos initiatives en matière d'accessibilité.

Rétroaction anonyme

Pour nous transmettre une rétroaction anonyme, composez le **416 216-1206** (ou le numéro sans frais **1 888 994-9004**) et laissez un message. Notre Bureau de l'accessibilité prend connaissance de ces messages sur une base hebdomadaire. Les messages vocaux seront transcrits et sauvegardés en version numérique.

Autres formats

Si vous avez besoin d'autres formats (p. ex., documents imprimés, gros caractères, braille, audio ou format électronique compatible avec la technologie adaptée), communiquez avec notre Bureau de l'accessibilité par l'un des moyens indiqués ci-dessus ou consultez le site Web rbc.com/accessibilite.

Le point sur les progrès réalisés en 2023

Bureau de l'accessibilité

Depuis la publication du Plan le 1er juin 2023, nous avons poursuivi l'établissement du Bureau de l'accessibilité et renforcé la collaboration dans l'ensemble de l'entreprise.

Nous avons identifié les parties prenantes clés qui appuieront les efforts à déployer et les processus mis en place afin de soutenir notre modèle d'exploitation et de gouvernance, y compris le partage de la rétroaction reçue sur les obstacles rencontrés. Nous avons aussi commencé à mobiliser les cadres de la Haute direction et nos Conseils de direction sur la diversité pour appuyer nos engagements continus.

Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre dans les domaines prioritaires

Les sections suivantes décrivent les plans d'action de RBC dans les domaines prioritaires qui s'appliquent à elle.

Emploi

● Acquisition de talents

| Mesure à prendre | Progrès réalisés |
|--|---|
| Passer en revue les modalités d'évaluation du recrutement en ligne pour s'assurer qu'elles sont accessibles aux personnes handicapées. | En collaboration avec nos fournisseurs, le Bureau de l'accessibilité et notre équipe Recrutement inclusif ont procédé à une revue de l'accessibilité pour toutes les évaluations des candidats faites pendant le processus de recrutement. Aucun problème d'accessibilité important n'a été relevé, et nous pouvons confirmer qu'il y a d'autres formats et options pour répondre aux besoins précis. |

Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre dans les domaines prioritaires

- Expériences inclusives, croissance des talents et maintien en poste

| Mesure à prendre | Progrès réalisés |
|--|--|
| Offrir des formations sur l'accessibilité aux équipes responsables de la marque, du marketing et des communications. | En octobre 2023, pour continuer de sensibiliser les gens aux obstacles des personnes handicapées en matière de communication, le Bureau de l'accessibilité a donné une séance de formation au Conseil mondial des communications avec les employés RBC ⁵ pour donner aux communicateurs des conseils relatifs à l'accessibilité ainsi que de l'information sur la conception universelle et inclusive. Nous créons aussi d'autres ressources d'éducation et de sensibilisation. |

⁵Le Conseil mondial des communications avec les employés RBC est une communauté de pratique internationale qui regroupe plus de 200 personnes responsables d'activités de communication interne. Ce conseil se réunit périodiquement pour partager des plans, de meilleures pratiques, des outils et des ressources pour communiquer avec les employés.

Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre dans les domaines prioritaires

- Expériences inclusives, croissance des talents et maintien en poste

| Mesure à prendre | Progrès réalisés |
|--|---|
| <p>Fournir ponctuellement de l'information et des ressources pertinentes aux personnes qui ont officiellement déclaré un handicap.</p> | <p>Afin de simplifier le processus d'accès aux ressources et à l'information sur les adaptations du lieu de travail, nous avons conçu un programme d'avis automatisé dans notre plateforme principale des ressources humaines (RH) qui envoie un sommaire des ressources offertes à tout employé qui indique volontairement une invalidité dans son profil d'employé. Nous prévoyons activer l'envoi de cet avis en 2024.</p> |
| <p>Améliorer la sensibilisation de la direction aux enjeux découlant de handicaps.</p> | <p>Nous avons conçu le prototype d'un espace numérique interne Accessibilité qui servira de source centrale. Elle contiendra ce qu'il y a de plus à jour relativement aux renseignements, aux ressources et aux coordonnées pour obtenir du soutien en matière d'accessibilité. Nous avons l'intention de le lancer en 2024 et de le mettre à la disposition de tous les employés à l'échelle mondiale.</p> |

Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre dans les domaines prioritaires

● Adaptation du lieu de travail

| Mesure à prendre | Progrès réalisés |
|--|--|
| La sensibilisation des directeurs et des employés par la participation à des événements visant à informer les partenaires au sujet des enjeux d'accessibilité et par la collaboration avec eux pour améliorer les formations et les technologies | Pour faire mieux connaître les obstacles à l'inclusion des personnes handicapées et certains des obstacles à l'accessibilité auxquels sont confrontées les personnes handicapées, nous avons tenu, le 1er décembre 2023, notre événement virtuel annuel à l'échelle mondiale à l'intention des employés, en reconnaissance de la Journée internationale des personnes handicapées de l'ONU. Plus de 1 800 employés ont participé à cet événement, où ils ont pris connaissance des expériences vécues par les personnes handicapées, de l'accès aux adaptations du lieu de travail à RBC et de façons d'être un meilleur allié. RBC a mis l'enregistrement de l'événement à la disposition de tous les employés à l'échelle mondiale sur notre site interne sur la diversité et l'inclusion. |

Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre dans les domaines prioritaires

Avantages sociaux

| Mesure à prendre | Progrès réalisés |
|--|--|
| <p>Lors de la revue annuelle, évaluer les besoins d'améliorer l'offre de services et déterminer comment sensibiliser les employés aux avantages offerts.</p> | <p>En octobre 2023, en collaboration avec le groupe-ressource des employés du Groupe des 3 C de RBC et notre fournisseur canadien d'avantages sociaux, nous avons tenu une séance d'information à l'intention des employés du Canada pour leur faire connaître les avantages sociaux offerts aux personnes handicapées et aux aidants naturels, avant la revue annuelle du programme d'avantages sociaux des employés de 2024. Plus de 400 employés ont assisté à la séance.</p> |

Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre dans les domaines prioritaires

● Formation et perfectionnement

| Mesure à prendre | Progrès réalisés |
|--|---|
| <p>Améliorer la formation des employés (y compris les employés en contact avec la clientèle, les gestionnaires, les dirigeants et les recruteurs) afin qu'ils sachent comment soutenir efficacement les clients et leurs collègues handicapés.</p> | <p>Nous avons fait une analyse des besoins d'apprentissage pour cerner les occasions d'élaborer des programmes et des ressources d'apprentissage qui peuvent aider à améliorer l'accessibilité et à renforcer l'inclusion des personnes handicapées pour appuyer les collègues de RBC. Voici les occasions que nous avons repérées :</p> <ul style="list-style-type: none">• Améliorer les offres d'apprentissage pour tous les employés afin de les sensibiliser davantage aux enjeux d'accessibilité et aux programmes offerts à RBC• Fournir d'autres ressources aux gestionnaires de personnes et aux rôles de contact clientèle <p>Nous utiliserons ces constatations lorsque nous élaborerons d'autres programmes et outils d'apprentissage pour les employés et les gestionnaires de personnes.</p> |

Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre dans les domaines prioritaires

Environnement bâti

| Mesure à prendre | Progrès réalisés |
|--|--|
| <p>Se fondant sur les recommandations, établir un processus d'examen de l'environnement bâti pour s'assurer que l'accessibilité des personnes handicapées est conforme à nos normes :</p> <ul style="list-style-type: none">• Évaluer l'accessibilité physique, notamment aux toilettes, aux entrées et aux sorties.• Déterminer si le nombre de places assises adaptées aux personnes handicapées est suffisant. | <p>RBC a demandé à l'entreprise Universal Design Access d'évaluer l'accessibilité dans un sous-ensemble de bureaux et de succursales de détail. Nous avons l'intention de faire rapport sur les conclusions de ces évaluations et sur les mesures prévues ou prises, le cas échéant, dans notre rapport d'étape de 2024.</p> |

Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre dans les domaines prioritaires

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Les TIC comprennent tout ce que nous utilisons pour communiquer et mener nos activités en ligne, y compris les interfaces Web, les PDF et les documents Word.

