

Banque Royale du Canada

Environnement, société et gouvernance (ESG)

Rapport de performance 2021



Mise en garde au sujet des déclarations prospectives

À l'occasion, la Banque Royale du Canada et ses filiales (« RBC », « nous », « notre » ou « nos ») font, 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) 2021 (le « rapport »), dans d'autres documents déposés auprès des organismes de réglementation canadiens ou de la Commission des valeurs mobilières des États-Unis (*Securities and Exchange Commission* – SEC), dans d'autres rapports aux actionnaires et dans d'autres communications. Les déclarations prospectives figurant dans le présent document comprennent notamment des déclarations concernant notre vision, nos engagements, nos objectifs et nos cibles, de même que notre incidence et nos objectifs sur les plans économique, environnemental et social et celui de la gouvernance. Nous avons inclus des déclarations prospectives dans le présent document afin d'aider nos parties prenantes à mieux comprendre notre vision, nos engagements, nos objectifs et nos cibles, de même que notre incidence et nos objectifs sur les plans économique, environnemental et social et celui de la gouvernance. Cette information pourrait ne pas convenir à d'autres fins. Les mots « croire », « s'attendre à », « viser à », « prévoir », « anticiper », « prédire », « se proposer », « estimer », « s'engager à », « planifier », « s'efforcer de », « projeter », « devoir », « cibler » 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 notre vision, nos engagements, nos objectifs et nos cibles, de même que nos objectifs et notre incidence sur les plans économique, environnemental et social ainsi que sur le plan de la gouvernance. Nous avertissons les lecteurs de ne 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 conditions climatiques et les événements météorologiques ; notre capacité à recueillir et à vérifier des données et à mettre en œuvre avec succès diverses initiatives dans l'ensemble de l'entreprise dans les délais impartis ; la conformité de divers tiers à nos politiques et procédures ; le cadre juridique et réglementaire ; les risques liés à la 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, de concurrence, juridiques et réglementaires, et systémiques ; et d'autres risques analysés dans les sections portant sur les risques et la section

« Incidence de la pandémie de COVID-19 » de notre Rapport annuel pour l'exercice financier terminé le 31 octobre 2021 (Rapport annuel 2021), et dans la section « Gestion du risque » de notre Rapport trimestriel pour la période de trois mois terminée le 31 janvier 2022 (Rapport aux actionnaires, T1 2022). De plus, alors que RBC travaille à la réalisation de ses objectifs liés au climat, des facteurs externes qui échappent à son contrôle raisonnable peuvent nuire à leur réalisation, notamment : les efforts de décarbonisation variables d'une économie à l'autre ; le besoin de politiques climatiques réfléchies dans le monde ; les données plus nombreuses et améliorées ; les méthodologies raisonnablement appuyées ; les avancées technologiques ; l'évolution du comportement des consommateurs ; la recherche d'un équilibre entre les objectifs intermédiaires de réduction des émissions et une transition ordonnée et juste, et d'autres considérations importantes, notamment les obligations légales et réglementaires.

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 2021, telles que mises à jour dans la section « Examen de la conjoncture économique, des marchés et du contexte réglementaire et perspectives » de notre Rapport aux actionnaires du premier trimestre de 2022. 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. Bien que certaines questions abordées dans le présent document puissent être significatives, elles ne sont pas nécessairement suffisamment importantes pour affecter notre conformité aux lois et règlements sur les valeurs mobilières, même si nous utilisons le mot « important ».

Des renseignements supplémentaires sur ces facteurs et sur d'autres facteurs sont fournis dans les sections portant sur les risques et la section « Incidence de la pandémie de COVID-19 » de notre Rapport annuel 2021, et dans la section « Gestion du risque » de notre Rapport aux actionnaires du premier trimestre de 2022.

Avis important concernant le présent rapport

Le présent rapport contient des renseignements qui font état des progrès que nous avons réalisés jusqu'à maintenant en ce qui a trait à la gestion des risques et des occasions liés au climat et à la mise en œuvre des recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (« GIFCC »). Il est fourni uniquement à titre informatif et ne constitue en aucun cas une offre de vente ou une sollicitation d'achat d'un titre, d'un produit ou d'un service dans quelque territoire que ce soit. Il ne vise pas non plus à donner des conseils de placement, financiers, juridiques, comptables, fiscaux ou autres, et l'information qu'il renferme ne doit pas servir de fondement à de tels conseils.

Les paramètres et les données climatiques ainsi que les autres renseignements contenus dans le présent rapport – notamment ceux ayant trait à l'analyse de scénarios, à nos émissions financées, aux actifs liés au carbone et aux émissions provenant de nos propres activités – sont ou peuvent être fondés sur des hypothèses, des estimations et des jugements que nous estimons importants. Comme il est mentionné aux présentes, certains des renseignements fournis, y compris au sujet de nos émissions financées, reposent sur des données corroborantes très limitées. Compte tenu de l'incertitude et de la complexité de ces données, ainsi que des questions importantes quant à la fiabilité de certaines d'entre elles, les hypothèses et estimations sous-jacentes considérées comme raisonnables au moment de la rédaction du présent rapport pourraient ultérieurement s'avérer mal fondées. En outre, bon nombre des hypothèses, estimations, normes, méthodologies, paramètres et mesures ayant servi à la préparation du présent rapport continuent d'évoluer et peuvent différer considérablement de ceux utilisés par d'autres sociétés et de ceux sur lesquels nous pourrions nous appuyer à l'avenir. Les modifications législatives et réglementaires, l'évolution du marché et les changements dans la disponibilité et la fiabilité des données pourraient avoir une incidence importante sur les hypothèses, estimations, normes, méthodologies, paramètres et mesures que nous ou d'autres sociétés utilisons, sur la comparabilité de l'information et des données d'un secteur ou d'une entreprise à l'autre et d'une période de déclaration à l'autre, ainsi que

sur notre capacité à réaliser nos engagements et à atteindre nos cibles et objectifs. Les engagements, les objectifs et les cibles dont il est question dans le présent rapport, notamment ceux ayant trait à la carboneutralité, sont ambitieux, et rien ne garantit leur atteinte. Voir la section « Mise en garde au sujet des déclarations prospectives ».

PricewaterhouseCoopers LLP (PwC) a procédé à une mission d'assurance limitée pour certains indicateurs de performance de RBC. Ces indicateurs sont accompagnés du symbole . L'information contenue dans le présent rapport autre que celle ayant trait à ces indicateurs de performance RBC n'a pas été vérifiée. Vous pouvez en apprendre davantage sur la portée de la mission de PwC, y compris en ce qui a trait aux paramètres et aux données, à la page 78 du présent rapport.

Le présent rapport vise à fournir des renseignements d'un point de vue différent et avec plus de détails que ceux devant être inclus dans nos dépôts d'information réglementaires, y compris les dépôts d'information auprès des autorités de réglementation des valeurs mobilières du Canada et de la SEC. Bien que certaines questions abordées dans le présent rapport puissent être significatives pour nos parties prenantes, elles ne sont pas nécessairement suffisamment importantes pour affecter notre conformité aux lois et règlements sur les valeurs mobilières, même si nous utilisons le mot « important » ou d'autres mots ou expressions semblables. Nous n'avons aucune obligation de tenir à jour les renseignements et les données contenus dans le présent rapport.

Sauf indication contraire, tous les renseignements et données dont fait état le présent rapport portent sur les activités de l'exercice terminé le 31 octobre 2021.

Table des matières

Faits saillants de 2021	5
Message du chef de la direction	6
À propos du présent rapport	8
Notre façon de générer de la valeur	10
Notre démarche en matière de critères ESG	11
Nos priorités ESG	12
Énoncé de performance	14
Gouvernance et intégrité	16
Valeur pour les employés	25
Valeur pour les clients	39
Valeur pour les collectivités	54
Valeur pour la planète	65
Rapport indépendant de mission d'assurance limitée	78
Annexes	79

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 2021



Circulaire de la direction 2022



Déclaration de responsabilité publique 2021



Rapport GIFCC 2021



Stratégie climatique RBC



Rapport sur la diversité et l'inclusion 2021



Documents d'information sur les politiques et les programmes

Faits saillants de 2021

En chiffres

29
pays

Plus de
87 000
employés

17 millions
de clients

Gouvernance et intégrité

Formation
du Comité directeur de la stratégie climatique et du Conseil informationnel ESG

46 %¹ et 23 %¹

Proportion des administrateurs de la Banque Royale du Canada se déclarant femme ou Noir, Autochtone ou personne de couleur (NAPC²), respectivement

82 : rang centile moyen relativement aux indices ESG prioritaires³

Employés

2^e rang au classement mondial de l'indice sur la diversité et l'inclusion Refinitiv 2021, parmi plus de 11 000 entreprises cotées en bourse

91 % des employés sont fiers de faire partie de RBC⁴

94 % des employés et contractuels de RBC ont suivi un programme de formation et de sensibilisation contre le racisme

51 %⁵ et 37 %⁶
Personnes nouvellement embauchées se déclarant femme ou NAPC, respectivement

Clients

Indice de satisfaction clientèle le plus élevé parmi les cinq grandes banques pour une cinquième fois au cours des six dernières années (J.D. Power)

Lauréate du prix de la banque modèle Celent 2021 dans la catégorie Intégration numérique

Plus de 597 G\$
Valeur des actifs sous gestion de RBC Gestion mondiale d'actifs[®] (RBC GMA) qui intègrent des facteurs ESG substantiels⁷

83,8 G\$
en financement durable

Lancement du **CPG Marché des titres ESG RBC**

Collectivité

Plus de 140 M\$⁸
versés à l'échelle mondiale sous forme de dons et d'investissements dans les collectivités

Engagement de 100 M\$
pour aider les entrepreneurs noirs à réaliser leur plein potentiel par l'intermédiaire du **Programme pour les entrepreneurs noirs RBC**

23 M\$ recueillis au Canada par des employés et des retraités de RBC au profit de plus de 5 000 organismes de bienfaisance à l'occasion de notre Campagne annuelle de dons des employés

Soutien de **plus de 265 M\$** par l'intermédiaire d'Objectif avenir RBC[®] depuis 2017, à **plus de 3,6 millions de jeunes Canadiens**

Planète

Engagement de zéro émission nette découlant de nos activités de prêt d'ici 2050

Carboneutralité de nos activités

Adhésion à **l'alliance bancaire zéro émission nette**

Deuxième émission d'**obligations vertes**, d'une valeur de 750 M\$ US, en partenariat avec un groupe comprenant des maisons de courtage représentatives de la diversité

Publication de **Une transition à 2 billions de dollars : Vers un Canada à zéro émission nette**

Message du chef de la direction

« RBC contribue à bâtir un avenir plus inclusif, durable et prospère. »



Créer notre avenir commun est l'affaire de tous.

RBC contribue, pour sa part, à bâtir un avenir plus inclusif, durable et prospère. Nous le faisons en exploitant le pouvoir de notre raison d'être : Nous tirons pleinement parti de nos ressources, de nos capacités et de notre influence pour faire avancer les questions qui comptent le plus pour ceux que nous servons.

Plus particulièrement, nous créons une valeur ajoutée en mettant l'accent sur le respect des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG). Nous avons pour objectif de nous attaquer aux plus grands défis sociétaux dans les collectivités où nous vivons et travaillons. À cette fin, nous intégrons les critères ESG à nos stratégies et à nos activités, harmonisant ainsi nos actions aux aspirations de nos parties prenantes. Nous offrons des solutions, de l'information et des conseils ciblés, et mettons à profit les connaissances et le leadership avisé de l'ensemble du secteur pour apporter une importante contribution. Et, en tout temps, nous nous fixons des objectifs ambitieux et mesurons nos progrès pour nous assurer que nous assumons la responsabilité de nos actions et que nos résultats sont transparents.

Grâce à nos efforts, nous avons continué de nous classer parmi les premiers rangs des indices ESG prioritaires en 2021. Nous présentons dans le présent rapport les initiatives qui sous-tendent cette performance. Quatre grands thèmes nous ont inspirés dans nos efforts pour bâtir un avenir meilleur pour nos employés, pour nos clients, pour les collectivités et pour la planète.

Aider nos employés à réussir dans un monde du travail qui évolue rapidement

Partout dans le monde, des changements profonds et omniprésents s'opèrent dans nos façons de travailler. Pour demeurer un employeur de choix dans ce nouveau

monde, nous investissons continuellement dans la réussite de nos employés et maintenons une culture fondée sur la bienveillance qui attire et fidélise les meilleurs talents.

Nos programmes d'apprentissage et de perfectionnement sont axés sur l'acquisition des aptitudes de l'avenir, comme l'adaptabilité, la créativité et la résolution de problèmes, pour permettre aux employés de réussir quels que soient leur lieu de travail et leurs fonctions. En leur offrant des occasions d'accompagnement de carrière, de mentorat et d'apprentissage, nous soutenons leur acquisition d'aptitudes et de capacités numériques et techniques, tous des éléments essentiels à la création d'une valeur ajoutée pour nos clients aujourd'hui et pour les années à venir. Pour appuyer la santé mentale et le bien-être des employés, nous avons élargi l'éventail de nos programmes et avantages conçus pour eux, et nous les encourageons à se ressourcer au besoin.

Par sa culture et ses valeurs, RBC aide ses employés à réaliser leur plein potentiel. Pour ce faire, nous soutenons un milieu de travail favorisant la diversité et l'inclusion, éléments essentiels pour stimuler la croissance et l'innovation. L'an dernier, nous avons consulté plus de 500 étudiants de groupes sous-représentés en embauche afin de savoir comment nous pourrions mieux les recruter. Et nous avons continué d'accroître notre équipe de direction diversifiée pour qu'elle soit encore plus représentative des collectivités que nous servons. Je suis ravi de souligner qu'en 2021, 43 % des postes de direction à RBC ont été pourvus par des employés autochtones, noirs ou de couleur – une proportion bien supérieure à notre objectif de 30 % et de près du double de celle de l'année précédente.

Message du chef de la direction

Créer une valeur ajoutée pour nos clients

L'an dernier, alors que l'incertitude liée à la pandémie se traduisait par une hausse d'activité des clients, nous restions bien présents dans leur vie grâce à notre amalgame « bionique » de ressources humaines et technologiques. Durant les 12 premiers mois de la pandémie, par exemple, le pourcentage des rencontres en vidéo avec des conseillers RBC a atteint 44 %. Dans un même temps, nous avons trouvé de nouvelles façons de créer une valeur ajoutée pour nos clients.

RBC Proximité en est un exemple. Ce service offre aux clients du secteur détail plus de façons d'économiser et d'accumuler des points RBC Récompenses, ainsi que d'autres avantages personnalisés. En outre, à la conférence mondiale ESG de RBC Marchés des Capitaux, nos grandes entreprises clientes ont pu acquérir une meilleure compréhension de l'influence des critères RSG sur les marchés.

Nous continuons de réinventer l'Expérience client par des innovations qui, dans de nombreux cas, vont au-delà des services bancaires traditionnels. Les clients des services commerciaux ont pu profiter d'un accès direct à Avantages Perspectives RBC, qui les renseigne sur les tendances, leur permet d'explorer de nouveaux marchés et les aide à prendre des décisions commerciales fondées sur des données. Au plus fort de la pandémie, 110 000 petites entreprises clientes en difficulté ont pu faire gratuitement l'essai de cette plateforme.

Promouvoir une croissance inclusive dans les collectivités

Notre société ne peut évoluer si des gens et des collectivités risquent d'être laissés pour compte. L'an dernier, nous avons attiré l'attention du public sur les difficultés auxquelles de nombreux jeunes Autochtones sont confrontés en raison de lacunes sur le plan des aptitudes numériques. Nos recherches et consultations ont mis en évidence un obstacle important : le manque de formation pertinente qui bloque l'accès d'un nombre important de jeunes Autochtones à un marché du travail qui évolue rapidement.

