

Banque Royale du Canada

Environnement, société et gouvernance (ESG)

Rapport de performance 2020



Mise en garde au sujet des déclarations prospectives

À l'occasion, nous faisons, verbalement ou par écrit, des déclarations prospectives au sens de certaines lois sur les valeurs mobilières, y compris les « règles d'exonération » de la *Private Securities Litigation Reform Act of 1995* des États-Unis et de toute loi sur les valeurs mobilières applicable au Canada. Nous pouvons faire de telles déclarations prospectives dans le présent Rapport de performance ESG (environnement, société et gouvernance) 2020, dans des documents déposés auprès des organismes de réglementation canadiens ou de la Commission des valeurs mobilières des États-Unis (*Securities and Exchange Commission – SEC*), dans des rapports aux actionnaires et dans d'autres communications. Les déclarations prospectives figurant dans le présent document comprennent notamment des déclarations concernant nos objectifs de rendement financier, notre vision et nos objectifs stratégiques, notre stratégie numérique, de même que notre incidence et nos objectifs sur les plans social, économique et environnemental et celui de la gouvernance. Nous avons inclus des déclarations prospectives dans le présent document afin d'aider nos parties prenantes à mieux comprendre nos objectifs de rendement financier, notre vision et nos objectifs stratégiques, de même que notre incidence et nos objectifs sur les plans social, économique et environnemental et celui de la gouvernance. Cette information pourrait ne pas convenir à d'autres fins. Les mots « croire », « s'attendre à », « prévoir », « se proposer », « estimer », « planifier », « s'efforcer de », « projeter », « devoir » et « pouvoir », de même que l'emploi du futur ou du conditionnel ainsi que de mots et d'expressions semblables dénotent généralement des déclarations prospectives.

Par leur nature même, les déclarations prospectives reposent sur des hypothèses et font l'objet d'incertitudes et de risques intrinsèques pouvant faire en sorte que les prédictions, prévisions, projections, attentes ou conclusions soient erronées, et que ne se matérialisent pas nos objectifs de rendement financier, notre vision et nos objectifs stratégiques de même que nos objectifs et notre incidence sur le plan social, économique, environnemental ainsi que sur le plan de la gouvernance. Le lecteur ne doit pas se fier indûment à ces déclarations, puisque nos résultats réels pourraient différer sensiblement des attentes exprimées dans ces déclarations prospectives en raison d'un certain nombre de facteurs de risques. Ces facteurs – dont plusieurs échappent au contrôle de RBC et dont les effets peuvent être difficiles à prévoir – comprennent : les risques de crédit, de marché, de liquidité et de financement, d'assurance, opérationnels, de conformité à la réglementation (qui pourraient nous assujettir à diverses poursuites pour motifs légaux ou réglementaires pouvant déboucher sur des contraintes réglementaires, des pénalités et des amendes) ; les risques stratégiques, réputationnels, juridiques et réglementaires, concurrentiels et systémiques ; et d'autres risques analysés dans les sections portant sur les risques et la section « Faits nouveaux importants : la

COVID-19 » de notre Rapport annuel pour l'exercice financier terminé le 31 octobre 2020 (Rapport annuel 2020), et dans les sections « Gestion du risque » et « Incidence de la pandémie de COVID-19 » de notre Rapport trimestriel pour la période de trois mois terminée le 31 janvier 2021 (Rapport aux actionnaires, T1 2021), notamment : les conditions commerciales et économiques ; les risques liés aux technologies de l'information ; les cyberrisques ; le marché résidentiel canadien et l'endettement des ménages ; l'incertitude géopolitique ; les risques liés à la confidentialité, aux données et aux tierces parties ; les changements apportés à la réglementation ; les risques environnementaux et sociaux (y compris les changements climatiques) ; les perturbations et l'innovation numériques ; la culture et la déontologie ; la conjoncture commerciale et économique dans les régions où nous exerçons nos activités ; l'incidence des modifications des politiques gouvernementales fiscales, monétaires et autres ; le risque fiscal et la transparence ; et l'émergence de situations d'urgence sanitaire ou de crise de santé publique générales, comme des pandémies et des épidémies, y compris la pandémie de COVID-19 et ses répercussions sur l'économie mondiale, sur les marchés financiers, sur nos activités commerciales, et sur nos résultats, notre situation et nos objectifs financiers.

Nous tenons à préciser que la liste susmentionnée de facteurs de risque n'est pas exhaustive et que d'autres facteurs pourraient avoir une incidence défavorable sur nos résultats. 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. Les hypothèses économiques importantes qui sous-tendent les déclarations prospectives contenues dans le présent document sont présentées à la rubrique « Examen de la conjoncture économique, des marchés et du contexte réglementaire et perspectives » et, pour chacun de nos secteurs d'exploitation, aux rubriques « Priorités stratégiques » et « Perspectives » de notre Rapport annuel 2020, telles que mises à jour dans les sections « Examen de la conjoncture économique, des marchés et du contexte réglementaire et perspectives » et « Incidence de la pandémie de COVID-19 » de notre Rapport aux actionnaires du premier trimestre de 2021. Sauf si la loi l'exige, nous ne nous engageons pas à mettre à jour quelque déclaration prospective que ce soit, verbale ou écrite, que nous pouvons faire ou qui peut être faite pour notre compte à l'occasion.

Des renseignements supplémentaires sur ces facteurs et sur d'autres facteurs sont fournis dans les sections portant sur les risques et la section « Faits nouveaux importants : la COVID-19 » de notre Rapport annuel 2020, et dans les sections « Gestion du risque » et « Incidence de la pandémie de COVID-19 » de notre Rapport aux actionnaires du premier trimestre de 2021.

Table des matières

Faits saillants de 2020	4
Message du chef de la direction	5
À propos du présent rapport	8
Notre façon de générer de la valeur	10
Nos priorités ESG	11
Énoncé de performance	13
Gouvernance et intégrité	15
Valeur pour les employés	24
Valeur pour les clients	36
Valeur pour les collectivités	50
Valeur pour la planète	60
Rapport indépendant de mission d'assurance limitée	68
Annexes	69

Légende des icônes

Les icônes suivantes sont utilisées dans le présent rapport :

-  Nos priorités
-  Indicateur de performance vérifié de manière indépendante

Suivez-nous

-  facebook.com/rbc
-  instagram.com/rbc
-  twitter.com/@rbc
-  youtube.com/user/rbc
-  linkedin.com/company/rbc

Le présent rapport fait partie d'un ensemble de déclarations. Pour des renseignements complémentaires, veuillez consulter les publications suivantes.



Rapport annuel 2020



Circulaire de sollicitation de procurations 2021



Déclaration de responsabilité publique 2020



Rapport GIFCC 2020



Stratégie climatique RBC



Documents d'information sur les politiques et les programmes

Faits saillants de 2020

En chiffres

36
pays

Plus de
86 000 employés

17 millions
de clients

Gouvernance et intégrité

Corporate Governance Award 2020, magazine *Corporate Secretary*

Publications

Notre déclaration des droits de la personne et Plan d'action de lutte au racisme systémique RBC

42 %¹ et 17 %¹

Membres du conseil d'administration qui sont respectivement des femmes ou des personnes autochtones, noires ou de couleur (PANC)

Rang centile moyen de 86 %

relativement aux indices ESG prioritaires²

Employés

4^e rang du classement mondial de l'indice sur la diversité et l'inclusion Refinitiv 2020³, parmi plus de 9 000 entreprises cotées en bourse

91 % des employés

ont affirmé se sentir bien soutenus par RBC⁴

86 % des employés

ont affirmé être en mesure de signaler tout incident ayant une incidence sur leur travail⁴

51 %⁵ et 35 %⁶

Personnes nouvellement embauchées qui sont respectivement des femmes ou des PANC

Clients

Premier rang au classement BrandZ 2020 des marques ayant le plus de valeur au Canada[‡]



Plus de 620 000 clients

ont bénéficié des programmes de soutien aux clients de RBC

12,5 G\$

Valeur totale des investissements socialement responsables (ISR) et d'impact sous gestion par les sociétés membres de RBC⁷

73,3 G\$

en finance durable dans le cadre de notre objectif de 500 G\$ d'ici 2025

Collectivités

142,2 M\$⁸

versés à l'échelle mondiale sous forme de dons et d'investissements dans les collectivités, entre autres afin d'atténuer les répercussions de la pandémie de COVID-19

Investissement de 50 M\$

d'ici 2025 afin de favoriser la prospérité de 25 000 jeunes PANC

23,9 M\$ recueillis

au Canada par des employés et des retraités au profit de plus de 4 300 organismes de bienfaisance à l'occasion de notre Campagne annuelle de dons des employés

Planète

Engagement de zéro émission nette

déoulant de nos activités de prêt d'ici 2050

Carboneutralité

de nos activités

1^{re} institution financière

au Canada à signer une convention d'achat d'énergie renouvelable

Note de A- au classement 2020 du CDP

pour notre réponse au changement climatique



Message du chef de la direction

« **Bâtir un avenir plus inclusif, durable et prospère** »



En 2020, les effets dévastateurs de la pandémie ont touché durement les collectivités. De nombreux citoyens ont perdu la vie. Le confinement a ralenti la propagation du virus, mais au prix d'un grave choc économique. Certains secteurs ont connu une forte contraction, des entreprises ont fermé et des travailleurs ont été déplacés. La pression exercée par la crise a révélé – et dans certains cas, aggravé – les inégalités au sein de notre société.

RBC a axé sa réponse immédiate sur la sécurité physique et financière de sa clientèle. Nous avons fermé des succursales et réduit nos heures d'ouverture afin de freiner la propagation du virus, et nous avons mobilisé nos ressources pour mettre sur pied un large éventail de programmes de soutien financier afin de répondre aux besoins urgents de nos clients. Nous avons assuré nos employés qu'aucun emploi ne serait perdu en 2020 à cause de la pandémie. Et en plus de nos engagements antérieurs, nous avons affecté des millions de dollars à des programmes d'aide aux citoyens les plus vulnérables.

Nous avons aussi tiré de la pandémie des leçons permettant de rendre la société plus inclusive, plus durable, et donc plus prospère. Cinq grands thèmes ayant pris de l'importance en 2020 font partie des préoccupations de RBC depuis des années. En fait, ils sont venus confirmer la justesse de nos efforts de longue date qui nous ont permis d'atteindre l'an dernier un rang centile moyen de 86 % relativement aux quatre plus importants indices ESG.

Ils nous ont également inspirés à chercher de nouveaux moyens de réaliser notre raison d'être : contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités. Voici certains des moyens que nous avons mis en œuvre dans cette optique en 2020.

Pour bâtir une économie vraiment inclusive, nous devons éliminer plus de barrières.

Notre détermination de longue date à attirer et à conserver un effectif diversifié et inclusif qui reflète les collectivités que nous servons nous a valu une réputation enviable à l'échelle mondiale. Toutefois, le décès tragique de George Floyd nous a incités à réévaluer nos efforts. Les dirigeants de RBC – en commençant par moi – ont engagé le dialogue avec les employés noirs et autochtones afin de mieux comprendre leur réalité quotidienne et la faire connaître aux autres employés. Toujours en cours, cette initiative marque une étape modeste, mais importante dans la sensibilisation de nos employés aux préjugés inconscients et dans le développement d'une culture organisationnelle qui appuie ouvertement l'inclusion.

Des objectifs tangibles nous permettront d'accélérer et de mesurer nos progrès. Par exemple, RBC s'est fixé l'objectif de faire passer de 20 % à 30 % la proportion de personnes autochtones, noires ou de couleur au sein de la

direction et doublera son investissement dans un programme de perfectionnement en leadership axé sur le développement de ces talents. Nos discussions ont également mené au renforcement de notre engagement à favoriser la mobilité sociale et économique dans la collectivité. De plus, RBC s'est engagée à fournir 100 millions de dollars sur cinq ans en prêts aux petits entrepreneurs noirs.

Il est essentiel de s'attaquer mondialement aux menaces mondiales.

La vitesse et l'ampleur de la réponse à la pandémie ont révélé la volonté des gouvernements, des entreprises et des organisations civiles de mettre tout en œuvre pour protéger la santé et le bien-être financier de leurs clientèles. Nous devons adopter le même esprit de collaboration dans la lutte au changement climatique, lequel présente une menace beaucoup plus grande pour la société que la COVID-19.

C'est pourquoi nous appuyons les investissements de nos clients et des collectivités qui sont axés sur l'accélération de la croissance économique propre, un principe clé de la Stratégie climatique RBC. En effet, notre banque s'est engagée à atteindre d'ici 2050 un bilan de zéro émission nette découlant de ses activités de prêt, ce qui cadre avec les objectifs de l'Accord de Paris. Nous devons d'abord mesurer et déclarer les émissions découlant de nos activités de prêt dans certains secteurs clés, ce que nous ferons au moyen du rapport de 2022 de notre Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC). Nous avons également établi une cible de 500 milliards de dollars en financement durable d'ici 2025 qui se démarque nettement de notre cible antérieure de 100 milliards de dollars, que nous avons atteinte l'an dernier, cinq ans avant l'échéance prévue.

De plus, notre soutien aux initiatives et aux partenariats internationaux – comme les recommandations du Conseil de stabilité financière visant une publication d'information liée au climat plus utile, laquelle nous avons fournie dans notre Rapport annuel et dans le rapport de notre GIFCC – aidera les parties prenantes, y compris nos actionnaires, à bien comprendre les occasions et les risques que présentent les changements climatiques pour RBC.

Il faut placer les jeunes sur la voie de la réussite dans la nouvelle réalité du travail.

Il peut être difficile d'entreprendre une carrière en période de perturbation économique. S'ajoute à cela l'évolution du marché du travail, qui exige de nouvelles compétences. Il est dans l'intérêt de tous que les travailleurs de la prochaine génération trouvent des emplois enrichissants.

C'est justement ce que vise le programme Objectif avenir RBC® – notre engagement de 500 millions de dollars sur 10 ans –, qui permet aux jeunes d'acquérir une expérience de travail, de développer leurs aptitudes, d'étendre leur réseau, et d'accéder à du soutien et à des services favorisant le bien-être mental. L'an dernier, le programme a dû être adapté. Nous avons créé des forums virtuels afin d'assurer la participation aux activités de réseautage et la poursuite des programmes de développement des aptitudes. En fait, le nouveau format du programme nous a permis de joindre plus de jeunes dans les régions rurales et éloignées, et d'atteindre les jeunes Autochtones des réserves. Nous avons aussi annoncé un investissement de 50 millions de dollars sur cinq ans pour soutenir les aspirations des jeunes PANC, qui profiteront ainsi d'occasions de mentorat et d'une aide au développement des aptitudes. Depuis 2017, nous avons investi 201 millions de dollars dans le programme Objectif avenir RBC.

Le numérique ouvre un nouveau monde de possibilités.

La distanciation physique nécessaire pour freiner la propagation du virus a entraîné une migration de masse vers le monde virtuel. Pour les individus, cette adaptation a donné lieu à de nouvelles façons de travailler, de magasiner et de communiquer. Les entreprises, de leur côté, ont été forcées de revoir la façon de créer de la valeur.

RBC se prépare depuis des années à ce monde axé en premier lieu sur le numérique. Notre capacité à déplacer plus de 80 % de nos employés – dans 36 pays – hors de nos locaux habituels découle d'investissements continus dans notre infrastructure numérique. Les employés qui sont restés en première ligne ont reçu une prime salariale et des congés payés supplémentaires. Par ailleurs, nos stratégies d'innovation ont permis à des millions d'individus et d'institutions de personnaliser leur expérience bancaire, de gagner du temps, de profiter d'une plus grande commodité, et de découvrir de nouvelles solutions sur mesure.

Message du chef de la direction

L'ampleur de ces changements exige toutefois une gestion prudente. Les cybermenaces peuvent miner la confiance nécessaire au bon fonctionnement de l'économie numérique. C'est pourquoi, en 2020, nous avons continué de renforcer nos capacités en matière de cybersécurité, d'informer nos clients et notre effectif à ce sujet, ainsi que de consolider nos relations avec les gouvernements, les autorités policières et le milieu universitaire pour veiller à ce que nos techniques de cyberdéfense demeurent efficaces.

De nombreuses petites entreprises essentielles aux économies locales n'étaient pas préparées au passage soudain au numérique et au commerce en ligne. RBC a contribué à unir les efforts des gouvernements, des chambres de commerce et des grandes marques du pays afin d'aider les propriétaires et les entrepreneurs à survivre au confinement et à développer leurs capacités de commerce électronique.

Les transformations technologiques doivent aussi être guidées par les expériences humaines. Le télétravail, par exemple, peut réduire le stress des déplacements quotidiens, mais il peut aussi engendrer un sentiment d'isolement. RBC a sondé ses employés pour savoir ce dont ils avaient besoin pour fournir leur plein rendement, pour garder le contact et pour préserver leur santé en contexte virtuel. Leur rétroaction a non seulement guidé les politiques et les programmes mis en œuvre pour traverser 2020, elle orientera aussi l'avenir du travail à RBC.

Les collectivités se développent virtuellement.

Dans les premiers jours de la pandémie, de nombreux organismes de bienfaisance ont été submergés par la soudaine hausse de la demande pour des denrées et des services de première nécessité. Ce sont ainsi les plus vulnérables qui ont le plus souffert. RBC s'est rapidement mobilisée pour soutenir les collectivités en matière de sécurité alimentaire, de santé mentale et d'intervention sanitaire. Pendant cette période critique, nous avons également fourni une aide financière à nos partenaires de bienfaisance, leur permettant de se concentrer sur le soutien aux individus plutôt que sur la collecte de fonds.

Plus généralement, alors que les plateformes numériques prennent de plus en plus de place dans nos vies, notre défi collectif consiste à exploiter la puissance des réseaux pour préserver l'esprit communautaire. L'année 2020 nous a donné l'occasion de lancer des initiatives en ce sens. Par exemple, le

projet Artistes émergents RBC réunit des partenaires de toutes les régions du Canada en vue d'aider des musiciens, des acteurs, des auteurs et des artistes visuels à se faire connaître et à faire progresser leur carrière. Cependant, avec la fermeture des salles de spectacle et d'exposition, il a fallu concevoir de nouvelles approches pour soutenir un secteur essentiel à la vie communautaire. Ainsi, nous avons créé des forums virtuels pour aider les artistes à présenter leur travail et à toucher un revenu. En tout, plus de 800 présentations artistiques ont eu lieu en 2020 grâce à cette initiative.

Le soutien à la prestation numérique de programmes constitue un nouveau moyen pour RBC de créer de la valeur à long terme au sein de la collectivité. Ce soutien permet à nos partenaires de toucher plus efficacement une clientèle beaucoup plus vaste, sans limites géographiques.

Ici également, toutefois, il convient de gérer le risque. Bon nombre des citoyens et des collectivités les plus vulnérables n'ont pas accès à une connexion Internet fiable ni à une infrastructure numérique. RBC entend s'assurer qu'ils ne soient pas laissés pour compte. À cette fin, nous collaborerons avec des entreprises partenaires afin d'améliorer l'accès à la technologie et de favoriser le développement de la capacité technologique dans le secteur philanthropique.

La pandémie a été éprouvante – et elle continue de l'être –, mais elle a préparé le terrain pour que nous bâtissions un avenir plus inclusif et durable. Et RBC entend bien apporter sa contribution. Nous mettrons à profit notre taille et notre envergure pour servir l'intérêt public, pour faire bouger les choses conjointement avec des partenaires qui partagent nos valeurs, et pour nous exprimer sur des enjeux importants, en assumant la responsabilité de nos actions.

Nous comptons non seulement surmonter les difficultés actuelles, mais aussi bâtir un avenir meilleur pour les gens que nous servons, pour les collectivités et pour la planète. Pour nous, c'est ce que signifie créer de la valeur à long terme.



Dave McKay
Président et chef de la direction, Banque Royale du Canada

À propos du présent rapport

Portée

Le présent Rapport de performance ESG (environnement, société et gouvernance) (le « rapport ») contient des renseignements sur la Banque Royale du Canada et ses filiales (« RBC », « nous », « notre » ou « nos »). Le présent rapport donne un aperçu de nos priorités, de nos principaux indicateurs de performance et des faits saillants de 2020 à propos des critères ESG qui touchent les sociétés de services financiers en général et RBC en particulier. Il complète les renseignements sur nos résultats d'exploitation et notre situation financière présentés dans notre [Rapport annuel 2020](#), ainsi que l'information sur la gouvernance et la rémunération des cadres supérieurs publiée dans la [Circulaire de sollicitation de procurations 2021](#), que vous trouverez à rbc.com. Le rapport s'accompagne d'une série de documents d'information contenant des renseignements complémentaires sur les politiques, les procédures et les programmes liés à nos priorités. Nos rapports précédents et nos documents d'information se trouvent sur notre site Web [Rapport sur la citoyenneté d'entreprise et rendement](#).

Période de déclaration

Sauf indication contraire, toutes les données et tous les exemples dont fait état le présent rapport portent sur les activités de l'exercice 2020 (du 1^{er} novembre 2019 au 31 octobre 2020). Dans de nombreux cas, nous avons fourni des données pour l'exercice 2020 et les deux exercices précédents afin de permettre aux lecteurs de constater l'évolution de notre performance sur trois ans.

Monnaies et mesures

Sauf indication contraire, tous les montants d'argent sont exprimés en dollars canadiens. Les dollars américains et les livres sterling sont convertis au cours au comptant au 31 octobre 2020 (1 \$ CA = 0,751 \$ US ; 1 \$ CA = 0,578 £). Sauf indication contraire, les mesures sont exprimées en unités métriques.

Notes en fin de texte

Nos indicateurs de performance et nos critères de mesure sont définis plus en détail dans les notes en fin de texte qui se trouvent à la page [66](#).

Cadres d'information

Nous suivons l'évolution des normes et des cadres internationaux de présentation de l'information sur les critères ESG, de même que les attentes de nos parties prenantes à l'égard de ces normes. La structure et le contenu du rapport s'inspirent du Global Reporting Initiative (GRI), des normes du Sustainability Accounting Standards Board (SASB)⁹, du cadre intégré de l'International Integrated Reporting Council (IIRC) et des objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies.

Parties prenantes

Le présent rapport est destiné à toutes les parties prenantes de RBC. Nos parties prenantes comprennent nos clients actuels et potentiels, nos investisseurs, nos employés, nos fournisseurs, les gouvernements, les autorités de réglementation, les organisations non gouvernementales (ONG) et les organismes communautaires. La responsabilisation fait partie des valeurs qui constituent le fondement de notre organisation guidée par des principes. Nous croyons que nous devons rendre des comptes à nos parties prenantes sur les questions liées à notre performance ESG et que nous devons leur communiquer de l'information sur les sujets qui comptent pour elles. Nous croyons aussi que nos parties prenantes doivent avoir accès à des renseignements à jour dans le format qui leur convient le mieux. Ensemble, le présent rapport, les rapports connexes et les documents d'information forment la documentation de RBC.

Supervision

Le Comité de gouvernance du Conseil d'administration de la Banque Royale du Canada (le Conseil) est responsable de notre stratégie en matière de citoyenneté d'entreprise et de production d'information sur notre performance ESG, et le Comité informationnel RBC procède à un examen du présent Rapport de performance ESG. De plus, des revues trimestrielles de ces divulgations sont menées par un comité informationnel consultatif interfonctionnel qui réunit des experts de la Communication de l'information financière, du Groupe juridique, de la Gestion des risques du Groupe, des Relations avec les investisseurs, des Communications, de la Citoyenneté d'entreprise, des Affaires réglementaires et gouvernementales et des Ressources humaines.

Examen et assurance

PricewaterhouseCoopers LLP (PwC) a procédé à une mission d'assurance limitée pour certains indicateurs de performance de RBC. Dans le présent rapport, ces indicateurs sont signalés par le symbole . Les résultats de la mission d'assurance limitée de PwC sont consignés dans un énoncé d'assurance à la page 68.

Notre façon de générer de la valeur

Contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités

Guidés par notre vision qui consiste à compter parmi les institutions financières les plus respectées et les plus florissantes au monde, et inspirés par notre raison d'être, nous voulons être :

- le chef de file incontesté des services financiers au Canada
- le partenaire privilégié des entreprises, des clients institutionnels, et de la clientèle fortunée et de ses entreprises aux États-Unis
- un partenaire de choix en services financiers dans certains marchés clés à l'échelle mondiale de par notre expertise



Notre entreprise

Ce que nous faisons

- Services bancaires aux particuliers et aux entreprises
- Gestion de patrimoine
- Marchés des capitaux
- Assurances
- Services aux investisseurs et de trésorerie

Où nous exerçons nos activités

- Canada
- États-Unis
- 34 autres pays

À propos de nous

Grâce aux plus de 86 000 employés qui incarnent notre vision, nos valeurs et notre stratégie, nous pouvons contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités. Notre façon d'obtenir des résultats compte autant que les résultats eux-mêmes.



Ceux pour qui nous créons de la valeur

Employés

Offrir un travail enrichissant et des occasions de croissance à nos employés

Clients

Créer une valeur ajoutée et une expérience exceptionnelle pour nos clients

Actionnaires

Fournir des rendements à long terme aux actionnaires

Collectivités

Bâtir un avenir meilleur pour les collectivités que nous servons

Planète

Contribuer à une croissance économique propre et à la transition vers une économie à zéro émission nette



Notre façon de créer de la valeur

- Attirer et perfectionner les talents
- Créer des expériences qui favorisent la croissance
- Établir une culture axée sur la diversité et l'inclusion

- Cultiver des relations clientèle approfondies et multidimensionnelles
- Innover au moyen d'expériences et de perspectives adaptées à l'ère numérique
- Assurer la sécurité et la protection des renseignements personnels par une solide infrastructure technologique et de données
- Offrir des produits et des services ayant une incidence sociale ou environnementale positive

- Maximiser la rentabilité totale pour l'actionnaire en réalisant à moyen terme un rendement supérieur à celui de nos pairs d'ailleurs dans le monde
- Obtenir des cotes de solvabilité parmi les plus élevées à l'échelle mondiale
- Maintenir une solide situation au chapitre du capital et du bilan

- Générer et distribuer une valeur économique
- Préparer les jeunes au monde du travail
- Soutenir une chaîne logistique inclusive et responsable
- Promouvoir la littératie financière et l'inclusion

- Atteindre d'ici 2050 un bilan de zéro émission nette découlant de nos activités de prêt
- Atteindre chaque année un bilan de zéro émission nette dans le cadre de nos activités mondiales
- Perfectionner nos capacités de gestion du risque lié aux changements climatiques et notre information relative au climat
- Appuyer ouvertement les solutions climatiques intelligentes
- Investir dans la technologie pour relever des défis environnementaux complexes



Gouvernance et intégrité

- Pratiques de gouvernance responsable
- Solide culture de risque et ligne de conduite conséquente
- Gestion du risque efficace

Nos priorités ESG

À titre de banque mondiale, il est important de cerner, de comprendre et de gérer les facteurs ESG qui comptent le plus pour nos parties prenantes et pour notre entreprise. Les événements de 2020 nous ont tous forcés à marquer une pause pour écouter et pour réfléchir à nos priorités et aux conséquences de nos actions personnelles et collectives. Nous nous sommes penchés sur ce qui importe pour nous, pour nos parties prenantes et pour la société dans son ensemble. Comme entreprise, nous avons dû établir nos priorités.

Détermination de nos priorités ESG

Chaque année, nous passons en revue nos priorités ESG déclarées en tenant compte des attentes de nos parties prenantes, des incidences commerciales, des cadres de présentation de l'information sur les critères ESG, des exigences des agences de notation sur l'ESG, des tendances sectorielles et des recherches indépendantes.

En 2019, nous avons effectué un exercice d'étalonnage et de validation afin de recenser les pratiques de pointe et les tendances émergentes en matière de détermination des priorités ESG et de communication avec les parties prenantes. Cet exercice a révélé la nécessité d'améliorer notre mécanisme d'évaluation et de trouver de nouvelles façons de nous renseigner sur les attentes de nos parties prenantes relativement aux facteurs ESG et de les analyser.

En 2020, nous avons chargé le cabinet Deloitte, un fournisseur indépendant, de faciliter une évaluation prospective des enjeux ESG les plus importants pour nos parties prenantes, nos employés et nos objectifs commerciaux, en tenant compte des énormes transformations mondiales qui ont eu lieu au cours de l'année. Grâce à des outils numériques, à l'intelligence artificielle et à une recherche axée sur l'humain, nous avons dégagé des perspectives qui nous ont aidés à définir nos priorités ESG pour 2020. Le tableau ci-dessous présente le classement actuel de nos priorités ESG qui découle de notre analyse, comparativement à 2019.