Nous avons l'intention d'établir un modèle de gouvernance pour l'accessibilité numérique d'ici la fin de 2023. Toutefois, pour concevoir une approche que nous pouvons mettre en œuvre, nous devons consulter davantage les principales parties prenantes. Nous avons commencé nos échanges sur ce modèle de gouvernance en 2023 et les poursuivrons en 2024.

Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre dans les domaines prioritaires

| Mesure à prendre | Progrès réalisés |
|---|--|
| <p>Dresser un inventaire des technologies existantes afin de privilégier l'accessibilité, en accordant la priorité aux applications les plus fortement utilisées.</p> | <ul style="list-style-type: none">• Bien que les principes d'accessibilité et de conception universelle⁶ soient intégrés à nos exigences en matière de développement d'applications, il serait possible d'aider les équipes à appliquer nos normes d'accessibilité de façon plus uniforme. En décembre 2023, notre équipe Optimisation de l'accessibilité numérique a effectué un premier essai de base sur plus de 170 sites Web, pages Web et applications RBC connexes afin de mesurer la mise en œuvre de nos normes d'accessibilité Web et de nous aider à déterminer les lacunes à combler en priorité. Nous examinons actuellement les résultats de ces tests et avons l'intention de rendre compte de notre analyse et des mesures prévues ou prises, le cas échéant, dans notre rapport d'étape de 2024. |

⁶La conception universelle est la conception et la composition d'un environnement de façon à ce qu'il puisse être accessible, compris et utilisé par tous indépendamment de l'âge, de la taille, des capacités et des handicaps. Un environnement (ou tout bâtiment, produit ou service dans cet environnement) devrait être conçu pour s'adapter à toutes les personnes qui souhaitent l'utiliser.

Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre dans les domaines prioritaires

| Mesure à prendre | Progrès réalisés |
|---|---|
| <p>Dresser un inventaire des technologies existantes afin de privilégier l'accessibilité, en accordant la priorité aux applications les plus fortement utilisées.</p> | <ul style="list-style-type: none">• Nous examinons également les résultats d'une évaluation préliminaire que l'équipe Technologie RH de RBC a faite de notre plateforme RH principale pour déterminer sa conformité aux exigences en matière d'accessibilité numériques RBC pour commencer à cerner les occasions d'améliorer l'accessibilité en collaboration avec le fournisseur. Nous avons l'intention de rendre compte des lacunes cernées et des mesures prévues ou prises, le cas échéant, dans notre rapport d'étape de 2024. |

Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre dans les domaines prioritaires

Communications autres que les TIC

RBC est consciente que les gens communiquent de nombreuses façons. Nous continuerons de communiquer avec nos différents publics en privilégiant la souplesse afin de répondre à un large éventail de besoins. Bien que nous avancions sur notre parcours, nous n'avons pas de progrès précis à signaler pour le moment. Nous prévoyons faire une mise à jour dans le rapport d'étape de 2024.

Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre dans les domaines prioritaires

Conception et prestation des programmes et des services

| Mesure à prendre | Progrès réalisés |
|---|---|
| <p>Poursuivre les consultations avec les employés et les clients handicapés, et améliorer les programmes et les services en fonction de la rétroaction reçue.</p> | <ul style="list-style-type: none">• Nous poursuivons nos échanges avec les parties prenantes clés pour mieux comprendre comment nous pouvons intégrer les principes d'accessibilité à la conception et à la prestation des programmes et des services de RBC. En novembre 2023, nous avons donné des conseils et des orientations à l'équipe Produits de carte de détail des Services bancaires aux particuliers et aux entreprises sur l'intégration de caractéristiques d'accessibilité à nos cartes-clients. |

Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre dans les domaines prioritaires

| Mesure à prendre | Progrès réalisés |
|--|---|
| <p>Poursuivre les consultations avec les employés et les clients handicapés, et améliorer les programmes et les services en fonction de la rétroaction reçue.</p> | <ul style="list-style-type: none">• Nous avons mis sur pied une équipe de travail interfonctionnelle, comprenant des personnes des Services bancaires aux particuliers et aux entreprises, des RH et de l'équipe Technologie. Elle se réunit chaque trimestre pour parler des commentaires reçus des clients et des employés sur les obstacles à l'accessibilité, et explorer les façons d'améliorer cette dernière. |
| <p>Améliorer les programmes de formation des employés du Service clientèle et des équipes avec contact clientèle afin de perfectionner les interactions avec les clients handicapés.</p> | <p>Comme nous l'avons souligné à la section Emploi du présent rapport, nous avons cerné des occasions de fournir des ressources d'apprentissage supplémentaires à tous les employés, y compris à ceux en contact avec la clientèle, pour les aider à repérer, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité lorsqu'ils servent des clients handicapés. Nous prévoyons offrir des ressources par l'intermédiaire de notre espace Accessibilité en 2024.</p> |

Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre dans les domaines prioritaires

Approvisionnement en biens, services et installations

Notre évaluation préliminaire des pratiques d'approvisionnement n'a révélé aucun obstacle particulier pour les personnes handicapées ; toutefois, nous évaluerons les possibilités d'améliorer l'accessibilité et donnerons suite à celles-ci, le cas échéant.

Transport

RBC n'exploite ni ne fournit de services de transport. Par conséquent, le transport n'est pas du ressort de notre plan.

Consultations

Afin d’approfondir notre culture d’accessibilité et de favoriser la participation de tous, nous continuons de solliciter l’avis des personnes handicapées, des aidants naturels et des alliés. Bien que certaines des mesures mises en évidence aient été prises après le 31 décembre 2023, la création des mécanismes de rétroaction et de consultation a été amorcée pendant la période visée par le rapport. Voici les consultations que nous avons faites depuis le 1er juin 2023 :

Employés

- Le 15 janvier 2024, un sondage a été envoyé aux membres du groupe-ressource des employés du Groupe des 3 C de RBC pour les personnes handicapées et leurs alliés. D’une durée de quatre semaines, il visait à recueillir des commentaires sur nos progrès depuis le dernier sondage en 2022. Il comprenait des questions sur les expériences en matière d’accessibilité liées à la culture d’inclusion des personnes handicapées au travail et dans les canaux numériques à RBC. Nous avons reçu 712 réponses anonymes. Nous avons l’intention de rendre compte des résultats du sondage et des mesures prévues ou prises, le cas échéant, dans notre rapport d’étape de 2024.

Consultations

- Selon la cote composite de l'Expérience inclusive⁷ pour les personnes handicapées, 77 % des employés sont tout à fait d'accord ou d'accord avec les mesures d'inclusion ; il n'y a donc eu aucun changement dans les résultats par rapport à 2022. Nous continuons de surveiller cette cote au moyen de notre Sondage annuel sur la mobilisation des employés actuel afin de déterminer comment les efforts que nous déployons à l'égard de nos engagements ont une incidence sur nos employés.

Clients

- Nous avons recueilli les commentaires des clients dans le cadre d'un sondage IPSOS mené entre le 1er novembre 2023 et le 31 janvier 2024. Les questions posées visaient à évaluer les obstacles possibles et les expériences en matière d'accessibilité qu'ils ont eus lors de leurs interactions avec RBC, y compris leurs déplacements dans les succursales RBC, l'accès à l'information en ligne et la capacité de recevoir le soutien et les conseils nécessaires. Nous avons reçu plus de 1 700 réponses. Nous avons l'intention de rendre compte des résultats du sondage et des mesures prévues ou prises, le cas échéant, dans notre rapport d'étape de 2024.