Pour contribuer à relever ces défis, nous avons, dans le cadre d'Objectif avenir RBC – notre engagement de 500 millions de dollars sur dix ans en vue de préparer les jeunes aux emplois de demain –, doublé le montant des bourses d'études pour Autochtones, qui peuvent maintenant atteindre 10 000 \$ par année pendant une période maximale de quatre ans. RBC a également créé la Bourse d'études Objectif avenir RBC pour jeunes noirs, de valeur égale.

De plus, RBC offre des prêts pouvant atteindre 250 000 \$ aux entrepreneurs noirs du Canada dans le cadre de son engagement de 100 millions de dollars sur cinq ans visant à lever les difficultés qu'éprouvent nombre d'entrepreneurs noirs à accéder aux ressources et au capital essentiels à leur réussite.

Placer notre planète sur une voie davantage axée sur la durabilité

Nous voulons contribuer à l'accélération de la transition vers un monde à zéro émission nette. Pour ce faire, nous avons intégré nos efforts en ce sens à notre stratégie générale sous la supervision de notre Comité directeur de la stratégie climatique, composé de hauts dirigeants de l'ensemble de nos unités opérationnelles. Ainsi, nos idées et initiatives sont mises en œuvre à l'échelle de la Banque et font régulièrement l'objet de discussions entre les membres de la direction et au sein du Conseil d'administration.

En 2021, nous nous sommes engagés à atteindre d'ici 2050 un bilan de zéro émission nette découlant de nos activités de prêt et avons énoncé cet objectif dans le plus récent rapport du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC). De plus, nous nous sommes joints à l'alliance bancaire zéro émission nette, ce qui s'inscrit dans nos efforts soutenus pour collaborer avec divers intervenants du monde entier afin de réduire les émissions et de faciliter une transition ordonnée et juste vers un avenir carboneutre.

Nous avons en outre annoncé l'an dernier notre intention d'investir 500 milliards de dollars dans la finance durable d'ici 2025, RBC devenant ainsi le plus grand contributeur financier au Canada à la transition vers la carboneutralité. Cette annonce compte parmi nos initiatives visant à appuyer les projets de transition de nos clients vers une exploitation à zéro émission nette.

Le pouvoir de notre raison d'être

Aucun secteur, ni aucune entreprise, ne possède les ressources nécessaires pour surmonter les défis complexes et saisir les occasions illimitées qui se présenteront au cours des prochaines années.

RBC croit toutefois qu'elle peut créer un avenir dans lequel ses employés sont pleinement outillés, encouragés et motivés à se dépasser dans un nouveau monde du travail, et dans lequel elle répond aux besoins uniques et en évolution de ses clients grâce à son amalgame « bionique » de ressources humaines et technologiques. De plus, nous contribuons à créer un avenir dans lequel il est possible, pour les gens et les collectivités, de réaliser leur plein potentiel, et dans lequel un environnement plus sain et une économie plus propre nous offriront à tous davantage de possibilités de réussir et de prospérer.

Le pouvoir de notre raison d'être nous aidera à concrétiser ensemble cette vision.



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 2021 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 2021](#), ainsi que l'information sur la gouvernance et la rémunération des cadres supérieurs publiée dans la [circulaire de la direction 2022](#), 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 2021 (du 1^{er} novembre 2020 au 31 octobre 2021). Dans de nombreux cas, nous avons fourni des données pour l'exercice 2021 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 2021 (1 \$ CA = 0,808 \$ US ; 1 \$ CA = 0,590 £). 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 [75](#).

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. Le Comité informationnel RBC procède à un examen du présent Rapport de performance ESG. En 2021, RBC a formé un sous-comité du Comité informationnel, appelé le Conseil informationnel ESG. Ce conseil a pour mandat d'orienter et de superviser la communication de l'information sur les critères ESG, et d'assurer la cohérence et l'intégration de cette stratégie à l'échelle de l'entreprise. Le Conseil informationnel ESG permet à RBC de mieux répondre à l'évolution de l'écosystème d'information sur les critères ESG, aux demandes croissantes des investisseurs, et à la nécessité d'améliorer les contrôles et la gouvernance. En plus de la surveillance accrue du Conseil informationnel ESG, des revues trimestrielles de ces divulgations sont menées par un groupe informationnel consultatif 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 (voir page 78).

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
- Assurance
- Services aux investisseurs et de trésorerie

Où nous exerçons nos activités

- Canada
- États-Unis
- 27 autres pays

À propos de nous

Grâce aux plus de 87 000 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 de la valeur et une expérience exceptionnelle pour nos clients

Actionnaires

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

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 garder les meilleurs talents
- Créer des expériences enrichissantes pour nos employés
- Renforcer 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
- Fournir une croissance et un rendement des capitaux propres de premier ordre soutenus par un modèle d'affaires diversifié et des parts de marché prépondérantes
- Assurer la solidité du bilan et une gestion prudente du risque
- Retourner des capitaux aux actionnaires, y compris par la croissance des dividendes
- Gérer méthodiquement les dépenses tout en investissant pour l'avenir
- 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
- Aider nos clients à passer à la carboneutralité
- Assumer nos responsabilités
- Guider l'action vers un avenir durable par l'information et l'inspiration
- Faire valoir notre leadership zéro émission nette dans nos activités



Gouvernance et intégrité

- Pratiques de gouvernance responsable
- Solide culture de risque et ligne de conduite conséquente
- Gestion du risque efficace
- Respect des droits de la personne

Notre démarche en matière de critères ESG

Notre capacité à gérer les enjeux ESG est essentielle à notre réussite à long terme. Elle nous permet de concrétiser notre raison d'être, contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités, et de créer une valeur ajoutée pour nos diverses parties prenantes – nos clients, nos employés, nos actionnaires et les collectivités.

Nous adoptons une démarche rigoureuse pour élaborer notre stratégie, nos priorités, et les programmes qui nous distinguent. Nous nous penchons d'abord sur les principaux moteurs de prospérité économique, et sur les forces du changement qui représentent des défis et des occasions pour ceux que nous servons. Nous déterminons ensuite ce que nous pouvons faire pour contribuer de façon notable à l'élaboration de solutions. Nous utilisons aussi des leviers « autres que financiers » pour accroître l'incidence de nos efforts, notamment le leadership avisé, le pouvoir de rassembler, l'expertise et la générosité de nos employés, ainsi que les propres actifs de la Banque, dont sa marque de premier plan et sa portée. Enfin, nous mesurons les retombées de nos priorités ESG et de nos programmes, puis utilisons ces données pour prendre des décisions éclairées concernant nos programmes et notre stratégie. Ce faisant, nous créons une valeur ajoutée pour nos clients, nos employés, nos actionnaires et les collectivités.

Environnement

Les changements climatiques constituent l'un des enjeux les plus criants de notre époque. Nous voulons aider nos clients à passer à la carboneutralité, assumer nos responsabilités, guider l'action vers un avenir durable par l'information et l'inspiration, et faire valoir notre leadership en matière de transition zéro émission nette.

Société

Nombre d'événements, y compris la pandémie de COVID-19, ont mis en lumière le racisme systémique qui sévit dans notre société, et la découverte de sépultures anonymes sur les terres d'anciens pensionnats autochtones nous ont rappelé les défis que doivent encore relever les peuples et les collectivités autochtones du Canada. Nous sommes déterminés à favoriser la diversité et l'inclusion dans le cadre de nos activités et dans nos relations avec nos fournisseurs et les collectivités que nous servons. Notre approche de l'investissement dans la collectivité est axée sur d'importants enjeux sociaux, notamment le soutien aux jeunes et la création d'occasions plus inclusives d'appuyer la prospérité des collectivités.

Gouvernance

Une bonne gouvernance fait partie intégrante de toutes nos activités. Notre modèle de gouvernance allie la supervision stratégique de notre Conseil d'administration en ce qui a trait aux facteurs ESG à l'expertise des groupes et des unités fonctionnelles responsables de la performance, des politiques, des produits et des programmes pertinents de l'ensemble des unités opérationnelles de la Banque.

Notre parcours en matière de critères ESG

Depuis plus de 150 ans, RBC s'emploie à créer une valeur durable à long terme pour ses parties prenantes.



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. Alors que la pandémie de COVID-19 a continué d'influer sur nos vies professionnelles et personnelles en 2021, nous nous sommes efforcés de mettre l'accent sur ce qui nous importait et avons réfléchi à nos priorités ainsi qu'à leur incidence sur nos actions individuelles et collectives. Nous nous sommes penchés sur ce qui importait pour nous, pour nos parties prenantes et pour la société dans son ensemble. Comme entreprise, nous avons dû établir nos priorités.

La détermination de nos priorités ESG est alignée sur la tolérance au risque de notre entreprise. Nous déterminons et gérons les risques connus et les risques émergents, qui sont divulgués dans notre Rapport annuel 2021, et nous les incorporons dans nos processus d'évaluation, de mesure, de contrôle et de signalement des risques. La direction doit donc effectuer une évaluation prospective des risques pour l'entreprise.

Détermination de nos priorités ESG

Chaque année, nous passons en revue nos priorités ESG déclarées en tenant compte des enjeux d'importance croissance pour RBC et ses parties prenantes externes. En 2020, nous avons chargé le cabinet Deloitte de faciliter une évaluation prospective des enjeux ESG les plus importants pour nos parties prenantes, nos employés et nos objectifs commerciaux. 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 mieux comprendre l'évolution des attentes de nos actionnaires durant cette période difficile.

En 2021, nous avons revu le classement prioritaire de nos enjeux ESG et cerné de nouveaux enjeux qui importent à nos parties prenantes externes. Nous avons apporté des modifications tenant compte de nos interactions avec les parties prenantes, ainsi que 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. Nos priorités ESG s'appuient sur les résultats de cette analyse ; il s'agit des éléments sur lesquels nous croyons être en mesure d'avoir l'incidence la plus considérable pour nos parties prenantes, les collectivités et les affaires. En concentrant nos efforts sur les éléments sur lesquels nous pouvons influencer, nous visons à donner l'exemple tout en créant une valeur ajoutée pour nos parties prenantes. Tous les enjeux figurant dans la grille nous importent, et nous en surveillons continuellement l'évolution de l'importance auprès de nos parties prenantes externes.

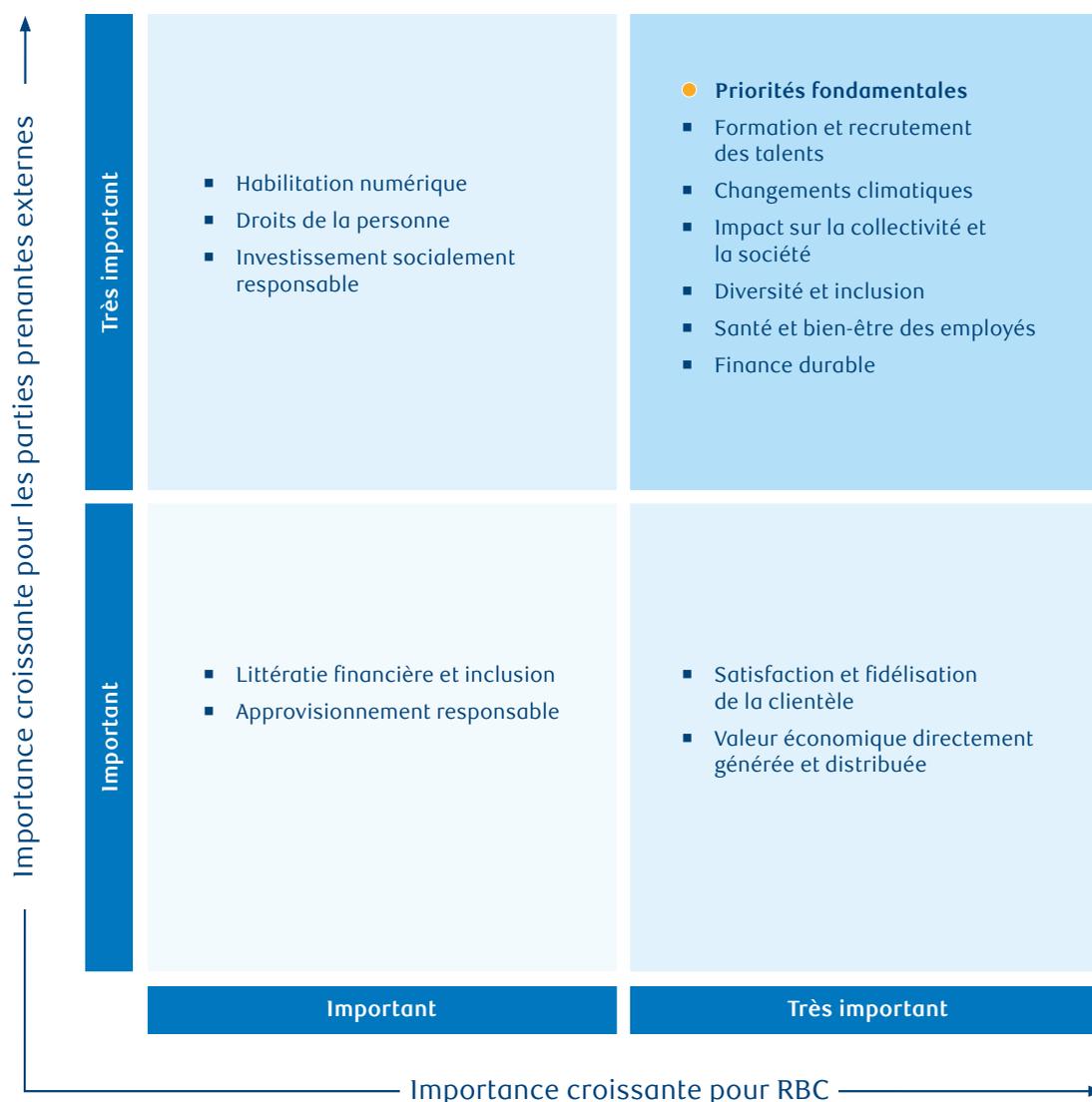
Amélioration continue de l'information sur les critères ESG

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 80 pour plus de détails), du GRI, de l'IIRC et du Task Force on Climate-related Financial Disclosures, et de la réglementation locale et nationale dans les régions où nous exerçons nos activités. Nous invitons nos parties prenantes à nous soumettre leurs commentaires sur nos pratiques d'information sur les critères ESG par courriel à corporatecitizenship@rbc.com. Pour plus de détails sur notre mobilisation continue de nos parties prenantes, veuillez vous reporter à l'Annexe II, à la page 87.

Nos priorités ESG

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.

Parmi les **changements apportés à nos priorités ESG en 2021** : une attention accrue apportée aux changements climatiques, tant de la part des parties prenantes externes que de RBC. De plus, nous avons ajouté deux nouvelles priorités à notre grille : les droits de la personne, et la santé et le bien-être des employés.