Nos priorités ESG	2020 Intérêt des parties prenantes	2020 Incidences commerciale	Groupes de parties prenantes concernés
Diversité et inclusion	1 ↑	1 ↑	Employés, investisseurs, actionnaires et agences de notation
Changements climatiques	2 ↑	5 ↑	Employés, clients, investisseurs, actionnaires, agences de notation et gouvernements
Formation et recrutement des talents	3 ↑	12 ↓	Employés
Pratiques de gouvernance responsable ●	4 ↑	8 ↓	Investisseurs, actionnaires, agences de notation, fournisseurs et gouvernements
Expérience employé exceptionnelle	5 ↓	9 ↑	Employés
Déontologie et confiance ●	6 ↓	2 ↓	Employés, clients
Habilitation numérique	7 ↑	10 ↓	Clients
Investissement socialement responsable	8 ↑	14 ↓	Clients
Impact sur la collectivité et la société	9 ↑	3 ↑	Employés, clients et gouvernements
Protection des renseignements personnels et cybersécurité ●	10 ↓	4 ↓	Clients, employés
Gestion du risque ●	11 ↓	11 ↓	Investisseurs, actionnaires et agences de notation
Satisfaction et fidélisation de la clientèle	12 ↓	6 ↓	Clients
Littératie financière et inclusion	13 ↑	15 ↓	Clients
Valeur économique directement générée et distribuée	14 ↑	7 ↑	Clients, gouvernements
Finance durable	15 ↓	13 ↑	Clients
Approvisionnement responsable	16 ↓	16 –	Fournisseurs

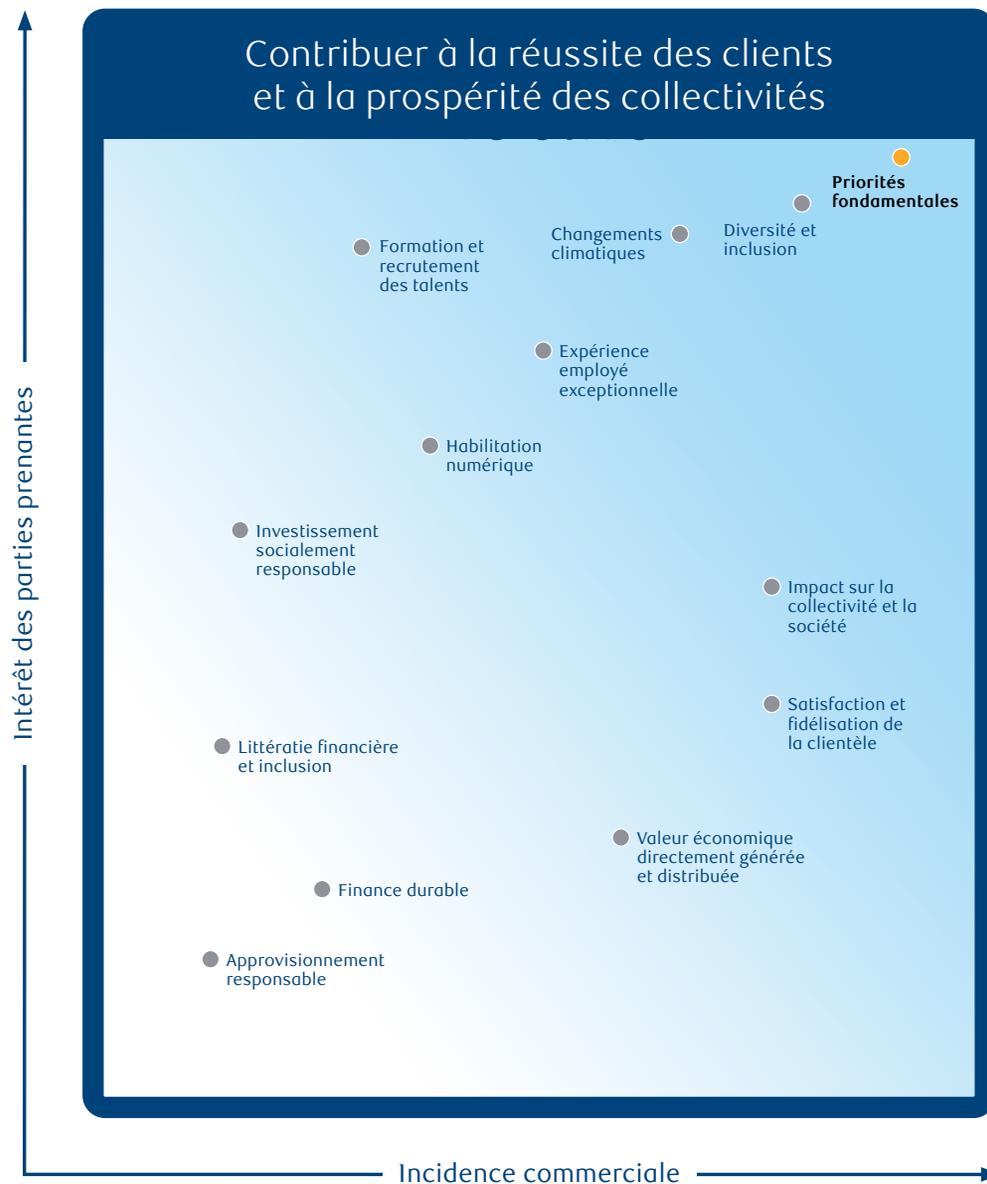
● Priorités fondamentales : voir la page suivante pour en savoir plus.

↑↓ Changement de rang prioritaire par rapport à 2019

– Rang prioritaire inchangé par rapport à 2019

Nos priorités ESG

De nombreux moyens nous ont servi à définir et à classer par ordre d'importance nos priorités ESG pour 2020, y compris la mobilisation continue de nos parties prenantes, les cadres de présentation de l'information sur les critères ESG, les agences de notation sur l'ESG, les tendances sectorielles, les recherches indépendantes, et l'évaluation que nous avons commandée à Deloitte en 2020. En axant nos efforts sur ces priorités, nous pouvons concentrer nos ressources sur les activités qui ont le plus d'impact et qui créent le plus de valeur. Cette hiérarchisation de nos priorités ESG oriente notre stratégie relative à la production d'information.



● Nos **priorités fondamentales** sont celles que nous jugeons essentielles à la réussite stratégique de RBC. En accordant la priorité à ces enjeux, nous sommes en mesure de réaliser notre raison d'être et de créer de la valeur à long terme pour nos employés, nos clients, les collectivités et nos actionnaires. Nos priorités fondamentales sont les suivantes :

- Pratiques de gouvernance responsable
- Déontologie et confiance
- Protection des renseignements personnels et cybersécurité
- Gestion du risque

Amélioration continue de l'information sur les critères ESG

En renforçant notre collaboration avec les équipes internes et les dirigeants d'entreprise, nous visons à améliorer la transparence de nos déclarations, laquelle influe sur notre gestion de nos priorités ESG. Notre approche d'amélioration continue met l'accent sur 1) la communication des paramètres de performance les plus pertinents et 2) l'adhésion aux principes et aux directives des principales normes d'information sur les critères ESG, y compris les normes du SASB (veuillez vous reporter à l'Annexe I, à la page 70, pour plus de détails), du GRI, de l'IIRC et du Task Force on Climate-related Financial Disclosures, et la réglementation locale et nationale dans les régions où nous exerçons nos activités. Nous invitons nos parties prenantes à nous soumettre par courriel leurs commentaires sur nos pratiques d'information sur les critères ESG : corporatecitizenship@rbc.com. Pour plus de détails sur notre façon de mobiliser nos parties prenantes de façon continue, veuillez vous reporter à l'Annexe II, à la page 77.

Énoncé de performance

Paramètres de performance	Cibles	2020	2019	2018
Rang centile moyen relativement aux indices ESG²	↑	86 ⓘ	81	81
Gouvernance et intégrité				
Pourcentage d'administrateurs indépendants	Grande majorité	92 % ¹⁰	92 %	92 %
Pourcentage d'administratrices	35 % à 45 %	42 % ¹	43 %	38 %
Pourcentage d'administrateurs PANC	–	17 % ¹	S. O.	S. O.
Valeur pour les employés¹¹				
Pourcentage de femmes occupant un poste de haute direction	48 % ¹²	46 % ⓘ	46 %	45 %
Percentage de dirigeants PANC ¹³	20 %	21 % ⓘ	20 %	20 %
Pourcentage de femmes occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur	–	45 % ⓘ	45 %	45 %
Pourcentage de PANC occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur ¹³	–	41 % ⓘ	40 %	39 %
Pourcentage de postes pourvus par des candidats internes	S. O.	69 % ¹⁴	67 %	64 %
Taux de roulement volontaire total ¹⁵	–	7,1 %	9,3 %	9,5 %
Taux de roulement total ¹⁵	–	9,1 %	12,4 %	12,6 %
Taux d'absentéisme (pourcentage du nombre total de jours à l'horaire) ¹⁶	↓	1,03 %	1,05 %	1,09 %
Valeur pour les clients				
Note relative à l'Expérience client ¹⁷	↑	64,1¹⁸	62,2 ¹⁹	59,4
Part des affaires du client ²⁰	> 13 % ²¹	19 % ⓘ	18 % ²²	21 %
Pourcentage d'opérations de services financiers effectuées en libre-service ²³	↑	92 % ⓘ	88 %	86 %
Taux d'utilisateurs actifs des services numériques sur 90 jours ²⁴	↑	54 % ⓘ	52 %	50 %
Valeur totale des investissements socialement responsables et d'impact sous gestion par les sociétés membres de RBC ^{7,25}	↑	12,5 G\$	8,8 G\$	7,8 G\$
Valeur totale de la finance durable	500 G\$ d'ici 2025	73,3 G\$	40,8 G\$ ²⁶	S. O.

- ↑ Cible associée à l'amélioration continue par rapport à l'année précédente ou à la moyenne mobile sur trois ans.
- S. O. Les cibles ou les indicateurs de performance ne sont pas applicables.
 - Actuellement, nous ne disposons pas de cible associée à ce paramètre de performance. Nous continuons d'améliorer notre programme de gestion et d'information visant le rendement, et d'importants paramètres de performance ESG cibles figureront dans des documents ultérieurs.
- ⓘ PricewaterhouseCoopers (PwC) a procédé à une mission d'assurance limitée concernant cette donnée en 2020. Veuillez vous reporter à la page 68 pour lire le rapport indépendant de mission d'assurance limitée de PwC.

Pour en savoir plus sur les critères d'évaluation et obtenir des explications sur les fluctuations importantes d'une année sur l'autre, consultez les notes en fin de texte débutant à la page 66.

Énoncé de performance

Paramètres de performance	Cibles	2020	2019	2018
Valeur pour les collectivités				
Valeur économique générée et distribuée ²⁷	S. O.	32,1 G\$	31,1 G\$	29,9 G\$
Total des dons en espèces et des investissements dans la collectivité ⁸	–	142,2 M\$	130,0 M\$	115,6 M\$
Montant total investi dans des organismes jeunesse	–	64,0 M\$	60,1 M\$	46,2 M\$
Nombre de jeunes auxquels nous nous sommes adressés au moyen d'Objectif avenir RBC ²⁸	–	2,5 millions	1,9 million	1,5 million
Pourcentage de participants répondant aux critères de la diversité ²⁹ – Objectif avenir RBC	–	83 %	82 %	82 %
Pourcentage de jeunes participants qui se sentent mieux préparés aux emplois de demain – Objectif avenir RBC ³⁰	–	71 % ³¹	77 %	77 %
Montant total investi dans des programmes de littératie financière	↑	5,0 M\$	4,8 M\$	3,1 M\$
Valeur pour la planète³²				
Émissions de gaz à effet de serre (GES) liées à la consommation d'énergie (tonnes éq. CO ₂ /m ²)	↓	0,041 ^①	0,046	0,055
Émissions totales de GES (tonnes éq. CO ₂) ³³	Réduction de 70 % d'ici 2025	98 217	128 873	152 580
Pourcentage d'électricité provenant de sources renouvelables et non émettrices de GES, pour toutes les installations	Hausse de 100 % d'ici 2025	78 %	77 %	75 %

- ↑ Cible associée à l'amélioration continue par rapport à l'année précédente ou à la moyenne mobile sur trois ans.
- S. O. Les cibles ou les indicateurs de performance ne sont pas applicables.
- Actuellement, nous ne disposons pas de cible associée à ce paramètre de performance. Nous continuons d'améliorer notre programme de gestion et d'information visant le rendement, et d'importants paramètres de performance ESG cibles figureront dans des documents ultérieurs.
 - ① PricewaterhouseCoopers (PwC) a procédé à une mission d'assurance limitée concernant cette donnée en 2020. Veuillez vous reporter à la page 68 pour lire le rapport indépendant de mission d'assurance limitée de PwC.

Pour en savoir plus sur les critères d'évaluation et obtenir des explications sur les fluctuations importantes d'une année sur l'autre, consultez les notes en fin de texte débutant à la page 66.

Gouvernance et intégrité



Nos priorités

- Pratiques de gouvernance responsable
- Déontologie et confiance
- Gestion du risque
- Droits de la personne



L'intégrité fait partie de nos valeurs les plus importantes

Nos normes élevées en matière de gouvernance correspondent aux exigences réglementaires et à l'évolution des meilleures pratiques, de même qu'à notre stratégie et à notre tolérance au risque. Nous croyons qu'une bonne gouvernance consiste non seulement à superviser les pratiques de RBC, mais aussi à le faire de façon transparente, éthique, et indépendante de la structure de direction. Pour cela, le Conseil d'administration doit : dialoguer activement avec toutes les parties prenantes ; connaître les activités de l'entreprise et les risques qui y sont associés ; discuter de façon constructive avec la direction ; comprendre les défis et les occasions que présente l'évolution du secteur et de l'économie ; et établir des normes et des principes permettant à RBC de réaliser sa raison d'être – contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités – tout en créant le maximum de valeur pour ses actionnaires.

Pour en savoir plus sur nos programmes, nos politiques et nos pratiques liés à la gouvernance et à l'intégrité, veuillez consulter le document d'information [À propos de la gouvernance et de l'intégrité](#).



Prix et distinctions



- Corporate Governance Awards 2020, prix de la meilleure gouvernance d'entreprise par une société cotée à plusieurs bourses – magazine *Corporate Secretary*

Pratiques de gouvernance responsable

Nous appliquons des pratiques de gouvernance rigoureuses et efficaces. Le Conseil d'administration collabore étroitement avec la direction en vue d'améliorer nos façons de faire en s'assurant que nos pratiques de gouvernance s'inspirent des tendances sectorielles, des attentes des organismes de réglementation et des meilleures pratiques à l'échelle mondiale. Sur le plan de la gouvernance responsable, notre approche s'appuie sur les principes de base énoncés dans notre Cadre de la gouvernance.

Le Conseil d'administration encourage la diversité et l'inclusion à tous les niveaux, en accord avec la stratégie de RBC en matière de diversité et d'inclusion. Dans nos efforts de recrutement d'administrateurs et de planification de la relève, nous cherchons à réunir des gens d'origines très diverses afin de profiter d'une variété d'expertises et de points de vue, et nous tenons compte de facteurs importants : diversité de genre, d'origine ethnique, de race, d'origine ancestrale, d'âge, de provenance géographique, de formation, d'orientation sexuelle, etc. Quand il considère des candidats à désigner, le Conseil d'administration tient compte en particulier de la proportion de femmes, de PANC et de membres d'autres groupes représentatifs de la diversité au sein de l'administration. Parmi ses priorités en matière de gouvernance, le Conseil d'administration s'assure que ses membres ont accès à un programme de formation étendu sur les enjeux émergents.

Pour en savoir plus

[Gouvernance d'entreprise à RBC](#)
[Cadre de la gouvernance RBC](#)
[Circulaire de sollicitation de procurations 2021](#)
[Énoncé des pratiques en matière de gouvernance](#)
[Politique sur l'indépendance des administrateurs](#)
[Code de déontologie](#)
[Rapport annuel 2020](#)

Paramètres de performance	Cibles	2020	2019	2018
Nombre de personnes siégeant au Conseil d'administration	S. O.	12	13	13
Pourcentage d'administrateurs indépendants	Grande majorité	92 % ¹⁰	92 %	92 %
Pourcentage d'administratrices	35 % à 45 %	42 % ¹	43 %	38 %
Pourcentage d'administrateurs PANC	–	17 % ¹	S. O.	S. O.

Déontologie et confiance

Notre vision est de compter parmi les institutions financières les plus respectées et les plus florissantes au monde. En tant que société de services financiers, nous devons servir nos clients avec intégrité et préserver la confiance qu'ils nous accordent. Nous percevons la conduite comme étant l'expression de notre culture par les comportements, les jugements, les décisions et les mesures de notre entreprise et de ses employés. Notre orientation organisationnelle établit les résultats qu'une saine conduite devrait engendrer, ce qui constitue alors la norme opérationnelle que doit suivre l'organisation, y compris tous ses employés ainsi que les fournisseurs qui agissent au nom de RBC. Nos valeurs et notre Code de déontologie guident nos comportements et nos décisions lorsque nous servons nos clients et lorsque nous interagissons avec les investisseurs, nos collègues et les collectivités. Chaque année, tous les employés et les contractuels doivent réussir la formation sur la conformité et s'engager à respecter le Code de déontologie.

La façon d'atteindre nos résultats compte autant que les résultats eux-mêmes. Cet objectif est ancré dans notre culture, nos mandats et nos programmes de rémunération. Nous produisons à l'intention du Conseil d'administration des rapports et des tableaux de bord périodiques sur les risques liés aux comportements et le risque réputationnel. Ces rapports et tableaux de bord incorporent les plus récents renseignements fournis par les divisions opérationnelles, de même que les résultats d'analyses des tendances.

Les comportements attendus visant à favoriser une culture sensibilisée au risque et axée sur la volonté d'agir à bon escient s'articulent autour des éléments suivants :

- Valeurs
- Code de déontologie
- Principes de gestion du risque, y compris notre Cadre général de gestion du risque
- Limites et énoncés de tolérance au risque
- Règles, pratiques et politiques de conduite réglementaires
- Processus de gestion du rendement
- Cadre général en matière de conduite et de culture du risque

Conformément à notre évaluation de l'intérêt des parties prenantes, comme il est mentionné dans la section « Nos priorités ESG » à la page 11, nos observations sur la déontologie et la confiance portent principalement sur les éléments suivants :

- Le Cadre général en matière de conduite et de culture du risque, ainsi que le souci de l'entreprise de s'assurer que nos comportements, nos jugements, nos décisions et nos mesures se traduisent par des résultats positifs pour les clients
- Nos politiques et programmes en matière de lutte anti-blanchiment (LAB), de lutte contre le financement d'activité terroriste (LAT) et de sanctions économiques (pour en savoir plus, veuillez consulter le document d'information À propos de la gouvernance et de l'intégrité)
- Nos politiques en matière de lobbying et de contributions politiques (pour en savoir plus, veuillez consulter notre Déclaration de lobbying et de contribution politique)
- Payer notre juste part d'impôts

Pour en savoir plus

[Code de déontologie](#)

[Bureau de l'Ombudsman](#)

[Approche globale de RBC relativement à la lutte anti-blanchiment](#)

[Déclaration de lobbying et de contribution politique](#)

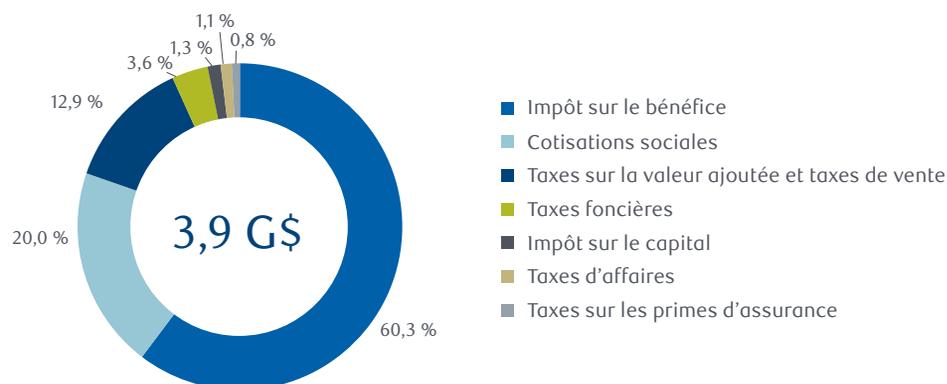
[À propos de la gouvernance et de l'intégrité](#)

[Rapport annuel 2020](#)

Déontologie et confiance

Paramètres de performance	Cibles	2020	2019	2018
Conduite des activités de vente et pratiques commerciales				
Pourcentage d'employés qui ont suivi la formation sur le Code de déontologie dans les délais prescrits ³⁴	> 98 %	99,2 %	99,3 %	99,2 %
LAB, LAT et sanctions économiques				
Pourcentage d'employés qui ont suivi la formation Lutte anti-blanchiment et lutte contre le financement d'activité terroriste dans les délais prescrits ³⁴	> 98 %	98,9 %	99,1 %	99,1 %
Dépenses de lobbying				
Dépenses de lobbying aux États-Unis non déductibles à la fin de l'année civile (en \$ US)	S. O.	185 579 \$	203 919 \$	217 835 \$
Impôts et taxes				
Total des taxes et impôts au Canada (impôts sur le bénéfice, sur le capital, et autres taxes et impôts)	S. O.	2,7 G\$	2,9 G\$	3,8 G\$
Total des autres taxes et impôts ailleurs dans le monde (impôts sur le bénéfice et autres taxes et impôts)	S. O.	1,2 G\$	1,1 G\$	1,3 G\$
Total de l'impôt sur le bénéfice et des autres taxes et impôts ³⁵	S. O.	3,9 G\$	4,0 G\$	5,0 G\$
Taux d'imposition effectif total ³⁶	S. O.	28,2 %	26,3 %	27,7 %

Total de l'impôt sur le bénéfice et des autres taxes et impôts





Faits saillants de 2020

Promotion d'une culture et d'une ligne de conduite positives

Nous nous efforçons de maintenir un milieu de travail ouvert et sain, où la possibilité de s'exprimer, la diversité de pensée et l'inclusion sont des éléments essentiels de notre capacité à attirer et à conserver les talents dont nous avons besoin pour créer de la valeur pour nos clients, les investisseurs et la collectivité. En 2020, nous avons mené auprès de nos employés une série de sondages visant à évaluer leur bien-être alors qu'ils tentaient de s'adapter aux défis et à l'incertitude découlant de la pandémie de COVID-19, tout cela sur fond de lutte aux injustices sociales ; 86 % des répondants ont affirmé qu'ils étaient en mesure de signaler tout problème ayant une incidence sur leur travail⁴.

Notre modèle de leadership, qui établit les attentes quant aux comportements clés que doivent manifester nos employés, encourage ceux-ci à s'exprimer pour le bien de notre entreprise. De plus, conformément à notre Code de déontologie, tous les employés sont tenus de signaler les inconduites. Les employés sont invités à signaler les inconduites à leur supérieur, à un directeur des Ressources humaines ou au service Conformité à la réglementation, de manière à ce que des mesures rapides et objectives soient prises. Les employés qui ne se sentent pas à l'aise de s'adresser à ces personnes peuvent utiliser d'autres modes de communication mis à leur disposition.

Notre Infoligne Déontologie est un mode de communication confidentiel que les employés dans toute l'entreprise peuvent utiliser pour signaler une inconduite. Un tiers indépendant administre l'Infoligne Déontologie, et les employés peuvent utiliser celle-ci pour signaler une inconduite et effectuer le suivi confidentiel du cheminement de leur signalement. L'Infoligne Déontologie a reçu 278 signalements au cours de l'exercice financier 2020, qui est la première année entière du service.

Conformément à ses valeurs, RBC veille à ce que ses employés soient traités de façon équitable et transparente lorsqu'ils font des signalements. Au besoin, des enquêtes sont menées par des professionnels des Ressources humaines, de Conformité à la réglementation, du Groupe juridique, du service sécurité de l'information et protection des renseignements personnels, d'Audit interne ou du Service central des enquêtes, ou par des enquêteurs externes indépendants. En plus de traiter les inconduites, nous prenons note des conclusions des enquêtes et, au besoin, nous faisons des recommandations visant à améliorer notre milieu de travail.

RBC veut protéger les employés qui font part de leurs préoccupations contre tout risque de représailles. Nous exerçons une surveillance active des cas potentiels de représailles en faisant un suivi auprès des employés après la clôture d'une enquête et en procédant à une revue annuelle d'indicateurs clés comme les cotes de rendement, la rémunération et la situation d'emploi. Tous les gestionnaires de personnes sont tenus de protéger les employés qui font part de leurs préoccupations contre tout risque de représailles. En outre, tout cas de représailles est traité comme une violation de notre Code de déontologie.



Faits saillants de 2020

Impôts et taxes

Notre Comité d'audit supervise notre information financière, y compris nos renseignements fiscaux. Nous soumettons chaque année notre stratégie fiscale au Comité d'audit, et nous fournissons régulièrement des mises à jour sur notre position fiscale.

Notre démarche en matière de fiscalité repose sur les principes énoncés dans notre Code de déontologie, est régie par notre Politique de gestion du risque fiscal et intègre les éléments fondamentaux de nos facteurs de risque. La supervision de notre politique fiscale et la gestion du risque fiscal incombent au Groupe de la direction, au chef des finances et au premier vice-président, Fiscalité.

Nos activités, que nous exerçons dans 36 pays, sont assujetties aux lois fiscales canadiennes et internationales ainsi qu'à divers autres règlements, et les informations s'y rapportant sont communiquées intégralement aux autorités fiscales compétentes. Nous tirons 84 % de nos revenus de nos activités au Canada et aux États-Unis, et nous fournissons les renseignements fiscaux pertinents à ces régions dans nos états financiers publiés. De plus, nous fournissons annuellement nos renseignements fiscaux, pays par pays, à l'Agence du revenu du Canada (ARC).

Le groupe Fiscalité et la Gestion des risques du Groupe (GRG) examinent régulièrement les activités de RBC et de ses filiales afin de s'assurer qu'elles satisfont aux exigences fiscales et aux autres formes de réglementation.

Nous voulons :

- agir avec intégrité et de manière claire, ouverte et honnête relativement à toutes les questions fiscales ;
- veiller à ce que notre stratégie fiscale soit harmonisée à notre stratégie commerciale visant à appuyer uniquement les opérations de bonne foi effectuées à des fins professionnelles et ayant une substance économique ;
- nous conformer entièrement aux obligations réglementaires imposées par les autorités fiscales et aux exigences d'information à cet égard ;
- veiller à ce que les opérations intragroupes respectent les principes de tarification des cessions internes ;
- entretenir des relations à long terme positives avec les autorités fiscales afin que tout différend puisse être réglé de manière constructive.

Nous gérons le risque fiscal des façons suivantes :

- Améliorer constamment l'environnement de contrôle au moyen de cadres de gestion du risque cohérents, de politiques pratiques, de principes directeurs et de procédures
- Établir une position de tolérance zéro en matière d'évasion fiscale et faire connaître cette position à :
 - **nos employés** : au moyen de cours et de formations sur le Code de déontologie, le cadre de gestion du risque et les politiques et procédures en matière de fiscalité de RBC. Les employés sont tenus de signaler les cas potentiels d'évitement fiscal en suivant les procédures de signalement d'opération douteuse. Notre Infoligne Déontologie interne indépendante a été créée en 2019 pour permettre le signalement de ces cas
 - **nos fournisseurs et nos prestataires de services** : depuis 2018, nos attentes à l'égard du respect par nos fournisseurs de leurs obligations fiscales sont explicitement exprimées dans notre Code de déontologie à l'intention des fournisseurs
 - **nos clients** : notre démarche en matière de gestion du risque fiscal est décrite dans notre Rapport annuel ainsi que dans l'énoncé **U.K. Tax Strategy Statement** (en anglais seulement). Ce dernier s'inscrit dans notre engagement à nous conformer au *Code of Practice on Taxation for Banks*. Ces énoncés expriment notre politique de tolérance zéro à l'égard des opérations qui semblent viser l'évasion fiscale

Gestion du risque

En tant que société de services financiers, nous gérons les risques de manière à créer le maximum de valeur pour nos actionnaires, nos clients, nos employés et les collectivités. La gestion du risque est l'une de nos compétences de base, appuyée par nos solides lignes de conduite sur le risque et notre culture de risque, de même que par une stratégie de gestion efficace.

On entend par « risques environnementaux et sociaux » la possibilité qu'un enjeu environnemental ou social lié à RBC, à un client, à une opération, à un produit, à un fournisseur ou à une activité puisse avoir une incidence négative sur le plan financier, opérationnel, juridique, réglementaire ou réputationnel pour RBC. Les enjeux sociaux et environnementaux comprennent notamment ce qui suit : contamination de site, gestion des déchets, utilisation du sol et des ressources, biodiversité, qualité et accessibilité de l'eau, changements climatiques, réglementation environnementale, droits de la personne (y compris les droits des peuples autochtones), et engagement envers la collectivité. La Gestion des risques du Groupe est responsable, d'une part, de l'élaboration de politiques visant à déterminer, évaluer, surveiller et signaler les risques environnementaux et sociaux, et, d'autre part, de l'examen et de l'actualisation périodiques de ces politiques. Nos politiques de gestion des risques environnementaux et sociaux visent à déterminer quels secteurs, quels clients et quelles activités commerciales sont susceptibles de nous exposer à ces risques ; à définir les exigences à respecter pour gérer, atténuer et contrôler les risques environnementaux et sociaux ; et à déterminer quand appliquer les procédures de contrôle diligent et de recours hiérarchique. Nos divisions opérationnelles et nos unités fonctionnelles sont tenues de respecter les exigences liées à la gestion des risques environnementaux et sociaux dans le cadre de leurs activités.

Pour en savoir plus

[Rapport annuel 2020](#)
[Rapport GIFCC 2020](#)
[Énoncé des pratiques en matière de gouvernance](#)
[Cadre de la gouvernance RBC](#)
[Gestion des risques environnementaux et sociaux](#)

Paramètres de performance	Cibles	2020	2019	2018
Formation sur la gestion du risque				
Pourcentage d'employés qui ont suivi la formation Introduction à la gestion du risque à RBC dans les délais prescrits ³⁴	> 98 %	98,7 %	99,8 %	99,0 %
Gestion des risques en matière environnementale et sociale³⁷				
Nombre d'évaluations du risque de crédit effectuées en fonction de la gestion des risques environnementaux et sociaux	S. O.	1 852	1 912	1 849
Valeur totale des évaluations du risque de crédit effectuées en fonction de la gestion des risques environnementaux et sociaux	S. O.	15,4 G\$	13,7 G\$	17,9 G\$

Faits saillants de 2020

- En collaboration avec le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) et la Banque du Canada, nous menons un programme pilote qui vise à évaluer les risques que courent les institutions financières dans le passage à une économie à plus faibles émissions de GES, au moyen de scénarios pertinents dans le contexte canadien.
- Nous avons maintenu notre engagement en publiant pour une quatrième année de l'information conforme aux recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC).
- Dans le cadre du groupe de travail de l'Association des banquiers canadiens sur le GIFCC, nous avons poursuivi notre collaboration avec d'autres banques canadiennes afin de mettre au point des méthodes uniformes et comparables d'information financière et d'évaluation des risques liés aux changements climatiques.