⁷ La cote composite de l'Expérience inclusive exprime l'expérience de nos employés selon trois facteurs d'inclusion : la sécurité psychologique, le respect et la confiance, et le sentiment d'appartenance. Découlant de recherches approfondies, cette cote est la synthèse des réponses données à huit des questions du Sondage annuel sur la mobilisation des employés.

Rétroaction

Avec le lancement du plan, nous avons mis sur place de multiples canaux mondiaux pour permettre aux employés, aux contractuels, aux fournisseurs et aux clients de transmettre des commentaires au Bureau de l'accessibilité sur la mise en œuvre du plan par RBC et les obstacles rencontrés par les employés et les autres personnes qui traitent avec RBC.

Au cours de la période visée par le rapport, nous avons reçu 66 demandes de renseignements liées à l'accessibilité. La figure 1 présente un résumé des catégories clés. Nous avons mis sur pied une équipe de travail interfonctionnelle, comprenant des personnes des Services bancaires aux particuliers et aux entreprises, des RH et de l'équipe Technologie pour qu'elles partagent la rétroaction reçue entre elles et explorent plus avant les occasions de cerner, d'éliminer et de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées.

Nous avons reçu des commentaires positifs sur l'établissement du Bureau de l'accessibilité et l'approche adoptée par RBC pour éliminer les obstacles et améliorer l'accessibilité. Selon les commentaires reçus sur les divers domaines prioritaires du plan, il reste encore du travail à faire, mais les mesures à venir continuent de refléter les besoins de nos employés et de nos clients.

Rétroaction

Figure 1 : résumé des commentaires sur l'accessibilité

| | |
|---|-----|
| Conception et prestation de produits et de services | 48% |
| Technologies de l'information et des communications (TIC) | 36% |
| Emploi | 11% |
| Obstacles liés à l'environnement bâti | 3% |
| Plan d'accessibilité RBC | 2% |

Les énoncés ci-dessous comprennent des observations tirées des commentaires reçus sur la conception et la prestation de produits et services, les technologies de l'information et de communication, et l'emploi :

- Comme le démontre la figure 1, c'est le sujet de la conception et de la prestation de produits et services qui a suscité le plus grand nombre de commentaires (48 %). La majorité des commentaires reçus portaient sur des problèmes liés à nos rôles de contact clientèle. Comme nous l'avons souligné dans la section Emploi du présent rapport, nous avons cerné des occasions de fournir des ressources d'apprentissage supplémentaires à tous les employés, y compris à ceux en contact avec la clientèle, pour les aider à repérer, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité lorsqu'ils servent des clients handicapés.

Rétroaction

- En ce qui concerne les technologies de l'information et de communication, les commentaires portaient essentiellement sur l'accessibilité numérique de nos plateformes technologiques et leur compatibilité avec les technologies adaptées. Nous analysons actuellement les résultats des tests initiaux de nos sites Web, de nos pages Web et de nos applications.
- Du côté de l'emploi, les commentaires indiquent que nous devrions continuer de renforcer notre formation sur l'accessibilité et l'inclusion des personnes handicapées. L'examen périodique du régime d'avantages sociaux et des processus d'adaptation du lieu de travail aidera également à répondre aux besoins de nos employés.

Mise en garde au sujet des déclarations prospectives

Le présent rapport d'étape peut contenir des déclarations prospectives au sens de certaines lois sur les valeurs mobilières, y compris les « mesures refuge » (safe harbor) de la Private Securities Litigation Reform Act of 1995 des États-Unis et des lois canadiennes sur les valeurs mobilières applicables. Ces déclarations prospectives peuvent comprendre des énoncés concernant les objectifs, la vision et les engagements sociaux et de gouvernance de Banque Royale du Canada (« RBC », « nous », « notre » ou « nos ») et de ses filiales, y compris nos objectifs, notre vision et nos engagements à cerner, à prévenir et à éliminer les obstacles à l'accessibilité dans les sphères visées par *la Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA), tel qu'il est indiqué dans notre plan. L'information prospective est fournie dans le but de renseigner nos parties prenantes sur les mesures que nous prévoyons entreprendre pour gérer les obstacles à l'accessibilité, profiter des occasions d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées, et satisfaire aux exigences de la LCA conformément à notre plan ainsi qu'à nos objectifs, à notre vision et à nos engagements sociaux et de gouvernance ; elle pourrait ne pas convenir à d'autres fins.