- 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

Énoncé de performance

Paramètres de performance	Objectifs	2021	2020	2019
Rang centile moyen relativement aux indices ESG³	↑	82 ⓘ	86	81
Gouvernance et intégrité				
Pourcentage d'administrateurs indépendants	Grande majorité	92 % ¹²	92 %	92 %
Pourcentage d'administratrices	Plus de 35 % à 45 %	46 % ¹	42 %	43 %
Pourcentage d'administrateurs NAPC	–	23 % ¹	17 %	S. O.
Valeur pour les employés¹³				
Pourcentage de cadres dirigeantes	48 % ¹⁴	44 % ⓘ	46 %	46 %
Pourcentage de cadres dirigeants NAPC ²	23 %	23 % ⓘ	21 %	20 %
Pourcentage de femmes à la Haute direction ¹⁵	–	40 % ⓘ	40 %	40 %
Pourcentage de NAPC à la Haute direction ^{2, 15}	–	36 % ⓘ	35 %	34 %
Pourcentage de postes pourvus par des candidats internes	–	68 % ¹⁶	69 %	67 %
Taux de roulement volontaire total ¹⁷	–	10,6 %	7,1 %	9,3 %
Taux de roulement total ¹⁷	–	12,6 %	9,1 %	12,4 %
Taux d'absentéisme (pourcentage du nombre total de jours à l'horaire) ¹⁸	↓	0,81 %	1,03 %	1,05 %
Cote composite de l'Expérience inclusive ¹⁹	–	82 % ⓘ	S. O.	S. O.
Valeur pour les clients				
Cote de l'Expérience client ²⁰	↑	62,4	64,1	62,2
Part des affaires du client ²¹	Plus de 13 % ²²	19 % ⓘ	19 %	18 % ²³
Pourcentage d'opérations de services financiers effectuées en libre-service ²⁴	↑	94 % ⓘ	92 %	88 %
Taux d'utilisateurs actifs des services numériques sur 90 jours ²⁵	↑	57 % ⓘ	54 %	52 %
Valeur totale des actifs sous gestion de RBC GMA qui intègrent des facteurs ESG substantiels ⁷	↑	597,2 G\$	518,5 G\$	467,2 G\$
Valeur totale de la finance durable	500 G\$ d'ici 2025	83,8 G\$	73,3 G\$	40,8 G\$

↑ Objectif associé à l'amélioration continue par rapport à l'année précédente ou à la moyenne mobile sur trois ans.

S. O. Les objectifs ou les indicateurs de performance ne sont pas applicables.

– Actuellement, nous ne disposons pas d'objectif associé à ce paramètre de performance. Nous continuons d'améliorer notre programme de gestion et d'information visant le rendement, et d'autres paramètres de performance ESG figureront dans des documents ultérieurs.

ⓘ PricewaterhouseCoopers (PwC) a procédé à une mission d'assurance limitée concernant cette donnée en 2021. Veuillez vous reporter à la page 78 pour lire le rapport indépendant de mission d'assurance limitée de PwC.

Pour en savoir plus sur les critères d'évaluation, consultez les notes en fin de texte à la page 75.

Énoncé de performance

Paramètres de performance	Objectifs	2021	2020	2019
Valeur pour les collectivités				
Valeur économique générée et distribuée ²⁶	S. O.	35,1 G\$	32,1 G\$	31,1 G\$
Total des dons en espèces et des investissements dans la collectivité ⁸	–	142,0 M\$	142,2 M\$	130,0 M\$
Montant total investi dans des organismes jeunesse	–	64,1 M\$	64 M\$	60,1 M\$
Nombre de jeunes auxquels nous nous sommes adressés au moyen d'Objectif avenir RBC ²⁷	–	3,6 millions	2,5 millions	1,9 million
Pourcentage de participants répondant aux critères de la diversité ²⁸ – Objectif avenir RBC	–	84 %	83 %	82 %
Pourcentage de jeunes participants qui se sentent mieux préparés aux emplois de demain – Objectif avenir RBC ²⁹	–	75 %	71 %	77 %
Montant total investi dans des programmes de littératie financière	↑	3,6 M\$	5,0 M\$	4,8 M\$
Valeur pour la planète³⁰				
Intensité des émissions de gaz à effet de serre (GES) liées à la consommation d'énergie (tonnes éq. CO ₂ /m ²)	↓	0,032 ^①	0,041	0,046
Émissions totales de GES (tonnes éq. CO ₂ ³¹)	Réduction de 70 % d'ici 2025	68 232	98 217	128 873
Pourcentage d'électricité provenant de sources renouvelables et non émettrices de GES, pour toutes les installations	Passage à 100 % d'ici 2025	84 %	78 %	77 %
Périmètre 3 – Estimations initiales d'émissions financées (tonnes éq. CO ₂)	Nous avons l'intention de dévoiler d'ici le printemps 2023 des cibles intermédiaires de réduction des émissions financées pour nos clients des secteurs du pétrole et du gaz, de l'électricité et des services publics, et de l'automobile et du transport	45 millions de tonnes	–	–

- ↑ Objectif associé à l'amélioration continue par rapport à l'année précédente ou à la moyenne mobile sur trois ans.
- S. O. Les objectifs ou les indicateurs de performance ne sont pas applicables.
- Actuellement, nous ne disposons pas d'objectif associé à ce paramètre de performance. Nous continuons d'améliorer notre programme de gestion et d'information visant le rendement, et d'autres 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 2021. Veuillez vous reporter à la page 78 pour lire le rapport indépendant de mission d'assurance limitée de PwC.

Pour en savoir plus sur les critères d'évaluation, consultez les notes en fin de texte à la page 75.

Gouvernance et intégrité



Nos priorités

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



Notre approche en matière de gouvernance

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 avec la direction au besoin ; comprendre les risques et les occasions que présente l'évolution du secteur et de l'économie ; et établir des normes et des principes permettant à RBC de réussir et de contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités – le tout afin de créer de façon constante le maximum de valeur pour ses actionnaires.

La gouvernance de RBC s'exerce depuis les plus hauts échelons de l'entreprise à tous les niveaux de l'organisation grâce à une approche proactive et à un souci constant de conformité aux normes sectorielles.

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.

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](#).



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 tient compte en particulier de la proportion de femmes, de Noirs, d'Autochtones, de personnes de couleur 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 la direction 2022](#)
[Énoncé des pratiques en matière de gouvernance](#)
[Politique sur l'indépendance des administrateurs](#)
[Code de déontologie](#)
[Rapport annuel 2021](#)

Paramètres de performance	Objectifs	2021	2020	2019
Nombre de personnes siégeant au Conseil d'administration	S. O.	13	12	13
Pourcentage d'administrateurs indépendants	Grande majorité	92 % ¹²	92 %	92 %
Pourcentage d'administratrices	Plus de 35 % à 45 %	46 % ¹	42 %	43 %
Pourcentage d'administrateurs NAPC	–	23 % ¹	17 %	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 conduite équitable 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 12, 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 équitables pour les clients et les employés
- 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](#)

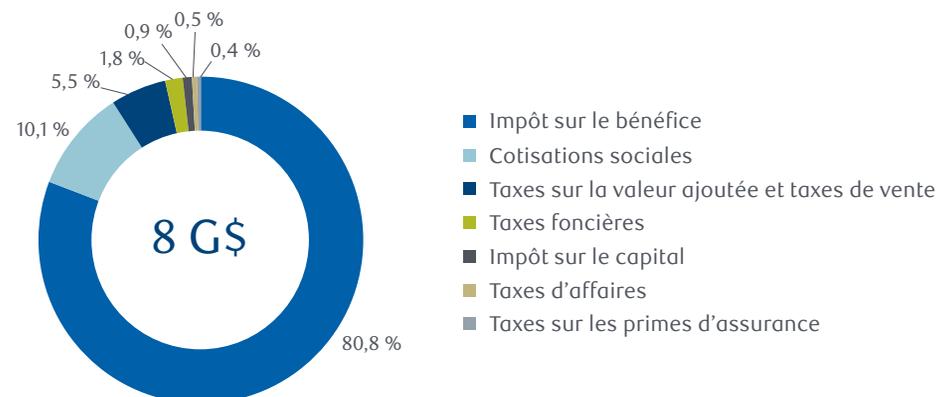
[À propos de la gouvernance et de l'intégrité](#)

[Rapport annuel 2021](#)

Déontologie et confiance

Paramètres de performance	Objectifs	2021	2020	2019
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	Plus de 98 %	99,3 %	99,2 %	99,3 %
LAB, LAT et sanctions économiques				
Pourcentage d'employés qui ont suivi la formation Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activité terroriste dans les délais prescrits	Plus de 98 %	99,1 %	98,9 %	99,1 %
Dépenses de lobbying				
Dépenses de lobbying aux États-Unis non déductibles à la fin de l'année civile (en \$ US)	S. O.	220 279 \$	185 579 \$	203 919 \$
Impôts et taxes				
Total des taxes et impôts au Canada (impôts sur le bénéfice, sur le capital, et autres taxes et impôts)	S. O.	6,6 G\$	2,7 G\$	2,9 G\$
Total des autres taxes et impôts ailleurs dans le monde (impôts sur le bénéfice et autres taxes et impôts)	S. O.	1,4 G\$	1,2 G\$	1,1 G\$
Total de l'impôt sur le bénéfice et des autres taxes et impôts ³²	S. O.	8 G\$	3,9 G\$	4 G\$
Taux d'imposition effectif total ³³	S. O.	27,6 %	28,2 %	26,3 %

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





Faits saillants de 2021

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

Nous nous efforçons de maintenir un milieu de travail ouvert et sain, la possibilité de s'exprimer et la diversité de pensée étant des éléments essentiels de notre aptitude à attirer et à conserver les talents dont nous avons besoin pour créer de la valeur pour nos clients, les investisseurs et la collectivité.

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 cadre supérieur, aux Ressources humaines ou au service Conformité à la réglementation de manière à ce que des mesures rapides et objectives soient prises.

Notre Infoligne Déontologie est un mode de communication confidentiel que les employés et les contractuels dans toute l'entreprise peuvent utiliser pour signaler une inconduite. Les employés et les contractuels peuvent utiliser celle-ci pour signaler une inconduite et effectuer le suivi confidentiel du cheminement de leur signalement. Au cours de l'exercice 2021, RBC a reçu 294 signalements d'inconduite transmis par l'Infoligne Déontologie³⁴.

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 2021

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 29 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 et d'autres situations.
 - **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 sur notre stratégie fiscale au Royaume-Uni](#). 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 notre culture de sensibilisation au risque et notre stratégie de gestion du risque.

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. Ces politiques visent à déterminer quels secteurs, quels clients et quelles activités commerciales sont susceptibles de nous exposer à ces risques. Elles définissent les exigences à respecter pour gérer, atténuer et contrôler les risques environnementaux et sociaux, et déterminent 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. De plus, notre équipe Risques environnementaux et sociaux évalue les opérations présentant un risque élevé sur les plans environnemental et social et offre aux directeurs de comptes et aux clients des conseils spécialisés qui permettent également d'atténuer ce risque pour RBC.

Pour en savoir plus

[Rapport annuel 2021](#)
[Rapport GIFCC 2021](#)
[Gestion des risques environnementaux et sociaux](#)

Paramètres de performance	Objectifs	2021	2020	2019
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	Plus de 98 %	99,6 %	98,7 %	99,8 %
Gestion des risques en matière environnementale et sociale³⁵				
Nombre d'évaluations du risque de crédit effectuées en fonction de la gestion des risques environnementaux et sociaux	S. O.	1 924	1 852	1 912
Valeur totale des évaluations du risque de crédit effectuées en fonction de la gestion des risques environnementaux et sociaux	S. O.	16,4 G\$	15,4 G\$	13,7 G\$



Faits saillants de 2021

- Nous avons collaboré avec la Banque du Canada et le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) à un projet pilote d'analyse de scénarios visant à mieux comprendre les risques liés à la transition en matière de climat.
- Nous nous sommes engagés à atteindre la cible de zéro émission nette découlant de nos activités de prêt d'ici 2050, conformément aux objectifs de l'Accord de Paris.
- Nous avons adhéré au Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), et mesurons et déclarons nos émissions financées dans les secteurs clés.
- Nous nous sommes joints à l'alliance bancaire zéro émission nette, une initiative sectorielle mondiale visant à accélérer et à soutenir la mise en œuvre d'efforts de lutte contre les 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. Nos valeurs et notre Code de déontologie établissent 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.

Adoptée par les plus hautes instances de l'entreprise, notre déclaration des droits de la personne définit notre engagement à respecter les droits de la personne reconnus à l'échelle internationale, conformément aux principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, et à faire en sorte que nos activités et nos relations commerciales n'aient pas d'incidences négatives directes ou indirectes en matière de droits de la personne.

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 LGBTQ+, ainsi que les travailleurs migrants et les membres de leur famille.

Notre groupe de travail sur les droits de la personne, qui comprend des cadres supérieurs de nos principales unités opérationnelles et fonctionnelles, 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. Notre équipe Développement durable et ESG dirige ces efforts et veille au quotidien à la progression de notre stratégie en matière de droits de la personne.

Pour en savoir plus

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

[Énoncé sur la Loi sur l'esclavage moderne](#)

[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 : Rapport de partenariat entre RBC et les Autochtones 2021](#)



Faits saillants de 2021

- Dans l'esprit des principes directeurs de l'ONU, nous avons entrepris notre évaluation de l'importance accordée aux droits de la personne à l'échelle de l'entreprise afin de mieux comprendre l'incidence de nos activités commerciales sur les droits de la personne de nos parties prenantes. En 2021, nous avons passé en revue les risques importants liés aux droits de la personne dans diverses de nos unités fonctionnelles et divisions opérationnelles.
- En 2021, nous avons mis sur pied un sous-groupe d'information et de surveillance relevant de notre groupe de travail sur les droits de la personne. Ce sous-groupe a pour mandat d'établir des objectifs et des indicateurs de performance clés afin de mesurer l'efficacité de la mise en œuvre des engagements énoncés dans notre déclaration des droits de la personne et de l'amélioration continue de notre approche en matière de droits de la personne.
- Au cours de la dernière année, nous avons créé un cadre enrichi de contrôle diligent des droits de la personne pour l'évaluation de la gestion du risque fournisseur. En vertu de ce cadre, nous procédons à un examen approfondi du profil de risque lié aux droits de la personne des fournisseurs pour lesquels un signalement de risque lié aux droits de la personne a été donné, et nous déterminons la conformité de leurs politiques et de leurs pratiques avec les principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme. Nous nous efforcerons de prendre les mesures nécessaires pour prévenir et réduire les incidences négatives pouvant être liées directement à nos activités, et pourrions à cette fin user de notre influence auprès de nos relations d'affaires.

Valeur pour les employés



Nos priorités

- Attirer et garder les meilleurs talents
- Créer des expériences enrichissantes pour nos employés
- Renforcer une culture axée sur la diversité et l'inclusion



Attirer et optimiser le talent : voilà la différence RBC

Depuis plus de 150 ans, nos employés – au Canada et ailleurs dans le monde – concrétisent notre raison d’être et nos valeurs pour nos clients et les collectivités. Notre réussite commune dépend de notre capacité à attirer et à conserver les bons talents, et à permettre aux employés de donner le meilleur d’eux-mêmes au sein d’une culture solide et axée sur l’inclusion.

Alors que la pandémie de COVID-19 continuait d’affecter nos activités à l’échelle mondiale en 2021, la santé et le bien-être de nos employés sont demeurés nos priorités absolues. Dans un même temps, nous avons aidé nos équipes à trouver des façons de surmonter l’incertitude, à s’adapter à de nouvelles méthodes de travail et à se préparer pour l’avenir. En outre, nous avons poursuivi nos investissements stratégiques visant à attirer le personnel possédant les aptitudes requises pour assurer notre réussite actuelle et future, et à tirer profit des points de vue divers essentiels à cette réussite. Dans un monde en constant changement, où les attentes des clients évoluent, nous devons faire en sorte que les employés se sentent appuyés, en confiance et motivés à réussir.