Droits de la personne

RBC reconnaît que le respect des droits de la personne est une responsabilité partagée entre toutes les entreprises, peu importe l'endroit dans le monde où elles exercent leurs activités. En accord avec notre raison d'être, notre vision et nos valeurs, cette conviction se traduit depuis longtemps dans nos politiques et nos pratiques. Notre Code de déontologie établit nos attentes à l'égard des comportements de nos employés et des décisions qu'ils prennent, et notre Code de déontologie à l'intention des fournisseurs définit celles que nous appliquons à nos fournisseurs et à leurs sous-traitants en matière de respect des droits de la personne et des normes du travail et d'emploi.

Afin de reconnaître ouvertement notre responsabilité, nous avons publié en 2020 notre première déclaration des droits de la personne. Adoptée par les plus hautes instances de l'entreprise, cette déclaration définit notre engagement envers le respect des droits de la personne reconnus à l'échelle internationale conformément aux principes directeurs de l'Organisation des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, et notre détermination à faire en sorte que nos activités n'aient pas d'incidences négatives en matière de droits de la personne ni ne contribuent à créer de telles incidences. Le respect des normes les plus élevées en matière d'intégrité jouant un rôle de premier plan dans la réalisation de notre raison d'être et de notre vision, nous estimions important de réunir nos convictions et nos engagements à cet égard dans une seule et même déclaration.

Dans le cadre de ce pacte, nous accorderons une attention particulière aux droits des groupes vulnérables dont les membres sont exposés à un risque disproportionné en ce qui a trait au respect des droits de la personne. Ces groupes sont entre autres les femmes, les minorités nationales, ethniques, linguistiques et religieuses, les enfants, les personnes handicapées, les personnes LGBT+, ainsi que les travailleurs migrants et les membres de leur famille.



Faits saillants de 2020

- Nous avons publié notre première déclaration des droits de la personne, et nous avons formé un groupe de travail sur les droits de la personne qui comprend des cadres supérieurs de nos divers services généraux et unités opérationnelles. Ce groupe supervise les efforts de gouvernance en matière de droits de la personne, et notamment l'évaluation des principaux risques liés aux droits de la personne, l'examen de nos politiques et de nos méthodes de contrôle diligent, et l'élaboration d'outils permettant de mesurer l'efficacité de notre approche en matière de droits de la personne.
- Nous avons établi un mode de communication permettant à nos parties prenantes de signaler tout problème lié aux droits de la personne dans les activités commerciales mondiales de RBC. Géré par un tiers indépendant, ce mode de communication est accessible en permanence partout dans le monde.
- En 2020, dans le but d'améliorer continuellement nos pratiques afin de prévenir l'esclavage moderne au sein de notre entreprise et dans notre chaîne logistique, nous avons chargé notre équipe de l'Audit interne d'examiner l'exactitude et l'exhaustivité des affirmations qu'on trouve dans notre Déclaration 2019 sur la *Modern Slavery Act*. Cet examen a porté sur les pratiques de gouvernance, de consultation et de contrôle diligent qui sous-tendent notre Déclaration. Les conclusions de nos vérificateurs orienteront nos programmes, nos politiques et nos initiatives qui visent à prévenir l'esclavage moderne dans nos activités et celles de nos fournisseurs.

Pour en savoir plus

[Notre déclaration des droits de la personne](#)

[Déclaration sur la *Modern Slavery Act*](#)

[Code de déontologie](#)

[Code de déontologie à l'intention des fournisseurs](#)

[Diversité et inclusion à RBC](#)

[À propos de la gouvernance et de l'intégrité](#)

[Un chemin tracé](#)

Valeur pour les employés



Nos priorités

- Attirer et garder les meilleurs talents
- Créer des expériences enrichissantes qui favorisent la croissance
- Développer une culture axée sur la diversité et l'inclusion



Investir dans notre avenir

Une chose n'a pas changé depuis notre fondation, il y a plus de 150 ans : notre force repose et reposera toujours sur notre personnel. C'est pourquoi nous tentons toujours d'attirer et de garder les meilleurs talents, de créer des expériences enrichissantes qui favorisent la croissance, de bonifier la marque que notre effectif représente, et de développer une culture axée sur la diversité et l'inclusion.

Alors que la pandémie de COVID-19 transformait nos vies personnelles et professionnelles, nous avons trouvé de nouvelles façons d'écouter, de mobiliser et de soutenir nos employés. En 2020, RBC a été la première banque canadienne à s'engager à ce qu'aucun employé ne perde son poste en raison de la pandémie, et nous avons rapidement lancé un large éventail de programmes de santé, de sécurité et de bien-être, afin de soutenir notre personnel. En plus de réaliser des investissements technologiques considérables afin de permettre le télétravail, nous avons revu nos options de travail souples pour tenir compte des nouvelles conditions de travail.

Nous savons que l'engagement de notre effectif est essentiel à la réalisation de notre raison d'être, qui consiste à contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités. En cette période extraordinaire, nous sommes déterminés à fournir le soutien approprié. Nous sommes fiers de nos employés, qui ont surmonté avec brio les difficultés découlant de la pandémie, et nous profiterons de cette occasion exceptionnelle pour repenser à la façon de mobiliser nos équipes et de renforcer notre culture inclusive.

Prix et distinctions



Pour en savoir plus sur les programmes, les politiques et les pratiques au moyen desquels nous offrons l'excellence à nos employés, veuillez consulter le document d'information **À propos de la valeur pour les employés.**



- Meilleurs lieux de travail au Canada – institut Great Place to Work²
- Les 100 meilleurs employeurs au Canada – Mediacorp Canada Inc.
- Les 10 cultures d'entreprise les plus admirées au Canada – Waterston Human Capital³⁸
- Membre de l'indice sur la diversité et l'inclusion Refinitiv³
- Les meilleurs employeurs pour la diversité au Canada – Mediacorp Canada Inc.
- Membre de l'indice de l'égalité des sexes Bloomberg
- Les meilleurs employeurs pour les jeunes Canadiens – Mediacorp Canada Inc.



Attirer et garder les meilleurs talents

Il est plus important que jamais de pouvoir compter sur les personnes les plus aptes et de leur confier un rôle approprié. Le développement de notre approche communautaire nous a permis d'attirer des personnes de talent qui n'auraient normalement pas envisagé une carrière bancaire, mais qui font profiter notre entreprise et notre marque de leur point de vue original. Et alors que la pandémie de COVID-19 a poussé tout le monde à s'appuyer sur la technologie, les liens humains ont été cruciaux pour améliorer l'expérience des candidats.

Nous saisissons toutes les occasions qui se présentent pour attirer des talents diversifiés, pour approfondir notre culture de l'apprentissage continu, et pour faciliter le parcours de nos employés afin qu'ils puissent acquérir les compétences utiles aux travailleurs d'aujourd'hui et de demain.

Pour en savoir plus

[Le travail à RBC](#)

[La vie à RBC](#)

Paramètres de performance	Cibles	2020	2019	2018
Durée en poste moyenne des employés	–	11 ans	11 ans	11 ans
Employés de moins de 30 ans ³⁹	–	18 %	18 %	18 %
Contractuels (pourcentage du total des employés) ⁴⁰	–	1 485 (1,7 %)	1 901 (2,2 %)	S. O.
Pourcentage d'employés couverts par des conventions collectives ⁴¹	–	1,8 %	1,8 %	2,1 %
Taux d'absentéisme (pourcentage du nombre total de jours à l'horaire) ¹⁶	↓	1,03 %	1,05 %	1,09 %
Taux de roulement total ¹⁵	–	9,1 %	12,4 %	12,6 %
Taux de roulement volontaire total ¹⁵	–	7,1 %	9,3 %	9,5 %
Taux de roulement volontaire – Canada ¹⁵	–	7,4 %	10,0 %	10,0 %
Taux de roulement volontaire – Ailleurs dans le monde ¹⁵	–	6,0 %	7,3 %	7,9 %
Taux de roulement involontaire total ¹⁵	–	2,0 %	3,0 %	3,1 %
Taux de roulement involontaire – Canada ¹⁵	–	1,4 %	2,3 %	2,2 %
Taux de roulement involontaire – Ailleurs dans le monde ¹⁵	–	4,0 %	5,4 %	5,4 %

Attirer et garder les meilleurs talents



Faits saillants de 2020

Attirer des talents diversifiés, porteurs d'idées fraîches et doués de nouvelles aptitudes

Notre effectif diversifié, à l'image des clients et des collectivités que nous servons, a toujours été un avantage concurrentiel. En 2020, nous avons mené les campagnes ciblées suivantes : série La diversité à l'œuvre[®] (plus de 20 ateliers, et plus de 50 webinaires), stage Advantage Carrière (depuis 1996, nous avons accueilli plus de 1 200 personnes handicapées, nouveaux arrivants et nouveaux diplômés), et programme Perfectionnement du talent autochtone (depuis 2019, les candidatures ont augmenté de 97 %, et les embauches, de 40 %). Nous avons également attiré plus de 1 000 participants lors de 15 événements virtuels visant à répondre aux besoins des nouveaux arrivants au Canada, des personnes handicapées et des PANC à la recherche d'un emploi, ainsi qu'aux besoins des employeurs intéressés à ces travailleurs. En 2020, 51 %³ de nos nouveaux employés étaient des femmes, et 35 %⁵, des PANC. Nous avons aussi recruté l'une de nos cohortes d'étudiants les plus diversifiées, qui comprenait 43 %⁴² de femmes et 44 %⁴² de PANC.

Trouver les meilleurs talents

Au début de l'année, nous avons relancé notre site de recherche d'emploi, qui met les candidats au cœur de l'expérience grâce à une présentation rafraîchie. Quand la pandémie s'est déclarée, nous avons tenu les candidats au courant des solides mesures de santé et de sécurité adoptées pour les employés qui travaillent dans nos locaux, et nous avons adapté beaucoup de nos postes ouverts à la nouvelle réalité du télétravail. Nous avons renouvelé l'expérience en ligne pour les candidats francophones et ceux des États-Unis, du Royaume-Uni, de l'Europe et de l'Asie-Pacifique, qui procure désormais une navigation améliorée, des propositions de valeur régionalisées, et une recherche d'emploi personnalisée. Plus de 2 000 employés⁴³ ont assisté à des séances de formation sur le recrutement inclusif, afin d'améliorer l'embauche virtuelle et l'expérience d'intégration, tant pour les candidats que pour les chargés de l'embauche.

Programmes pour talents prometteurs

Nos équipes de recrutement universitaire entretiennent des liens de longue date avec les établissements d'enseignement postsecondaire, afin d'attirer des talents prometteurs à qui on pourra offrir des stages ou d'autres expériences de travail au sein de RBC. En 2020, plus de 1 300 étudiants canadiens ont participé à Exploration RBC, une initiative novatrice qui permet aux candidats de découvrir les emplois de la banque qui correspondent à leurs intérêts (ex. : contact direct avec la clientèle, siège social, administration, automatisation, technologie, services virtuels). De plus, nos succursales situées dans 19 établissements d'enseignement postsecondaire du Canada préparent les étudiants aux emplois de demain (ex. : en les initiant aux finances, à l'établissement d'un budget, à la préparation d'un curriculum vitae, aux entrevues d'emploi), et attirent des talents de formations diverses, et non seulement des étudiants en finance ou en commerce. Mentionnons aussi les initiatives suivantes :

- **Nos tout premiers stages d'été virtuels** : La pandémie de COVID-19 compliquant le déjà difficile passage de l'école au marché du travail, nous nous sommes rapidement mobilisés pour accueillir virtuellement plus de 1 400 stagiaires d'été à l'échelle mondiale. Nous avons formé des équipes interfonctionnelles pour concevoir la programmation virtuelle appropriée, afin que les étudiants acquièrent la confiance, l'expérience et les compétences nécessaires pour réussir. Parmi les faits saillants des stages d'été, mentionnons la série de conférences « Know RBC Mondays », mettant en vedette notre directeur général et nos cadres dirigeants ; l'accès au microapprentissage et à diverses ressources numériques du programme Objectif avenir ; le réseautage virtuel par l'entremise du Café RBC (plus de 11 000 connexions établies) ; et la participation au défi d'innovation L'avenir à RBC, où les étudiants ont présenté 46 solutions d'affaires originales. Les commentaires recueillis indiquent que nos efforts en valaient la peine, puisque 92 % des Canadiens, 96 % des Américains et 100 % des Anglais sondés ont jugé leur expérience bonne ou excellente.

Attirer et garder les meilleurs talents



Faits saillants de 2020

- **Stages en rotation et stages coopératifs** : Nous croyons fermement que tous les jeunes devraient avoir l'occasion d'acquérir une expérience de travail avant l'obtention de leur diplôme. En 2020, RBC a accueilli plus de 650 étudiants dans ses stages coopératifs et ses stages en rotation.
- **Programme de perfectionnement en leadership** : Conçu pour former de futurs dirigeants, ce programme accéléré de deux ans est constitué de quatre stages de six mois effectués en rotation, où les participants réalisent des projets complexes en collaboration avec des dirigeants, tout en développant leurs compétences par une formation structurée. En 2020, nous avons tenu huit événements virtuels destinés aux étudiants à la maîtrise, et sur 1 300 candidatures, nous avons embauché 24 étudiants (50 % de femmes et 70 % de PANC).
- **Programme Perfectionnement du talent autochtone RBC** : Ce programme de stage en rotation d'une durée de deux ans aide les nouveaux diplômés à acquérir de l'expérience professionnelle en perfectionnant leurs aptitudes et en élargissant leur réseau, tout en redonnant aux collectivités autochtones locales. Par exemple, nos associés de 2020 ont consacré au total 7 200 heures à divers projets. Depuis 2018, nous avons embauché 24 participants à ce programme.
- **Programme Lancement de carrière RBC®** : Depuis 2014, ce stage rémunéré d'un an a préparé plus de 600 diplômés récents (58 % de femmes et 46 % de PANC) aux emplois de demain, grâce à une expérience de travail pratique dans nos succursales, à notre siège social ou au sein d'organismes de bienfaisance partenaires. En mars, en réponse à la pandémie de COVID-19, nous avons rapidement adapté le programme afin que nos associés de 2020 puissent faire du télétravail. Pendant leurs six premiers mois de stage, ils ont soutenu nos équipes administratives de Gestion de patrimoine et des Services bancaires aux particuliers et aux entreprises. Grâce à ce programme, les participants qui ont répondu à notre sondage ont affirmé que l'expérience acquise avait accru leur confiance (84 %), et que les compétences acquises leur paraissaient utiles (88 %). Au terme de l'expérience, 82 % des plus récents participants ont trouvé un emploi à RBC ou dans une autre entreprise.

Talents numériques

Être une banque relationnelle à l'ère numérique, c'est embaucher des candidats qui possèdent des compétences dans des domaines d'avenir (ex. : traitement des données, conception, développement de produits), afin de pouvoir offrir une expérience client attrayante et fluide. Nous cherchons aussi à offrir une expérience exceptionnelle à nos candidats à l'emploi, afin de fidéliser nos talents numériques, ce qui comprend diverses occasions d'apprentissage autodirigé favorisant la croissance continue. En 2020, nous avons embauché 695 talents numériques dans l'ensemble de l'entreprise, pour un taux d'acceptation des offres d'emploi de 95 %.



Créer des expériences enrichissantes qui favorisent la croissance

Nous cherchons continuellement de nouvelles façons d'encourager nos employés à donner le meilleur d'eux-mêmes. Nos programmes visent à les aider à suivre le rythme d'un monde du travail en constante transformation, et à acquérir à leur convenance l'expérience et les compétences dont ils ont besoin.

Dès le début de la pandémie de COVID-19, plus de 80 % de nos employés sont passés au télétravail. Nous avons créé un site intranet d'information centralisée sur la COVID-19, où nos employés ont pu accéder aux plus récents conseils du gouvernement et de la santé publique, ainsi qu'à des ressources de soutien. Ceux qui continuaient à travailler dans nos locaux habituels ont pu trouver dans ce site les consignes de santé et de sécurité qui les concernaient (ex. : port du masque, outil numérique de tri préalable sur l'état de santé, appli d'enregistrement quotidien au poste de travail, guide Interactions clients, protocoles de distanciation physique), ainsi que des ressources régulièrement mises à jour pour les aider à travailler en toute sécurité.

Nos employés comptent sur nous pour les guider et les rassurer. Nous les avons donc sondés à plusieurs reprises sur leur bien-être⁴⁴, afin de comprendre leurs besoins. Par la suite, nous avons adapté nos façons de faire et créé des programmes et des ressources appropriés, en fonction de leur rétroaction. Afin de fournir les programmes d'apprentissage et de perfectionnement utiles tout en assurant la sécurité de notre effectif, nous avons accéléré le passage aux outils virtuels pour traiter des sujets qui préoccupaient le plus nos employés. Par conséquent, notre personnel a consacré plus de temps à l'apprentissage en ligne. La réaction de nos employés étant positive, nous comptons poursuivre en 2021 le développement de notre offre numérique, au moyen de plateformes de formation virtuelle.

Pour en savoir plus

[Le travail à RBC](#)

[La vie à RBC](#)

Paramètres de performance	Cibles	2020	2019	2018
Nombre total d'heures de formation avec instructeur et de formation en ligne	–	1,3 million	1,5 million	1,7 million
Total des investissements directs et indirects dans la formation et le développement de carrière ⁴⁵	–	66,9 M\$ ⁴⁶	87,3 M\$	86,9 M\$
Total investi par employé à plein temps dans la formation structurée et le perfectionnement ⁴⁵	–	797 \$ ⁴⁶	1 054 \$	1 061 \$
Nombre moyen d'heures de formation structurée par employé :	–	16	17	21 ⁴⁷
Gestionnaires	–	10,2	13,2	13,5
Non-gestionnaires	–	13,6	14,3	16,4
Pourcentage de postes pourvus par des candidats internes	–	69 % ¹⁴	67 %	64 %

Créer des expériences enrichissantes qui favorisent la croissance



Faits saillants de 2020

Développer notre culture de l'apprentissage continu

La pandémie nous a incités à tourner notre esprit vers la croissance. Dans un monde en constante évolution, nous avons pour objectif de transformer notre façon de permettre aux employés d'apprendre à leur convenance ce qui les intéresse.

- **Apprentissage expérientiel** : Notre culture de l'apprentissage continu ne nous confine nullement aux salles de classe et aux cours magistraux. En 2020, nous avons pu constater la valeur de l'apprentissage sur le tas, alors que nos équipes interfonctionnelles se sont réunies pour faire l'essai de nouvelles façons de travailler, et pour trouver rapidement des solutions aux problèmes des consommateurs et des entreprises.
- **Apprendre RBC** : Cette plateforme numérique libre-service permet aux employés de choisir parmi divers parcours de perfectionnement des aptitudes (ex. : littératie numérique, réflexion conceptuelle, agilité organisationnelle, et résilience), en fonction de leurs besoins et de leurs intérêts.
- **Vivre, apprendre et évoluer ensemble** : Créé en 2020, ce site de soutien aux employés a généré plus de 300 000 consultations et téléchargements de contenu (ex. : infofiches, articles, guides de réunion), et plus de 15 000 inscriptions à des webinaires d'intérêt pour les employés en télétravail (ex. : santé et bien-être mentaux, travail d'équipe à distance, résilience, et gestion de l'incertitude).
- **Bulletin ÉLEVER la croissance et le perfectionnement** : Plus de 22 000 employés se sont abonnés à ce bulletin mensuel portant sur les aptitudes et les compétences qui seront les plus utiles dans les emplois de demain.

Développer les aptitudes de l'avenir

La réussite de RBC a toujours reposé sur notre capacité à nous adapter rapidement et à favoriser l'impact. Puisque l'innovation, la technologie et l'évolution perturbent tous les secteurs, nous sommes soucieux d'aider nos employés à développer leurs aptitudes et à acquérir une formation polyvalente afin d'assurer leur réussite actuelle et future.

- **Agilité organisationnelle** : Nous avons lancé un nouveau programme de formation afin d'aider nos unités opérationnelles ou fonctionnelles à se fixer des objectifs mesurables et basés sur des indicateurs de performance ; à collaborer pour accélérer la prise de décisions ; à investir en fonction des objectifs visés ; à établir des priorités de travail ; et à changer de cap rapidement. En date de 2020, plus de 230 agents de changement ont été formés, et 85 dirigeants appliquent désormais les principes de l'agilité organisationnelle dans leur travail d'équipe.
- **Programme de mise à niveau des aptitudes LEAP** : Ce programme, qui combine évaluations, accompagnement, apprentissage et entraînement en milieu de travail, vise à aider les employés à changer de poste au sein de RBC. En 2020, plus de 1 100 employés ont participé à ce programme.
- **Rehaussement des aptitudes** : En développant notre culture de l'apprentissage continu, et en rehaussant constamment nos aptitudes, nous pouvons combler nos lacunes et faire en sorte que nos employés soient prêts pour l'avenir et puissent poursuivre une carrière enrichissante. En profitant de nouvelles occasions de croissance, nos employés rehaussent leurs aptitudes et gagnent la possibilité de dynamiser leur carrière. En 2020, environ 18 000 employés ont changé de poste au sein de l'entreprise.
- **Axonify** : Cette plateforme de microapprentissage adaptatif a permis à plus de 8 000 conseillers à la clientèle de rehausser leurs aptitudes de façon amusante et personnalisée.
- **Espace d'apprentissage numérique** : Plus de 30 000 conseillers des Services bancaires aux particuliers et aux entreprises ont développé de nouvelles aptitudes numériques, afin de pouvoir servir différemment leurs clients.

Créer des expériences enrichissantes qui favorisent la croissance

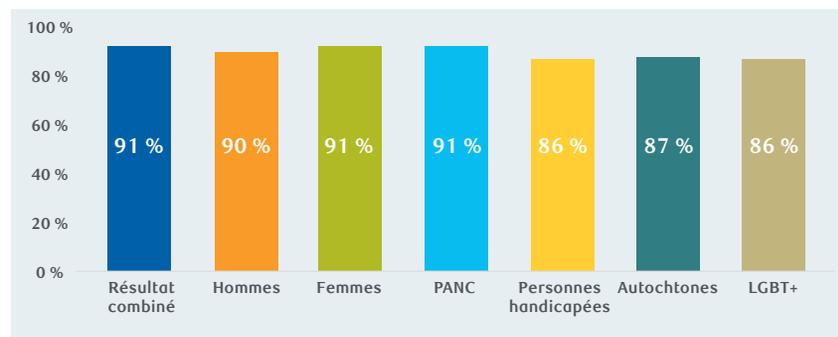


Faits saillants de 2020

Écouter différemment pour soutenir nos employés

Des sondages sur le bien-être⁴⁴, réalisés d'avril à juin 2020, nous ont permis de mieux comprendre comment se sentaient nos employés, et comment leur offrir un soutien répondant à leurs besoins et à leurs préférences. Plus de 60 000 commentaires reçus de nos employés soulignaient notamment l'importance de profiter de « conditions de travail flexibles », de « garder le contact avec son équipe », et de « se sentir soutenu par ses supérieurs ». En ce qui concerne notre priorité absolue – protéger la santé et la sécurité de nos clients et de nos employés –, 82 %⁴ des répondants ont confirmé faire confiance à RBC pour assurer un retour sécuritaire dans nos locaux habituels.

Pourcentage d'employés qui se sentaient bien soutenus par RBC, par groupe désigné⁴



La satisfaction générale des employés était très élevée, 91 % d'entre eux se sentant bien soutenus par RBC. En examinant les variations démographiques, nous avons constaté que les Autochtones, les personnes handicapées et les LGBT+ étaient un peu moins satisfaits que la moyenne des employés. Nous prenons périodiquement le pouls de nos employés au chapitre des opinions et des expériences afin d'alimenter et d'orienter nos stratégies.

Promouvoir une approche globale du bien-être

Il est plus important que jamais de reconnaître l'interdépendance entre notre santé financière, notre santé mentale et notre santé physique. Après avoir écouté nos employés, nous leur avons offert des webinaires sur des sujets qui touchent leur bien-être (ex. : gestion du stress et de l'anxiété, équilibre travail-vie personnelle en contexte de télétravail, motivation des équipes, etc.). Nos campagnes de bien-être de 2020 ont suscité une participation record de nos employés, qui ont été plus de 22 000 à prendre part à chaque campagne. Ils ont ainsi contribué à réduire la gêne entourant les problèmes de santé mentale, en encourageant un débat ouvert sur cette question. En juin 2020, RBC a figuré pour la deuxième année de suite au palmarès des meilleurs lieux de travail au Canada pour le bien-être mental, établi par l'institut The Great Place to Work⁴⁵.

Favoriser des entretiens virtuels efficaces sur le rendement

Dans le cadre du programme ÉLEVER – notre approche en matière d'habilitation au rendement au sein de RBC –, nous avons introduit une nouvelle échelle de notation faisant appel à des termes plus simples et axés sur les résultats, afin de refléter à la fois les objectifs que les employés ont atteints et les moyens mis en œuvre pour les atteindre (comportements du modèle de leadership de RBC). Les entretiens en personne étant limités, nous avons conçu une série de balados et de nouveaux guides de rencontre à l'intention des directeurs, afin d'aider ces derniers à adapter leur méthode de contrôle au contexte du télétravail.

Repenser les prix et les distinctions

Soucieux de souligner le dévouement exceptionnel de nos employés à la grandeur de l'entreprise, nous avons repensé la façon de reconnaître leur contribution. En associant notre gratitude envers nos employés et l'enthousiasme de ceux-ci pour leurs collectivités, nous avons lancé plusieurs campagnes axées sur la reconnaissance, qui permettent aux employés de distribuer plus de 2,5 millions de dollars⁴⁸ d'aide communautaire à l'échelle mondiale. Pour remplacer nos rassemblements annuels traditionnels, nous avons tenu 150 galas Performances virtuels ainsi qu'une cérémonie mondiale Ensemble à RBC, où les dirigeants et les invités de marque de RBC ont souligné les réalisations de nos employés.

Développer une culture axée sur la diversité et l'inclusion

Nous croyons que la diversité et l'inclusion sont des moteurs d'innovation et de résilience économique, et qu'elles contribuent à la richesse des milieux de travail et des collectivités, même pendant les périodes éprouvantes. Tout au long de l'année 2020, nous avons continué de prôner la diversité et l'inclusion, qui font partie des valeurs fondamentales de RBC.

Les enjeux sociopolitiques qui ont suscité des débats dans les collectivités mondiales ont attiré l'attention sur le racisme systémique et les préjugés qui défavorisent les PANC depuis trop longtemps. À titre d'entreprise mondiale, nous reconnaissons que nous avons la responsabilité d'agir, de favoriser le changement, et de créer un milieu de travail et une société plus inclusifs.

En 2020, l'occasion s'est présentée d'écouter plus attentivement afin de mieux comprendre la diversité des expériences humaines. Grâce à ce qu'ils ont appris, nos dirigeants ont pu mieux guider, accompagner et rassurer leurs équipes. L'expérience nous a incités à réfléchir à d'autres mesures que nous pouvons prendre pour favoriser l'inclusion dans nos milieux de travail et les collectivités.

Depuis 2015, nous avons réalisé des progrès constants au chapitre du pourcentage de femmes occupant un poste de direction, qui est passé de 38 % à 46 %, et du pourcentage de PANC occupant un poste de direction, qui est passé de 16 % à 21 %¹¹. Nos objectifs de dotation en ce qui concerne les postes de dirigeants nous permettent de progresser sur le plan de la représentation de la diversité, où il est toujours possible de faire mieux. Dans toutes nos divisions opérationnelles, nous continuons d'outiller nos dirigeants pour qu'ils puissent soutenir de diverses façons nos objectifs de dotation en personnel. Pour nous assurer d'avoir un solide pipeline de talents répondant à nos besoins divers, nous développons les aptitudes, les capacités et l'expérience de notre personnel à la grandeur de l'entreprise.

Pour en savoir plus

[Appuyer ouvertement l'inclusion](#)

[Stratégie RBC de diversité et d'inclusion 2020](#)

[Diversité et inclusion à RBC](#)

[Plan d'action de lutte au racisme systémique RBC](#)

Paramètres de performance ¹¹	Cibles	2020	2019	2018
Nombre total d'employés ⁴⁹	–	86 451	85 193	84 263
Pourcentage de femmes	–	57 %	58 %	58 %
Pourcentage de femmes occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur	–	45 % ^①	45 %	45 %
Pourcentage de femmes occupant un poste de haute direction	48 % ¹²	46 % ^①	46 %	45 %
Pourcentage de femmes nommées à des postes de direction ⁵⁰	50 %	36 %	40 %	–
Pourcentage de PANC ¹³	–	39 %	39 %	38 %
Pourcentage de PANC occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur ¹³	–	41 % ^①	40 %	39 %
Percentage de dirigeants PANC ¹³	20 %	21 % ^①	20 %	20 %
Pourcentage de PANC nommées à des postes de direction ⁵⁰	20 %	23 %	27 %	–
Pourcentage de personnes handicapées ⁵¹	–	7 %	7 %	7 %
Pourcentage de personnes handicapées (équité en matière d'emploi) ⁵²	4,7 %	3,4 %	3,6 %	3,7 %
Pourcentage d'Autochtones ⁵³	1,6 %	1,4 %	1,3 %	1,3 %
Pourcentage de personnes LGBT+ ⁵⁴	2,0 %	2,2 %	2,0 %	1,8 %

Développer une culture axée sur la diversité et l'inclusion



Faits saillants de 2020

Mesures contre le racisme systémique

Nous savons que nous ne sommes pas à l'abri des préjugés, et c'est pourquoi nous avons pris des mesures supplémentaires pour sonder nos employés, nos clients et nos partenaires communautaires sur ce que nous pouvons mieux faire. En nous appuyant sur leurs commentaires : nous avons redéfini le leadership inclusif afin de lutter contre le racisme ; nous avons amélioré la formation sur les préjugés inconscients, et nous avons rendu obligatoire pour tous les employés la formation contre le racisme et les préjugés ; nous avons fait passer de 20 % à 30 % (pour 2021) notre objectif de représentation des PANC à l'échelon des cadres de direction ; nous avons doublé notre investissement dans Ascension RBC, un programme de perfectionnement en leadership pour nos employés PANC ; et nous avons ajouté pour 2021 des objectifs de diversité et d'inclusion aux objectifs des gestionnaires de personnes. Pour en savoir plus, veuillez consulter notre [Plan d'action de lutte au racisme systémique](#).