Les mots « croire », « s'attendre à », « attente », « viser », « atteindre », « suggérer », « chercher », « prévoir », « prévision », « anticiper », « se proposer », « estimer », « s'engager », « but », « planifier », « s'efforcer de », « objectif », « cible », « perspective », « échéancier » et « projet », de même que l'emploi du futur ou

Mise en garde au sujet des déclarations prospectives

du conditionnel ainsi que de mots et d'expressions semblables, y compris sous leur forme négative et toutes leurs variantes grammaticales, dénotent généralement des déclarations prospectives.

De par leur nature même, les déclarations prospectives reposent sur des hypothèses et font l'objet d'incertitudes et de risques intrinsèques, généraux et particuliers, pouvant faire que nos prédictions, prévisions, projections, attentes et conclusions ne se matérialisent pas, que nos hypothèses soient erronées, et que notre vision, nos ambitions, nos engagements et nos objectifs sociaux et de gouvernance ne se matérialisent pas. Le lecteur ne doit pas se fier indûment à ces déclarations prospectives, puisque nos résultats réels pourraient différer sensiblement des attentes exprimées dans ces déclarations prospectives en raison d'un certain nombre de facteurs de risque.

Ces facteurs, dont plusieurs sont indépendants de notre volonté et dont les effets sont difficiles à prédire, comprennent : le risque que nos initiatives ne soient pas réalisées dans les délais prévus ou ne soient pas réalisées du tout, ou qu'elles ne produisent pas les résultats escomptés ; notre capacité à rendre nos produits, nos services et nos installations, y compris les espaces de travail et les succursales, plus accessibles ; la faisabilité d'intégrer des facteurs d'accessibilité à nos technologies de l'information et des communications ; notre cadre juridique et réglementaire ; la conformité à la réglementation (qui pourrait nous assujettir à des

Mise en garde au sujet des déclarations prospectives

poursuites pour motifs légaux ou réglementaires susceptibles de déboucher sur des contraintes réglementaires, des pénalités ou des amendes) ; les avancées technologiques ; l'évolution du comportement des consommateurs ; l'évolution des opinions sociales sur les questions liées aux critères ESG ; les risques stratégiques, réputationnels, concurrentiels, systémiques et autres risques. Nous tenons à préciser que la liste susmentionnée de facteurs de risque n'est pas exhaustive et que d'autres facteurs pourraient également avoir une incidence défavorable sur nos résultats. Les autres facteurs susceptibles d'entraîner des résultats réels sensiblement différents des attentes exprimées dans ces déclarations prospectives sont exposés dans les sections portant sur le risque de notre plus récent Rapport annuel, et la section sur la gestion des risques de notre plus récent rapport trimestriel. Les investisseurs et autres personnes qui se fient à nos déclarations prospectives pour prendre des décisions à notre égard doivent bien tenir compte de ces facteurs et d'autres incertitudes et événements potentiels, ainsi que de l'incertitude inhérente aux déclarations prospectives.

Sauf si la loi l'exige, ni RBC ni ses sociétés affiliées ne s'engagent à mettre à jour quelque déclaration prospective que ce soit, écrite ou verbale, qu'elles pourraient faire ou qui pourrait être faite à l'occasion pour leur compte.

Tous les renvois à des sites Web sont fournis à titre indicatif seulement. Le contenu des sites Web mentionnés dans le présent

Mise en garde au sujet des déclarations prospectives

rapport d'étape, y compris celui pouvant être obtenu au moyen d'un lien vers un site Web, et de tout autre site Web auquel ces sites font référence, n'est pas intégré par renvoi au présent rapport d'étape et n'en fait pas partie.