Prix et distinctions[†]



- Meilleurs lieux de travail au Canada – institut Great Place to Work
- Les 100 meilleurs employeurs au Canada – Mediacorp Canada Inc.
- Meilleurs employeurs pour les jeunes au Canada – Mediacorp Canada Inc.
- Prix 50 Most Engaged Workplaces (décerné par Achievers)
- Classement Top Companies in Canada 2021 (LinkedIn)
- Meilleurs employeurs pour la diversité au Canada – Mediacorp Canada Inc.
- Prix Catalyst 2021 – Catalyst
- Membre de l’indice de l’égalité des sexes Bloomberg
- Membre de l’indice sur la diversité et l’inclusion Refinitiv
- Classement Best Places to Work 2021 : RBC Gestion de patrimoine – États-Unis (Minneapolis/St. Paul Business Journal)

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.**



Attirer et garder les meilleurs talents

Dans un marché de l'emploi de plus en plus concurrentiel, RBC et sa culture doivent et devront se démarquer de façon efficace aux yeux des employés actuels et futurs. C'est le processus de recrutement et d'embauche qui établit la première impression. En 2021, nous avons tiré parti de la technologie pour améliorer l'expérience des candidats et des chargés de l'embauche. Dans un contexte où les environnements virtuels de travail ont créé plus d'options que jamais pour les candidats, nos campagnes et programmes de recrutement ont mis en valeur notre culture unique et les intéressantes possibilités de carrière que nous offrons pour attirer un bassin de talents issus de la diversité représentatif des collectivités que nous servons.

Nos dirigeants jouent un rôle primordial dans les initiatives visant à attirer et à conserver des employés de talent dans le monde entier. En mettant l'accent sur le perfectionnement des aptitudes clés pour le leadership, nous avons outillé les gestionnaires de personnes au moyen de parcours d'apprentissage ciblés, de nouveaux réseaux de pairs et de nouvelles initiatives de consultation des employés. Nous devons pouvoir compter sur une solide équipe de gestionnaires de personnes alors que nous continuons de concevoir des milieux de travail virtuels et hybrides et de nous y adapter.

Afin de reconnaître leurs efforts supplémentaires tout au long de la pandémie et d'appuyer leur bien-être mental durant les périodes difficiles, nous avons offert à nos employés un abonnement à Headspace, une appli de pleine conscience et de méditation, ainsi qu'une journée de congé supplémentaire. Nous avons bonifié notre soutien d'autres façons, notamment en haussant de 3 000 \$ à 5 000 \$ le montant alloué aux soins de santé psychologique au Canada et en concevant un nouveau programme, *Ensemble, nous sommes parfaitement humains*, offrant des ressources supplémentaires et contribuant à dissiper les préjugés au moyen de témoignages de dirigeants et d'employés au sujet de leur santé mentale.

Pour en savoir plus

[Travailler à RBC](#)
[La vie à RBC](#)

Paramètres de performance	Objectifs	2021	2020	2019
Durée en poste moyenne des employés	–	11 ans	11 ans	11 ans
Employés de moins de 30 ans ³⁶	–	18 %	18 %	18 %
Contractuels (pourcentage du total des employés) ³⁷	–	1 624 (1,8 %)	1 485 (1,7 %)	1 901 (2,2 %)
Pourcentage d'employés couverts par des conventions collectives ³⁸	–	1,5 %	1,8 %	1,8 %
Taux d'absentéisme (pourcentage du nombre total de jours à l'horaire) ¹⁸	↓	0,81 %	1,03 %	1,05 %
Taux de roulement total ¹⁷	–	12,6 %	9,1 %	12,4 %
Taux de roulement volontaire total ¹⁷	–	10,6 %	7,1 %	9,3 %
Taux de roulement volontaire – Canada	–	11,2 %	7,4 %	10,0 %
Taux de roulement volontaire – Ailleurs dans le monde ¹⁷	–	8,5 %	6,0 %	7,3 %
Taux de roulement volontaire total ¹⁷	–	1,9 %	2,0 %	3,0 %
Taux de roulement involontaire – Canada	–	1,4 %	1,4 %	2,3 %
Taux de roulement involontaire – Ailleurs dans le monde ¹⁷	–	3,7 %	4,0 %	5,4 %

Attirer et garder les meilleurs talents



Faits saillants de 2021

Renforcement de notre stratégie de recrutement virtuel

Il est plus important que jamais de fournir à notre équipe de recrutement les tactiques et les technologies permettant de trouver et de placer rapidement des candidats. En participant à un vaste éventail d'événements virtuels visant à intéresser des professionnels – débutants et chevronnés –, nous avons maintenu notre portée et l'efficacité de notre stratégie pour attirer les bons talents.

- **Présentation de nos talents** : Dans des vidéos et du contenu numérique, on a pu voir des employés parler de leur expérience unique et renforcer le message suivant : RBC – Là où votre imagination fait le poids. Dans le cadre de la campagne, on a présenté notre page Web actualisée, [La vie à RBC – Nos témoignages](#), où l'on invite les candidats potentiels à découvrir ce à quoi ressemble le travail à RBC.
- **Partenaires de recrutement** : Nous avons continué d'établir de solides partenariats avec des organismes externes à des fins de recrutement. Parmi ces partenaires de recrutement, on compte : le Conseil canadien de la réadaptation et du travail (CCRT) ; Big City Bright Future ; SEO London ; The Bennett Edge ; Specialisterne ; Lésions médullaires Ontario ; l'Association canadienne pour la santé mentale ; Uncovering Prospects ; Inside Out ; Jopwell ; National Black MBA Association and People of Color Platform – Twin Cities ; UNCF ; Ready ; Association of African American Financial Advisors (AAAA) ; et Mossier. Nous collaborons également avec plus de vingt bureaux chargés de l'accessibilité sur les campus pour promouvoir nos engagements en ce qui a trait à l'embauche de personnes ayant un handicap visible ou non.

Attirer des talents représentatifs de la diversité par l'écoute, la mobilisation et un éventail d'options

Un effectif axé sur la diversité et l'inclusion favorise l'innovation et les idées nouvelles. Au moyen de notre série d'événements *La diversité à l'œuvre*, nous avons offert une formation sur les biais inconscients à plus de 1 000 chargés de l'embauche afin de les aider à mener de meilleures entrevues. Nous avons accru nos efforts d'approche auprès de groupes désignés en tenant des séances d'écoute auxquelles ont participé plus de 500 étudiants nouveaux arrivants, handicapés ou représentatifs des communautés LGBTQ+, noires, autochtones et de personnes de couleur, afin de mieux comprendre les occasions et les obstacles liés à l'amélioration des pratiques de recrutement et d'embauche. Par l'intermédiaire du programme de stages Avantage carrière, nous avons offert des occasions aux personnes handicapées, aux nouveaux arrivants et aux nouveaux diplômés. Le programme Avantage carrière connaît beaucoup de succès ; 55 % de ses participants ont fait la transition vers un emploi à temps plein au cours des 12 derniers mois.

Grâce à plusieurs programmes d'approche communautaire, les nouveaux talents représentatifs de la diversité ont l'occasion de découvrir RBC. De plus, ces programmes nous donnent la possibilité de bâtir un effectif plus inclusif.

Attirer et garder les meilleurs talents



Faits saillants de 2021

- **Ensemble virtuellement RBC** : Misant sur la réussite de cette initiative en 2020, nous avons procédé à l'intégration en poste de plus de 1 500 stagiaires d'été dans nos unités opérationnelles et fonctionnelles. Parmi les points saillants : le Café d'intégration RBC (optimisé par Ten Thousand Coffees), qui a permis aux étudiants de créer des liens avec des pairs et des dirigeants (taux de participation de 87 %) ; les séances Diversité et inclusion, y compris un événement sur le thème du sentiment d'appartenance à RBC au cours duquel des présentations ont été données par six groupes-ressources d'employés ; un sac promotionnel virtuel comprenant une licence LinkedIn Learning d'un an et un abonnement à l'appli Headspace ; ainsi qu'un partenariat avec l'athlète olympique Sarah Wells dans le cadre de l'initiative Believe, qui a permis à des étudiants de mettre sur pied des projets communautaires. Parmi les 300 participants, 91 % ont affirmé que le programme avait rendu leur stage plus enrichissant, et 97 %, qu'il avait facilité la communication avec d'autres étudiants à RBC.
- **Recrutement universitaire** : Visant à attirer à RBC des talents prometteurs au moyen de programmes de stage en roulement, de stage coopératif et de stage pour étudiants de deuxième ou de troisième cycles, nous avons accueilli des étudiants de divers niveaux et programmes provenant de plus de 90 établissements d'enseignement postsecondaire du monde entier. En 2021, 50 % de nos stages d'été ont été accordés à des jeunes noirs, autochtones ou de couleur et 46 % à des femmes, dépassant ainsi notre objectif de diversité établi à 40 % de stagiaires d'été se définissant comme Noirs, Autochtones ou personnes de couleur³⁹.
- **Programme Lancement de carrière RBC®** : Depuis 2014, ce stage annuel rémunéré d'un an a permis à plus de 700 collégiens et universitaires récemment diplômés de faire la transition des études au marché du travail. En 2021, notre deuxième cohorte virtuelle (composée à 53 % de femmes et à 53 % de membres de minorités visibles), provenant de 18 collectivités canadiennes, a été au service de nos clients au sein de nos centres opérationnels, a mis ses précieuses compétences à profit auprès de nos organismes de bienfaisance partenaires, et a collaboré avec nos équipes du Siège social.
- **Programme Perfectionnement des Autochtones RBC** : En 2017, nous avons lancé le programme Perfectionnement des Autochtones en vue de recruter de nouveaux diplômés se déclarant autochtones (Premières Nations, Inuits ou Métis) du Canada. Durant deux ans, ils acquièrent de l'expérience professionnelle en perfectionnant leurs aptitudes, élargissent leur réseau et découvrent divers aspects des finances, de l'audit, de la gestion du risque, de la technologie, du marketing, des marchés des capitaux ou des ressources humaines. À ce jour, nous avons embauché 40 associés du programme et, en 2022, nous prévoyons en embaucher 22 autres. En 2020 et 2021, 50 % et 68 %, respectivement, des participants ont reçu une promotion. Cette année, les associés du programme se sont dévoués pour les collectivités autochtones en travaillant au sein de neuf organismes de bienfaisance, consacrant 5 740 heures à d'importants projets.

Talents numériques

En tant que banque relationnelle à l'ère numérique, RBC embauche des candidats qui possèdent des aptitudes de l'avenir (traitement des données, conception, développement d'applications et de produits) afin de pouvoir offrir une Expérience client harmonieuse. Depuis le début de la pandémie, il est plus important que jamais d'attirer et de retenir des gens possédant ces aptitudes. RBC s'appuie sur le réseautage, l'accompagnement de carrière, le mentorat et les occasions d'apprentissage et de perfectionnement pour offrir une expérience exceptionnelle à ses talents numériques. En plus d'avoir effectué une analyse de marché pour nous assurer que nous offrons une rémunération concurrentielle, nous avons agrandi nos actuels centres technologiques et annoncé notre intention d'accueillir, au cours des trois prochaines années, 300 employés dans notre nouvel Espace innovation de Calgary. En 2021, cela s'est traduit par l'embauche de plus de 600 talents numériques dans l'ensemble de l'entreprise, pour un taux d'acceptation des offres d'emploi de 95 %.

Attirer et garder les meilleurs talents



Faits saillants de 2021

Perfectionner le talent

Nous visons à accélérer le perfectionnement des aptitudes et des capacités de nos dirigeants, ainsi qu'à renforcer leurs réseaux internes au moyen de divers programmes, dont les suivants :

- **Programme de perfectionnement en leadership** : Programme en roulement qui vise à bâtir un pipeline de talents pour pourvoir les futurs postes de direction en particulier dans cinq domaines – Finances, Audit interne, Gestion des risques du Groupe, RBC et Services bancaires aux particuliers et aux entreprises (SBPE). Dans le cadre de quatre affectations formelles de six mois, les participants à ce programme de deux ans entreprennent, sous la direction d'un cadre supérieur, des projets complexes qui leur permettent de développer leurs aptitudes et d'acquérir des connaissances grâce à du mentorat et à une formation structurée. La cohorte actuelle est composée de 53 % de femmes et de 71 % de Noirs, Autochtones ou personnes de couleur.
- **Programme de perfectionnement en leadership Ascension RBC** : Programme d'une durée de 10 à 12 mois conçu pour accélérer l'accession à des postes de Haute direction d'employés noirs, autochtones ou de couleur qui affichent un rendement élevé. Le programme, qui contribue à lever des obstacles courants, permet de réseauter avec des collègues et des membres de la Haute direction d'autres secteurs de l'entreprise et offre à ces employés l'occasion de perfectionner et de mettre en pratique des comportements de leadership clés. Il comprend aussi de l'accompagnement par un cadre supérieur externe et offre au participant l'occasion d'accroître ses compétences et son expérience en s'associant à un organisme de bienfaisance pour relever les défis professionnels les plus complexes de ce dernier. En 2021, les participants au programme

Ascension RBC ont aidé quatre importants organismes de bienfaisance à relever rapidement des défis opérationnels de taille en leur consacrant plus de 945 heures durant une période intensive de deux semaines. À ce jour, 92 leaders représentatifs de la diversité ont participé à ce programme, et 29 % d'entre eux ont été promus.

- **Parrainage de talents représentatifs de la diversité** : Dans le cadre de son processus d'évaluation du talent, RBC met l'accent sur le perfectionnement et le parrainage de candidats – femmes, Noirs, Autochtones et personnes de couleur – qui ont le potentiel d'occuper des postes de direction. Un guide de référence est mis à la disposition des dirigeants pour les aider à mieux comprendre le but de l'accompagnement, du mentorat et du parrainage et ce qui les distingue, ainsi que la manière dont ils s'appliquent au perfectionnement et à l'avancement des meilleurs talents.
- **Programme Les femmes et le leadership** : Programme global de leadership d'une durée de 10 à 12 mois offert à des femmes sélectionnées, à potentiel élevé, et n'occupant pas des postes de cadres supérieures. Ce programme aide les participantes à rehausser leurs compétences en leadership, à développer des réseaux d'influence stratégique et à créer des liens avec des membres de la Haute direction. Depuis son lancement en 2013, 221 femmes ont suivi ce programme et 29 % d'entre elles ont été promues.

Un leadership orienté humain et inspirant

Consciente du rôle primordial que jouent les leaders en inspirant et en conservant nos talents, RBC a déployé sa **stratégie de gestion du personnel** actualisée. Elle est axée principalement sur le développement des capacités de l'avenir centrées sur l'humain (l'empathie, la résolution de problèmes, l'établissement de liens de confiance, la dynamique d'équipe hybride) afin de renforcer notre culture de bienveillance et de donner aux équipes la confiance dont elles ont besoin dans un environnement de travail en constante évolution. Nous avons conçu et mis en place des solutions harmonisées à trois piliers stratégiques :

- **Simplifier et mieux définir le rôle** : Nous avons utilisé des messages ciblés pour mieux définir le lien entre le modèle de leadership RBC et le rôle de gestionnaire de personnes afin de rehausser cette fonction dans l'ensemble de l'entreprise. Nous avons intégré des ressources numériques (vidéo et baladodiffusions Cher gestionnaire de personnes, p. ex.) aux stratégies et initiatives de gestion de personnel pertinentes.
- **Développer les capacités** : Nous avons modernisé notre programme de formation à l'intention des gestionnaires de personnes afin de leur permettre de perfectionner les aptitudes nécessaires à leur réussite et avons offert des options souples répondant à leurs besoins actuels et facilitant leur parcours d'apprentissage. À la lumière des commentaires reçus, le programme a obtenu une note de 98 % pour la pertinence du contenu, de 98 % pour la rapidité avec laquelle il est possible de mettre en application les aptitudes nouvellement acquises, et de 95 % en matière de probabilité de recommandation.
- **Mieux habilitier les gestionnaires de personnes** : Nous avons étoffé les questions posées dans notre Sondage annuel sur la mobilisation des employés afin de mieux comprendre les enjeux en matière d'efficacité, de mobilisation et d'habilitation que les gestionnaires estiment pertinents, et avons repéré des occasions de solliciter la rétroaction de ceux-ci à l'égard de sujets importants. Par exemple, nous nous sommes servis d'un outil d'externalisation pour recueillir de l'information sur les façons dont les gestionnaires souhaitent apprendre les uns des autres, créer des liens et se perfectionner. Les plus de 200 gestionnaires ayant participé à cette initiative ont proposé au-delà de 260 idées qui seront mises à profit au sein de notre future communauté de gestionnaires de personnes. Être davantage à l'écoute de nos gestionnaires de personnes nous a permis de mieux évaluer leur efficacité et répondre à leurs besoins.