Comprendre et toujours s'améliorer

Nous croyons que nous ne pouvons pas libérer le plein potentiel de nos employés sans leur fournir un environnement où chacun se sent écouté et respecté, et où tous peuvent constater que l'effectif de RBC reflète la diversité des collectivités.

- **Cercles d'écoute pour Noirs et Autochtones** : Plus de 700 employés noirs et autochtones ont pris le temps de raconter leur expérience et d'exprimer leurs idées, afin de nous guider dans la création d'un milieu de travail plus inclusif. Ces séances se poursuivront à la grandeur de RBC au cours de l'année qui vient. Nous avons créé la plateforme centralisée « Conversations malaisées », où tous les employés peuvent accéder à des ressources d'apprentissage sur la lutte contre le racisme, ainsi qu'à des renseignements sur nos initiatives en cours en matière de diversité et d'inclusion.
- **Cette petite voix** : Lancée en janvier 2020, cette série vidéo illustre diverses situations inconfortables qui mettent en jeu des préjugés – perceptions stéréotypées, blagues déplacées, commentaires racistes –, dont beaucoup d'entre nous sont témoins sans savoir comment y réagir. Nous avons créé des guides d'apprentissage et de discussion, qui contiennent des conseils pratiques sur la façon d'appuyer ouvertement l'inclusion^{MC}. Cette série vidéo, qui a généré plus de 500 000 contacts dans les médias sociaux, a contribué à nos efforts visant à éduquer et à informer nos employés, nos clients et la collectivité sur les préjugés inconscients ; à encourager la franchise totale ; et à créer un espace où on peut s'exprimer ouvertement sur l'inclusion.
- **Programme d'apprentissage pour Autochtones** : En 2020, RBC est devenue la première banque canadienne à lancer un cours en ligne novateur à l'intention des Autochtones – « Les 4 saisons de la réconciliation » –, afin de favoriser une meilleure compréhension des Autochtones et de leur place dans l'histoire du Canada. Le programme est obligatoire pour nos collègues des services bancaires de détail ; depuis juin, plus de 18 000 employés ont commencé leur apprentissage.

Développer une culture axée sur la diversité et l'inclusion



Faits saillants de 2020

Diversité au sein de la direction

Nous croyons que notre succès futur repose sur un pipeline de dirigeants diversifié, et c'est pourquoi nous alignons nos stratégies de gestion du talent et de planification de la relève sur nos stratégies d'entreprise et notre modèle de leadership. Selon notre approche de la planification de la relève, nous repérons, évaluons et formons des cadres et des talents prometteurs afin de renforcer leurs capacités de leadership et de constituer une équipe de dirigeants diversifiée qui saura maximiser notre rendement. La proportion de femmes et de PANC parmi nos hauts dirigeants et nos cadres supérieurs est une importante mesure de nos progrès dans la constitution d'un pipeline de dirigeants diversifié. Nous nous fixons donc des objectifs précis et des échéances en vue d'accroître la diversité au sein de notre direction.

Trouver l'équilibre entre le travail et la vie privée

Le télétravail exige de chacun de trouver son propre équilibre entre le travail et la vie privée. C'est pourquoi nous visons à offrir des conditions de travail suffisamment souples pour répondre aux besoins d'adaptation de nos employés.

- **Horaire de travail flexible** : Il est actuellement essentiel de se préoccuper d'inclusion, car le télétravail peut réduire notre sentiment d'appartenance. Nos employés ont toujours eu accès à des accommodements leur permettant de trouver l'équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie privée. Alors que la pandémie oblige toutes les entreprises à revoir leurs conditions de travail, nous rappelons à nos employés qu'ils peuvent profiter d'heures réduites, d'une semaine de travail modifiée, d'un partage d'emploi, ou d'autres arrangements flexibles. Parmi nos employés qui ont participé à nos sondages sur le bien-être, 89 %⁴ ont affirmé qu'ils profitaient de la flexibilité nécessaire pour accomplir leur travail, et 83 %⁴, qu'ils entretenaient des liens solides avec leur équipe.
- **Soutien pour soins aux enfants** : Les parents qui détiennent un emploi ont subi d'énormes pressions découlant de la pandémie, et tout particulièrement à son apogée en 2020. Le Carrefour-ressources Employés RBC est disponible 24 heures sur 24, sept jours sur sept afin d'aider nos employés à obtenir du soutien. Il propose, entre autres, des services de garderie en cas d'urgence, ainsi que les services de conseillers chevronnés. En plus d'un horaire de travail flexible, nous avons accordé à nos employés sur place jusqu'à 20 jours de congé rémunérés afin qu'ils puissent gérer les interruptions éventuelles des services de garde. Nous avons offert une programmation virtuelle pour les jeunes, qui comprenait notamment des camps de programmation et des contes sur demande. Les employés de RBC ont également pris l'initiative de créer un magasin de divertissement pour enfants à domicile (Kids@home Marketplace), qui proposait des contenus et des programmes permettant de partager des jeux et des activités d'artisanat ou d'apprentissage.

Faire preuve d'empathie et créer des espaces sécuritaires

Tandis que la technologie continue de transformer notre façon de travailler, rien ne peut remplacer l'écoute, l'empathie et les encouragements de la direction. La pandémie a révélé l'importance de l'inclusion virtuelle. Elle a aussi démontré combien il est important de fournir à nos dirigeants et à nos employés des ressources et des tactiques leur permettant de s'adapter aux nouvelles façons de vivre et de travailler. Nous avons organisé plusieurs activités d'apprentissage virtuel pour nos employés et nos dirigeants, dont une série de conférences sur le Leadership centré sur l'humain, et une série de webinaires destinés à aider nos dirigeants à adapter leurs communications et leur accompagnement en contexte de télétravail. Ces activités d'apprentissage ont entre autres porté sur les sujets suivants : « Le pouvoir de l'empathie et de la vulnérabilité », « Renforcer la sécurité psychologique », « Composer avec l'incertitude », « L'inclusion virtuelle », et « Soutenir la santé mentale et le bien-être de votre équipe ». En 2020, nous avons aussi diffusé plus de 1 100 communications aux employés, et organisé plus de 260 discussions-rencontres virtuelles à l'intention de nos unités opérationnelles et fonctionnelles.

Développer une culture axée sur la diversité et l'inclusion



Faits saillants de 2020

Tenir nos engagements en matière d'équité salariale

Nous souscrivons au principe de l'équité salariale pour tous nos employés. Nous prenons des mesures pour corriger les disparités salariales entre les hommes et les femmes qui occupent les mêmes fonctions ou des fonctions comparables. Dans le cadre de notre examen régulier de la rémunération, nous menons des analyses différenciées selon les sexes en tenant compte de facteurs comme le niveau de poste, la durée en poste, l'unité opérationnelle ou fonctionnelle, ainsi que l'emplacement géographique, qui peuvent tous contribuer à la disparité salariale.

De plus, nous procédons chaque année à des analyses de l'équité salariale entre genres, et nous soumettons les documents requis en vertu des lois fédérales et provinciales du Canada sur l'équité salariale. Étant donné que plusieurs variables influent sur l'établissement des niveaux de poste, nous procédons périodiquement à des analyses statistiques afin d'éliminer les facteurs pouvant expliquer les variations entre les salaires, comme les niveaux de compétence et de rendement, l'éducation, les titres professionnels et les responsabilités liées au rôle, afin de révéler les inégalités de rémunération fondées sur le sexe.

En 2020, nous avons effectué une analyse de l'équité salariale dans l'ensemble de nos secteurs d'activité. En examinant six ans de données, nous avons analysé la situation de plus de 1 200 unités opérationnelles et de près de 65 000 employés⁵⁵. Ce travail nous a menés à créer des outils, des méthodes reproductibles et des activités de formation permettant de sensibiliser nos directeurs aux biais qui peuvent influencer sur l'évaluation du rendement et sur la rémunération. Le tableau ci-dessous décrit l'écart salarial médian rajusté⁵⁶ pour l'exercice financier 2019 (rémunération des femmes exprimée en pourcentage de la rémunération des hommes)⁵⁷ parmi nos employés canadiens régis par la *Loi [fédérale] sur l'équité en matière d'emploi*.

Groupe hiérarchique	Rémunération médiane (rajustée) des femmes par rapport à celle des hommes ⁵⁷	Représentation des femmes au sein du groupe hiérarchique
Vice-présidents et premiers vice-présidents	93 % ⁵⁸	49 %
Haute direction	98 %	43 %
Gestionnaires et professionnels d'expérience	98 %	58 %
Postes administratifs et opérationnels	99 %	77 %

Notre engagement à l'égard de la diversité et de l'inclusion exige des efforts continus. En 2020, dans le cadre de notre [Plan d'action de lutte au racisme systémique](#), nous nous sommes engagés à améliorer nos comptes rendus sur l'équité salariale, en analysant désormais les disparités raciales et ethniques. Nous continuerons de sonder nos employés et de réfléchir aux mesures supplémentaires que nous pouvons prendre pour favoriser l'inclusion que nous souhaitons tous.

Valeur pour les clients



Nos priorités

- Satisfaction et fidélisation de la clientèle
- Habilitation numérique
- Protection des renseignements personnels
- Cybersécurité
- Investissement socialement responsable
- Finance durable



Repenser notre avenir collectif – faire équipe avec nos clients lorsque c’est le plus nécessaire

En 2020, l’expression « créer de la valeur pour les clients » a pris un tout nouveau sens. La réalité de la pandémie nous a obligés à redoubler d’efforts pour soutenir activement nos clients et les aider à surmonter des difficultés sans précédent. Alors que certains se demandent comment ils pourront subvenir aux besoins de leur famille, que d’autres luttent pour assurer la survie de leur entreprise, et que tous se préoccupent de leur santé, il est plus important que jamais d’aider nos clients à prospérer.

De bien des façons, la pandémie a accéléré l’adoption de nouvelles façons de faire auxquelles nous nous préparions depuis longtemps, car nos clients ont besoin de nouveaux services bancaires. Ainsi, la crise sanitaire a accéléré l’adoption des solutions numériques, poussant les consommateurs à modifier leurs comportements, et incitant les entreprises à repenser la façon de créer de la valeur. De plus, il s’est avéré plus important que jamais d’aider les petites entreprises à opérer la transition à court et à long termes vers une exploitation plus numérique, afin de préserver le dynamisme et la viabilité de ce secteur essentiel de notre économie. Alors que le commerce devient de plus en plus numérique, nous restons déterminés à protéger les renseignements confidentiels de nos clients, et nous investissons dans la technologie et les systèmes pour y arriver.

Il est essentiel de contribuer à définir notre avenir collectif pour assurer la prospérité de nos clients et des collectivités. Même si les événements de la dernière année continuent de mettre la société à l’épreuve, ils présentent aussi des occasions d’accélérer le progrès ou, dans certains cas, de corriger notre trajectoire. Nous sommes motivés par le rôle que nous avons à jouer dans la construction d’un monde plus durable. Les décisions audacieuses que nous prenons aujourd’hui contribueront à nous mener vers un avenir plus inclusif, plus numérique et plus durable.

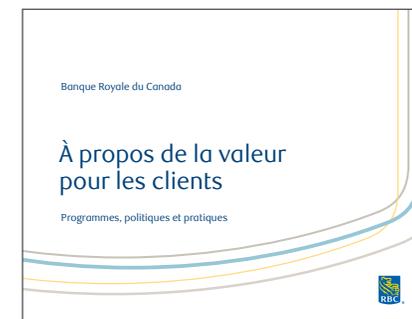
Prix et distinctions



J.D. POWER

- Prix d’excellence des services financiers d’Ipsos 2020
 - Prix remportés dans 10 des 11 catégories
 - Premier prix dans les catégories Excellence du service à la clientèle, Taux net de recommandation (Probabilité de recommander RBC), Conseils financiers et services de planification, et Services bancaires en ligne
- J.D. Power 2020 : premier rang de l’indice de satisfaction clientèle parmi les cinq grandes banques canadiennes – classement obtenu pour la quatrième fois en cinq ans
- Meilleure banque du secteur détail en Amérique du Nord, pour la troisième année de suite – Prix Retail Banker International 2020
- J.D. Power 2020 : premier rang au chapitre de la satisfaction de la clientèle des sociétés de courtage de plein exercice aux États-Unis

Pour en savoir plus sur les programmes, les politiques et les pratiques au moyen desquels nous offrons l’excellence à nos clients, veuillez consulter le document d’information [À propos de la valeur pour les clients](#).



- Solution clientèle novatrice, Prix Family Wealth Report 2020
- Meilleure banque privée sur le plan de l’habilitation numérique des directeurs relationnels (Amérique du Nord), Prix Wealth Tech Awards de Professional Wealth Management (PWM) 2020
- RBC nommée banque modèle de l’année Celent 2020

Satisfaction et fidélisation de la clientèle

En 2020, nous avons poursuivi nos efforts en vue de créer de la valeur et des expériences distinctives pour nos clients. Alors que la pandémie de COVID-19 touchait durement une partie de notre clientèle et des collectivités, il était particulièrement important de concrétiser notre raison d'être en contribuant à leur réussite et à leur prospérité. Fidèles à notre marque, nous avons donné l'exemple et agi rapidement pour soutenir, informer et rassurer nos clients en cette période éprouvante. En réponse à la pandémie mondiale, nos équipes ont rapidement pris des mesures décisives pour s'assurer que nos clients obtiennent les conseils, le soutien et l'information nécessaires pour traverser la crise. Nous restons prêts à travailler étroitement avec nos clients afin de répondre à leurs besoins pressants. Malgré les perturbations, nos conseillers et spécialistes ont gardé le contact avec nos clients pour leur fournir des conseils et des solutions fondés sur des données probantes. En raison des consignes de distanciation physique, la majorité de nos services ont été fournis en ligne, ce qui a été rendu possible par nos capacités numériques de pointe. Nous avons également resserré notre attention sur l'innovation et les stratégies numériques, afin de bonifier notre expérience client distinctive. Nous tentons de fournir à tous nos clients des solutions accessibles partout et en tout temps, en intégrant de façon fluide les services mobiles et numériques dans la vie de nos clients.

Nous continuons de recueillir les commentaires de nos clients, et nous effectuons un suivi régulier de l'ensemble de nos plateformes, afin de nous assurer d'être sur la bonne voie et de pouvoir déceler les occasions d'améliorer l'expérience client.

En 2020, nous nous sommes appuyés sur notre réputation et sur la force de notre marque pour :

- soutenir nos clients pendant la pandémie ;
- fournir des solutions, des renseignements et des conseils pertinents ;
- nous concentrer davantage sur l'innovation et les stratégies numériques.

Pour en savoir plus

[Mise à jour sur la COVID-19](#)

[MonConseiller®](#)

[RBC iShares – Nouveaux FNB durables](#) (en anglais seulement)

[Avantages Perspectives RBC^{MC}](#) (en anglais seulement)

Paramètres de performance	Cibles	2020	2019	2018
Note relative à l'Expérience client ¹⁷	↑	64,1 ¹⁸	62,2 ¹⁹	59,4
Part des affaires du client ²⁰	> 13 % ²¹	19 % 	18 % ²²	21 %
Part des affaires du client – moyenne des pairs ²⁰	S. O.	13 %	12 %	16 %

Satisfaction et fidélisation de la clientèle



Faits saillants de 2020

Soutenir nos clients pendant la pandémie

- Pour soutenir nos clients en difficulté financière à cause la pandémie de COVID-19, nous avons administré de nombreux programmes gouvernementaux. Nous avons aussi lancé divers programmes d'aide temporaires à l'intention des particuliers et des entreprises, qui donnent accès aux reports de paiement, au refinancement et à l'augmentation des limites de crédit. Depuis le début de la pandémie, nous avons accordé des reports de paiement sur des prêts totalisant plus de 90 milliards de dollars.
- En raison de la crise sanitaire, les Services bancaires aux particuliers et aux entreprises, en étroite collaboration avec RBC Gestion mondiale d'actifs®, ont pris des mesures proactives pour informer et rassurer nos clients investisseurs du secteur détail, et pour soutenir nos conseillers en succursale :
 - Événements virtuels pour plus de 5 600 clients ;
 - Séances d'information pour plus de 2 850 conseillers en placement ;
 - Création de 48 balados permettant à nos experts en placements de conseiller nos clients et le public.
- RBC Assurances® a offert des programmes d'aide à nos clients – particuliers et entreprises –, afin d'atténuer leurs soucis financiers quotidiens. Par exemple, nous avons obtenu d'Aviva qu'elle offre des réductions à nos clients qui utilisaient leur véhicule moins que d'habitude, et nous avons offert à nos clients de l'assurance collective un meilleur accès aux services de santé mentale et de bien-être. Un grand nombre de nos mesures ont contribué à la satisfaction générale de la clientèle pendant la pandémie.
- Dès le début de la pandémie, 92 % des conseillers en placement de Gestion de patrimoine – Canada ont pris contact avec leurs clients au moyen de l'appli mobile Advisor's Virtual Assistant[™] (Assistant virtuel du conseiller). Nous avons aussi tenu des événements clientèle virtuels nationaux, dont des événements de Trust Royal® organisés en partenariat avec le National Institute of Aging (Université Ryerson) et David Chilton, auxquels près de 10 000 personnes ont participé.

Fournir des solutions, des renseignements et des conseils pertinents

- La plateforme numérique MonConseiller aide les clients de RBC à élaborer un plan personnalisé leur permettant d'atteindre leurs objectifs financiers. Pour répondre à leurs besoins changeants, nos clients peuvent modifier leur plan en temps réel, à distance ou en succursale, de façon autonome ou avec l'aide de leur conseiller financier. Pendant la pandémie, cette plateforme a permis à nos clients de garder le contact avec leur conseiller, et de recevoir des conseils à distance. Nos clients choisissent de plus en plus de prendre contact avec leur conseiller par vidéo en direct ; ainsi, seulement entre avril et septembre 2020, la proportion de rendez-vous par vidéoconférence est passée de 2 % à 30 %. À la fin d'octobre 2020, plus de deux millions de Canadiens avaient consulté un conseiller en direct pour élaborer un plan personnalisé.

Investir dans l'innovation et les stratégies numériques

- Nos petites entreprises clientes ont profité de près de 85 000 offres d'Avantages Perspectives RBC, une solution numérique qui fournit des renseignements en temps réel sur le marché afin d'aider nos clients à développer leurs affaires. La version commerciale d'Avantages Perspectives RBC est actuellement soutenue par environ 100 directeurs relationnels, Marchés commerciaux. En 2021, une solution numérique permettra d'atteindre une plus large clientèle.
- RBC Gestion de patrimoine – États-Unis a lancé une nouvelle plateforme d'ouverture et de gestion de compte (AOS). Cette plateforme a transformé l'ouverture d'un compte – qui était jusque-là manuelle et comportait plusieurs étapes et plusieurs jours de traitement sur papier – en une expérience en ligne nettement plus efficace. La nouvelle méthode a réduit le traitement des nouveaux comptes d'environ 30 jours à quelques heures. La plateforme AOS a aussi permis de créer une nouvelle convention cadre de service, où l'ancienne exigence de cinq à dix signatures par compte a été remplacée par une unique signature numérique soumise en un clic par le client, ce qui se fait de mieux dans le secteur.
- Grâce à sa campagne de prestation électronique, RBC Gestion de patrimoine – Canada a atteint un jalon important en faisant passer plus de 50 % des comptes au mode sans papier. Cette réalisation découle des efforts de nos équipes de conseillers, qui ont participé à la campagne « E-for-a-Tree », en partenariat avec Tree Canada. À ce jour, nous avons planté plus de 22 880 arbres au nom de clients qui sont passés à la prestation électronique.

Habilitation numérique

Nos stratégies numériques novatrices sont essentielles pour offrir une Expérience client exceptionnelle, fidéliser notre clientèle et acquérir de nouveaux clients. Elles permettent aussi d'atténuer certains risques associés aux perturbations numériques dans un contexte où nous nous employons à nous démarquer et à offrir une valeur ajoutée à nos clients. Nous concevons et développons nos produits, nos procédés, nos technologies et nos services de manière plus rapide, simple et économique.

Nous sommes fiers de compter parmi les champions de l'innovation au Canada, particulièrement dans le domaine des technologies transformatrices comme l'apprentissage automatique et l'intelligence artificielle (IA). À l'avant-garde de l'IA au Canada, nous avons fondé l'institut Borealis AI, un centre de recherche appliquée et fondamentale en apprentissage automatique motivée par la curiosité. Il nous permettra à la fois de favoriser notre propre innovation et de consolider la position du Canada à titre de destination mondiale pour les projets et la recherche en intelligence artificielle.

Quatre objectifs sous-tendent notre stratégie numérique :

- Offrir la meilleure appli sur le marché canadien des services financiers et transformer l'expérience mobile des clients par la personnalisation et par des interactions constructives avec la clientèle.
- Devenir un chef de file nord-américain de l'acquisition de clientèle et des ventes numériques.
- Être la banque la plus respectée au monde grâce à la codirection d'initiatives dans les domaines de la vérification de l'identité et de la sécurité numériques.
- Réinventer l'expérience des services bancaires courants afin de nous distinguer de la concurrence et de surpasser les attentes en privilégiant la simplicité et les conseils.

Nous mettons l'accent sur l'innovation numérique afin de rendre les services bancaires courants plus simples, plus utiles et plus pratiques pour nos clients. Par exemple, la fonction de paiement mobile de facture, qui associe l'intelligence artificielle à la reconnaissance optique des caractères, simplifie le paiement de factures. Nous continuons de développer des produits bancaires numériques qui fournissent aux clients de l'information plus poussée sur leurs finances et qui leur permettent de personnaliser leur expérience numérique et d'obtenir des conseils financiers au moment et à l'endroit qui leur conviennent.

Pour en savoir plus

NOMI®

Mobile RBC étudiant

Ouverture de compte à distance

Paramètres de performance	Cibles	2020	2019	2018
Pourcentage d'opérations de services financiers effectuées en libre-service ²³	↑	92 % 	88 %	86 %
Taux d'utilisateurs actifs des services numériques sur 90 jours ²⁴	↑	54 % 	52 %	50 %



Faits saillants de 2020

Produits bancaires numériques

Expériences personnalisées : Nous voulons offrir à chaque client une expérience hautement personnalisée et unique lors de chaque interaction. Grâce à l'appli Mobile RBC, nous offrons des solutions adaptées à des segments précis, comme les étudiants, les entrepreneurs et les investisseurs autonomes. Grâce à notre gamme de solutions NOMI, nous personnalisons nos conseils et nos perspectives.

Demandez à NOMI : Intégrée à l'appli Mobile RBC, la fonction Demandez à NOMI s'appuie sur l'intelligence artificielle pour répondre aux questions, pour guider les clients dans l'utilisation de l'appli, et pour simplifier certaines tâches comme les recherches, ce qui aide nos clients à prendre des décisions importantes concernant leurs finances. Puisque la fonction Demandez à NOMI reconnaît 12 langues⁵⁹, elle peut fournir les renseignements dans la langue de choix du client. Depuis son lancement en mars 2020, la fonction Demandez à NOMI a traité plus de 3,8 millions de questions provenant de quelque 570 000 clients.

Information numérique

Information personnalisée : Nous utilisons des perspectives fondées sur des données pour aider nos clients – particuliers et entreprises – à garder le contrôle de leurs finances. Perspectives NOMI^{MC} aide les clients à gérer leurs finances au moyen d'alertes, de rappels et de perspectives personnalisés, fournis en temps opportun et établis en fonction de leurs habitudes de consommation et d'épargne. Plus de 490 millions de perspectives ont été fournies à nos clients au moyen de Perspectives NOMI⁶⁰.

Budgets et épargne : TrouvÉpargne NOMI[®] utilise une technologie de prévision pour aider nos clients à épargner, même lorsqu'ils croient ne pas être en mesure de le faire. À ce jour, les clients utilisateurs de ce service ont épargné en moyenne 349 dollars par mois⁶¹. De son côté, Budgets NOMI élimine le travail de réflexion et les calculs manuels qu'exige normalement l'élaboration d'un budget. Budgets NOMI surveille de près les dépenses du client et recommande un budget mensuel personnalisé en fonction de ses habitudes. Depuis son lancement en avril 2019, Budgets NOMI a permis à nos clients de dresser plus de 1,5 million de budgets en vue de mieux gérer leurs dépenses.

Se connecter de n'importe où

Vérification de l'identité à distance : Nous pouvons désormais vérifier numériquement l'identité de nos clients, à distance ou en succursale. L'appli Mobile RBC utilise l'intelligence artificielle pour vérifier la validité d'une pièce d'identité présentée (permis de conduire ou passeport) en déterminant numériquement si elle est conforme aux fonctionnalités et caractéristiques de sécurité de ce type de document. En validant l'identité de nos clients au moyen de notre appli Mobile et conformément aux normes gouvernementales, nous pouvons mieux déceler les fraudes et avertir nos clients lorsqu'ils sont à risque.

Ouverture de compte à distance : Après avoir lancé la vérification de l'identité à distance, nous avons entièrement numérisé l'ouverture de compte, ce qui permet aux particuliers et aux entreprises d'ouvrir un compte de dépôt depuis l'endroit qui leur convient, que ce soit de façon autonome ou avec l'aide d'un conseiller au téléphone. RBC Placements en Direct Inc. a aussi lancé l'ouverture de compte entièrement numérisée pour les nouveaux clients de RBC, qui peuvent maintenant obtenir une autorisation en ligne en quelques clics.

Champions de l'intelligence artificielle éthique

Intelligence artificielle responsable : Nous sommes fiers de compter parmi les champions de l'innovation au Canada, particulièrement dans le domaine des technologies transformatives comme l'apprentissage automatique et l'intelligence artificielle (IA). À l'avant-garde de l'IA au Canada, nous avons fondé l'institut Borealis AI, un centre de recherche appliquée et fondamentale en apprentissage automatique motivée par la curiosité. En plus d'investir dans l'innovation, nous montrons la voie à suivre en matière d'utilisation responsable et éthique de l'intelligence artificielle. Par exemple, Borealis AI^{MC} a conçu RESPECT AI^{MC}, une nouvelle plateforme en ligne qui met à la disposition de la communauté de l'IA un code source ouvert, des tutoriels, des publications universitaires et des conférences sur l'IA, contribuant ainsi à rendre l'IA éthique accessible à tous.



Protection des renseignements personnels

Nous avons une approche claire en ce qui a trait aux renseignements personnels de nos clients. La transparence est primordiale. Les gens doivent savoir comment leurs renseignements personnels sont utilisés et communiqués. Et les organisations doivent les aider à exercer un contrôle sur les renseignements personnels qui sont utilisés et communiqués.

Nous continuons d'investir massivement dans des technologies de pointe pour protéger au quotidien nos clients et nos activités. Au cours des cinq dernières années, nous avons presque doublé les sommes consacrées aux technologies liées à la cybersécurité.

Dans le contexte actuel de pandémie de COVID-19 et de changements continuels à la réglementation, RBC s'assure de gérer efficacement les risques associés à la protection des renseignements personnels. Nous avons renforcé notre technologie d'évaluation des risques associés à la protection des renseignements personnels, afin de pouvoir éviter les écueils éventuels, car nous comptons exploiter davantage nos données pour créer de la valeur et nous voulons pouvoir évaluer les risques dans l'ensemble de nos procédés opérationnels.

Le Bureau mondial de la protection des renseignements personnels de RBC fait partie du groupe Conformité réglementaire. La chef de la protection des renseignements personnels fournit la vision stratégique qui sous-tend la gestion mondiale du risque assumé au titre de la protection des renseignements personnels, et des chargés de la conformité désignés sont responsables de la prestation de conseils et de la supervision en matière de protection des renseignements personnels dans tous les secteurs. Notre programme Gestion du risque assumé au titre de la protection des renseignements personnels est fondé sur les principes de protection des données de l'Organisation de coopération et de développement économiques, dont la cybersécurité, qui est enchâssée dans le Principe des garanties de sécurité, ainsi que dans les règlements canadiens, américains et européens relatifs à la protection des renseignements personnels. (Notre approche en matière de cybersécurité est présentée à la page 43.)

Notre page Web Protection des renseignements personnels et Sécurité et notre avis de protection des renseignements personnels à l'échelle mondiale décrivent comment nous recueillons, utilisons, transmettons et protégeons ces renseignements. Quand nous avons recours à des fournisseurs pour traiter des renseignements personnels, 1) nous leur communiquons uniquement ceux dont ils ont besoin pour offrir les services en question ; 2) nous exigeons qu'ils protègent cette information conformément aux normes de RBC ; et 3) nous leur demandons de nous aviser de toute fuite réelle ou soupçonnée de données pour que nous collaborions avec eux afin d'en restreindre la portée, d'y remédier et, si nécessaire, de la signaler. Tous nos employés et contractuels sont tenus de suivre deux fois par an un cours sur les fondements de la protection des renseignements personnels, lequel est enrichi chaque mois par des communications de sensibilisation à la protection des renseignements personnels diffusées à l'échelle de l'entreprise.

En 2020, RBC n'a subi aucune fuite majeure de renseignements personnels. La gestion des incidents et des plaintes liés à la protection des renseignements se déroule selon des processus bien établis. Comme l'exige notre politique, chaque incident doit faire l'objet d'un suivi centralisé et d'un examen par des chefs de la protection des renseignements personnels⁶².

Pour en savoir plus

[Avis de protection des renseignements personnels à l'échelle mondiale de RBC](#)

[Modes de prestation numériques – Confidentialité](#)

[Protection des renseignements personnels et Sécurité à RBC](#)

Cybersécurité

De plus en plus nombreuses et sophistiquées, les cyberattaques peuvent entraîner l'interruption des activités ou des services, des pertes financières, le vol de propriété intellectuelle et de renseignements confidentiels, des litiges, une attention accrue et des sanctions de la part des organismes de réglementation ainsi qu'une atteinte à notre réputation. Nous nous employons sans relâche à renforcer nos capacités en matière de cybersécurité, à informer nos clients et notre effectif à ce sujet, ainsi qu'à consolider nos relations avec les gouvernements, les autorités policières et le milieu universitaire pour veiller à ce que nos techniques de cyberdéfense demeurent efficaces pour bloquer les menaces dirigées vers le secteur financier.