Créer des expériences enrichissantes pour nos employés

Afin de suivre le rythme d'un monde du travail en constante transformation et de répondre aux besoins et aux attentes de notre effectif, nous avons offert à nos employés des expériences enrichissantes leur permettant d'avoir une incidence positive pour nos clients, pour les collectivités et pour leurs collègues.

Le besoin de rester en contact dans un environnement de travail virtuel a mis en lumière l'importance de rehausser les aptitudes centrées sur l'humain. À RBC, nous considérons l'adaptabilité, la résilience, la résolution de problèmes et l'imagination comme des aptitudes essentielles à notre capacité à composer avec l'avenir. C'est pourquoi nous préparons les employés à l'avenir du monde du travail en leur offrant de la formation et la possibilité d'acquérir une expérience de travail diversifiée qui les stimuleront à développer leur curiosité, à essayer de nouvelles choses et à améliorer nos façons de faire.

Pour en savoir plus

[Travailler à RBC](#)
[La vie à RBC](#)

Paramètres de performance	2021	2020	2019
Nombre total d'heures de formation avec instructeur et de formation en ligne	1,4 million	1,3 million	1,5 million
Total des investissements directs et indirects dans la formation et le développement de carrière ⁴⁰	63,9 M\$ ⁴¹	66,9 M\$	87,3 M\$
Total investi par employé à plein temps dans la formation structurée et le perfectionnement ⁴⁰	749 \$ ⁴¹	797 \$	1 054 \$
Nombre moyen d'heures de formation structurée par employé à temps plein	17	16	17
Nombre moyen d'heures de formation structurée par employé cadre	9,4	10,2	13,2
Nombre moyen d'heures de formation structurée par employé non cadre	13,8	13,6	14,3
Pourcentage de postes pourvus par des candidats internes	68 % ¹⁶	69 %	67 %
Taux de réponse du Sondage sur la mobilisation des employés 2021 ⁴²	76 %	S. O.	S. O.
Taux de mobilisation du Sondage sur la mobilisation des employés 2021 ⁴²	88 %	S. O.	S. O.
Hommes	87 %	S. O.	S. O.
Femmes	89 %	S. O.	S. O.
Minorités visibles	88 %	S. O.	S. O.
Personnes handicapées	84 %	S. O.	S. O.
Autochtones	87 %	S. O.	S. O.
Personnes LGBTQ+	84 %	S. O.	S. O.

Créer des expériences enrichissantes pour nos employés



Faits saillants de 2021

Toujours à l'écoute des employés

Afin de mieux comprendre l'éventail des besoins, préférences et styles de travail de ses employés et unités du monde entier, RBC continue d'utiliser diverses méthodes de consultation, dont des sondages d'opinion, un sondage annuel sur la mobilisation, des séances d'écoute sur le thème de la diversité et de l'inclusion, des entrevues ciblées et des groupes de discussion.

En avril 2021, nous avons lancé un nouveau **Sondage sur la mobilisation des employés**, une étape importante de notre parcours de réinvention de la façon dont nous écoutons les employés et donnons suite à leur rétroaction dans l'ensemble de l'entreprise. Ce sondage, conçu pour offrir une meilleure expérience aux employés, comporte moins de questions et davantage de questions ouvertes afin de faciliter la compréhension des opinions émises. Dans un même temps, nous avons créé un tableau de bord amélioré afin de fournir aux gestionnaires de personnes plus d'information sur les résultats de leurs équipes grâce à un accès à des données en temps réel et à des perspectives fondées sur des outils d'intelligence artificielle.

Dans l'ensemble, les employés restent très mobilisés et se disent fiers de faire partie de RBC. Selon les réponses « Totalemment d'accord » et « D'accord », le Sondage sur la mobilisation des employés indique ce qui suit :

- 94 % estiment qu'ils **contribuent à la réussite de RBC**
- 91 % sont **fiers de faire partie de RBC**
- 90 % sont **déterminés à faire le maximum pour RBC**

Malgré les défis posés par la pandémie, les employés se sentent toujours bien appuyés par RBC. Soucieux de l'équilibre travail-vie privée, nombre d'employés sont en quête de souplesse au quotidien et sont conscients des avantages du travail sur place et du télétravail.

Faciliter le parcours d'apprentissage

Dans un monde en constante évolution, nous transformons notre façon d'offrir des expériences axées sur l'apprentissage continu et des programmes de perfectionnement accessibles à tous. Afin de soutenir l'épanouissement professionnel tout en assurant la sécurité de notre effectif, nous avons accéléré le passage aux outils virtuels et aux ressources de microapprentissage pour traiter des sujets qui intéressaient le plus nos employés.

- **Inclusion et sentiment d'appartenance** : Afin de renforcer notre culture d'inclusion, nous avons créé de nouveaux programmes virtuels ainsi qu'une formation obligatoire de sensibilisation contre le racisme pour faire en sorte que RBC soit un endroit où les employés se sentent à l'aise d'être totalement eux-mêmes au travail et éprouvent un sentiment d'appartenance.
- **Parler ouvertement de santé mentale** : Nous avons mis en place de nouvelles ressources facilitant la détection des signes de troubles de santé mentale et offrant des stratégies pour mettre la priorité sur le bien-être, ainsi que des techniques pour nous aider à répondre aux besoins individuels. Parmi ces ressources : un nouveau module d'apprentissage en ligne, une formation virtuelle avec formateur, des guides de conversation, une série de vidéos d'apprentissage, des aide-mémoire et des ressources d'appoint.
- **Travail hybride** : Que l'on opte pour le travail dans les locaux, le télétravail à temps plein ou toute combinaison de ces options, il est primordial, dans le monde du travail actuel, de consacrer davantage d'efforts à établir des relations, clarifier les attentes et s'adapter à de nouvelles habitudes et activités. Cette année, nous avons offert des webinaires et des ressources d'apprentissage afin d'aider les employés et les gestionnaires de personnes à s'adapter à des modes de travail hybride, à rétablir des normes d'équipe et à rester mobilisés, productifs et en contact.
- **Gestion du changement** : La gestion en période d'incertitude et d'ambiguïté exige une planification judicieuse qui prend en compte les parties prenantes touchées, les conséquences du changement, ainsi que les façons de gérer et d'atténuer les risques. Cette année, nous avons lancé un nouvel atelier virtuel sur le thème « Planification du changement réussi » afin d'aider les employés à mettre en pratique une méthodologie de gestion agile du changement.

Créer des expériences enrichissantes pour nos employés



Faits saillants de 2021

ÉLEVER l'habilitation au rendement

Notre approche continue visant à rehausser le rendement et à libérer le potentiel repose sur la poursuite d'objectifs ambitieux, les rencontres de contrôle, la rétroaction, la reconnaissance des comportements correspondant à notre modèle de leadership, et le perfectionnement continu. Notre feuille de route ÉLEVER donne un aperçu annuel des stratégies d'intégration des bonnes habitudes ÉLEVER, et plus de 25 000 employés sont abonnés au bulletin ÉLEVER la croissance et le perfectionnement, qui les renseigne sur les nouveautés en matière d'aptitudes et de capacités.

Développer aujourd'hui les aptitudes de demain

Une combinaison de facteurs économiques, technologiques et pandémiques ayant transformé le monde du travail, les aptitudes doivent évoluer au même rythme. Nous nous faisons un devoir d'aider les employés à s'adapter au monde des affaires d'aujourd'hui par l'acquisition de bonnes aptitudes et le développement de leur capacité de résilience.

- **Aptitudes clés** : Afin de soutenir le perfectionnement de nos employés, nous avons publié une liste des aptitudes les plus recherchées à RBC. Ces aptitudes ont été tirées des données initiales d'un nouveau cadre d'architecture des emplois, ainsi que des perspectives fournies par le rapport Humains recherchés de RBC et notre équipe des RH. Nous avons associé à chaque aptitude des possibilités d'apprentissage variées favorisant une croissance continue.
- **Mise à niveau des aptitudes LEAP** : Combinant apprentissage autodirigé et apprentissage social au sein d'un cadre convivial, LEAP offre aux employés un moyen de développer leurs aptitudes tout en échangeant avec des employés d'autres services et régions. En 2021, l'envergure de ce programme a plus que doublé : plus de 2 400 employés ont développé des aptitudes fondamentales pour l'avenir et ont ainsi accru leur mobilité professionnelle.
- **Évaluation des aptitudes techniques** : Nous avons lancé, à l'intention de l'équipe d'acquisition de talents et des chargés de l'embauche, une plateforme permettant d'assurer que les nouvelles embauches dans des postes technologiques clés possèdent les aptitudes requises pour leurs fonctions actuelles et la capacité de s'adapter aux défis à venir.
- **Microapprentissage adaptatif** : Comptant 24 000 utilisateurs et tirant parti des plus récentes méthodes d'apprentissage pour offrir une expérience personnalisée de rehaussement des aptitudes – comme les pépites de microapprentissage, l'IA et l'analyse des données –, cette plateforme vise le perfectionnement des employés à rendement élevé et la réalisation de résultats commerciaux mesurables.
- **Programme Talents émergents, Marchés des Capitaux** : De type conférence offrant des études de cas réels et des occasions d'apprentissage pratique, le tout premier programme de perfectionnement réalisé au sein de plusieurs équipes de Marchés des Capitaux a permis à ses participants de perfectionner 32 aptitudes techniques essentielles.

Créer des expériences enrichissantes pour nos employés



Faits saillants de 2021

Façonner le monde du travail de l'avenir

La pandémie a transformé nos méthodes et nos lieux de travail partout dans le monde. Soucieuses de conserver à la fois le meilleur des nouvelles méthodes et les modes de travail antérieurs qui nous ont manqué, nos équipes en sont à concevoir des aménagements de travail adaptés aux besoins et aux stratégies. De nombreux rôles se prêtent au télétravail, mais il y a des avantages indéniables à être sur place, en personne, pour les moments qui comptent. Nous avons donc établi des principes directeurs qui orienteront la planification et assureront une expérience employé uniforme.

- **Souplesse des aménagements de travail** : Lorsque possible et optimal pour les affaires, les clients et les employés, nous offrirons des aménagements de travail hybride.
- **Approche reposant sur notre stratégie commerciale** : Les diverses plateformes ont la latitude voulue pour établir des stratégies personnalisées pour leurs équipes, selon les rôles et les régions, dans le cadre de normes générales en matière d'uniformité.
- **Proximité** : Nous tenons depuis toujours à ce que nos établissements soient situés géographiquement dans les collectivités que nous servons et à ce que nos employés qui doivent travailler sur place habitent à distance raisonnable de leur lieu de travail.
- **Investissement stratégique** : Nous investirons dans les technologies, l'infrastructure et les aptitudes qui nous permettront d'offrir à nos employés des aménagements de travail souples.
- **Culture inclusive et occasions de croissance** : Les employés doivent bénéficier d'une expérience uniforme et enrichissante et avoir accès à des possibilités de perfectionnement, peu importe leur aménagement ou lieu de travail.

Créer des expériences enrichissantes pour nos employés



Faits saillants de 2021

Sachant que la clé de notre avenir réside dans la flexibilité, nous avons créé le **portail L'avenir du monde du travail**, qui fournit aux employés les ressources dont ils ont besoin selon leurs fonctions et leur aménagement de travail. Voici des exemples de contenu personnalisé :

- **Pour les gestionnaires de personnes :** Guides d'entretien et plans de match pour encourager leurs équipes à découvrir les nouvelles manières de travailler et les soutenir dans leur parcours professionnel.
- **Pour les employés qui travaillent dans nos locaux :** Outils de soutien technologique et de collaboration, dossiers comprenant des renseignements sur les plus récents protocoles sanitaires et les directives s'appliquant à leur lieu de travail.
- **Pour les employés entièrement à distance ou en mode de travail hybride :** Plans de match, ressources d'apprentissage et outils de collaboration virtuelle pour les aider à établir de nouvelles façons de faire.

Réintégration des locaux

Tout au long de la pandémie, la santé et le bien-être de nos employés ont été des priorités absolues et ont inspiré toutes nos décisions. Axée sur le risque, l'approche de planification du retour dans les locaux tient compte de facteurs externes (nouveaux variants de la COVID-19, taux locaux de vaccination et d'infection, restrictions gouvernementales, etc.) ainsi que des besoins opérationnels et de nos protocoles internes. Dans certains territoires, de nombreux employés ont réintégré les locaux de RBC, rejoignant leurs collègues qui travaillent sur place depuis le début de la crise en raison de leurs fonctions (rôles de contact clientèle et autres rôles essentiels). Bien que le retour se passe bien, nous maintenons une approche modulable.

Nos efforts ont récemment valu à 11 de nos établissements de Toronto et de la région du Grand Toronto la cote santé-sécurité WELL de l'International WELL Building Institute (IWBI). Nos mesures sanitaires continuent d'évoluer. Dans les régions où la loi le permet, nous exigeons maintenant de tous nos employés qui le peuvent qu'ils soient entièrement vaccinés pour travailler dans nos locaux.

Nous assurons aussi la santé et le bien-être de nos clients et de nos employés en exigeant l'utilisation de l'Outil de tri préalable sur l'état de santé, la distanciation physique, le port du masque et les écrans de protection en plexiglas dans les succursales. Comme nous le faisons depuis le début de la pandémie, nous continuerons d'adapter notre approche aux conditions du moment.



Renforcer une culture axée sur la diversité et l'inclusion

Cette solide culture qui nous caractérise est le résultat de notre vision, de nos valeurs et de la diversité de notre effectif qui, partout dans le monde, concrétise notre raison d'être au quotidien. Nous croyons que pour attirer, retenir et habilitier les meilleurs talents, il est essentiel d'accorder constamment la priorité à la diversité et à l'inclusion. En 2021, nous avons fait des progrès concrets en matière de diversité et d'inclusion, abordant une série d'enjeux importants à cet égard dans nos milieux. Alors que s'amorçait la deuxième année de la pandémie et que l'incertitude planait toujours sur de nombreux fronts, nous sommes demeurés attentifs aux besoins et aux vus des employés afin de susciter un sentiment d'appartenance et d'inclusion dans l'ensemble de notre milieu de travail virtuel.

Chefs de file en matière de gestion du changement, nous honorons les engagements pris l'an dernier dans le cadre de notre Plan d'action de lutte au racisme systémique. En 2021, nous avons lancé le Programme de démarrage pour les entrepreneur-e-s noir-e-s en collaboration avec Futurpreneur Canada, avons investi un million de dollars dans Black Innovation Capital (BIC) et cinq millions de dollars américains dans L'ATTITUDE Ventures – société qui finance des entreprises latino-américaines en démarrage –, et lancé le prêt aux entrepreneurs noirs RBC. Nous avons également fait d'énormes progrès dans l'avancement de la collectivité NACP à des postes de direction à RBC. En 2021, 43 % des postes de cadre dirigeant à RBC ont été pourvus par des NACP (contre 23 % en 2020), ce qui est supérieur à notre objectif de 30 % pour l'année.

Nous avons remporté l'un des deux prix mondiaux Catalyst 2021 en reconnaissance de l'attention soutenue que nous portons à l'accès des femmes à la direction. En 2021, le pourcentage de femmes nommées à un poste de cadre dirigeant et promues à l'échelle mondiale a atteint 41 % et 54 % respectivement. Toujours en 2021, RBC est arrivée au deuxième rang mondial du classement des 100 entreprises les plus diversifiées et inclusives de l'indice sur la diversité et l'inclusion Refinitiv, avec une note globale de 81 %⁴³. Derrière ces chiffres se trouvent des personnes talentueuses et des dirigeants qui démontrent un engagement à bâtir un avenir encore plus inclusif pour leurs équipes, les clients et les collectivités.