Nous comptons sur une équipe de professionnels spécialisés en technologie et en cybersécurité qui gèrent un programme exhaustif afin de protéger l'entreprise des violations et d'autres incidents en assurant que les contrôles de sécurité et d'exploitation adéquats sont en place. Afin d'accroître notre résilience et notre capacité en matière de cybersécurité, nous continuons de renforcer notre cadre de cybercontrôle, ce qui inclut une surveillance en continu et le signalement d'événements et d'incidents en sécurité qui pourraient se révéler suspects. Tout au long de l'exercice, nous avons continué d'investir dans notre programme et exécuté de nombreux scénarios et simulations afin de tester notre stratégie en matière de résilience.

Pour en savoir plus

[Rapport annuel 2020](#)

[Centre de cybersécurité RBC](#)



Faits saillants de 2020

- **Profil de risque numérique** : L'évolution des risques engendrée par la pandémie de COVID-19 a accéléré la transformation numérique, ce qui a nécessité de plus gros investissements dans l'infrastructure de soutien à notre effectif disséminé, un renforcement de notre capacité et de notre résilience, ainsi qu'une meilleure protection des données. En raison de l'adoption rapide des services numériques par nos clients et des programmes d'aide gouvernementaux que nous avons eu à gérer, nous avons dû renforcer encore davantage nos pratiques de prévention de la fraude.
- **Développement de nos capacités** : Nous veillons à ce que nos politiques, normes et mesures de contrôle en matière de cybersécurité suivent l'évolution des menaces et du cadre réglementaire, et nous continuons de tirer parti des technologies émergentes, comme l'intelligence artificielle, pour combattre le cybercrime et renforcer notre vue d'ensemble des risques et nos mesures de contrôle. Nous continuons de rehausser les aptitudes de nos responsables de la sécurité, afin qu'ils puissent suivre le rythme à mesure qu'évolue le profil de risque.
- **Partenariats stratégiques** : Une collaboration avec le Ryerson Leadership Lab a permis à RBC de conseiller le gouvernement au sujet des politiques de cybersécurité. Nous avons aussi développé nos partenariats visant la surveillance des cybermenaces, avec les autorités policières et les agences de défense du Canada et de l'étranger.

Investissement socialement responsable

Notre engagement à intégrer les enjeux ESG à notre processus d'investissement s'étend à l'ensemble de notre entreprise, y compris les plateformes d'investissement de RBC Gestion mondiale d'actifs⁶³ (RBC GMA) et de RBC Gestion de patrimoine[®] (RBC GP). Par exemple, l'équipe Gouvernance d'entreprise et investissement responsable de RBC GMA est responsable des stratégies et des initiatives d'investissement responsable à la grandeur de RBC. Elle gère les activités de vote par procuration, assure la liaison avec ses partenaires du secteur, fournit une expertise en la matière, et soutient l'intégration des facteurs ESG et les activités de gestion active de nos équipes de placement.

L'approche de RBC GMA en matière d'investissement responsable est constituée de trois piliers. Nous prenons des mesures propres à chacun de ces piliers afin de maximiser les rendements des placements de nos clients sans risque de perte indu.

 **Pleine intégration des facteurs ESG** – Toutes nos équipes de placement intègrent les facteurs ESG pertinents dans leurs décisions d'investissement.

 **Gestion active** – Nous communiquons notre point de vue lors des votes par procuration ; nous dialoguons avec les émetteurs et les organismes de réglementation ; et nous collaborons avec d'autres investisseurs aux vues similaires.

 **Solutions et rapports axés sur le client** – Nous concevons nos solutions en fonction des demandes de nos clients et nous publions de l'information transparente et significative.

Pour en savoir plus

[RBC Gestion mondiale d'actifs – Investissement responsable](#)

[Rapport annuel 2020 sur la gouvernance et l'investissement responsable](#)

[Sondage sur l'investissement responsable 2020 \(en anglais seulement\)](#)

[FNB avancés ESG RBC iShares](#)

Paramètres de performance	Cibles	2020	2019	2018
Actifs d'ISR sous gestion de GMA (Canada) ⁷	↑	3,3 G\$	2,7 G\$	2,8 G\$
Investissements d'impact sous gestion de GMA (É.-U.) ⁷	↑	1,9 G\$	1,7 G\$	1,5 G\$
Actifs d'ISR sous gestion de GP (É.-U.) ²⁵	↑	6,6 G\$ ⁶⁴	4,4 G\$ ⁶⁴	3,5 G\$
Actifs d'ISR sous gestion de GP (Canada) ⁶⁵	↑	0,7 G\$	S. O.	S. O.
Valeur totale des actifs d'ISR et des investissements d'impact sous gestion des sociétés membres de RBC^{7,25}	↑	12,5 G\$	8,8 G\$	7,8 G\$
Valeur totale des actifs sous gestion de RBC GMA qui intègrent les facteurs ESG pertinents⁶⁶	↑	518,5 G\$	467,2 G\$	421,1 G\$

Investissement socialement responsable

RBC GMA et BlueBay Asset Management LLP sont en outre signataires des Principes pour l'investissement responsable (PRI) des Nations Unies. L'approche des signataires est évaluée selon la [méthodologie](#) (en anglais seulement) définie par l'organe directeur des PRI. Les cotes PRI attribuées à RBC GMA et à BlueBay Asset Management LLP sont les suivantes :



Faits saillants de 2020

RBC Gestion de patrimoine

RBC Gestion de patrimoine – États-Unis (GP – É.-U.)

En 2020, l'investissement responsable est devenu une préoccupation majeure pour RBC GP – É.-U., qui a axé ses efforts sur le développement continu des documents d'information et des solutions de placement offerts aux clients. Le groupe s'est concentré sur trois priorités en 2020 :

- Leadership avisé et éducation :** GP – É.-U. a produit plusieurs publications et infolettres pour renseigner ses conseillers et ses clients, et les aider à comprendre l'investissement responsable. La compréhension des diverses formes d'investissement responsable et de leur intégration dans un portefeuille sont des éléments clés de tout entretien avec un conseiller.
- Solutions gérées :** En 2019, GP – É.-U. a lancé les portefeuilles ESG sélect RBC. Cette gamme de portefeuilles, qui suit les directives de GP – É.-U. relativement à la répartition mondiale d'actifs, est composée de fonds communs et de fonds négociés en bourse (FNB). En 2020, GP – É.-U. a peaufiné et élargi sa gamme de solutions de placement responsables.
- Prise en compte des facteurs ESG dans les portefeuilles d'actions des Services-conseils sur les portefeuilles d'actions :** L'équipe des Services-conseils sur les portefeuilles d'actions effectue des recherches et compose des portefeuilles d'actions. Au début de 2020, on a pris la décision de prendre en considération les risques liés aux facteurs ESG dans la composition de ces portefeuilles. Il s'agit d'un pas important dans l'intégration des facteurs ESG. Les Services-conseils sur les portefeuilles d'actions prennent désormais en considération les risques liés aux facteurs ESG quand ils font des placements, et ils comptent accentuer l'intégration des facteurs ESG dans les années à venir.

Investissement socialement responsable

RBC Gestion de patrimoine – Canada (GP – Canada)

En 2020, GP – Canada s’est employée à développer ses pratiques d’investissement responsable. En juin 2020, GP – Canada a lancé le Portefeuille mondial équilibré d’actifs multiples ESG. Cette solution offre aux investisseurs un portefeuille mondial diversifié d’actifs multiples, dont chaque élément est choisi selon une approche stratégique tenant compte des critères ESG.

Globalement, GP – Canada applique une stratégie similaire à celle de GP – É.-U.

RBC GMA

Critères ESG pleinement intégrés

Toutes nos équipes de placement intègrent les facteurs ESG pertinents dans leurs décisions d’investissement. Nous croyons que l’intégration des facteurs ESG peut augmenter le rendement à long terme de nos portefeuilles. Nous considérons l’intégration des facteurs ESG comme un avantage concurrentiel dans le domaine des placements, et nous poursuivons donc dans cette voie.

- En 2020, notre équipe Gouvernance et investissement responsable s’est employée à rehausser la connaissance des facteurs ESG dans l’ensemble de notre entreprise. Pour ce faire, elle a produit des rapports de recherche et des analyses sur les facteurs ESG et elle a tenu de nombreuses séances de formation sur divers sujets liés aux facteurs ESG, dont les droits de la personne et les changements climatiques.
- Plus tôt cette année, nous avons publié [Notre approche des changements climatiques](#), qui décrit les mesures que nous prenons pour intégrer les facteurs liés aux changements climatiques à nos processus de placement, notamment en soumettant nos portefeuilles à l’analyse de divers scénarios sur les changements climatiques.

Gérance active

L’objectif de notre programme de concertation est de communiquer efficacement nos points de vue d’investisseur sur les dossiers ESG importants.

Ce programme nous aidera aussi à mieux comprendre comment les sociétés bénéficiaires de nos investissements abordent les dossiers ESG.

- En 2020, nos équipes de placement ont engagé une concertation directe avec 1 217 entreprises et nous avons mené des activités de concertation auprès de 38 entreprises additionnelles en collaboration avec d’autres investisseurs⁶⁷.
- Nous avons participé à de nombreuses initiatives collectives d’investisseurs, notamment en devenant signataires de Climate Action 100+ et de la déclaration de la Responsible Investment Association (RIA) sur la diversité et l’inclusion.

Le vote par procuration est un moyen d’expression important, car il nous permet de communiquer le point de vue de RBC GMA aux conseils d’administration et aux gestionnaires. Voici un résumé statistique^{68,69} de nos votes en 2020 :

	Canada	É.-U.	À l’étranger ⁷⁰	Portée générale
Propositions	3 326	11 127	17 025	31 478
Votes EN ACCORD avec la direction	2 854	8 862	15 515	27 321
Votes EN DÉSACCORD avec la direction	472	2 265	1 510	4 247
Pourcentage de votes EN DÉSACCORD avec la direction	14,2 %	20,4 %	8,9 %	13,5 %



Faits saillants de 2020

Solutions et rapports axés sur les clients

En 2020, nous avons élargi notre gamme de produits axés sur les facteurs ESG, y ajoutant les FNB avancés ESG RBC iShares. Ces six nouveaux FNB, qui comprennent des actions mondiales et des titres à revenu fixe canadiens, cherchent à donner accès à des entreprises affichant un classement ESG élevé, tout en écartant les entreprises qui peuvent présenter des risques de controverse.

Nous croyons que la transparence et la responsabilité sont aussi importantes pour nous que pour les sociétés dans lesquelles nous investissons. Nous nous efforçons de transmettre à nos clients des comptes rendus réguliers de nos activités de gestion des dossiers ESG.

- Nous produisons des rapports annuels et semestriels sur la gouvernance et l'investissement responsable. De plus, nos équipes de placement et notre équipe Gouvernance et investissement responsable publient tout au long de l'année des recueils thématiques sur les facteurs ESG pertinents. En 2020, nous avons également bonifié nos renseignements sur les facteurs ESG en y ajoutant un bulletin trimestriel pour nos clients institutionnels, intitulé Pleins feux sur les critères ESG.
- Nous faisons un compte rendu annuel conforme au cadre de reddition de comptes des PRI. En 2020, nous avons aussi renouvelé notre engagement envers le [Japan Stewardship Code](#) (en anglais seulement).
- En 2020, nous avons publié le [sondage annuel de RBC GMA sur l'investissement responsable](#), lequel a été mené auprès de 800 investisseurs institutionnels et experts-conseils en placement aux États-Unis, au Canada, en Europe et en Asie.

Finance durable

Nous croyons que la finance durable présente une occasion de croissance pour notre entreprise et pour nos clients. En avril 2019, RBC a annoncé un engagement à fournir 100 milliards de dollars en finance durable d'ici 2025. Aujourd'hui, nous sommes heureux d'annoncer que nous avons dépassé cet objectif après seulement deux ans.

Le marché mondial de la finance durable a crû rapidement au cours des dernières années. Cela reflète les efforts croissants que les investisseurs institutionnels, les entreprises et les gouvernements consacrent aux enjeux du changement climatique et de l'inclusion socioéconomique. Ces forces, combinées à notre expertise bancaire mondiale et à notre stratégie axée sur l'intégration des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance dans nos activités, nous ont permis d'atteindre notre cible bien avant l'échéance prévue. Pour en apprendre davantage sur notre approche et nos services, visitez notre site Web sur la finance durable.

Notre engagement en matière de finance durable est un pilier important de la [Stratégie climatique RBC](#). Pour les années à venir, notre priorité demeure de soutenir nos clients dans la transition vers une économie inclusive à zéro émission nette d'ici 2050. Afin d'adopter des mesures efficaces, nous avons revu notre objectif de financement durable, le faisant passer de 100 milliards de dollars à 500 milliards de dollars d'ici 2025.

Nous comptons continuer d'aider nos clients à atteindre leurs objectifs de développement durable, en leur fournissant des conseils et des solutions qui visent également à influencer positivement sur le monde. Nous restons déterminés à collaborer avec l'industrie, le gouvernement, les institutions financières, la société civile et le milieu universitaire afin de promouvoir le suivi et la mesure continus des activités liées à la finance durable et d'améliorer nos méthodes, au besoin, pour qu'elles reflètent les meilleures pratiques à l'échelle mondiale.

Pour en savoir plus

[Groupe Finance durable de RBC Marchés des Capitaux](#)
(en anglais seulement)

[Plateforme ESG de RBC Marchés des Capitaux](#) (en anglais seulement)

[Engagement en matière de finance durable](#)

[Cadre des obligations durables RBC](#)

Paramètres de performance ⁷¹	2020	2019
Crédit accordé ⁷² aux clients et aux projets admissibles	8,8 G\$	7,4 G\$
Valeur des prêts verts et des prêts liés au développement durable ⁷³	2,9 G\$	1,2 G\$ ²⁶
Valeur des obligations vertes, à impact social et durables ⁷⁴ ayant fait l'objet d'une prise ferme	5,9 G\$	4,8 G\$
Valeur des obligations municipales américaines admissibles ayant fait l'objet d'une prise ferme	36,5 G\$	21,4 G\$ ²⁶
Capitaux réunis pour les clients et les projets admissibles	3,9 G\$	3,4 G\$
Valeur des opérations de fusion et d'acquisition pour les clients et les projets admissibles	13,5 G\$	1,1 G\$
Crédits d'impôt – Investissements ⁷⁵ dans le logement abordable	1,5 G\$	1,4 G\$
Crédits d'impôt – Investissements ⁷⁵ dans l'énergie renouvelable	0,3 G\$	0,1 G\$
Valeur totale de la finance durable	73,3 G\$	40,8 G\$²⁶

Progrès réalisés par rapport à notre engagement de 500 G\$ en financement durable d'ici 2025





Faits saillants de 2020

- RBC est fière de soutenir la croissance et la diversification du marché des obligations durables. En 2020, nous avons :
 - fourni 8,8 milliards de dollars pour le financement d'obligations et de prêts durables, ce qui représente une hausse de 64 % par rapport à 2019 ;
 - publié le [Cadre des obligations durables](#), en vertu duquel RBC peut émettre des obligations vertes, sociales ou durables ;
 - publié notre premier [Rapport sur les obligations vertes RBC](#), afin de fournir des renseignements sur l'affectation du produit de nos premières obligations vertes (avril 2019) à un portefeuille d'obligations vertes admissibles ;
 - tenu notre septième colloque annuel sur les obligations durables ;
 - collaboré avec l'Association canadienne de normalisation et avec un groupe formé des banques, des fonds de pension et des compagnies d'assurances les plus importantes du Canada afin de définir les principes et les activités de développement du marché du financement transitoire au Canada.
- En tant que partenaire de confiance, RBC Marchés des Capitaux® cherche à fournir des solutions et des idées novatrices à ses clients. En 2020, nous avons :
 - lancé la marque ESG Stratify (service Recherche mondiale) pour fournir des renseignements et des analyses sectoriels basés sur des méthodes exclusives ;
 - lancé la série de rapports ESG Scoop afin d'approfondir divers sujets liés aux placements ESG dans les actions américaines ;
 - publié notre deuxième rapport mondial des meilleures idées ESG, qui analyse les facteurs ESG en marge de l'analyse financière fondamentale ;
 - publié à l'intention de la clientèle un rapport intitulé « Greening the Financial System » (l'écologisation du système financier). Ce rapport donne un aperçu des approches réglementaires visant à limiter les risques liés aux changements climatiques et à écologiser le système financier. On y trouve aussi des conseils pratiques sur l'élaboration d'une stratégie de gestion du risque lié aux changements climatiques ;
 - publié à l'intention de nos clients l'infolettre *Sustainability Matters* (le développement durable est important), où nous traitons des sujets de l'heure et analysons les tendances et les événements courants ainsi que leur incidence sur les facteurs ESG.
- RBC Marchés des Capitaux renseigne ses clients en démystifiant le monde en rapide évolution des facteurs ESG. En 2020, nous avons :
 - lancé la [Plateforme ESG](#) (ESG Hub - en anglais seulement) pour présenter le contenu informatif produit par RBC Marchés des Capitaux, afin de réaffirmer notre engagement ESG dans tous nos secteurs d'activité et de permettre à nos clients de trouver facilement le contenu qui les intéresse ;
 - lancé la série de cinq webinaires « Unlocking ESG: Navigating the Sustainable Finance Ecosystem » (comprendre les critères ESG et l'écosystème de la finance durable) afin d'encourager nos entreprises clientes à adopter les meilleures pratiques ESG ;
 - lancé la série de webinaires « Navigating the Energy Transition » (comprendre la transition énergétique), où nous traitons en profondeur des solutions de lutte au changement climatique à titre de leader éclairé dans le domaine de la transition énergétique.
- Notre groupe Investissements dans la collectivité fournit des capitaux destinés à la construction d'habitations à loyer modique ou à des projets d'énergie renouvelable qui sont admissibles à des programmes de crédit d'impôt aux États-Unis. En structurant des programmes de crédit d'impôt avantageux pour les investisseurs, le groupe Investissements dans la collectivité stimule le développement de complexes d'habitation abordables pour les familles et les aînés, ainsi que la réalisation de projets d'énergie solaire et éolienne. Au 31 octobre 2020, notre équipe supervisait la gestion immobilière de plus de 93 000 habitations abordables, ainsi que l'administration de 1 038 crédits d'impôt liés au logement abordable. Depuis le lancement du programme, l'équipe avait recueilli à cette date 1,2 milliard de dollars en crédits d'impôt pour l'énergie renouvelable (investissements directs et syndications).
- RBC demeure active sur les marchés nord-américain et européen du carbone. Au cours de l'exercice 2020, elle a négocié des crédits équivalant à plus de 665 millions de tonnes de CO₂, ce qui représente une croissance de 20 % par rapport à l'exercice 2019.
- RBC entretient de solides partenariats avec les fabricants d'automobiles afin de leur fournir des solutions de financement intéressantes sur les véhicules hybrides et électriques. En 2019, nous avons lancé le Programme de financement de véhicule à énergie propre RBC afin de soutenir davantage nos clients qui souhaitent acheter un véhicule sans émissions ou à faibles émissions. Depuis l'exercice 2018, le marché du financement des véhicules hybrides et électriques a connu une croissance de 82 %.
- RBC est devenue commanditaire-fondateur de l'Institute for Sustainable Finance – le tout premier pôle de collaboration à réunir le milieu universitaire, le gouvernement et le secteur privé en vue de développer la capacité de finance durable du Canada par l'éducation, la formation professionnelle et la recherche.

Valeur pour les collectivités



Nos priorités

- Valeur économique générée et distribuée
- Approvisionnement responsable et diversité des fournisseurs
- Impact sur la collectivité et la société
- Littératie et inclusion financière



Renforcer les collectivités que nous servons

La création de retombées sociales positives fait partie intégrante de nos activités et de notre culture. En tant qu'entreprise définie par sa raison d'être, nous avons la responsabilité de contribuer à susciter une incidence sociale et économique favorable dans les collectivités. Nous sommes guidés par notre raison d'être : contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités. Cet engagement nous pousse à créer une valeur ajoutée dans toutes nos activités bancaires et bien au-delà de celles-ci parce que nous savons que RBC n'est qu'un élément d'un tout beaucoup plus vaste.

Notre approche de gestion des enjeux les plus pressants mise simultanément sur nos ressources, nos talents et nos liens collectifs, et permet de rallier les gens à une cause commune visant à générer des changements positifs. Pour y arriver, nous travaillons notamment avec des partenaires communautaires, des experts et les secteurs public et privé afin de promouvoir et de célébrer l'inclusion et le dynamisme dans les collectivités.

À l'aide de notre [Cadre de mesure de l'impact](#), nous mesurons et gérons notre incidence dans nos axes d'intervention et nous en faisons part aux collectivités.

L'évolution du monde, qui s'effectue à un rythme sans précédent, bouleverse les collectivités au sein desquelles nous vivons et travaillons. Nous continuerons de mettre à profit notre leadership et d'exploiter nos ressources pour contribuer à la création de solutions et d'occasions destinées aux personnes que nous servons.

Pour en savoir plus sur les programmes, les politiques et les pratiques au moyen desquels nous générons une valeur pour la collectivité, consultez le document d'information [À propos de la valeur pour les collectivités](#).



Prix et distinctions



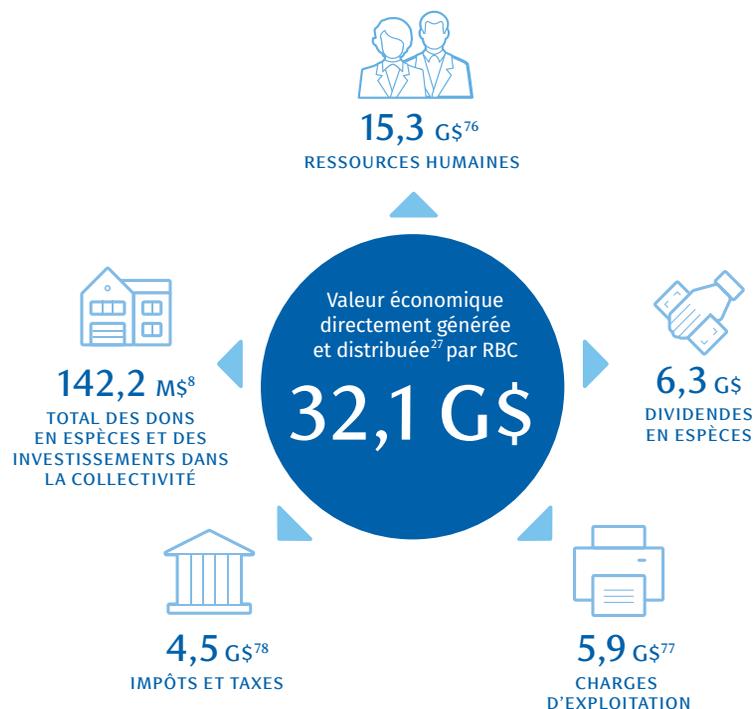
- Mention à l'indice nord-américain de durabilité Dow Jones
- Mention à l'indice FTSE4Good
- Prix d'excellence 2020 de la meilleure société pour la diversité des fournisseurs, WBE Canada

Valeur économique générée et distribuée

Par la génération et la distribution de valeur économique, RBC honore ses obligations à l'égard de l'économie, tout en favorisant le bien-être de la société en général. Le principe est simple : nous tirons des revenus des produits et des services que nous vendons. Nous distribuons ensuite une partie de ces revenus – de cette valeur économique – à ceux sur qui repose notre réussite. Cette distribution s'observe dans la rémunération et les avantages sociaux que nous offrons à nos employés, dans les dividendes versés à nos actionnaires, dans les impôts et les taxes que nous versons à tous les ordres de gouvernement ainsi que dans nos investissements dans les collectivités où nous exerçons des activités.

En 2020, nous avons enregistré 47,2 milliards de dollars de revenus et distribué une valeur économique de 32,1 milliards de dollars. Nous avons investi le reste dans notre entreprise pour stimuler sa croissance. Pour en savoir plus sur nos charges d'exploitation, nos dividendes en espèces et nos charges fiscales, consultez notre [Rapport annuel 2020](#). Pour en savoir plus sur nos activités d'investissement dans la collectivité, reportez-vous à la page 55.

Selon le Global Reporting Initiative, la « valeur économique générée et distribuée²⁷ » permet de mesurer l'incidence d'une société sur l'économie. Nous sommes déterminés à faire connaître le rôle important que nous jouons par la valeur économique que nous générons et distribuons dans les régions où nous exerçons nos activités.





Approvisionnement responsable et diversité des fournisseurs

RBC suit un processus d'approvisionnement équitable offrant des chances égales aux fournisseurs canadiens et étrangers, y compris ceux qui satisfont aux critères de la diversité. Nous collaborons avec les fournisseurs à la promotion et au respect de normes de durabilité élevées dans notre chaîne logistique en établissant des critères de présélection environnementaux et sociaux étendus. Fondé sur des principes, notre Code de déontologie à l'intention des fournisseurs énonce les attentes de RBC en matière d'intégrité, de pratiques commerciales responsables ainsi que de traitement responsable des personnes et de l'environnement.

Pour en savoir plus

[Code de déontologie à l'intention des fournisseurs de RBC](#)

Paramètres de performance	2020	2019	2018
Valeur totale des biens et services achetés à l'échelle mondiale ⁷⁹	8,8 G\$	9,4 G\$ ⁸⁰	8,6 G\$



Faits saillants de 2020

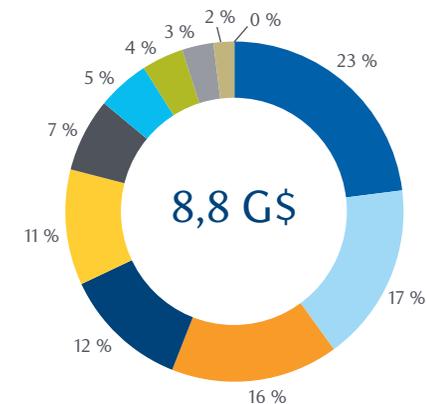
Approvisionnement responsable et gestion des fournisseurs

En 2020, RBC a poursuivi son Programme de mobilisation des fournisseurs pour la lutte contre les changements climatiques.

S'appuyant sur le sondage de la chaîne logistique du Carbon Disclosure Project (CDP), ce programme encourage les fournisseurs à déclarer et à réduire leurs émissions de GES. Leurs déclarations permettent à RBC de mieux comprendre les incidences de sa chaîne d'approvisionnement sur le climat et de chercher des occasions de les réduire.

En 2020, RBC a sondé ses 92 plus importants fournisseurs, soit 19 de plus qu'en 2019. Parmi les répondants (74 % des fournisseurs sollicités), 91 % avaient intégré des occasions liées au climat dans leurs objectifs à long terme et 85 % avaient mis en œuvre des initiatives de réduction des émissions.

Ventilation par catégorie des dépenses d'approvisionnement en 2020



- TI et télécommunications
- Services financiers
- Gestion des installations et services connexes
- Services professionnels
- Exploitation
- Récompenses
- Marketing
- Déplacements
- Ressources humaines
- Autres
- Mobilier, accessoires et fournitures de bureau

Approvisionnement responsable et diversité des fournisseurs



Faits saillants de 2020

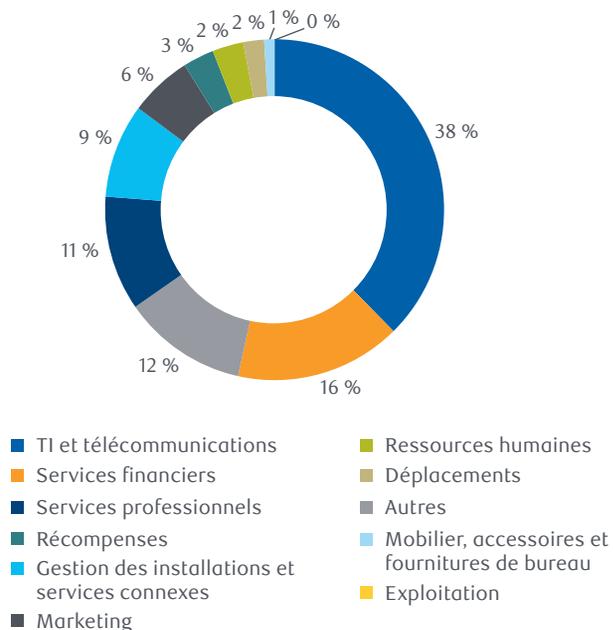
Approvisionnement et diversité des fournisseurs

L'équipe Approvisionnement mondial RBC soutient une chaîne logistique inclusive, comme le démontrent de nombreuses initiatives et commandites.

En 2020, RBC a poursuivi ses efforts de rehaussement de la diversité de ses fournisseurs au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni afin d'y inclure un plus grand nombre d'entreprises dirigées par des Autochtones, des femmes, des PANC, des personnes LGBT+, des personnes handicapées et des anciens combattants. Afin d'aider les fournisseurs canadiens répondant aux critères de la diversité⁸¹ à surmonter les défis découlant de la pandémie de COVID-19, le programme s'est attaché à orienter ces fournisseurs vers les divers fonds de soutien financier offerts par le secteur des services financiers en tenant des webinaires conjoints avec des conseils canadiens de la diversité des fournisseurs (Canadian Supplier Diversity Councils). De plus, au moyen de la série de balados « Chatter That Matters » (des conversations qui comptent), RBC a fourni des conseils, des idées et des stratégies exploitables par les fournisseurs détenant la certification Diversité, afin d'aider les petites entreprises à surmonter les difficultés liées à la pandémie.

L'équipe Approvisionnement mondial RBC s'est fixé l'objectif d'inclure un fournisseur répondant aux critères de la diversité dans la majorité des projets d'approvisionnement concurrentiels et d'inclure, dans la procédure d'évaluation des approvisionnements concurrentiels, certaines questions obligatoires en matière de diversité des fournisseurs.

Ventilation par catégorie des dépenses liées à la diversité des fournisseurs en 2020^{82,83}



Impact sur la collectivité et la société

Nous reconnaissons que nous avons un rôle important à jouer pour relever les défis sociétaux. Depuis cinq ans, nous avons donc peaufiné notre approche d'investissements dans la collectivité, qui est axée sur d'importants enjeux sociaux, et élaboré une stratégie ciblée, globale et coordonnée pour nous y attaquer.

Nous sommes fiers de nos investissements importants dans les collectivités où nous travaillons et vivons — notre réussite à long terme en dépend. RBC est l'une des sociétés canadiennes les plus généreuses envers les organismes de bienfaisance. En 2020, elle a effectué dans le monde des dons en espèces de 109,8 millions de dollars, et des investissements dans la collectivité de 32,4 millions de dollars. De ce montant, plus de 70 millions de dollars provenaient de RBC Fondation®, entité juridique distincte qui transmet de l'information financière à l'ARC.

À titre de signataire du Programme des entreprises généreuses d'Imagine Canada, RBC investit au moins 1 % de son bénéfice intérieur net avant impôt sur le revenu pour appuyer les activités d'organismes de bienfaisance ou sans but lucratif au Canada.

Notre stratégie de citoyenneté d'entreprise est l'expression de notre volonté de placer les collectivités au centre de nos activités afin de concrétiser notre raison d'être, soit contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités. Nous appuyons les collectivités de nombreuses façons :

- Dons à des organismes de bienfaisance enregistrés ;
- Soutien à des organismes sans but lucratif ou autres qui fournissent d'importants services à la collectivité ;
- Commandites communautaires qui renforcent notre image de marque et nos objectifs commerciaux et qui offrent des avantages sociaux, environnementaux ou économiques ;
- Travail bénévole des employés et des retraités, assorti d'un appui financier de RBC à leur organisme de bienfaisance bénéficiaire ;
- Autres investissements dans la collectivité, dont les dons en nature et les activités de soutien à la collectivité que mènent les employés pendant leurs heures de travail ;
- Produits et services financiers qui apportent des avantages sur le plan social ou environnemental, tout en produisant un rendement financier.

Pandémie de COVID-19 – réponse, aide et rétablissement

La pandémie de COVID-19 a non seulement entraîné une demande accrue de services communautaires, mais elle a aussi réduit la capacité des organismes de bienfaisance à fournir leurs services aux personnes les plus nécessiteuses. Pour répondre aux besoins changeants des collectivités, nous avons donné plus de 11 millions de dollars pour soutenir de grandes causes comme la sécurité alimentaire, la santé mentale, et la préparation stratégique et la riposte à la pandémie. De nombreux organismes ont profité de cette aide, dont Banques alimentaires Canada, Feeding America, le Mental Health Fund, et le Fonds de riposte à la COVID-19 de l'Organisation mondiale de la santé. Nous avons également soutenu les organismes de bienfaisance au moyen de mesures exceptionnelles, dont un financement flexible leur permettant de poursuivre leurs activités essentielles, ainsi qu'un engagement à ne pas interrompre leur financement.

Enfin, en cette période où les organismes de bienfaisance ne pouvaient pas accueillir les bénéficiaires en personne, nous les avons soutenus financièrement afin qu'ils soient en mesure d'offrir leurs programmes de façon virtuelle. Grâce à ce soutien, les programmes essentiels peuvent survivre pendant le confinement, plus d'individus peuvent accéder aux programmes, et nos partenaires de bienfaisance pourront sortir de la crise en meilleure posture qu'avant la pandémie.

Pour en savoir plus

[Cadre de mesure de l'impact RBC](#)

[Objectif avenir RBC](#)

[Projet Artistes émergents RBC](#)

[Techno nature RBC^{MC}](#)

[Plan d'action de lutte au racisme systémique RBC](#)

[Déclaration de responsabilité publique 2020](#)

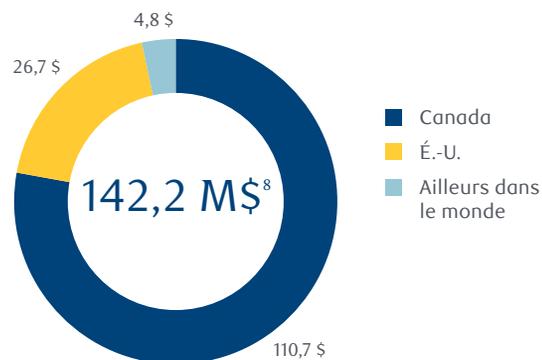
Impact sur la collectivité et la société

Cadre de mesure de l'impact

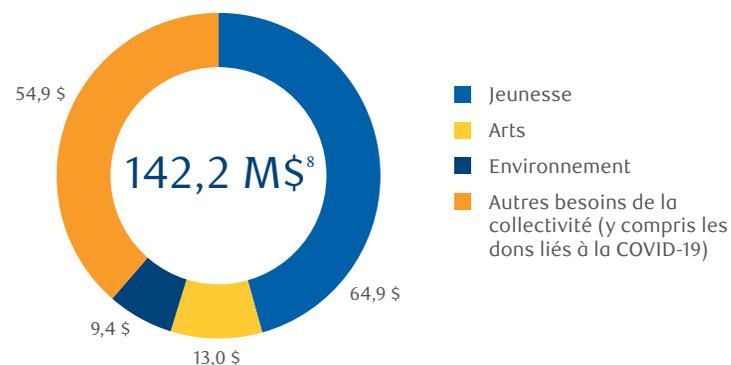
En 2018, nous avons établi le [Cadre de mesure de l'impact RBC](#), qui guide nos décisions d'investissement afin que nous puissions nous assurer de gérer adéquatement notre incidence globale sur la société. Ce cadre de mesure quantifie les avantages potentiels de nos initiatives et investissements en fonction de six piliers – société, environnement, économie, effectif, entreprise et marque – pour former un portrait global de la valeur ajoutée que nous offrons au moyen de nos initiatives et de nos investissements, peu importe l'échelle utilisée. Nous nous sommes inspirés des objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies pour définir les domaines d'impact de notre Cadre de mesure de l'impact. Grâce à cette harmonisation avec les ODD, il nous est plus facile de quantifier les contributions de notre entreprise par rapport aux objectifs mondiaux. Pour en savoir plus sur nos domaines d'impact et les ODD connexes, consultez l'Annexe III à la page 79. Pour en savoir plus sur ce que nous faisons pour exercer une incidence positive sur la collectivité et la société dans l'ensemble de nos secteurs prioritaires ainsi que sur l'engagement communautaire de nos employés, consultez le [site Web Impact sur la collectivité et la société RBC](#).

Paramètres de performance	Cibles	2020	2019	2018
Dons en espèces	–	109,8 M\$	111,4 M\$	100,7 M\$
Investissements dans la collectivité	–	32,4 M\$ ⁸⁴	19,4 M\$	14,9 M\$
Initiatives commerciales ⁸⁵	–	61,0 M\$ ⁸⁶	80,2 M\$	69,0 M\$
Montant total versé en dons par les employés dans le cadre de la Campagne de dons des employés annuelle au Canada	–	23,9 M\$	19,4 M\$	19,8 M\$

Dons en espèces et investissements dans la collectivité, par région (en millions)



Dons en espèces et investissements dans la collectivité, par cause (en millions)



Impact sur la collectivité et la société

Objectif avenir RBC

La pandémie de COVID-19 a aggravé les difficultés auxquelles font face les jeunes dans le cadre de leur préparation à un monde du travail en pleine transformation, mais elle a aussi renforcé notre détermination à les aider à tracer leur voie. Par des programmes comme Objectif avenir – notre engagement de 500 millions de dollars sur 10 ans visant à soutenir les jeunes –, nous offrons aux jeunes de nouvelles occasions.

Nous adoptons une approche « bien plus que de l'argent » en contribuant au renforcement des capacités de nos organismes partenaires et en les aidant à réaliser leur mission. Pour favoriser les changements systémiques, nous mettons à profit nos ressources pour le bien commun, nous établissons des partenariats multisectoriels ciblés et nous contribuons à la réflexion publique. Nous mettons à profit nos connaissances, aptitudes et ressources pour collaborer avec des organismes qui aident les jeunes à accéder à des emplois enrichissants par l'acquisition d'une expérience de travail pratique, le perfectionnement des aptitudes, le réseautage et l'accès à des services en santé mentale. Grâce à plus de 500 partenariats depuis 2017, nous avons injecté 201 millions de dollars dans la collectivité, ce qui nous a permis de toucher plus de jeunes par nos programmes à forte incidence. En 2020, nous avons annoncé un engagement de 50 millions de dollars d'ici 2025 dans le cadre du programme Objectif avenir RBC afin de favoriser la prospérité de 25 000 jeunes personnes autochtones, noires ou de couleur (PANC), notamment par le mentorat et le perfectionnement des aptitudes. De plus, nous avons créé des outils, des programmes et des partenariats afin de tirer parti de l'envergure, de l'influence et des ressources de RBC, et ainsi accru l'incidence de notre important engagement financier.

Cette façon de faire favorise la sensibilisation dans plusieurs secteurs (établissements d'enseignement, gouvernements, entreprises et organismes communautaires) et nous permet d'adopter une approche globale pour préparer les jeunes, y compris nos propres employés, au monde du travail de l'avenir.

Nous choisissons avec soin nos collaborateurs – des partenaires, des collègues de l'ensemble de RBC et, surtout, de jeunes Canadiens – pour nous assurer que nos projets soient pertinents et réalisables.

Paramètres de performance	Cibles	2020	2019	2018
Pourcentage de participants répondant aux critères de la diversité ²⁹	–	83 %	82 %	82 %
Pourcentage de jeunes participants qui se sentent mieux préparés aux emplois de demain ³⁰	–	71 % ³¹	77 %	77 %
Montant total investi dans des organismes jeunesse	–	64,0 M\$	60,1 M\$	46,2 M\$
Nombre de jeunes auxquels nous nous sommes adressés au moyen d'Objectif avenir RBC ²⁸	–	2,5 millions	1,9 million	1,5 million

Impact sur la collectivité et la société

Projet Artistes émergents RBC

Le projet Artistes émergents RBC vise à favoriser l'avancement de carrière des artistes dans les domaines des arts visuels, de la musique, du théâtre, de la performance, de la littérature et du cinéma. En 2020 au Canada, nous avons versé plus de 9 millions de dollars à plus de 200 organismes pour créer des occasions d'exposition, de réseautage et de formation afin d'aider plus de 4 200 artistes émergents à s'établir et à faire progresser leur carrière.

Provoquant la fermeture des salles de spectacle, des galeries et des espaces de performance, la pandémie de COVID-19 a eu un impact considérable sur la communauté artistique. En 2020, nous avons tout mis en œuvre pour préserver le mandat et l'intégrité du projet Artistes émergents RBC, et nous avons collaboré étroitement avec nos partenaires afin de soutenir des programmes offrant aux artistes émergents des solutions numériques novatrices leur permettant de présenter leurs créations. Ainsi, en 2020, plus de 1,4 million de dollars sur les 9 millions de dollars que nous avons donnés ont servi à financer plus de 800 occasions d'exposition où les artistes ont été rémunérés pour leur travail.

Techno nature RBC

Notre engagement pluriannuel Techno nature RBC vise à soutenir la conception de solutions écologiques axées sur la technologie. Les données et la technologie ont le pouvoir de transformer et d'améliorer le monde dans lequel nous vivons. Adoptant une approche « bien plus que de l'argent », RBC fait équipe avec des organismes de bienfaisance, des spécialistes de la technologie et des partenaires des secteurs public et privé, et mettra à profit ses propres capacités, afin de mettre sur pied le type de coalitions nécessaires pour progresser dans la résolution de nos problèmes environnementaux collectifs.

Pour plus de détails sur Techno nature RBC, veuillez vous reporter à la page [65](#) dans la section Valeur pour la planète.

Diversité et inclusion

Nous croyons que la diversité et l'inclusion peuvent s'avérer un avantage précieux pour le développement du capital intellectuel et la croissance continue de notre entreprise, au Canada et ailleurs dans le monde. En tirant parti des avantages que procure la diversité, nous pouvons relever de nouveaux défis et stimuler la prospérité des collectivités. Par conséquent, le thème de la diversité fait partie intégrante de nos programmes communautaires. Pour l'ensemble de notre portefeuille d'investissements dans la collectivité, nous cherchons des occasions de soutenir les Autochtones, les personnes LGBT+, les femmes, les nouveaux arrivants, les personnes handicapées, les groupes racisés, et les personnes de faible statut socioéconomique.

Pour en savoir plus sur nos programmes de soutien aux collectivités canadiennes, consultez les pages 3 à 8 de notre [Déclaration de responsabilité publique 2020](#).

Littératie et inclusion financière

Nous avons à cœur d'aider les gens à se sentir bien outillés en les aidant à acquérir les connaissances, les aptitudes et la confiance dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées sur leurs finances et atteindre leurs objectifs. Cette aide a été particulièrement importante en 2020, alors que la pandémie a bousculé les plans et le travail quotidien de tant de gens.

Nous continuons d'offrir diverses ressources pour répondre aux besoins de chacun. Nous appuyons également des organismes sans but lucratif qui offrent des programmes d'éducation financière. Au Canada, nos activités visant la littératie financière s'adressent aux personnes à faible revenu, aux jeunes, aux jeunes adultes, aux personnes handicapées, aux Autochtones, aux nouveaux arrivants et aux aînés. Pour obtenir de plus amples renseignements sur nos initiatives de littératie financière en 2020, consultez les pages 13 à 16 de notre Déclaration de responsabilité publique.

Pour en savoir plus

[Déclaration de responsabilité publique 2020](#)

[ACCES Employment](#)

[Programme de bourses d'études RBC pour Autochtones](#)

[Futurpreneur⁺](#)

[Finances personnelles pour tous par McGill](#)

[À propos de la valeur pour les collectivités](#)

Paramètres de performance	Cibles	2020	2019	2018
Montant total versé à des programmes de littératie financière	↑	5,0 M\$	4,8 M\$	3,1 M\$
Montant total investi dans des programmes de littératie financière pour les jeunes	↑	1,8 M\$	1,7 M\$ ⁸⁷	S. O.

Valeur pour la planète



Nos priorités

- Soutenir nos clients au fil de la transition vers une économie à zéro émission nette, au moyen de nos produits, de nos services et de nos conseils*
- Perfectionner nos capacités de gestion du risque lié aux changements climatiques et publier chaque année de l'information conforme aux recommandations du GIFCC*
- Atteindre chaque année un bilan carbone nul dans le cadre de nos activités mondiales
- Appuyer ouvertement les solutions climatiques intelligentes
- Investir dans la technologie pour relever des défis environnementaux complexes

* Pour en savoir plus sur ces priorités, veuillez consulter les sections Finance durable (page 48) et Gestion du risque (page 22).



Changements climatiques : transition vers une économie à zéro émission nette

Les changements climatiques comptent parmi les problèmes les plus pressants de notre époque, et nous avons un rôle important à jouer pour soutenir la transition vers une économie à zéro émission nette.

Nous avons publié le document [Déclaration de principe et divulgation sur les changements climatiques \(la « Déclaration »\)](#), qui énonce les mesures que nous prenons pour gérer les occasions et les risques liés au climat ainsi que notre engagement continu à publier de l'information à ce chapitre. Ce document stipule aussi que nous appuyons les principes de l'Accord de Paris et l'objectif international de maintenir le réchauffement planétaire tout au plus à 2 °C en sus des niveaux préindustriels.

La Déclaration est le fondement de la [Stratégie climatique RBC](#) (la « Stratégie »), dans laquelle nous décrivons la démarche adoptée par notre entreprise afin d'accélérer la croissance économique propre et de favoriser la transition vers une économie à zéro émission nette. Dans la Stratégie sont énoncées cinq priorités qui reposent sur nos forces en finance : les placements, la gestion du risque, l'innovation, les investissements dans la collectivité ainsi que la recherche sur l'économie et les politiques.

Afin de respecter les objectifs mondiaux de l'Accord de Paris, RBC s'est engagée à atteindre des émissions nettes zéro dans le cadre de ses activités de financement d'ici 2050. Nous croyons qu'il sera essentiel d'établir des objectifs intermédiaires afin de nous assurer que nous sommes en voie d'atteindre cet objectif. Une première étape consistera à mesurer et à déclarer nos émissions financées dans les secteurs clés à compter du Rapport GIFCC 2022, ce qui nécessitera des investissements en matière de personnel, d'outils, de données et d'analyses. Ces éléments fondamentaux nous aideront à établir une tolérance au risque en matière de climat, à fixer des objectifs intermédiaires de réduction des émissions et à élaborer des programmes de simulation de crise liés au climat.

RBC appuie les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) du Conseil de stabilité financière, et elle s'est engagée à publier chaque année de l'information qui prend en compte ces recommandations. Nous intégrons de l'information correspondant aux recommandations du GIFCC à notre Rapport annuel et nous produisons un [rapport TCFD \(GIFCC\) distinct](#). Nous poursuivons l'application graduelle des recommandations du GIFCC. Nous sommes déterminés à nous améliorer de façon continue, et nous nous attendons à ce que nos déclarations évoluent.

Initiatives soutenues

- CDP (Carbon Disclosure Project)
- Principes pour l'investissement responsable (PRI) des Nations Unies
- Principes sur les obligations vertes
- Recommandations du GIFCC

Affiliations et partenariats

- Climate Bonds Initiative
- Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement
- IntelliProspérité
- Coalition pour le leadership en matière de tarification du carbone
- Business Renewables Centre Canada
- Partnership for Carbon Accounting Financials
- Center for Climate-Aligned Finance du Rocky Mountain Institute

Prix et distinctions

- Employeurs les plus respectueux de l'environnement au Canada
- Prix du leadership climatique BOMA
- Prix REmmy de CoreNet (immobilier)



Pour plus de détails au sujet de nos engagements en matière de climat, veuillez consulter la [Stratégie climatique RBC](#), la vidéo sur la [Stratégie climatique RBC](#) et notre [Rapport GIFCC 2020](#).



Atteindre chaque année un bilan carbone nul dans le cadre de nos activités mondiales

La réduction des émissions de carbone et de la consommation d'énergie constitue un volet fondamental de tout programme environnemental d'entreprise et fait partie des attentes à l'égard de toute organisation qui prend des mesures de lutte contre les changements climatiques. C'est pourquoi RBC est devenue carboneutre en 2017 et s'est engagée à atteindre chaque année un bilan carbone nul dans le cadre de ses activités mondiales à compter de 2021. Pour ce faire, nous poursuivons nos programmes de réduction de la consommation d'énergie et des émissions dans notre réseau de propriétés et notre infrastructure TI ; nous sommes partie à une convention d'achat d'énergie renouvelable ; et nous achetons des crédits d'énergie renouvelable et des titres compensatoires en carbone de grande qualité pour les émissions que nous ne pouvons éliminer. Chaque année, nous visons à être moins dépendants des titres compensatoires en carbone. Pour y arriver, nous avons établi deux autres objectifs à atteindre d'ici 2025 : réduire de 70 % la valeur absolue de nos émissions de GES par rapport à l'année de référence 2018 et faire en sorte que 100 % de notre approvisionnement en électricité provienne de sources renouvelables et non émettrices de GES.

En raison de la pandémie de COVID-19, nos émissions de GES attribuables aux déplacements d'affaires ont chuté de plus de 60 %. La baisse de la valeur absolue de nos émissions de GES s'explique par une combinaison de facteurs, dont le taux d'occupation plus bas de nos espaces de bureau en raison du confinement, notre programme continu d'efficacité opérationnelle, notre recours accru à l'énergie renouvelable dans nos activités, et la décarbonation continue du réseau électrique mondial.

Paramètres de performance ³²	Cibles	2020	2019	2018
Émissions – champ d'application 1 (tonnes éq. CO ₂)	↓	23 268 	24 814	24 174
Émissions – champ d'application 2 (tonnes éq. CO ₂)	↓	77 668 	89 769	102 009
Réduction d'émissions de GES liée aux achats d'énergie verte (tonnes éq. CO ₂)	↓	-14 288 	-15 447	-4 718
Total des émissions – champs d'application 1 et 2 (tonnes éq. CO ₂)	↓	86 648	99 136	121 465
Champ d'application 3 – déplacements professionnels (tonnes éq. CO ₂)	↓	11 569 	29 737	31 115
Émissions totales de GES (tonnes éq. CO ₂) ³³	Réduction de 70 % d'ici 2025	98 217	128 873	152 580
Intensité des émissions de GES liées à la consommation d'énergie (tonnes éq. CO ₂ /m ²)	↓	0,041 	0,046	0,055
Crédits carbone achetés (tonnes éq. CO ₂)	↓	98 217 	128 873	159 915 ⁸⁸
Pourcentage d'électricité provenant de sources renouvelables et non émettrices de GES, pour toutes les installations	Hausse de 100 % d'ici 2025	78 %	77 %	75 %

Pour obtenir de l'information sur d'autres paramètres environnementaux, comme la superficie de nos bureaux dans des bâtiments certifiés LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) ainsi que notre consommation de papier et d'eau, veuillez consulter l'Annexe IV à la page 81.

Atteindre chaque année un bilan carbone nul dans le cadre de nos activités mondiales



Faits saillants de 2020

- Nous avons conclu une convention d'achat d'énergie renouvelable à long terme – une première pour une institution financière canadienne – avec BluEarth Renewables. Cette convention d'achat soutient directement la construction de deux centrales solaires en Alberta, qui devraient créer plus de 300 emplois dans la construction et injecter 70 millions de dollars dans l'économie de l'Alberta. Ensemble, ces centrales devraient fournir annuellement environ 80 000 MWh d'énergie renouvelable au réseau de distribution d'électricité de l'Alberta, soit assez pour alimenter plus de 6 400 maisons. D'une superficie de 300 acres, l'équivalent de 170 terrains de soccer, elles figureront au nombre des centrales solaires les plus imposantes au pays en 2021.
- Nous avons été reconnus par deux associations immobilières de premier plan pour nos réalisations dans l'immobilier durable. Deux succursales de détail de RBC ont reçu un prix Précurseur de la durabilité dans le secteur immobilier commercial de BOMA pour leur leadership dans la consommation réduite de gaz et d'électricité. Ces deux établissements de RBC ont réduit leur consommation d'énergie de 36 % et 25 % respectivement. RBC a également remporté le prix du leadership climatique BOMA. Ce prix souligne l'excellence du lauréat dans quatre domaines clés : réduction des émissions, engagement envers la responsabilité sociale d'entreprise, mobilisation des employés, et action communautaire.
- Nous avons conclu un partenariat avec Energy Metrics et Jones Lang LaSalle, avec qui nous avons été conjointement lauréat du prix REmmy de CoreNet pour le programme Internet des objets/appareils intelligents – détail. Une bonne partie des fonctions de base des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation du réseau de RBC est maintenant gérée à distance, ce qui permet un réglage plus précis de la température et du temps de fonctionnement en fonction de l'occupation. Grâce à cette stratégie, nous économisons annuellement 9 000 MWh.



Appuyer ouvertement les solutions climatiques intelligentes

Notre voix compte. Très tôt, nous avons appuyé la tarification du carbone et, plus récemment, la nécessité d'établir au Canada une approche de classe mondiale en matière d'innovation propre. Notre capacité à financer l'innovation, à créer les technologies du 21^e siècle et à contribuer à rendre l'économie plus propre au cours des prochaines décennies dépend des politiques et des décisions d'affaires d'aujourd'hui. Nous sommes déterminés à prendre part à l'établissement des politiques publiques, à dialoguer avec les parties prenantes afin de trouver des pistes de transition pour le Canada, et à contribuer à la recherche et au leadership avisé dans les domaines de l'innovation propre, des risques et des occasions liés au climat, et des ramifications des politiques climatiques. Tous les secteurs de l'économie ont un rôle à jouer dans l'innovation propre, qui sera à notre avis un important vecteur de croissance économique et de prospérité.



Faits saillants de 2020

- RBC est membre fondateur de Business Renewables Centre (BRC) Canada, où les acheteurs peuvent apprendre comment s'approvisionner en énergie renouvelable directement auprès des fournisseurs. Le BRC a pour mission d'accroître l'approvisionnement auprès des fournisseurs non publics et de favoriser le développement de l'énergie renouvelable au pays. Avec le BRC, nous avons organisé un webinar réunissant Bullfrog Power et BluEarth Renewables afin de faire connaître les leçons tirées de notre première convention d'achat d'énergie renouvelable. Nous souhaitons prôner une plus grande adoption de ce type de convention au Canada afin d'accélérer la croissance de l'énergie renouvelable et d'intégrer au réseau de distribution électrique de nouvelles sources d'alimentation à faibles émissions de carbone.
- En tant que partenaire de confiance, RBC Marchés des Capitaux fournit des solutions et des idées novatrices à ses clients, ainsi que des renseignements qui permettent de démystifier le monde en rapide évolution des facteurs ESG. Par exemple, RBC Marchés des Capitaux a publié le rapport [Greening the Financial System](#) (l'écologisation du système financier - en anglais seulement), qui donne un aperçu des approches réglementaires visant à limiter les risques liés aux changements climatiques et à écologiser le système financier. On y trouve aussi des conseils pratiques sur l'élaboration d'une stratégie de gestion du risque lié aux changements climatiques. Pour plus de détails sur les mesures que nous prenons pour informer nos clients et diffuser la recherche en matière de finance durable, veuillez vous reporter à la section Finance durable sous Valeur pour les clients (page 48).
- Les Services économiques RBC ont publié le document d'information « [Comment le captage du carbone peut soutenir une stratégie zéro émission nette et stimuler l'économie](#) », qui traite de la technologie propre ; du rôle du captage, de l'utilisation et du stockage du carbone dans la réduction des émissions provenant de l'industrie lourde, y compris dans les secteurs pétrolier et gazier ; et de l'impact économique positif potentiel de l'investissement dans le développement à grande échelle de ces technologies.
- En collaboration avec l'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement et avec d'autres membres canadiens, nous avons exprimé collectivement que nous appuyons les recommandations du rapport final du Groupe d'experts sur la finance durable du Canada – Mobiliser la finance pour une croissance durable. Le groupe s'est engagé à collaborer avec les autres membres du secteur financier canadien, les gouvernements et les organismes de réglementation fédéraux et provinciaux, les ordres professionnels, et les autres parties prenantes afin de s'attaquer aux enjeux sociétaux et d'assurer la prospérité à long terme des Canadiens.

Investir dans la technologie pour relever des défis environnementaux complexes

Des solutions novatrices fondées sur des technologies comme la chaîne de blocs, l'intelligence artificielle, l'apprentissage machine et les plateformes numériques sont extrêmement prometteuses en ce qui a trait à la résolution d'enjeux environnementaux complexes. Nous réalisons des investissements considérables dans ces technologies au profit de l'entreprise, car nous sommes conscients qu'elles pourraient changer la donne dans la lutte contre les changements climatiques et les problèmes environnementaux. Nous comprenons aussi que nous devons nous associer aux personnes les plus brillantes et les plus audacieuses afin de promouvoir et d'accélérer le déploiement des solutions connexes. RBC compte relever ces défis mondiaux en réunissant les partenaires appropriés. C'est pourquoi nous avons mis en œuvre **Techno nature RBC**, notre engagement à mettre l'innovation, les données et les technologies au service de notre avenir collectif. Techno nature RBC financera à hauteur de 10 millions de dollars par année les universités et les organismes de bienfaisance qui conçoivent des solutions technologiques aux changements climatiques.



Faits saillants de 2020

- Par l'intermédiaire de Techno nature RBC, nous avons versé plus de 9 millions de dollars à 124 universités et organismes de bienfaisance qui s'attaquent à des problèmes environnementaux pressants en faisant appel à la technologie et à l'innovation.
- Techno nature RBC a favorisé le développement d'un écosystème d'innovation pour les entreprises en démarrage qui cherchent des solutions aux problèmes environnementaux complexes. À titre de partenaire national d'AquaHacking Challenge, un organisme qui contribue à la création et à l'expansion de nouvelles entreprises du secteur des technologies liées à l'eau, nous avons soutenu la création et le développement de 17 nouvelles entreprises en 2020. Nous avons également noué un partenariat avec le programme accélérateur Earth Tech du Centre for Social Innovation, qui soutient les entrepreneurs sociaux qui cherchent des solutions technologiques aux problèmes climatiques ou d'eau douce au Canada et qui a contribué en 2020 à recueillir 4 millions de dollars pour soutenir les entreprises de technologies propres en démarrage. Par l'intermédiaire de la Fondation Rideau Hall, Techno nature RBC a soutenu le Prix Inspiration Arctique et le programme d'accélérateur RBC Étoile du Nord, qui contribuent à la réalisation de projets environnementaux et sociaux dans le Nord canadien.
- Le soutien de Techno nature RBC permet à Conservation de la nature Canada, le plus grand organisme national de conservation des terres au Canada, de doter son système d'information sur le territoire (SIT 2.0) de l'infrastructure technologique nécessaire pour construire une base de données géographiques dans laquelle les données peuvent être partagées, analysées et utilisées par les organismes de conservation canadiens. Ainsi, Conservation de la nature Canada pourra mieux planifier ses interventions et en faire plus pour protéger la nature.
- Earth Rangers est un organisme environnemental de premier plan dont les programmes permettent aux enfants d'acquérir des connaissances environnementales et de développer leur confiance et leur optimisme afin de pouvoir passer à l'action pour sauver la planète. Grâce au soutien de Techno nature RBC, l'organisme a créé l'application mobile Earth Rangers, qui mise sur la ludification pour encourager les jeunes Canadiens à prendre des mesures environnementales concrètes et à en constater les résultats. Des prix sont remis aux participants.

Notes en fin de texte

¹ Voir les pages 33 et 34 de notre Circulaire de sollicitation de procurations 2021. Composition de notre Conseil au 9 février 2021.