Pour en savoir plus

[Appuyer ouvertement l'inclusion](#)

[Diversité et inclusion à RBC](#)

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

[Rapport sur la diversité et l'inclusion 2021](#)

Paramètres de performance ¹³	Objectifs	2021	2020	2019
Monde				
Nombre total d'employés ⁴⁴	–	87 830	86 451	85 193
Canada				
Pourcentage de femmes	–	57 %	57 %	58 %
Pourcentage de femmes à la Haute direction ¹⁵	–	40 % ^①	40 %	40 %
Pourcentage de cadres dirigeantes	48 % ¹⁴	44 % ^①	46 %	46 %
Pourcentage de femmes nommées à un poste de cadre dirigeant ⁴⁵	50 %	41 %	36 %	40 %
Pourcentage de NACP ²	–	39 %	39 %	39 %
Pourcentage de NACP à la Haute direction ^{2, 15}	–	36 % ^①	35 %	34 %
Pourcentage de cadres dirigeants NACP ²	23 %	23 % ^①	21 %	20 %
Pourcentage de NACP nommés à un poste de cadre dirigeant ^{2, 45}	30 %	43 %	23 %	27 %
Pourcentage de personnes handicapées ⁴⁶	–	7 %	7 %	7 %
Pourcentage de personnes handicapées (équité en matière d'emploi) ⁴⁷	4,7 %	3,3 %	3,4 %	3,6 %
Pourcentage d'Autochtones ⁴⁸	1,6 %	1,3 %	1,4 %	1,3 %
Pourcentage de personnes LGBTQ+ ⁴⁹	2,0 %	2,6 %	2,2 %	2,0 %
Renforcement de l'inclusion				
Cote composite de l'Expérience inclusive ¹⁹	–	82 % ^①	S. O.	S. O.

Renforcer une culture axée sur la diversité et l'inclusion



Faits saillants de 2021

Sensibiliser les employés à la diversité et à l'inclusion

L'année 2020 a ouvert la voie à des discussions plus directes sur la justice sociale, l'équité, l'inclusion et l'appartenance. Pour donner suite à ces discussions, RBC s'est employée à améliorer la formation sur les préjugés inconscients et a créé le Programme de formation et de sensibilisation contre le racisme RBC, obligatoire pour toute personne qui travaille à RBC. Avec un taux de réussite de 94 %, ce module a sensibilisé les employés et contractuels aux questions liées aux préjugés et au racisme.

En 2020, nous avons également lancé un cours en ligne intitulé Les quatre saisons de la réconciliation dans le but de promouvoir une meilleure compréhension des peuples autochtones et de leur place dans l'histoire du Canada, ainsi que de l'importance de la vérité et de la réconciliation. Nous sommes fiers d'avoir élargi la portée de ce cours en l'offrant en 2021 à l'ensemble de la population canadienne⁵⁰.

Nous avons par ailleurs continué notre travail de mobilisation des employés en les invitant à appuyer ouvertement l'inclusion dans le cadre de notre campagne comprenant vidéos et documents d'apprentissage connexes. Ensemble, les vidéos « Appuyer ouvertement l'inclusion » et « Cette petite voix » ont été vues plus d'un million de fois.

Enfin, nous avons adopté une nouvelle façon d'évaluer l'expérience inclusive et établi des valeurs de référence dans notre Sondage sur la mobilisation des employés afin de prendre le pouls des employés quant à trois principaux facteurs d'inclusion : la sécurité psychologique, l'appartenance, et le respect et la confiance.

Diversité au sein de la direction

Le seul moyen pour nous de véritablement représenter les collectivités que nous servons et d'exploiter le potentiel de notre effectif consiste à accroître la diversité dans les postes de direction de la Banque. Nous demeurons déterminés à accroître la représentation des femmes, NAPC, personnes handicapées et LGBTQ+ au sein de la direction. Nos stratégies de gestion du talent, de perfectionnement en leadership et de planification de la relève visent à former une équipe de dirigeants qui apportent une plus grande variété de points de vue afin de faire progresser nos stratégies opérationnelles et de générer des résultats.

Nous savons que les femmes et les NAPC ont été touchés de façon disproportionnée par la pandémie. C'est pourquoi nous poursuivons sur notre lancée pour lever les obstacles à l'équité, quel que soit l'échelon ou l'étape de la carrière. Pour fidéliser et favoriser l'avancement des talents, nous offrons des programmes de formation et de perfectionnement pour les groupes sous-représentés. De plus, nous encourageons les dirigeants à former et à consolider des équipes diversifiées en intégrant des critères de diversité et d'inclusion aux objectifs de rendement des gestionnaires de personnes.

Sachant que l'investissement dans les talents prometteurs contribue à notre réussite à long terme, en 2021 nous avons attribué plus de 50 % de nos emplois d'été à de jeunes NAPC, dépassant l'objectif de 40 % que nous nous étions fixé. Nous avons mis l'accent sur le recrutement au sein des collectivités noires et autochtones afin d'augmenter la diversité des points de vue dans nos équipes et d'offrir des possibilités de carrière à des étudiants d'ethnies diverses³⁹.

Nous continuons d'établir de solides partenariats avec des organismes externes et des universités afin de recruter des candidats aux parcours divers.

Renforcer une culture axée sur la diversité et l'inclusion



Faits saillants de 2021

Accroître la transparence pour favoriser l'équité salariale

RBC souscrit au principe de l'équité salariale pour tous ses employés, quel que soit leur sexe, race ou origine ethnique. S'il y a lieu, nous prenons des mesures pour corriger les disparités salariales entre les groupes d'employés qui occupent les mêmes fonctions ou des fonctions comparables. Dans le cadre de notre examen périodique de la rémunération, nous menons des analyses tenant compte de facteurs comme le niveau de poste, la durée en poste, les aptitudes spécialisées, l'unité opérationnelle ou fonctionnelle ainsi que l'emplacement géographique, qui peuvent tous contribuer aux différences salariales fondées sur le genre ou la race.

Nous mesurons et gérons l'équité salariale entre genres et entre races à l'aide d'un outil d'analyse qui nous aide à repérer les écarts de rémunération potentiels corrigés de variables comme les caractéristiques personnelles et professionnelles observables (plateforme, niveau hiérarchique, etc.).

De plus, nous procédons chaque année à des études de l'équité salariale entre genres et entre sexes et effectuons les dépôts d'information prescrits par la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* (Canada), les lois fédérales et provinciales du Canada sur l'équité salariale, et la réglementation britannique qui exige la publication de données concernant l'écart de rémunération entre les genres.

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. Grâce à ce travail, nous avons pu 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.

Rémunération médiane (ajustée) femmes-hommes ^{51, 52}	2020	2019
Cadres dirigeants (VP et PVP)	94 %	93 %
Haute direction	97 %	98 %
Gestionnaires et professionnels d'expérience	97 %	98 %
Postes administratifs et opérationnels	101 %	99 %
Rémunération médiane (ajustée) NAPC-Blancs ^{51, 53}		
Cadres dirigeants (VP et PVP)	96 %	94 %
Haute direction	101 %	101 %
Gestionnaires et professionnels d'expérience	99 %	99 %
Postes administratifs et opérationnels	100 %	99 %

Les deux dernières années ont renforcé notre conviction que le cheminement vers la diversité et l'inclusion n'est jamais terminé et que nous devons, par conséquent, être prêts à relever les défis qui se présenteront en cours de route. Nous sommes résolus à continuer d'améliorer nos pratiques et nos programmes en matière d'équité et de renforcer notre culture d'inclusion.

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

2021 aura été une autre année définie par la pandémie de COVID-19 et elle aura apporté, pour RBC et ses clients, des défis et des occasions que nous n’aurions pu prédire lorsqu’elle a débuté. Il est maintenant clair que la pandémie a changé notre monde et notre avenir de manière permanente puisqu’elle a transformé la façon dont nous vivons, travaillons, magasinons et communiquons. Ces bouleversements s’apparentent à des secousses tectoniques qui, jamais, ne permettront un retour à la vie d’avant.

À RBC, nous avons une vision claire de l’avenir. Nous savons que pour demeurer prospères, il nous faut être présents dans deux sphères distinctes, c’est-à-dire mener nos activités traditionnelles et nous propulser dans un univers qui s’annonce nettement plus numérique. Pour ce faire, il faut encore plus d’innovation et d’intégration ainsi qu’abolir nos enclaves d’affaires afin de redéfinir nos relations, créer plus de valeur pour nos clients et consolider nos liens.

Nous occupons une position sans pareille permettant de créer une valeur à long terme pour nos clients, grâce au pouvoir de nos idées, à nos investissements dans les talents et les technologies, et à nos conseils, produits et services uniques.

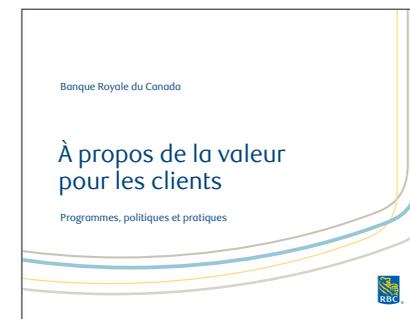
Prix et distinctions[†]



J.D. POWER

- Prix d’excellence des services financiers d’Ipsos 2021
 - Premier rang dans 11 catégories, dont Recommander aux amis ou à la famille et Excellence du service clientèle
- Prix Satisfaction clientèle la plus élevée J.D. Power 2021
 - Indice de satisfaction clientèle le plus élevé parmi les cinq grandes banques de détail canadiennes pour une deuxième année consécutive et exploit réussi cinq fois au cours des six dernières années
- Prix de la meilleure innovation en paiement décerné par The Digital Banker dans le cadre des prix mondiaux d’innovation dans les services bancaires de détail 2021
- Sondage Euromoney 2021 sur les services de banque privée et de gestion de patrimoine ; au premier rang dans 21 catégories, dont les suivantes :
 - Meilleur fournisseur de services de banque privée au Canada et en Amérique du Nord
 - Meilleur fournisseur de services aux propriétaires d’entreprise au Canada et en Amérique du Nord
 - Meilleurs services ESG ou d’investissement d’impact au Canada
- Prix Family Wealth Report Awards 2021
 - RBC Gestion de patrimoine a obtenu le prix Solution clientèle novatrice
- Prix de la technologie de gestion de patrimoine PWM 2021
 - RBC Gestion de patrimoine a été nommée meilleure banque privée pour l’habilitation numérique des directeurs relationnels en Amérique du Nord

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](#).





Satisfaction et fidélisation de la clientèle

En 2021, 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 encore 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 pour soutenir, informer et rassurer nos clients en cette période éprouvante. 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 2021, nous nous sommes appuyés sur notre réputation et sur la force de notre marque pour :

- fournir à nos clients des perspectives, des conseils et des solutions pouvant contribuer à leur prospérité ;
- favoriser la collaboration à l'échelle de la Banque et établir des partenariats stratégiques ;
- nous concentrer davantage sur l'innovation et les stratégies numériques.

Pour en savoir plus

[MonConseiller](#)

[Avantages Perspectives RBC](#)

[GrantMatch](#)

[CPG Marché des titres ESG RBC](#)

[RBC Proximité](#)

[RBC Investi-Clic](#)

[RBC Assurances – soins de santé virtuels Maple](#)

Paramètres de performance	Objectifs	2021	2020	2019
Cote de l'Expérience client ²⁰	↑	62,4	64,1	62,2
Part des affaires du client ²¹	Plus de 13 % ²²	19 %	19 %	18 % ²³
Part des affaires du client ²¹ – moyenne des pairs	S. O.	13 %	13 %	12 %



Faits saillants de 2021

Fournir des solutions, des renseignements et des conseils pertinents

- Avantages Perspectives RBCMC est une plateforme primée de données et de renseignements en temps réel, première du genre au Canada, qui aide les entreprises canadiennes à planifier la reprise de leurs activités et à acquérir un avantage concurrentiel grâce à de l'information en temps réel sur les marchés. Nous offrons Avantages Perspectives RBC par abonnement aux clients du secteur commercial et aux petites et moyennes entreprises de détail depuis le 17 juin 2021. Présentant aux propriétaires des perspectives fondées sur les données relatives à leur secteur, à leur clientèle et à leurs marchés, Avantages Perspectives RBC s'inscrit dans la mission que s'est donnée RBC d'aider les entreprises canadiennes à prendre de l'expansion et à gérer leurs activités au moyen de capacités et de solutions numériques qui vont au-delà des services bancaires traditionnels. RBC a offert des essais gratuits de sa plateforme à 110 000 petites entreprises clientes malmenées par la pandémie de COVID-19.
- Plus de 3 000 clients fortunés de RBC Dominion valeurs mobilières® et de RBC PH&N Services-conseils en placements® ont participé à des événements virtuels organisés par Gestion de patrimoine – Canada (GP – Canada) explorant des sujets liés au bien-être physique et financier. Des spécialistes de diverses organisations (Women's Brain Health Initiative, National Institute on Ageing, YWCA et Services économiques RBC) ont pris la parole dans le cadre de ces événements, de même que le stratéguiste en chef de PH&N Services-conseils en placements.
- En 2021, l'équipe Assurance crédit de RBC a amélioré l'outil Protection contre les imprévus, qui nous permet, dans le cadre d'un entretien cohérent et ciblé se déroulant en trois étapes, d'aider les clients à comprendre l'incidence d'une perte de revenu sur leurs finances et à prendre des décisions éclairées. De plus, grâce au travail d'Assurance crédit, il est maintenant plus facile pour les clients d'accéder à de l'information en ligne afin de prendre plus rapidement et aisément des décisions en matière de protection. Les utilisateurs des Services bancaires mobiles RBC et de Banque en direct peuvent maintenant plus facilement ajouter l'assurance Plan Protection Plus® (assurance crédit), y compris l'assurance vie, l'assurance vie et invalidité, et l'assurance vie et maladies graves, à leurs garanties.

Approfondir les relations clientèle grâce à la collaboration et aux partenariats stratégiques

- RBC a établi un nouveau partenariat avec GrantMatch, une société de services activés par logiciel qui se spécialise dans l'obtention de subventions et de mesures incitatives gouvernementales pour des entreprises de toutes tailles et de tous secteurs d'activité en Amérique du Nord. Les entreprises clientes de RBC peuvent maintenant utiliser l'outil FAST (Funding Assessment & Strategy Tool) de GrantMatch pour trouver des occasions de financement et entrer en contact avec des experts en programmes gouvernementaux.
- En juillet 2021, le groupe Services bancaires aux particuliers et aux entreprises (SBPE) et RBC Marchés des Capitaux® ont lancé le CPG Marché des titres ESG RBC, qui permet aux investisseurs d'injecter des capitaux dans un portefeuille mondial de sociétés qui se soucient des mêmes enjeux qu'eux. Pour composer l'indice, une société doit respecter un ensemble de normes ESG rigoureuses. Pour leur part, les investisseurs bénéficient de la protection de leur placement initial et tirent profit de la solidité de RBC.
- RBC Investi-Clic® est un service de placement en ligne convivial et peu coûteux qui allie technologie intelligente et soutien d'un être humain. Un montant de 100 \$ suffit pour commencer à investir. En plus de nos portefeuilles standards, nous offrons des portefeuilles d'investissement responsable qui comportent uniquement des sociétés qui se classent parmi les meilleures relativement aux critères ESG, notamment les émissions de carbone, la gestion du personnel, la sécurité et la qualité des produits, et l'éthique des affaires. Ces portefeuilles conviennent aux clients qui souhaitent exercer une influence positive sur le monde sans nécessairement sacrifier le rendement.
- En réponse aux préoccupations de ses clients à l'égard de la prestation de soins à des membres de la famille et à des aînés, GP – Canada a établi un nouveau partenariat avec Elder Caring Inc. et sa dirigeante, Audrey Miller. Au moyen d'articles informatifs, d'événements et de consultations individuelles, M^{me} Miller présente des stratégies pour aider les clients et leurs familles à prendre soin de leurs proches vieillissants. RBC Trust Royal®, qui fait partie de la division GP – Canada, a également fait appel à des experts pour aider les Canadiens à se préparer aux événements de la vie et aux questions découlant du vieillissement. Le National Institute on Ageing

Satisfaction et fidélisation de la clientèle



Faits saillants de 2021

(NIA) travaille conjointement avec RBC Trust Royal pour sensibiliser les Canadiens à l'importance de la planification financière, successorale et de l'incapacité en mettant à leur disposition des renseignements et des ressources fiables qui les aideront à assurer leur bien-être financier et leur tranquillité d'esprit malgré le caractère imprévisible de l'avenir.