² Rang centile moyen établi d'après nos quatre meilleurs classements ESG : Sustainalytics, indice MSCI ESG, FTSE4Good, et évaluation du développement durable de RobecoSAM (qui sert au calcul des indices de durabilité Dow Jones [DJSI]). Auparavant « Indice composite ESG ».

³ Auparavant Thomson Reuters.

⁴ Données recueillies au moyen des sondages sur le bien-être des employés de RBC réalisés d'avril à juin 2020. Taux de participation moyen de 55 %. Les résultats correspondent à la somme des réponses « Tout à fait d'accord » et « D'accord » provenant des trois sondages, divisée par le nombre total de réponses à la question.

⁵ Dans le monde ; à l'exclusion des stagiaires d'été, des étudiants et des participants à des programmes coopératifs.

⁶ Amérique du Nord ; à l'exclusion des stagiaires d'été, des étudiants et des participants à des programmes coopératifs.

⁷ Actifs sous gestion de RBC Gestion mondiale d'actifs qui sont détenus, au 31 octobre de chaque année présentée, par des clients au portefeuille desquels des critères de responsabilité sociale sont appliqués (investissement socialement responsable) ou dont le portefeuille vise à générer un impact social/ environnemental positif mesurable (investissement d'impact). Vous trouverez d'autres définitions à <https://www.rbcgam.com/fr/ca/about-us/responsible-investment>.

⁸ Comprend les contributions à des organismes de bienfaisance sans but lucratif ou non enregistrés, les subventions aux employés bénévoles, les commandites communautaires, le coût des programmes communautaires et les dons en nature pour la période du 1^{er} novembre 2019 au 31 octobre 2020. Le diagramme ne fait pas état des commandites commerciales. À titre de signataire du Programme des entreprises généreuses d'Imagine Canada, RBC investit au moins 1 % de son bénéfice net avant impôt sur le revenu réalisé au Canada pour appuyer les activités d'organismes de bienfaisance et d'OSBL nationaux.

⁹ Pour en savoir plus, allez à <https://www.sasb.org/>.

¹⁰ Voir la page 35 de notre Circulaire de sollicitation de procurations 2021. La Loi sur les banques stipule que le premier dirigeant doit siéger au Conseil d'administration et, en tant que chef de la direction, David McKay est affilié à RBC et n'est donc pas indépendant. Tous les autres membres du Conseil d'administration de RBC sont indépendants. Grande majorité selon la définition de la Politique sur l'indépendance des administrateurs de RBC.

¹¹ Les chiffres – et les cibles, le cas échéant – concernant les femmes, les PANC, les personnes handicapées et les Autochtones 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. Étant donné les divergences entre les définitions juridiques et les restrictions législatives dans les différents pays et territoires, des données complètes pour les quatre groupes désignés ne sont disponibles qu'au Canada. D'après l'identification volontaire des employés.

¹² La cible de l'exercice 2018 était de 45 %, et celle des exercices 2019 et 2020, de 48 %. Notre objectif pluriannuel est d'atteindre une proportion de 50 % de femmes dans les postes de haute direction.

¹³ En 2020, nous avons rajusté notre information financière relative à cet indicateur de performance important afin qu'elle concorde avec la dénomination « personnes autochtones, noires et de couleur (PANC) », plutôt qu'avec le terme « minorités visibles » prescrit par le gouvernement du Canada. Les statistiques des exercices 2019 et 2018 ont été révisées en conséquence pour refléter les PANC.

¹⁴ En 2020, 17 985 employés ont changé de poste au sein de l'entreprise.

¹⁵ Ces taux englobent toutes les activités mondiales de RBC, sauf celles des employés rémunérés à l'heure, des étudiants, des participants à des programmes coopératifs, des participants au programme Lancement de carrière RBC, et des employés de City National Bank et BlueBay Asset Management.

¹⁶ L'information porte sur environ 80 % des activités. Les absences comprennent les congés attribuables à une blessure professionnelle, les congés de maladie imprévus et les congés pour charges familiales figurant dans notre système de gestion des absences et des vacances.

¹⁷ La note relative à l'Expérience client, qui tient compte de l'ensemble des notes de satisfaction et de fidélisation de la clientèle accordées par des sociétés de recherche et de technologie professionnelles et indépendantes à nos divisions opérationnelles, évalue notre compétitivité au moyen d'étalons sectoriels comme l'indice Ipsos de satisfaction des clients et les études de J.D. Power sur la satisfaction de la clientèle. Les résultats de 2020, qui portent sur 48,9 % des activités (d'après les revenus), visent les Services bancaires aux particuliers et aux entreprises et RBC Assurances. RBC Dominion valeurs mobilières, Phillips, Hager & North (PH&N), RBC Marchés des Capitaux et RBC Services aux investisseurs et de trésorerie sont exclus en 2020.

¹⁸ En raison de la pandémie de COVID-19, nous n'avons mené aucun sondage de la clientèle entre mars et juillet. Nous avons repris nos activités de sondage en août 2020.

¹⁹ Résultat recalculé pour 2019.

²⁰ Selon l'enquête Canadian Financial Monitor d'Ipsos Reid menée auprès de 18 000 Canadiens chaque année. Données fondées sur les résultats de RBC pour l'exercice. RBC comprend les Services aux particuliers et RBC Gestion de patrimoine. La moyenne des banques comparables était de 13 % en 2020.

²¹ Nous visons à dépasser la moyenne canadienne parmi nos pairs.

²² En 2019, l'objet de cette statistique est passé de « ménages clients au Canada qui détiennent plusieurs produits de RBC » à « particuliers clients au Canada qui détiennent plusieurs produits de RBC ». Par conséquent, les données des exercices antérieurs ne sont pas comparables.

²³ Les modes de prestation libre-service comprennent les GAB (guichets automatiques bancaires), la RVI (réponse vocale interactive), Banque en direct et les Services bancaires mobiles, tant pour les particuliers que pour les entreprises.

²⁴ Ratio des utilisateurs actifs de services numériques (clients distincts qui ont au moins un produit ouvert et qui se sont authentifiés dans Banque en direct ou dans les Services bancaires mobiles au cours de la période allant du 1^{er} août au 31 octobre) par rapport au total des clients.

²⁵ Les investissements d'impact sous gestion de Gestion de patrimoine – États-Unis ont été recalculés pour 2019 et 2018 parce que les précédents rapports affichaient les montants en dollars américains, et non en dollars canadiens. Nous avons donc dû recalculer aussi la valeur totale des investissements socialement responsables et des investissements d'impact sous gestion des sociétés de RBC pour 2019 et 2018.

²⁶ Cette statistique a été recalculée pour l'exercice financier 2019, en raison d'une nouvelle définition des « catégories de projets sociaux » dans le rapport sur les Principes applicables aux obligations sociales de l'International Capital Market Association (mis à jour en juin 2020), et en raison d'améliorations au suivi des données.

²⁷ Cette information renvoie à la section « Disclosure 2011 » de la norme GRI 201: Economic Performance du Global Reporting Initiative. La valeur distribuée comprend les charges d'exploitation, les ressources humaines, les impôts et les taxes, les dons et les investissements dans la collectivité, ainsi que les dividendes en espèces.

²⁸ Cumulatif, d'une année sur l'autre.

²⁹ Le terme « diversifié » désigne ici les répondants au sondage qui ont déclaré faire partie d'au moins une des catégories suivantes : genre non binaire, né ailleurs qu'au Canada, au Canada depuis moins de cinq ans, PANC, LGBT+, personne handicapée.

³⁰ Données recueillies au moyen du sondage sur le programme Objectif avenir RBC. Le pourcentage affiché correspond au nombre de répondants qui ont indiqué « Tout à fait d'accord » ou « D'accord » à l'énoncé « Je me sens mieux préparé pour le marché du travail après avoir participé à ce programme », divisé par le nombre total de répondants.

³¹ Le pourcentage inférieur en 2020 est attribuable à l'effet perturbateur de la pandémie de COVID-19 sur les programmes, à un changement de méthodologie (pondération supérieure accordée aux programmes moins coûteux et de plus grande portée), et à une participation plus élevée au sondage.

³² Nos déclarations de 2018, 2019 et 2020 portent sur 99 % de la superficie totale que nous occupons dans le monde.

³³ À titre de signataire du Carbon Disclosure Project, RBC publie des données pluriannuelles sur les émissions de GES absolues et selon l'intensité (champ d'application 1 et champ d'application 2) calculées conformément au Protocole des gaz à effet de serre. Le Protocole des gaz à effet de serre classe les émissions de GES d'une entreprise selon trois champs d'application. Les émissions – champ d'application 1 sont les émissions directes provenant de sources détenues ou contrôlées par l'entreprise. Les émissions – champ d'application 2 sont les émissions indirectes provenant de la production de l'énergie achetée. Notre cible de réduction des émissions de GES correspond à une réduction de 70 % par rapport à nos émissions de GES (champs d'application 1, 2 et 3) déclarées pour l'exercice 2018, moins les crédits liés à l'énergie renouvelable achetée. Cible déterminée par la méthodologie scientifique établie pour les propriétés immobilières et les immeubles de bureaux.

³⁴ Méthode de collecte des données changée en 2020. Les statistiques de 2018 et de 2019 ont été recalculées pour refléter ce changement.

³⁵ Comprend le total des impôts sur le bénéfice et des autres taxes et impôts versés aux divers ordres de gouvernement à l'échelle mondiale, y compris les impôts sur le bénéfice déclarés dans les états consolidés du résultat global et des variations des capitaux propres. Pour en savoir plus, consultez la page 105 du Rapport annuel 2020.

³⁶ Le taux d'imposition effectif total représente le total de l'impôt sur le revenu et des autres taxes, exprimé en pourcentage du revenu avant l'impôt sur le revenu et les autres taxes. Pour en savoir plus sur les impôts et taxes passés en charges, consultez la page 25 du Rapport annuel 2020.

³⁷ L'évaluation du risque de crédit environnemental et social reflète non pas l'ensemble du crédit accordé par le secteur d'activité, mais plutôt la portion du crédit accordé où l'équipe de Gestion des risques environnementaux et sociaux est intervenue de façon officielle. Les opérations nécessitant une évaluation des risques environnementaux et sociaux sont définies dans nos politiques de gestion des risques environnementaux et sociaux. Il n'y a pas de corrélation directe entre le nombre et la valeur des évaluations du risque de crédit portant sur les risques environnementaux et sociaux.

³⁸ Ce prix est décerné à des entreprises canadiennes de premier ordre dont la culture a contribué à l'amélioration du rendement et au maintien d'un avantage concurrentiel : <https://waterstonehc.com/cma/awards/winners/>

³⁹ Le nom de ce paramètre de performance a été changé en 2019 afin de mieux correspondre aux données déclarées. La méthode de collecte des données est restée la même. Ce paramètre représente tous les employés de RBC qui ont moins de 30 ans, à l'exception des employés rémunérés à l'heure, des employés en congé sans solde, des employés bénéficiaires d'une assurance protection du revenu, et des employés de City National Bank et de BlueBay Asset Management.

⁴⁰ Contractuels au service de RBC au 31 octobre 2020 (contrats de durée variable). Le nombre de contractuels peut varier au cours de l'exercice en fonction de divers facteurs liés aux besoins de l'entreprise. En 2020, nous avons recouru aux services de 1 400 à 1 800 contractuels, selon le trimestre. Le nombre de contractuels désigne le nombre de travailleurs qui fournissent des services à RBC, mais qui ne sont pas des employés de l'entreprise. En 2019, RBC a commencé à consolider les données relatives aux contractuels aux fins de production d'information ; par conséquent, les données des exercices précédents ne sont pas applicables.

⁴¹ Tous les employés représentés font partie de nos unités de l'Europe et des Antilles.

⁴² Dans le monde ; d'après la déclaration volontaire des employés.

⁴³ À l'échelle mondiale, environ 1 000 participants ont suivi la formation Élimination des biais d'embauche et plus de 1 100 ont assisté à l'événement Surmonter le syndrome de l'impoteur.

Notes en fin de texte

- ⁴⁴ En mars 2020, afin de nous permettre de répondre aux besoins particuliers pouvant découler de la pandémie de COVID-19, le Sondage d'opinion des employés a été remplacé par une série de sondages sur le bien-être. Il s'agissait, par ces sondages, d'obtenir des données sur le bien-être de nos employés et d'être renseignés sur ce qui les préoccupait le plus pendant cette période difficile. Nous rétablirons le SOE annuel habituel en 2021 pour assurer la gestion continue des moteurs d'engagement de nos employés.
- ⁴⁵ Les coûts déclarés reflètent l'investissement total dans des cours de formation internes et externes, y compris la conception, la prestation et les coûts connexes (p. ex., le coût des déplacements et du matériel).
- ⁴⁶ En raison de la pandémie, nous avons remplacé la formation en personne par l'apprentissage virtuel, ce qui a réduit considérablement nos frais variables, par exemple pour les déplacements et la restauration. Tandis que nos frais de formation généraux baissaient, nos employés ont consacré plus de temps à l'apprentissage en ligne grâce à nos plateformes d'apprentissage numérique. Nous avons comptabilisé plus de 300 000 consultations ou téléchargements par la plateforme Vivre, apprendre et évoluer ensemble, et plus de 15 000 inscriptions à des webinaires sur divers thèmes. La formation structurée et le perfectionnement ne comprennent pas l'apprentissage en ligne.
- ⁴⁷ Hausse en 2018 associée à la formation de l'équipe de vente des SBPE et à l'augmentation du nombre de nouveaux employés de vente à plein temps, qui a influé fortement sur le nombre total d'heures de formation avec instructeur et sur le nombre moyen d'heures de formation structurée par employé.
- ⁴⁸ Ce montant englobe deux nouvelles initiatives de RBC lancées en 2020 pour mobiliser nos employés tout en assurant leur sécurité. La campagne Le pouvoir de la raison d'être a permis aux employés de souligner les actes de bonté communautaire de leurs collègues. Une somme supplémentaire de 2 millions de dollars a permis à nos employés du monde entier de faire chacun un don de 25 \$ à l'organisme de bienfaisance de leur choix.
- ⁴⁹ Ces chiffres, qui englobent City National Bank et BlueBay Asset Management, correspondent au nombre de personnes employées à temps plein et à temps partiel, ce qui diffère des statistiques portant sur les équivalents à temps plein (ETP). Le nombre d'ETP est indiqué à la page 15 du Rapport annuel 2020. Ce nombre exclut les employés en congé prolongé, les employés en retraite échelonnée, ainsi que les employés horaires en service intermittent ou temporaire.
- ⁵⁰ Parmi l'ensemble des cadres nommés en 2020, 28 l'étaient pour la première fois (embauches externes et promotions internes) et 11 accédaient à un poste de premier vice-président ou à un poste supérieur. Données sur l'équité dans nos unités canadiennes assujetties à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Nos objectifs pour l'exercice financier 2020 étaient de 50 % pour les femmes et de 20 % pour les PANC. En 2020, nous avons relevé à 30 % l'objectif de représentation des PANC dans les postes de cadres pour l'exercice financier 2021.
- ⁵¹ Pourcentage total des employés au Canada qui déclarent avoir une déficience durable ou récurrente soit de leurs capacités physiques, mentales ou sensorielles, soit d'ordre psychiatrique ou en matière d'apprentissage.
- ⁵² Proportion d'employés au Canada qui se déclarent handicapés et qui estiment également a) qu'ils ont des aptitudes réduites pour exercer un emploi, ou b) qu'ils risquent d'être classés dans cette catégorie par leur employeur ou par d'éventuels employeurs en raison d'une telle déficience. Ce pourcentage vise également les personnes dont les limitations fonctionnelles liées à leur déficience font l'objet de mesures d'adaptation pour leur emploi ou dans leur lieu de travail.
- ⁵³ D'après la déclaration volontaire des employés. Le terme « peuples autochtones » désigne collectivement les premiers habitants de l'Amérique du Nord et leurs descendants. Au Canada, le terme « Autochtones » désigne également les personnes qui se considèrent comme des membres des Premières Nations, des Inuits ou des Métis.
- ⁵⁴ D'après la déclaration volontaire des employés. LGBT+ est l'acronyme de Lesbienne, Gay, Bisexuel ou Transgenre (LGBT+).
- ⁵⁵ Pour effectuer notre analyse, nous devons exclure certaines populations pouvant fausser les résultats, dont les employés à temps partiel, les travailleurs occasionnels, les contractuels, les employés en congé prolongé, les employés qui reçoivent des primes d'encouragement pluriannuelles et les employés en retraite échelonnée. La population finale analysée en 2020 comptait près de 65 000 employés répartis dans toutes les plateformes, à l'exclusion des employés de City National Bank et de BlueBay Asset Management.
- ⁵⁶ Écart de rémunération médiane entre les hommes et les femmes, rajusté selon les caractéristiques personnelles et professionnelles observables : plateforme, niveau hiérarchique, âge, emplacement géographique, années de service à RBC, années d'expérience comme gestionnaire de personnes, etc. Nous n'avons pas effectué de rajustement pour la scolarité, les attestations de compétence ou le rendement.
- ⁵⁷ La rémunération médiane (rajustée) des femmes (exprimée en pourcentage de celle des hommes) englobe les formes de rémunération suivantes : salaire, primes et actions (valeur des actions à la date d'octroi). Il ne comprend pas les commissions et n'englobe pas les employés rémunérés exclusivement à commission. L'information présentée concerne l'exercice financier 2019, soit la dernière année complète pour laquelle sont connues les primes payées et les actions accordées après la fin de l'exercice. Désigne nos employés du Canada, qui sont régis par la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Exclut environ 1 600 employés de RBC Marchés des Capitaux et de RBC Services aux investisseurs et de trésorerie, assujettis à la réglementation fédérale, en raison de l'utilisation de groupes hiérarchiques non comparables.
- ⁵⁸ En 2020, nous avons mis à jour la méthodologie statistique utilisée afin de déterminer la rémunération médiane (rajustée) des femmes (exprimée en pourcentage de celle des hommes) aux postes de vice-présidente et de première vice-présidente. Selon cette nouvelle méthodologie, la rémunération médiane (rajustée) des femmes (exprimée en pourcentage de celle des hommes) aux postes de vice-présidente et de première vice-présidente était de 94 % pour l'exercice financier 2018.
- ⁵⁹ Ces 12 langues sont l'anglais, le français, le portugais, le cantonais, le mandarin, l'urdu, l'arabe, le dari, l'hindi, le pendjabi, l'espagnol et le tagalog.
- ⁶⁰ Perspectives fournies au cours de l'exercice financier 2020, soit du 1^{er} novembre 2019 au 31 octobre 2020.
- ⁶¹ Moyenne sur les 12 mois de l'exercice financier 2020 parmi les utilisateurs de Trouv'Épargne NOMI.
- ⁶² Nous gérons les plaintes et les incidents réels et potentiels liés à la protection des renseignements personnels au moyen de processus bien établis fondés sur un système qui les classe dans trois catégories (incident mineur, modéré ou majeur). Comme l'exige notre politique, chaque incident est consigné dans un outil informationnel et examiné par un responsable de la protection des renseignements personnels ; celui-ci détermine la gravité et la cause fondamentale de l'incident ainsi que les prochaines étapes à suivre.
- ⁶³ RBC GMA, la division de la gestion mondiale d'actifs de RBC, englobe RBC Gestion mondiale d'actifs Inc. (RBC GMA Inc.), RBC Global Asset Management (U.S.) Inc., RBC Global Asset Management (UK) Limited, RBC Investment Management (Asia) Limited et BlueBay Asset Management LLP, qui sont des entités distinctes, mais affiliées de RBC.
- ⁶⁴ En 2019, nous avons inclus un plus grand nombre de conseillers gérant des actifs d'ISR dans notre suivi des actifs d'ISR sous gestion de Gestion de patrimoine – États-Unis. Par conséquent, les données de 2019 et de 2020 ne sont pas directement comparables à celles des exercices antérieurs.
- ⁶⁵ Cette statistique est fournie pour la première fois en 2020.
- ⁶⁶ Cette statistique est fournie pour la première fois en 2020. Actifs sous gestion de RBC Gestion mondiale d'actifs qui sont détenus au 31 octobre de chaque année présentée. Toutes les équipes de placement de RBC GMA intègrent les facteurs ESG pertinents dans leurs décisions d'investissement. Par conséquent, la valeur totale des actifs sous gestion qui intègrent les facteurs ESG comprend aussi les investissements socialement responsables et d'impact. Vous trouverez d'autres définitions à <https://www.rbcgam.com/fr/ca/about-us/responsible-investment/>.
- ⁶⁷ Les données fournies peuvent ne pas refléter la totalité des engagements ESG, car certains engagements pourraient ne pas être comptabilisés par nos systèmes de suivi. Les engagements qui ne sont pas du tout axés sur les facteurs ESG sont exclus.
- ⁶⁸ Les statistiques sur les votes par procuration englobent les votes pour tous les fonds RBC GMA, à l'exception des fonds gérés par BlueBay Asset Management LLP et des fonds gérés par des sous-conseillers externes.
- ⁶⁹ Les statistiques sur les votes tiennent compte des votes par procuration qui sont soumis par RBC GMA et peuvent inclure des cas où les votes par procuration de RBC GMA ont été rejetés au moment de l'assemblée par suite de problèmes de nature administrative dans les marchés étrangers. Les statistiques relatives aux votes excluent les cas où RBC GMA s'est intentionnellement abstenue de voter en raison de restrictions relatives au blocage des actions ou d'autres obstacles logistiques.
- ⁷⁰ Le terme « à l'étranger » désigne tous les pays autres que le Canada et les États-Unis.
- ⁷¹ Pour plus de détails sur notre méthodologie de suivi des activités commerciales liées à la finance durable, veuillez vous reporter à notre engagement en matière de finance durable (http://www.rbc.com/community-sustainability_assets-custom/pdf/OurCommitment_FR.PDF).
- ⁷² Le terme « crédit accordé » désigne la somme totale autorisée au 31 octobre 2020.
- ⁷³ Obligations vertes et obligations durables qui respectent les principes de la Loan Market Association (LMA).
- ⁷⁴ Obligations vertes, à impact social et durables qui respectent les lignes directrices et les principes de l'International Capital Market Association (ICMA).
- ⁷⁵ Le terme « Crédits d'impôt – Investissements » désigne le total des capitaux engagés. Les sommes indiquées représentent les investissements réalisés par le Groupe sur l'équité en matière de crédit d'impôt – RBC Marchés des Capitaux.
- ⁷⁶ Ce chiffre comprend les salaires, les avantages sociaux et les autres formes de rémunération.
- ⁷⁷ Ce chiffre comprend les locaux, l'équipement, les communications et les frais professionnels.
- ⁷⁸ Ce chiffre comprend l'impôt sur le revenu, les cotisations sociales, les taxes de vente, les taxes sur la valeur ajoutée, les taxes municipales et foncières, les taxes sur les primes d'assurance, les taxes d'affaires et l'impôt sur le capital.
- ⁷⁹ Ces données incluent City National Bank.
- ⁸⁰ Le chiffre pour 2019 a été recalculé.
- ⁸¹ Les fournisseurs détenant la certification Diversité ont été reconnus par les organismes suivants : CAMSC, CCAB, CGLCC, IWSCC, WBE Canada, NMSDC, NGLCC, DisabilityIN, NVBDC, WBEBC, MSDUK et WeConnect International UK.
- ⁸² Les sommes engagées auprès de fournisseurs répondant aux critères de la diversité comprennent les sommes engagées auprès de fournisseurs détenant la certification Diversité au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni ; les sommes engagées auprès de fournisseurs déclarant répondre aux critères de la diversité ; et les sommes engagées auprès de petites entreprises américaines.
- ⁸³ Les fournisseurs qui ont déclaré répondre aux critères de la diversité au moment de leur inscription à RBC comprennent de petites entreprises américaines.
- ⁸⁴ En 2020, RBC a inclus dans ce chiffre les coûts liés aux commandites communautaires et aux programmes ayant des retombées communautaires positives qu'autorise le Programme des entreprises généreuses d'Imagine Canada.
- ⁸⁵ Selon la définition du London Benchmarking Group (LBG), les « initiatives commerciales » désignent les activités généralement menées par des services commerciaux en partenariat avec des organismes de bienfaisance ou communautaires pour favoriser directement la réussite de l'entreprise et pour promouvoir son image de marque et d'autres politiques.
- ⁸⁶ Par suite de la pandémie de COVID-19, la tenue d'événements en personne et à large échelle a été interdite pendant une grande partie de 2020. Par conséquent, un nombre considérable de programmes commandités par RBC ont été annulés, reportés ou numérisés, ce qui a entraîné une baisse transannuelle importante des dépenses.
- ⁸⁷ Cette statistique est fournie pour la première fois en 2019.
- ⁸⁸ Au cours de l'exercice 2018, nous avons acheté 7 335 crédits de plus que nécessaire en raison d'une erreur de données dans le Champ d'application 3 – déplacements professionnels.



Rapport indépendant de mission d'assurance limitée portant sur le Rapport sur la citoyenneté d'entreprise Banque Royale du Canada – Rapport de performance ESG (environnement, société et gouvernance) 2020

À l'intention du Conseil d'administration et de la direction de la Banque Royale du Canada (« RBC »)

Nous avons réalisé une mission de certification visant à fournir une assurance limitée sur des indicateurs de rendement clés sélectionnés décrits ci-dessous (« information sélectionnée ») qui figurent dans le Rapport de performance ESG (environnement, société et gouvernance) 2020 (« le Rapport ») pour l'exercice terminé le 31 octobre 2020.

Information sélectionnée

Notre mission consistait à fournir une assurance limitée sur les indicateurs de rendement clés choisis suivants :

Indicateurs de rendement	Page(s) du Rapport
Rang centile moyen des indices prioritaires ESG	4, 13, 80
Pourcentage de femmes occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur Pourcentage de femmes occupant un poste de haute direction	13, 32, 79
Pourcentage de personnes autochtones, afro-descendantes et de couleur occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur Pourcentage de personnes autochtones, afro-descendantes et de couleur occupant un poste de haute direction	13, 32
Partage des relations	13, 38
Pourcentage d'opérations de services financiers effectuées en libre-service	13, 40
Taux d'utilisateurs actifs des services numériques sur 90 jours	13, 40
Niveau 1 des émissions (tonnes éq. CO ₂)	62
Niveau 2 des émissions (tonnes éq. CO ₂)	62
Diminution des émissions de GES découlant des achats d'énergie verte (tonnes éq. CO ₂)	62
Intensité des émissions de GES provenant de l'utilisation d'énergie (tonnes éq. CO ₂ /m ²)	14, 62
Niveau 3 – déplacements d'affaires (tonnes éq. CO ₂)	62
Achat de crédits de carbone (tonnes éq. CO ₂)	62

Responsabilités de la direction

La direction est responsable de la préparation de l'information sélectionnée conformément à la définition de chacun des indicateurs de rendement figurant dans les notes à la fin du présent Rapport (pages 66 et 67) (les « critères »). Elle est également responsable du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation de l'information sélectionnée de façon que celle-ci soit exempte d'anomalies significatives.

Notre responsabilité

Notre responsabilité consiste à exprimer une conclusion fournissant une assurance limitée sur l'information sélectionnée, sur la base des éléments probants que nous avons obtenus. Nous avons réalisé notre mission d'assurance limitée conformément à la norme *International Standards on Assurance Engagements* (ISAE) 3000 révisée *Missions d'attestation autres que les audits ou examens d'informations financières historiques* et à la norme ISAE 3410 *Missions de certification des bilans des gaz à effet de serre*. Ces normes requièrent que nous exprimions une conclusion indiquant si nous avons relevé quoi que ce soit qui nous porte à croire que l'information sélectionnée ne donne pas une image fidèle dans tous ses aspects significatifs.

Une mission d'assurance limitée implique la mise en œuvre de procédures (qui consistent principalement en des demandes d'informations auprès de la direction et d'autres personnes au sein de l'entité, selon le cas, ainsi qu'en des procédures analytiques) et l'évaluation des éléments probants obtenus. Le choix des procédures repose sur notre jugement professionnel et tient compte de notre détermination des secteurs où il est susceptible d'y avoir des risques d'anomalies significatives dans la préparation de l'information sélectionnée concernant la conformité aux critères applicables.

Les procédures que nous avons mises en œuvre reposaient sur notre jugement professionnel et comprenaient des demandes d'informations, l'observation des processus suivis, l'inspection de documents, des procédures analytiques, l'évaluation du caractère approprié des méthodes de quantification et des politiques de déclaration, et la vérification de la concordance ou le rapprochement avec les documents sous-jacents. Les données liées à l'environnement et à l'utilisation de l'énergie sont assujetties à des limites inhérentes étant donné la nature et les méthodes utilisées pour les établir. La sélection de techniques d'évaluation différentes, mais acceptables, peut donner lieu à des évaluations considérablement différentes. En outre, la précision des différentes techniques d'évaluation peut aussi différer. Compte tenu des circonstances de la mission, les procédures que nous avons mises en œuvre incluent, sans s'y limiter, les travaux suivants :

- Compréhension des procédés, des systèmes et des contrôles de RBC relativement à la collecte, à l'agrégation et à la transmission des données;
- Examen limité, sur une base d'échantillonnage, des documents et dossiers pertinents;
- Revue et examen limité, sur une base d'échantillonnage, des données quantitatives liées à l'information sélectionnée;
- Revue de la cohérence de l'information sélectionnée avec l'information connexe présentée dans le Rapport;
- Examen limité du retrait des crédits de carbone dans les documents financiers sous-jacents.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance limitée sont de nature différente et d'étendue moindre que celles mises en œuvre dans une mission d'assurance raisonnable, et elles suivent un calendrier différent. En conséquence, le niveau d'assurance obtenu dans une mission d'assurance limitée est beaucoup moins élevé que celui qui aurait été obtenu dans une mission d'assurance raisonnable.

L'information sélectionnée a été préparée afin d'aider la direction de RBC à présenter au conseil d'administration l'information sélectionnée conformément aux critères. Par conséquent, il est possible que l'information sélectionnée ne puisse se prêter à un usage autre. Notre rapport est destiné uniquement à être utilisé par RBC. Nous n'assumons ni n'acceptons aucune responsabilité ou obligation envers un tiers à l'égard de ce rapport.