- Afin de fournir des services de premier plan aux équipes de gestion relationnelle, aux partenaires de distribution et aux clients de RBC Gestion mondiale d'actifs (RBC GMA), nous avons mis au point divers outils novateurs, dont Mon portefeuille de placements, lancé par RBC GMA en partenariat avec SBPE. Mon portefeuille de placements est une plateforme de démarche exploratoire et de constitution et de gestion de portefeuilles entièrement intégrée à MonConseiller®, de SBPE.
- Ayant toujours à cœur la santé et le bien-être des Canadiens, RBC Assurances® tient son engagement d'être là pour les clients au moment où ils en ont le plus besoin. En plus d'avoir établi de nouveaux partenariats avec des intervenants du secteur santé et bien-être en 2021, nous avons adapté bon nombre de nos solutions existantes afin que les Canadiens puissent y accéder virtuellement. En février, RBC Assurances a lancé la Campagne de sensibilisation à la santé mentale, une série de courtes vidéos invitant les Canadiens à faire un petit geste quotidien en faveur de leur santé mentale. En partenariat avec Strata Health et l'Ontario Psychological Association, RBC Assurances a mis sur pied le service Find a Psychologist, qui permet aux Ontariens de trouver rapidement du soutien professionnel en fonction de leurs besoins. Également en 2021, RBC Assurances a formé un nouveau partenariat avec Maple, société de soins de santé virtuels, afin que les membres de son régime Solutions d'assurance collective puissent obtenir rapidement une consultation en ligne sans rendez-vous avec un médecin, souvent en quelques minutes, par vidéo, message instantané ou téléphone.

Nous concentrer davantage sur l'innovation et les stratégies numériques

- SBPE a lancé RBC Proximité, la plus récente offre de services bancaires courants au Canada. RBC Proximité regroupe une gamme complète de vrais avantages dont les clients de RBC peuvent profiter au quotidien avec tout compte bancaire de particulier, sans solde minimal requis. RBC Proximité procure une Expérience client à valeur ajoutée : les clients peuvent dorénavant accumuler des points RBC Récompenses® sur leurs achats par

débit et disposent de plus de moyens d'économiser sur leurs frais mensuels sur compte. Grâce à de nouveaux outils interactifs et à nos conseils adaptés à leurs besoins particuliers, nos clients sont plus à même de prendre des décisions financières éclairées.

- En 2021, GP – Canada a poursuivi ses améliorations susceptibles d'optimiser l'expérience en ligne d'après la rétroaction directe des clients et des conseillers. La toute nouvelle expérience RBC GPC intégrée à l'appli Mobile RBC, s'ajoutant à la mise en œuvre de plus de 150 correctifs et améliorations, est maintenant offerte aux clients de RBC PH&N Services-conseils en placements, de RBC Trust Royal et de RBC Dominion valeurs mobilières. À l'heure actuelle, 50 % des clients ont mis fin aux documents papier et reçoivent leurs documents par voie électronique dans RBC Gestion de patrimoine en ligne. En partenariat avec Arbres Canada, GP – Canada a planté plus de 26 000 arbres, soit un arbre par ménage client qui a abandonné le papier. En 2021, cette initiative a permis d'éviter l'abattage de plus de 3 500 arbres, d'économiser 2,4 millions de litres d'eau, de diminuer de 18 000 kg la quantité de déchets et de réduire de 479 000 kg les émissions de CO₂.
- RBC GMA a poursuivi le développement de nouvelles capacités numériques dans l'ensemble de ses réseaux de distribution afin d'améliorer l'expérience des conseillers et des clients. En 2021, elle a lancé une série de nouvelles fonctions dans la plateforme intégrée Mon portefeuille de placements/ MonConseiller. Ces fonctions permettent d'étendre à tous les comptes de placement du secteur détail les capacités de finalisation et de rééquilibrage automatique, de créer des portefeuilles comprenant de multiples fonds non standards pour répondre aux besoins uniques des clients, et d'intégrer de nouvelles capacités dans l'appli Mobile RBC.
- RBC Assurances a simplifié les affaires avec RBC en apportant diverses améliorations numériques, notamment en créant le portail Assurance en ligne, qui offre aux clients une vue complète de leurs polices et garanties d'assurance et des fonctions libre-service. À l'occasion du Jour de la Terre, nous avons lancé le défi Abandon du format papier afin d'accroître l'adhésion au portail Assurance en ligne, d'augmenter la demande pour les relevés et polices électroniques, et de réduire la consommation de papier de 10 % dans nos activités d'assurances auto et habitation, ce qui a permis d'économiser plus de 850 000 feuilles de papier en 2021.

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). En 2016, 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'IA. Par exemple, Borealis AI a conçu RESPECT AIMC, une 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.

Quatre objectifs sous-tendent notre stratégie numérique :

- 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.
- 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.
- Être la banque la plus respectée au monde grâce à la codirection d'initiatives dans les domaines de la vérification de l'identité, de l'authentification et de la sécurité numériques.
- Devenir un chef de file nord-américain de l'acquisition de clientèle et des ventes numériques.

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

RESPECT AI

Paramètres de performance	Objectifs	2021	2020	2019
Pourcentage d'opérations de services financiers effectuées en libre-service ²⁴	↑	94 % 	92 %	88 %
Taux d'utilisateurs actifs des services numériques sur 90 jours ²⁵	↑	57 % 	54 %	52 %



Faits saillants de 2021

Expériences et perspectives personnalisées

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.

Perspectives personnalisées : 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. Cette année, nos clients ont reçu plus de 775 millions de perspectives⁵⁴ par l'intermédiaire de Perspectives NOMI.

Outils numériques de gestion financière fondés sur l'IA

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 plus de 420 \$ par mois⁵⁵. 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 2,2 millions de budgets en vue de mieux gérer leur argent.

Prévision des rentrées et sorties de fonds : Prévisions NOMI offre aux clients des projections sur sept jours de leurs entrées et sorties de fonds et, jumelé à d'autres capacités de NOMI, une vision plus globale de l'activité de leur compte. L'incidence des paiements préautorisés sur leurs liquidités étant ainsi mise en évidence, les clients ont l'esprit tranquille. Prévisions NOMI, c'est aussi une première : jamais auparavant la technologie de Borealis AI n'avait été intégrée à une offre de services bancaires de détail. Les clients de RBC ont ainsi à portée de la main des prévisions et des perspectives de prochaine génération sur leurs entrées et sorties de fonds.

Se connecter de n'importe où

Ouverture de compte à distance : Les clients peuvent ouvrir un compte de dépôt depuis l'endroit qui leur convient, 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.

Des conseils lorsque vous en avez besoin : MonConseiller procure aux clients un accès numérique à un plan personnalisé et les met en relation avec un conseiller RBC par vidéoconférence, par téléphone ou en personne en succursale. Ce service a été particulièrement utile pendant la pandémie, permettant aux clients de communiquer avec un conseiller de façon sécuritaire à distance. L'utilisation de l'option vidéo en direct pour rencontrer les conseillers a grimpé en flèche, passant de 3 % à 44 % entre mars 2020 et mars 2021. Quelque 2,8 millions de Canadiens sont maintenant dotés d'un plan personnalisé et d'un accès privilégié à leurs finances dans la plateforme MonConseiller.

Confiance et sécurité

Vérification en deux étapes : En validant l'identité de nos clients au moyen du processus d'authentification multifacteur de notre appli mobile, nous pouvons mieux les protéger contre la fraude. Puisque le client gère le processus de vérification dans l'appli Mobile RBC, il n'a pas à entrer un code de sécurité qui lui serait envoyé par courriel ou message texte. Il lui suffit d'appuyer sur un seul bouton pour poursuivre ses opérations bancaires en toute confiance. Tout risque d'interception d'un code de sécurité est ainsi éliminé.

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 de pièces fiables, nous pouvons mieux les protéger.



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.

Dans le contexte actuel de pandémie et de changements continuels à la réglementation, RBC s'assure de gérer prudemment 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 ou des responsables de la protection des renseignements personnels 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 47.)

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 nos contractuels sont tenus de suivre le cours Notions fondamentales sur la protection des renseignements personnels et la sécurité une ou deux fois par an, selon l'unité opérationnelle. De plus, ils reçoivent chaque mois des communications générales de sensibilisation à la protection des renseignements personnels.

En 2021, 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, les incidents doivent faire l'objet d'un suivi centralisé et d'un examen par des chargés de la conformité ou des responsables de la protection des renseignements personnels⁵⁶.

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. En 2021, nous avons continué d'investir dans notre programme et exécuté de nombreux scénarios et simulations afin de tester notre stratégie en matière de résilience.



Faits saillants de 2021

- **Profil de risque numérique** : Les aménagements de travail hybride et l'adoption accrue des services numériques intensifient les menaces auxquelles nos clients et nous sommes exposés. Nous gérons ces risques au moyen de solutions de sécurité multiniveaux, dont l'authentification multifacteur et l'analyse comportementale.
- **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 et l'apprentissage machine, 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 employés, afin qu'ils puissent suivre le rythme à mesure qu'évolue le profil de risque.
- **Relations avec les tiers** : Comme il devient de plus en plus difficile de dissocier le risque de tiers du cyberrisque, nous modifions nos méthodes d'évaluation des risques découlant des chaînes logistiques et de nos relations avec les tiers, et nous renforçons notre résilience par des améliorations continues à nos programmes de gestion du risque opérationnel.
- **Partenariats stratégiques** : Nous démontrons notre leadership et notre créativité sur le plan de la cybersécurité par l'intermédiaire du programme Cybersecure Catalyst de l'Université Ryerson. Nous continuons d'étendre 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'actifs⁵⁷ (RBC GMA) et de RBC Gestion de patrimoine® (RBC GP).

RBC GMA

L'équipe Gouvernance 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 2021 sur la gouvernance et l'investissement responsable](#)

[Sondage sur l'investissement responsable 2021 – FNB avancés ESG RBC iShares](#)

Paramètres de performance	Objectifs	2021	2020	2019
Valeur totale des actifs sous gestion de RBC GMA qui intègrent des facteurs ESG substantiels ⁷	↑	597,2 G\$	518,5 G\$	467,2 G\$



Faits saillants de 2021

RBC GMA

Pleine intégration des facteurs ESG

Toutes nos équipes de placement intègrent les facteurs ESG pertinents à leurs décisions d'investissement. Nous croyons que l'intégration de ces facteurs 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 2021, nous nous sommes employés à rehausser la connaissance des facteurs ESG dans l'ensemble de l'entreprise. Nous avons tenu des séances d'information sur les critères ESG avec la participation d'experts internes et externes. Nous y avons discuté de divers sujets, y compris les changements climatiques, les droits de la personne et les pratiques exemplaires en matière de rémunération des cadres dirigeants. Ces séances se sont déroulées tant à l'échelle de la société qu'à celle de notre réseau interne de champions ESG. Cette année, nous avons publié un bulletin interne sur les critères ESG afin de faire connaître à plus grande échelle les nouveaux développements en matière d'investissement responsable.
- Dans leur démarche d'investissement, toutes les équipes des placements évaluent les risques et les occasions que présentent les changements climatiques. Afin d'intégrer plus facilement ces risques et occasions au processus de placement, nous publions chaque trimestre des tableaux de bord d'analyse de scénarios climatiques pour une centaine de portefeuilles de base. Ces tableaux de bord fournissent une analyse détaillée des mesures et des facteurs liés au climat qui peuvent éclairer des décisions de placement.

Gestion 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 2021, nos équipes des placements ont discuté individuellement avec 1 651 émetteurs et, en collaboration avec d'autres investisseurs, avec 38 émetteurs de plus⁵⁸.
- Nous poursuivons nos échanges avec nos partenaires sur des questions qui touchent plus particulièrement nos placements ainsi que l'ensemble du marché. Nous venons de signer la Déclaration des investisseurs canadiens sur les changements climatiques de l'Association pour l'investissement responsable (AIR) et contribué à la fondation d'Engagement climatique Canada.

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^{59,60} de nos votes en 2021 :

	Canada	É.-U.	Outre-mer	Ensemble
Propositions	3 432	11 669	21 786	36 887
Votes EN ACCORD avec la direction	2 926	9 111	19 564	31 601
Votes EN DÉSACCORD avec la direction	506	2 558	2 222	5 286
Pourcentage de votes EN DÉSACCORD avec la direction	14,7 %	21,9 %	10,2 %	14,3 %

Investissement socialement responsable



Faits saillants de 2021

Solutions et rapports axés sur le client

En 2021, nous avons étendu notre offre de produits d'investissement responsable dans les régions où nous exerçons nos activités. Pour en savoir plus, allez à rbcgma.com.

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 dans lesquels nous décrivons nos activités en investissement responsable dans l'ensemble de l'entreprise. 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. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter la section « Perspectives » du site rbcgma.com.
- Nous appuyons officiellement le Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC). À ce titre, nous avons publié notre premier [Rapport GIFCC RBC GMA](#) en 2021. Ce rapport décrit la façon dont nous prenons en compte les occasions et les risques liés aux changements climatiques dans quatre domaines clés : la gouvernance, la stratégie, la gestion du risque, ainsi que les mesures et les cibles.
- Nous avons publié un rapport d'adhésion au code de gérance du Royaume-Uni conforme aux nouveaux principes du Financial Reporting Council, dont nous avons respecté les normes. Par conséquent, RBC GMA est maintenant signataire du [UK Stewardship Code \(2020\)](#).
- RBC GMA appuie les principes de l'Accord de Paris et souscrit à l'objectif mondial de zéro émission nette en 2050 ou avant. En 2021, nous avons affirmé notre ambition zéro émission nette et établi nos attentes et projets dans ce domaine.
- En 2021, nous avons publié le [sondage annuel de RBC GMA sur l'investissement responsable](#), lequel a été mené auprès de plus de 800 investisseurs institutionnels et experts-conseils en placement aux États-Unis, au Canada, en Europe et en Asie.

RBC GP

Chef de file de l'investissement responsable, RBC GP a pour objectif de favoriser un avenir meilleur. Nous offrons des options de placement dans les trois sphères d'investissement responsable décrites ci-dessous. Ces options couvrent tous les instruments et toutes les plateformes de placement de RBC Gestion de patrimoine – États-Unis (RBC GP – É.-U.) et de RBC GP – Canada.



Investissement socialement responsable



Faits saillants de 2021

Les paramètres ci-dessous mesurent les investissements dans nos solutions d'investissement responsable (IR) approuvées et recommandées dans les deux marchés.

Paramètres de performance	Objectifs	2021	2020	2019
Actifs d'IR sous gestion de GP – É.-U.	↑	9,4 G\$	6,6 G\$	4,4 G\$
Actifs d'IR sous gestion de GP – Canada	↑	2,1 G\$	0,7 G\$ ⁶²	S. O.

RBC GP – É.-U.