Notre indépendance et notre contrôle qualité

Nous nous sommes conformés aux règles ou au code de déontologie pertinents applicables à l'exercice de l'expertise comptable et se rapportant aux missions de certification, qui sont publiés par les différents organismes professionnels comptables, lesquels reposent sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de conduite professionnelle.

Le cabinet applique la Norme canadienne de contrôle qualité 1 *Contrôle qualité des cabinets réalisant des missions d'audit ou d'examen d'états financiers et d'autres missions de certification* et, en conséquence, maintient un système de contrôle qualité exhaustif qui comprend des politiques et des procédures documentées en ce qui concerne la conformité aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre et des éléments probants que nous avons obtenus, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information sélectionnée de RBC préparée conformément aux critères applicables pour l'exercice clos le 31 octobre 2020 ne donne pas une image fidèle, dans tous ses aspects significatifs.

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.

Comptables professionnels agréés

Toronto (Ontario)
16 mars 2021

Annexes

Annexe I : Indice SASB

SASB

Le Sustainability Accounting Standards Board (SASB) est un organisme non gouvernemental de normalisation indépendant sans but lucratif qui élabore et maintient des normes solides en matière de rapports financiers pour appuyer l'établissement, la gestion et la communication aux investisseurs de renseignements financiers liés au développement durable. Les normes du SASB sont fondées sur des données recueillies auprès d'un vaste échantillon du marché et conçues pour être peu coûteuses à produire pour les entreprises et utiles à la prise de décision pour les investisseurs. Pour en savoir plus, allez à sasb.org.

Portée

Notre indice intègre les normes SASB que nous estimons les plus pertinentes pour nos activités commerciales, soit : services de gestion d'actifs et de garde financière ; banques commerciales ; financement à la consommation ; services de banque d'investissement et de courtage ; et financement hypothécaire. RBC étant une institution financière aux activités diversifiées, ses opérations correspondent à diverses normes sectorielles du SASB. Notre alignement sur celles-ci est présenté ci-après. Les données qui visent plus d'une norme sectorielle sont regroupées et indiquées comme telles. Nous ne fournissons actuellement pas de données pour tous les éléments et tous les paramètres comptables qui composent les normes sectorielles. Nous continuons toutefois de les évaluer aux fins de communications à venir. Comme les normes sectorielles du SASB ont été élaborées pour les États-Unis, certaines d'entre elles ne s'appliquent pas aux institutions financières canadiennes comme RBC. Cependant, nous fournissons l'information en nous fondant sur des critères semblables propres au contexte canadien lorsque c'est possible.

Sujet	Paramètre comptable	Code	Réponse
Paramètres apparaissant dans plus d'une norme			
Sécurité des données	1) Nombre d'atteintes à la protection des données, 2) pourcentage contenant des renseignements identificateurs et 3) nombre de titulaires de compte affectés	FN-CB-230.1 FN-CF-230a.1	Au 31 octobre 2020, nos pertes d'exploitation demeurent dans les limites de notre appétit pour le risque. Veuillez vous reporter aux pages 42 et 43 du Rapport de performance ESG 2020 pour obtenir de plus amples renseignements sur l'approche de RBC en matière de protection des renseignements personnels et de cybersécurité, et à la page 100 du Rapport annuel 2020 ⁵ pour une description du cadre de gestion du risque opérationnel au sein de RBC.
	Description de l'approche en matière de détermination et de réduction des risques liés à la sécurité des données	FN-CB-230a.2 FN-CF-230a.3	Veuillez vous reporter aux pages 60 et 100 du Rapport annuel 2020 pour obtenir de plus amples renseignements sur notre approche à l'égard des risques liés à la sécurité des données. Des renseignements supplémentaires se trouvent aux pages 42 et 43 du Rapport de performance ESG 2020 et aux pages 5 et 6 du document d'information À propos de la valeur pour les clients .
Diversité et inclusion de notre effectif	Pourcentage de représentation des femmes et des minorités visibles parmi 1) la haute direction, 2) le personnel non cadre, 3) les professionnels et 4) toutes les autres catégories d'employés	FN-AC-330a.1 FN-IB-330a.1	Veuillez vous reporter aux pages 32 à 35 du Rapport de performance ESG 2020 et à la page 34 de la Circulaire de sollicitation de procurations 2021 pour la représentation des femmes et des PANC au sein de RBC. Vous trouverez des renseignements complémentaires à ce sujet dans notre site Web Diversité et inclusion .

⁵ Certaines déclarations que contient le Rapport annuel aux actionnaires 2020 peuvent faire l'objet de mises à jour dans les rapports trimestriels aux actionnaires déposés ultérieurement.

Annexe I : Indice SASB

Sujet	Paramètre comptable	Code	Réponse
Paramètres apparaissant dans plus d'une norme			
Éthique des affaires	Montant total des pertes financières découlant d'actions judiciaires liées à une fraude, à un délit d'initié, à des pratiques antitrust ou anticoncurrentielles, à une manipulation du marché, à une négligence professionnelle, ou à d'autres lois ou règlements du secteur financier	FN-AC-510a.1 FN-CB-510a.1 FN-IB-510a.1	Vous trouverez une description des principales actions judiciaires dont nous avons fait l'objet aux pages 239 à 241, Note 25 (Actions en justice et questions de réglementation) du Rapport annuel 2020 . Nous ne divulguons pas le montant total des pertes financières.
	Description des politiques et procédures en matière de dénonciation	FN-AC-510a.2 FN-CB-510a.2 FN-IB-510a.2	Veillez vous reporter aux pages 60, 63, 66 et 67 de notre Rapport annuel 2020 pour plus de détails sur la culture de risque et les comportements consécutifs à RBC, aux pages 32 et 33 de notre Circulaire de sollicitation de procurations 2021 pour plus de détails sur notre culture et nos lignes de conduite, et à la page 20 de notre Rapport de performance ESG 2020 et aux pages 32 et 33 de notre Circulaire de sollicitation de procurations 2021 pour une description plus complète de notre Infoline Déontologie. Veuillez également consulter le site Web du Bureau de l'Ombudsman de RBC .
Gestion du risque systémique	Score EBIS ^m (Établissements bancaires d'importance systémique mondiale), par catégorie	FN-CB-550a.1 FN-IB-550a.1	Le 11 novembre 2020, nous avons été désignés de nouveau comme EBIS ^m par le Conseil de stabilité financière. Veuillez vous reporter à la page 109 de notre Rapport annuel 2020 . Cette désignation exige que nous maintenions une capacité d'absorption des pertes (capital-actions ordinaire par rapport aux actifs pondérés en fonction du risque) plus élevée (1 %). Nous avons également été désignés banque d'importance systémique nationale (BISN) par le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) du Canada. Comme les exigences du BSIF en matière de fonds propres sont équivalentes à celles applicables aux EBIS ^m (1 % des actifs pondérés en fonction du risque), la désignation EBIS ^m n'a pas eu d'incidence sur notre ratio CET1 relativement aux exigences en matière de capacité d'absorption des pertes.
	Description de l'approche en matière d'intégration des résultats des simulations de crise obligatoires et volontaires à la planification de réserves adéquates de fonds propres, à l'élaboration de la stratégie à long terme de l'entreprise et aux autres activités commerciales	FN-CB-550a.2 FN-IB-550a.2	Veillez vous reporter aux pages 66, 80, 87, 88, 104, 108 et 109 de notre Rapport annuel 2020 pour des renseignements sur notre approche et sur les simulations de crise auxquelles nous avons assujéti nos cadres de gestion des risques d'entreprise, de marché, de crédit, de liquidité et systémique, et notre cadre de gestion des fonds propres.

Annexe I : Indice SASB

Sujet	Paramètre comptable	Code	Réponse
Activités de gestion d'actifs et de garde			
Transparence de l'information et pertinence des conseils aux clients	Montant total des pertes financières découlant d'actions judiciaires liées au marketing et à la communication de renseignements sur les produits financiers aux clients nouveaux et existants	FN-AC-270a.2	Vous trouverez une description des principales actions judiciaires dont nous avons fait l'objet aux pages 239 à 241, Note 25 (Actions en justice et questions de réglementation) du Rapport annuel 2020 . Nous ne divulguons pas le montant total des pertes financières.
	Description de l'approche de communication aux clients d'information sur nos produits et services	FN-AC-270a.3	<p>Veillez vous reporter à ces documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Code de déontologie de RBC (page 10) ■ À propos de la valeur pour les clients (page 4) ■ Rapport de performance ESG 2020 (pages 38 et 39)
Intégration des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance aux services-conseils et de gestion de placements	Montant, par catégorie d'actif, des actifs sous gestion intégrant 1) des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), 2) l'investissement axé sur la durabilité, et 3) la présélection	FN-AC-410a.1	<p>Veillez vous reporter à ces documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Rapport de performance ESG 2020 (page 44)
	Description de l'approche d'intégration de facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les stratégies et les processus de gestion de placements et de patrimoine	FN-AC-410a.2	<p>Veillez vous reporter à ces documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Rapport de performance ESG 2020 (pages 44 à 47) ■ Rapport GIFCC 2020 (pages 25 et 26) ■ Notre démarche en matière d'investissement responsable (page 6) ■ Notre approche des changements climatiques (page 4)
	Description des directives de vote par procuration et des politiques et procédures de mobilisation dans les sociétés dans lesquelles nous investissons	FN-AC-410a.3	<p>Veillez vous reporter à ces documents pour les renseignements relatifs à GMA :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Notre démarche en matière d'investissement responsable (pages 8 et 9) ■ Directives de vote par procuration 2021 ■ Rapport semestriel 2020 sur la gouvernance et l'investissement responsable ■ Rapport annuel 2020 sur la gouvernance et l'investissement responsable (pages 8 à 17)
Paramètres liés à la gestion d'actifs	1) Total des biens sous gestion et 2) total des biens administrés	FN-AC-000.A	Veillez vous reporter aux pages 26 et 27 du Rapport annuel 2020 pour des renseignements au sujet des biens administrés et des biens sous gestion. RBC ne divulgue pas la ventilation des biens sous gestion et des biens administrés.
	Total des actifs sous garde et supervision	FN-AC-000.B	Veillez vous reporter aux déclarations sur les établissements bancaires d'importance systémique mondiale (EBIS™) de 2020 (en anglais seulement). Ce cadre repose sur une méthode d'évaluation permettant de déterminer l'importance des banques étrangères dans le secteur financier mondial, notamment en fonction des actifs sous garde.

Annexe I : Indice SASB

Sujet	Paramètre comptable	Code	Réponse
Banques commerciales			
Inclusion financière et renforcement des capacités	1) Nombre et 2) montant des prêts en cours à des programmes conçus pour appuyer les petites entreprises et la collectivité	FN-CB-240a.1	<p>Veillez vous reporter à ces documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Déclaration de responsabilité publique 2020 (pages 11 et 12) ■ Rapport de performance ESG 2020 (page 55)
	Nombre de comptes de chèques sans frais du secteur détail offert à des clients dont l'accès aux services bancaires est inadéquat ou nul	FN-CB-240a.3	<p>Veillez vous reporter aux documents suivants pour des renseignements sur les politiques et les programmes d'inclusion financière de RBC :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Déclaration de responsabilité publique 2020 (pages 13 à 16) ■ À propos de la valeur pour les collectivités (pages 9 à 11) <p>RBC ne divulgue pas le nombre de comptes de chèques sans frais du secteur détail offert à des clients dont l'accès aux services bancaires est inadéquat ou nul.</p>
	Nombre de participants aux initiatives d'initiation aux services financiers visant les clients dont l'accès aux services bancaires est inadéquat ou nul	FN-CB-240a.4	<p>Veillez vous reporter aux documents suivants pour des renseignements sur les politiques et les programmes d'inclusion financière de RBC :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Rapport de performance ESG 2020 (page 59) ■ Déclaration de responsabilité publique 2020 (pages 13 à 16) ■ À propos de la valeur pour les collectivités (pages 9 à 11) <p>RBC ne divulgue pas le nombre de participants aux initiatives d'initiation aux services financiers visant les clients dont l'accès aux services bancaires est inadéquat ou nul.</p>

Annexe I : Indice SASB

Sujet	Paramètre comptable	Code	Réponse
Banques commerciales			
Intégration des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) à l'analyse du crédit	Risque lié au crédit commercial et industriel accordé, par secteur	FN-CB-410a.1	Veillez vous reporter au Tableau 43 de la page 73 (Risque de crédit par portefeuille, par secteur et par secteur géographique) du Rapport annuel 2020 .
	Description de l'approche d'intégration des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) à l'analyse du crédit	FN-CB-410a.2	Veillez vous reporter à ces documents ou pages Web : <ul style="list-style-type: none"> ■ Rapport annuel 2020 – Risques environnementaux et sociaux (page 106) ■ Risques environnementaux et sociaux – page Web ■ À propos de la gouvernance et de l'intégrité (pages 7 à 9) ■ Rapport de performance ESG 2020 (page 22) ■ Rapport GIFCC 2020 (pages 16 et 17)
Paramètres de l'activité Banques commerciales	1) Nombre et 2) valeur des comptes de chèques et des comptes d'épargne par segment : a) des particuliers et b) des petites entreprises	FN-CB-000.A	RBC déclare la valeur moyenne des dépôts de particuliers et d'entreprises du segment Services bancaires aux particuliers et aux entreprises (SBPE). Veillez vous reporter aux pages 33 et 34 du Rapport annuel 2020 , et aux pages 39 à 41 pour le segment Gestion de patrimoine. Reportez-vous également aux pages 217 et 218 (Note 14 : Dépôts) du Rapport annuel 2020 où figurent les dépôts à vue consolidés, y compris les comptes de chèques et les comptes d'épargne. Nous ne divulguons pas le nombre de comptes bancaires ou la ventilation des comptes de chèques et des comptes d'épargne.
	1) Nombre et 2) valeur des prêts, par segment : a) des particuliers, b) des petites entreprises et c) des sociétés	FN-CB-000.B	RBC déclare la valeur des prêts par secteur au sein du segment Prêts de gros, et par produit au sein du segment Prêts de détail. Veillez vous reporter au Tableau 74 : Prêts et acceptations par portefeuille et par secteur à la page 127 du Rapport annuel 2020 .

Annexe I : Indice SASB

Sujet	Paramètre comptable	Code	Réponse
Financement à la consommation			
Protection des renseignements personnels des clients	Nombre de titulaires de compte dont les renseignements personnels sont utilisés à des fins secondaires	FN-CF-220a.1	Veillez vous reporter à l' Avis de protection des renseignements personnels à l'échelle mondiale de RBC relativement aux politiques et procédures d'utilisation des renseignements personnels des clients.
	Montant total des pertes financières découlant d'actions judiciaires liées à la protection des renseignements personnels	FN-CF-220a.2	Vous trouverez une description des principales actions judiciaires dont nous avons fait l'objet aux pages 239 à 241, Note 25 (Actions en justice et questions de réglementation) du Rapport annuel 2020 . Nous ne divulguons pas le montant total des pertes financières.
Pratiques de vente	Montant total des pertes financières découlant d'actions judiciaires liées à la vente et au service après-vente des produits	FN-CF-270a.5	Vous trouverez une description des principales actions judiciaires dont nous avons fait l'objet aux pages 239 à 241, Note 25 (Actions en justice et questions de réglementation) du Rapport annuel 2020 . Nous ne divulguons pas le montant total des pertes financières.
Paramètres de l'activité Financement à la consommation	Nombre 1) de comptes de carte de crédit et 2) de cartes prépayées	FN-CF-000.B	Veillez vous reporter à la page 188 du Rapport annuel 2020 pour le nombre de comptes de carte de crédit. RBC ne divulgue pas le nombre de comptes de carte de crédit et de cartes prépayées.
Activités de banque d'investissement et de courtage			
Intégration des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance aux activités de banque d'investissement et de courtage	1) Nombre et 2) valeur totale, par secteur, des investissements et des prêts qui intègrent des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG)	FN-IB-410a.2	Veillez vous reporter aux documents suivants pour de plus amples renseignements sur le financement durable : <ul style="list-style-type: none"> ■ Rapport de performance ESG 2020 (pages 48 et 49) ■ Rapport GIFCC 2020 (pages 17 et 18)
	Description de l'approche d'intégration de facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) aux activités de banque d'investissement et de courtage	FN-IB-410a.3	Veillez vous reporter à ces documents ou pages Web : <ul style="list-style-type: none"> ■ Engagement de finance durable ■ Rapport GIFCC 2020 (pages 14 et 28) ■ Rapport de performance ESG 2020 (pages 48 et 49)
Éthique professionnelle	Montant total des pertes financières découlant d'actions judiciaires liées à l'éthique professionnelle et au devoir de diligence	FN-IB-510b.3	Vous trouverez une description des principales actions judiciaires dont nous avons fait l'objet aux pages 239 à 241, Note 25 (Actions en justice et questions de réglementation) du Rapport annuel 2020 . Nous ne divulguons pas le montant total des pertes financières.
	Description de notre approche en matière d'éthique professionnelle et de devoir de diligence	FN-IB-510b.4	Chaque année, tous les employés et les contractuels doivent réussir la formation sur la conformité et s'engager à respecter le Code de déontologie (veillez vous reporter à la page 18 du Rapport de performance ESG 2020 et aux pages 4 et 5 du document À propos de la gouvernance et de l'intégrité).

Annexe I : Indice SASB

Sujet	Paramètre comptable	Code	Réponse
Activités de banque d'investissement et de courtage			
Mesures d'intéressement et prise de risques	Pourcentage de la rémunération des preneurs de risques significatifs (PRS) qui varie	FN-IB-550b.1	Veillez vous reporter à la page 102 de notre Circulaire de sollicitation de procurations 2021 .
Crédit immobilier			
Pratiques de crédit	Montant total des pertes financières découlant d'actions judiciaires liées aux communications clients ou à la rémunération des initiateurs de prêts	FN-MF-270a.3	Vous trouverez une description des principales actions judiciaires dont nous avons fait l'objet aux pages 239 à 241, Note 25 (Actions en justice et questions de réglementation) du Rapport annuel 2020 . Nous ne divulguons pas le montant total des pertes financières.
Pratiques de prêts jugées discriminatoires	1) Nombre, 2) valeur et 3) ratio d'emprunt moyen pondéré des prêts hypothécaires accordés a) aux minorités et b) à tous les autres emprunteurs pour les pointages FICO au-dessus ou en dessous de 660	FN-MF-270b.1	Veillez vous reporter aux pages 75 et 76 de notre Rapport annuel 2020 pour en savoir davantage sur nos ratios d'emprunt moyens au titre des hypothèques résidentielles.
	Montant total des pertes financières découlant d'actions judiciaires liées à des pratiques de prêts jugées discriminatoires	FN-MF-270b.2	Vous trouverez une description des principales actions judiciaires dont nous avons fait l'objet aux pages 239 à 241, Note 25 (Actions en justice et questions de réglementation) du Rapport annuel 2020 . Nous ne divulguons pas le montant total des pertes financières.
	Description de nos politiques et procédures permettant d'assurer l'octroi non discriminatoire de prêts hypothécaires	FN-MF-270b.3	Veillez consulter la page 9 de notre Code de déontologie et la page 2 de Notre déclaration des droits de la personne .

Annexe II : Dialogue avec nos parties prenantes

Il est important de comprendre les attentes de nos parties prenantes relativement aux enjeux ESG qui touchent nos activités. Le tableau ci-dessous donne des exemples des modes de communication que nous avons utilisés pour échanger avec nos parties prenantes en 2020. Il résume aussi les principaux enjeux ESG dont nous avons traité dans nos communications avec nos parties prenantes en 2020 (liste non exhaustive).

Groupe de parties prenantes	Modes de communication	Principaux enjeux traités en 2020
Employés	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sondages (bien-être, fin d'emploi) ▪ Outil libre-service de sondage personnalisé^f ▪ Groupes de discussion, tables rondes, séances d'écoute ▪ Échange d'idées^g ▪ Réflexion conceptuelle et séances de cocréation ▪ RBC Connect (intranet) ▪ Infoligne Déontologie mondiale ▪ Discussions-rencontres ▪ Forums de la direction ▪ Réunions d'équipe régulières ▪ Groupes-ressources des employés 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mobilisation des employés ▪ Efficacité de la gestion ▪ Bien-être mental et physique ▪ Diversité et inclusion ▪ Confiance/sécurité psychologique ▪ Transition vers le télétravail ▪ Réintégration des locaux ▪ Collaboration ▪ Innovation
Clients	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sondages auprès de la clientèle ▪ Communications avec la clientèle/Couverture clientèle ▪ Centre des relations clientèle (gestion des plaintes) ▪ Bureau de l'Ombudsman ▪ Associations de consommateurs ▪ Équipe des médias sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aide financière COVID-19 ▪ Service clientèle ▪ Services bancaires à distance et numériques ▪ Finance durable ▪ Changements climatiques
Investisseurs, actionnaires et agences de notation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assemblée annuelle et conférences téléphoniques trimestrielles sur les résultats ▪ Concertation avec les parties prenantes ▪ Rencontres avec investisseurs et analystes ▪ Conférences sectorielles 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Résultats financiers ▪ Changements climatiques ▪ Gestion du risque ▪ Diversité et inclusion ▪ Équité entre les sexes ▪ Droits de la personne ▪ Rémunération des dirigeants

^f Cet outil, TemboSocial[®], est utilisé pour recueillir les commentaires des employés au sujet de certaines de nos initiatives commerciales.

^g ThoughtExchange[®] est un logiciel en nuage de tiers qui recueille les idées d'utilisateurs au moyen d'une interface interactive et emploie l'intelligence artificielle pour développer, peaufiner et prioriser ces idées.

Annexe II : Dialogue avec nos parties prenantes

Groupe de parties prenantes	Modes de communication	Principaux sujets traités en 2020
Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Portail des fournisseurs de RBC ▪ Événements axés sur la diversité des fournisseurs ▪ Séances de jumelage des fournisseurs ▪ Sondage de la chaîne logistique du CDP 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diversité et inclusion dans notre chaîne logistique ▪ Égalité dans les occasions d’approvisionnement ▪ Évaluation avec nos fournisseurs de notre incidence commune sur le climat
Gouvernement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Échanges réguliers avec les organismes de réglementation et les décideurs ▪ Participation aux consultations ▪ Soumissions écrites et lettres ▪ Diffusion des rapports de Leadership avisé RBC 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Initiatives politiques du secteur financier ▪ Propositions législatives et réglementaires ▪ Initiatives axées sur les jeunes ▪ Aide financière COVID-19 ▪ Tendances et analyses économiques
Associations sectorielles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adhésion à des associations sectorielles et à d’autres groupes réunissant diverses parties prenantes ▪ Participation à des événements, à des tables rondes, à des réunions et à des conférences 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Finance durable et investissement responsable ▪ Normes d’information sur les critères ESG ▪ Changements climatiques ▪ Main-d’œuvre – « Emplois de demain » ▪ Tendances technologiques et d’innovation

Annexe III : Domaines d'impact et concordance avec les ODD

ODD	Initiative de RBC – Cible des ODD	IMF	Critère
	Objectif avenir RBC – 4.3, 4.4, 4.5		<p>2,5 millions de jeunes touchés par Objectif avenir RBC</p> <p>83 % des participants sondés ont déclaré appartenir à au moins une des catégories suivantes : genre non binaire, né ailleurs qu'au Canada, au Canada depuis moins de cinq ans, PANC, personne handicapée, membre de la communauté LGBT+</p> <p>54 % des répondants ayant participé au programme Objectif avenir RBC se sont déclarés PANC</p> <p>Au total, 5,0 M\$ de dons investis dans des programmes de littératie financière</p>
	Composition de l'effectif de RBC – 5.5		<p>46 % de femmes cadres</p> <p>45 % de femmes occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur</p> <p>36 % des cadres nommés en 2020 étaient des femmes</p> <p>51 % des nouveaux employés étaient des femmes</p> <p>52 % des employés promus étaient des femmes</p>
	Stratégie climatique RBC – 7.2, 7.3, 7.A		<p>78 % de l'électricité consommée par RBC est de sources renouvelables et non émettrices</p> <p>Pourcentage de réduction des émissions de GES d'une année sur l'autre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Champs d'application 1 et 2 seulement : -12,6 % • Champs d'application 1, 2 et 3 : -23,8 %
	Objectif avenir RBC – 8.3, 8.6 Projet Artistes émergents RBC – 8.3		<p>Plus de 141 000 jeunes ont accédé au soutien en ligne au moyen d'Objectif avenir RBC à la maison</p> <p>Plus de 4 200 jeunes touchés en 2020 grâce au projet Artistes émergents RBC</p> <p>Au total, 64 M\$ de dons versés aux programmes de préparation à l'emploi pour les jeunes</p>
	Engagement de finance durable de RBC – 9.4 Techno nature RBC – 9.5		<p>73,3 G\$ de finance durable en 2020</p> <p>Au total, 9 M\$ de dons versés par l'entremise de Techno nature RBC</p> <p>124 partenariats Techno nature RBC actifs</p>

Annexe III : Domaines d'impact et concordance avec les ODD

ODD	Initiative de RBC – Cible des ODD	IMF	Critère
	Objectif avenir RBC – 10.2		27 % des répondants ayant participé au programme Objectif avenir RBC ont indiqué être des personnes à faible revenu ^o
	Engagement de finance durable de RBC – 11.1		1,5 G\$ en crédits d'impôt – Investissements dans le logement abordable
	Exploitation durable de RBC – 12.5 Rapport de performance ESG de RBC – 12.6 Approvisionnement RBC – 12.7	  	71 % des déchets d'exploitation détournés des décharges 157 tonnes de déchets électroniques détournées des décharges 100 % des déchets électroniques détournés des décharges 86 – Rang centile moyen relativement aux indices ESG prioritaires ² Cible : que 60 % de toutes les opérations d'approvisionnement mettent en jeu au moins un fournisseur détenant la certification Diversité
	Objectif avenir RBC – 17.16, 17.17 Projet Artistes émergents RBC – 17.16, 17.17 Stratégie climatique RBC – 17.16, 17.17		613 partenariats Objectif avenir RBC actifs ^{oo} 232 partenariats Artistes émergents RBC actifs 124 partenariats Techno nature RBC actifs

^o Les participants à faible revenu sont ceux qui ont répondu « Dépenses de base non couvertes » ou « Dépenses de base couvertes seulement » lors du sondage auprès des bénéficiaires d'Objectif avenir.

^{oo} Partenariats Objectif avenir et Bien-être mental des jeunes qui étaient en cours pendant l'exercice financier 2020.

Annexe IV : Autres paramètres environnementaux

Consommation d'énergie

Principaux indicateurs de performance	2020*	2019*	2018*
Consommation de mazout de chauffage – champ d'application 1 (MWh)			
Succursales	83 462	90 642	90 061
Grands établissements	40 021	40 808	38 010
Centres informatiques	1 106	1 424	1 567
Consommation d'électricité et de vapeur – champ d'application 2 (MWh)			
Succursales	197 230	228 750	238 279
Grands établissements	182 031	212 684	224 052
Centres informatiques	75 663	78 754	78 788
Consommation totale d'énergie – toutes les installations (MWh)	579 513	653 061	670 756
Intensité énergétique totale – toutes les installations (MWh/m ²)	0,27	0,30	0,31

* Les données couvrent toutes les installations au Canada, aux États-Unis, dans les îles Britanniques, dans les Caraïbes, au Luxembourg, à Hong Kong, au Japon, en Australie et en Malaisie, ce qui représente globalement 99 % de la superficie totale que nous occupons dans le monde. Les données reflètent une année complète ; cependant, en raison de la variation des cycles de facturation, les mois sur lesquels porte l'information présentée pourraient ne pas correspondre à l'exercice de RBC, soit du 1^{er} novembre au 31 octobre.

Annexe IV : Autres paramètres environnementaux

Papier

Principaux indicateurs de performance	2020	2019	2018
Pourcentage du papier consommé qui est certifié par le Forest Stewardship Council [‡] (FSC) ou la Sustainable Forestry Initiative (SFI)	95 %	92 %	94 %
Consommation de papier à l'interne par employé (kg/ETP) [†]	15,6	24,9	27,6
Papeterie interne (tonnes)	1 116	1 763	1 928
Matériel promotionnel et publipostage (tonnes)	3 288	4 240	4 121
Consommation totale de papier (tonnes)	4 404	6 003	6 049

Conception de bâtiment durable

Principaux indicateurs de performance	2020	2019	2018
Locaux à bureaux conformes à la norme LEED (m ²)	765 745	729 185	741 491

Déchets

Principaux indicateurs de performance	2020	2019	2018
Pourcentage de déchets détournés des sites d'enfouissement	71 %	75 %	81 %
Grands bureaux dotés d'un programme de détournement des déchets ^{††}	100 %	100 %	100 %
Déchets électroniques détournés des sites d'enfouissement (tonnes)	157	265	518
Taux de détournement des déchets électroniques ^{†††}	100 %	100 %	100 %

Eau

Principaux indicateurs de performance	2020	2019	2018
Intensité de la consommation d'eau (m ³ /m ²)	0,81	0,82	0,90

[†] Les données de 2020, de 2019 et de 2018 pour toutes les activités au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques représentent 91 % de nos ETP dans le monde.

^{††} « Grands établissements » désigne les installations dont la superficie est supérieure à 2 320 m².

^{†††} Les données de 2020 représentent 86 % de nos ETP dans le monde.



Commentaires

Le rapport est destiné à toutes les parties prenantes de RBC et de ses filiales. N'hésitez pas à nous envoyer vos questions, vos commentaires et vos suggestions à corporatecitizenship@rbc.com.



® / ^{MC} Marque(s) de commerce de Banque Royale du Canada. RBC et Trust Royal sont des marques déposées de Banque Royale du Canada.
† Toutes les autres marques de commerce appartiennent à leur propriétaire respectif. © Banque Royale du Canada 2021. VPS107526

101361 (04/2021)