En 2021, l'investissement responsable a continué de gagner en popularité à 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 2021 :

- **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. En 2021, nous avons développé un questionnaire pour aider les clients à mieux expliquer ce que l'investissement responsable signifie pour eux.
- **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 2021, 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 du groupe Services-conseils en gestion de portefeuille (SCGP)** : Le groupe SCGP effectue des recherches et compose des portefeuilles d'actions. Au début de 2021, le groupe SCGP a pris en considération les risques liés aux facteurs ESG quand il a fait des placements. En 2021, le groupe SCGP a embauché un gestionnaire de portefeuille d'investissement responsable et de portefeuille ESG dont le mandat est de lancer d'autres solutions ESG exclusives au cours de la prochaine année.

RBC GP – Canada

GP – Canada s'est employée à développer ses pratiques d'investissement responsable. En 2021, le groupe a déployé des efforts pour stimuler l'adoption de ces pratiques par les conseillers et les clients par un leadership avisé et l'ajout d'instruments de placement. Globalement, GP – Canada applique une stratégie similaire à celle de GP – É.-U.

Finance durable

Notre approche de la finance durable intègre les critères ESG en plus de l'analyse financière traditionnelle et des perspectives de marché. 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. À peine deux ans plus tard, nous avons surpassé cet objectif. En 2021, nous avons relevé notre engagement à fournir 500 milliards de dollars en finance durable d'ici 2025.

Ces capitaux soutiendront des entreprises et des projets largement considérés comme favorisant une économie inclusive à zéro émission nette. Notre objectif de financement durable et le soutien que nous apportons à nos clients dans la transition vers une économie à zéro émission nette sont deux importants piliers de notre stratégie de lutte contre les changements climatiques, la Stratégie climatique RBC. Pour en apprendre davantage sur notre approche et nos services, visitez notre site Web sur la finance durable.

Nous comptons continuer d'aider nos clients à atteindre leurs objectifs de développement durable, en fournissant des conseils et des solutions qui visent également à influencer positivement sur la situation de nos clients, de nos collectivités et de notre planète. 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.

Paramètres de performance	2021	2020	2019
Crédit accordé aux clients et aux projets admissibles ⁶⁴	7,3 G\$	8,8 G\$	7,4 G\$
Valeur des prêts verts et des prêts à la durabilité ⁶⁵	17,5 G\$	2,9 G\$	1,2 G\$
Valeur des obligations durables ayant fait l'objet d'une prise ferme ⁶⁶	15,6 G\$	5,9 G\$	4,8 G\$
Valeur des obligations municipales américaines admissibles ayant fait l'objet d'une prise ferme ⁶⁷	23,0 G\$	36,5 G\$	21,4 G\$
Capitaux réunis pour les clients et les projets admissibles ⁶⁸	7,4 G\$	3,9 G\$	3,4 G\$
Valeur des opérations de fusion et d'acquisition pour les clients et les projets admissibles ⁶⁹	9,8 G\$	13,5 G\$	1,1 G\$
Crédits d'impôt – Investissements ⁷⁰ dans le logement abordable	0,9 G\$	1,5 G\$	1,4 G\$
Crédits d'impôt – Investissements ⁷⁰ dans l'énergie renouvelable	0,2 G\$	0,3 G\$	0,1 G\$
Valeur des obligations durables ⁷¹	2,1 G\$	S. O.	S. O.
Billets structurés ⁷²	0,01 G\$	S. O.	S. O.
Valeur totale de la finance durable	83,8 G\$	73,3 G\$	40,8 G\$

Pour en savoir plus

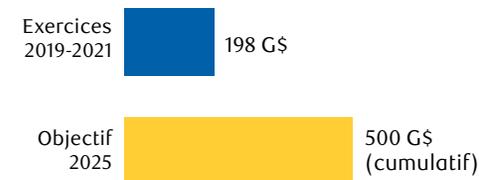
Groupe Finance durable de RBC
Marchés des Capitaux

Plateforme ESG de RBC Marchés
des Capitaux

Engagement en matière de
finance durable

Cadre des obligations
durables RBC

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





Faits saillants de 2021

- RBC est fière de soutenir la croissance et la diversification du marché des obligations durables. En 2021, nous avons :
 - fourni 33,1 milliards de dollars pour le financement d'obligations et de prêts durables ;
 - annoncé l'émission d'obligations vertes à cinq ans totalisant 750 millions de dollars américains ; il s'agit de la deuxième émission d'obligations vertes de RBC à ce jour et la première réalisée par l'intermédiaire du Cadre des obligations durables RBC. Fait à noter, nous avons sollicité la participation de quatre sociétés de courtage représentatives de la diversité, dont des sociétés appartenant à d'anciens combattants, à des membres de minorités visibles et à des femmes.
 - publié le deuxième [Rapport sur les obligations vertes RBC](#) afin de fournir des renseignements sur l'affectation du produit de notre première obligation verte de 500 millions d'euros à un portefeuille d'obligations vertes admissibles ;
 - tenu notre huitième colloque annuel sur les obligations durables.
- Depuis l'officialisation de notre stratégie ESG en juillet 2020, RBC Marchés des Capitaux a fait des progrès considérables quant à l'intégration des critères ESG à l'ensemble du groupe et à l'élargissement de la portée des produits et services offerts. RBC Marchés des Capitaux entend faire progresser notre stratégie relative aux critères ESG par un leadership avisé et la tenue d'événements. En 2021, nous avons :
 - créé de la valeur pour les investisseurs avec ESG Stratify^{MC}, qui leur fournit les résultats de nos recherches intégrées sur les actions ESG ;
 - publié à l'intention de nos clients l'infolettre Sustainability Matters (le développement durable est important), où nous analysons l'incidence des tendances et des événements courants sur les facteurs ESG ;
 - présenté notre première conférence mondiale sur les critères ESG : 46 séances échelonnées sur trois jours comprenant des allocutions de professionnels bien connus, des tables rondes dynamiques et des causeries informelles. Plus de 2 100 personnes de 950 organisations du monde entier ont participé à la conférence ;
 - offert la série de 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 promouvoir les pratiques exemplaires en matière de facteurs ESG ;
 - lancé la série de webinaires « Navigating the Energy Transition » (comprendre la transition énergétique) où, à titre de leader éclairé dans le domaine de la transition énergétique, nous traitons en profondeur de solutions de lutte au changement climatique.
- En 2021, RBC a annoncé la création du groupe Crédit, ESG, au sein de RBC Marchés des Capitaux. L'équipe travaille en étroite collaboration avec Finance durable, Gestion du portefeuille de prêts, Grande entreprise et Risques généraux pour intégrer les critères ESG au processus de prêt et pour mesurer les émissions financées découlant de nos activités de prêt.
- En 2021, RBC a également créé un groupe de travail sur la transition énergétique au sein de RBC Marchés des Capitaux. Le groupe a pour mandat d'établir et d'exécuter des stratégies axées sur les actions, les créances et les services-conseils afin de tirer parti du déploiement d'un avenir énergétique à faibles émissions de carbone. Pour ce faire, il s'appuie sur l'expertise de nos équipes de banque d'investissement Marché mondial de l'énergie et Marché mondial de l'électricité, services publics et infrastructure.
- Notre groupe Investissements dans la collectivité fournit des capitaux pour le développement de complexes d'habitation abordables pour les familles et les aînés, ainsi que pour la réalisation de projets d'énergie solaire et éolienne aux États-Unis. Au 31 octobre 2021, l'équipe supervisait la gestion de plus de 96 600 habitations abordables et administrait 1 069 crédits d'impôt liés au logement abordable. Depuis sa création, l'équipe a financé plus de 2,1 gigawatts de capacité énergétique générée par 35 000 actifs d'énergie renouvelable.
- RBC demeure active sur les marchés nord-américain et européen du carbone. Au cours de l'exercice 2021, elle a négocié des crédits équivalant à plus de 1,5 milliard de tonnes de CO₂, ce qui représente une croissance de 135 % par rapport à l'exercice 2020.
- RBC entretient de solides partenariats avec les fabricants d'automobiles afin de leur fournir des solutions de financement intéressantes sur les véhicules sans émissions ou à faibles émissions. Entre 2018 et 2021, le montant annuel du financement que nous avons mis à la disposition du secteur des véhicules hybrides et électriques dans le cadre du Programme de financement de véhicule à énergie propre a plus que doublé.
- En février 2021, RBC a adhéré au Center for Climate-Aligned Finance du Rocky Mountain Institute (RMI) à titre de partenaire stratégique. Cette adhésion s'inscrit dans le cadre des efforts de RBC pour collaborer avec les clients et les autres institutions financières en vue de la transition vers une économie à zéro émission nette.

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 financières



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 guidée par des principes, nous sommes déterminés à susciter une incidence sociale et économique favorable dans les collectivités où nous vivons et travaillons en apportant notre contribution à la protection de l'environnement, à la diversité et à l'inclusion et à la littératie financière, de même qu'à la croissance et à la prospérité par l'établissement d'une économie plus durable et inclusive. 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 gérons notre incidence dans nos axes d'intervention et nous en faisons part à nos clients, nos employés et nos actionnaires.

Le monde change à un rythme sans précédent. Nous continuerons de mettre notre leadership à profit pour participer aux débats de l'heure et prendre position sur des questions importantes tout en exploitant nos ressources pour contribuer à la création de solutions et d'occasions destinées aux personnes que nous servons.

Prix et distinctions*



- Mention à l'indice nord-américain de durabilité Dow Jones
- Mention à l'indice FTSE4Good
- Finaliste du prix Programme de diversité des fournisseurs s'étant le plus améliorés 2021 de WBE Canada (pour notre Programme de diversité des fournisseurs)

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](#).

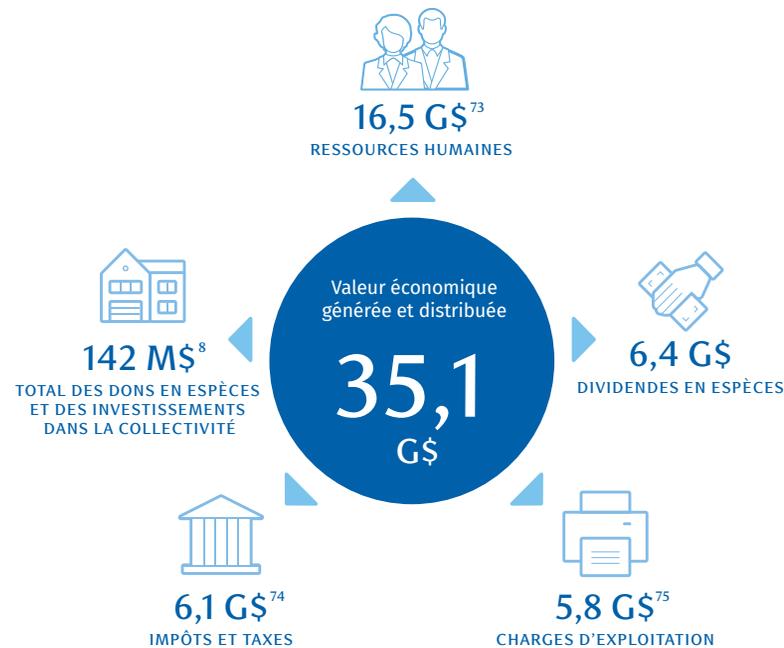


Valeur économique générée et distribuée

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 2021, nous avons enregistré 49,7 milliards de dollars de revenus et distribué une valeur économique de 35,1 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 2021](#). Pour en savoir plus sur nos activités d'investissements dans la collectivité, reportez-vous à la page [59](#).

Selon le Global Reporting Initiative (GRI), la « valeur économique générée et distribuée »²⁶ 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

Valeur totale des biens et services achetés à l'échelle mondiale⁷⁶

2021	2020	2019
8,8 G\$	9,0 G\$ ⁷⁷	9,6 G\$ ⁷⁷



Faits saillants de 2021

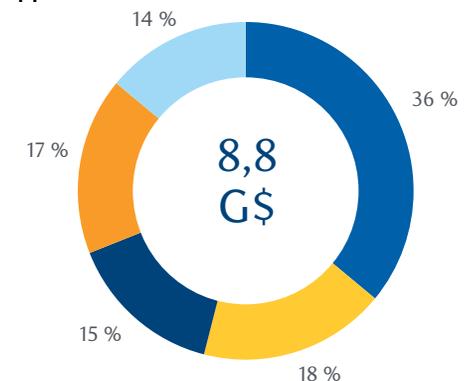
Approvisionnement responsable et gestion des fournisseurs

En 2021, RBC a cessé de mener le sondage du CDP sur les chaînes logistiques en raison des perturbations causées par la pandémie de COVID-19. RBC a également commencé à se pencher sur les engagements en matière de climat pris par ses principaux fournisseurs et à envisager des dialogues avec eux à ce sujet. Ce travail, qui se poursuivra en 2022, vise à cerner les occasions et les risques relatifs au climat dans toute la chaîne logistique, y compris au moyen de la mesure des émissions de GES dans des secteurs clés.

Nous attachons autant d'importance à la façon dont nous exerçons nos activités qu'aux activités elles-mêmes. C'est pourquoi nous réitérons notre engagement à collaborer avec nos fournisseurs pour réduire au minimum leur empreinte environnementale. Dans le cadre de ses demandes de proposition, notre équipe Approvisionnement a recours à une série de questions pour évaluer les facteurs auxquels RBC attache de l'importance, notamment la diversité et l'inclusion pratiquées par les fournisseurs et l'incidence environnementale de leurs activités. À chacune de ces questions est associée une pondération affectant le résultat de l'évaluation du fournisseur potentiel.

Nous veillons à ce que notre stratégie d'approvisionnement et notre processus de demande de proposition reflètent la raison d'être, la vision et les valeurs de RBC, et à ce que nos fournisseurs répondent à nos attentes et à celles de nos clients sur le plan de la citoyenneté d'entreprise.

Ventilation par catégorie des dépenses d'approvisionnement en 2021



- Opérations bancaires
- Services professionnels
- Immobilier et installations
- TI et télécommunications
- Autres

Approvisionnement responsable et diversité des fournisseurs



Faits saillants de 2021

Approvisionnement et diversité des fournisseurs

L'équipe Approvisionnement mondial RBC soutient une chaîne logistique inclusive, comme le démontrent de nombreuses initiatives et commandites. En 2021, nous avons renforcé encore davantage notre programme de diversité des fournisseurs au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni en faisant la promotion, aux fins d'intégration à notre chaîne logistique, d'entreprises appartenant à des Autochtones, à des femmes, à des NAPC, à des personnes LGBTQ+, à des personnes handicapées ou à d'anciens combattants. Afin d'aider les fournisseurs canadiens répondant aux critères de la diversité⁷⁸ 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.

Impact sur la collectivité et la société

Nous reconnaissons que nous avons un rôle important à jouer pour relever les défis sociétaux. C'est pourquoi nous avons peaufiné notre approche d'investissements dans la collectivité, qui est axée sur d'importants enjeux sociaux, et nous avons 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 2021, elle a effectué dans le monde des dons en espèces de 106 millions de dollars et des investissements dans la collectivité de 36 millions de dollars, y compris plus de 13 millions de dollars depuis le début de la pandémie pour atténuer les conséquences humaines et économiques de la crise. Une partie importante des dons en espèces, soit plus de 70 millions de dollars, provient de RBC Fondation®, une entité juridique distincte qui transmet de l'information financière à l'Agence du revenu du Canada.

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.

Aide humanitaire et secours aux sinistrés

Des crises humanitaires et environnementales ont demandé une prise urgente de mesures en 2021. RBC et RBC Fondation ont répondu présentes à leurs partenaires communautaires dans le besoin. Par exemple :

- en réponse à la découverte de milliers de tombes anonymes sur les terres d'anciens pensionnats indiens, versement d'un don de 250 000 \$ à l'Indian Residential School Survivors Society afin d'accroître la capacité de ses services d'assistance téléphonique offerts en tout temps et d'ajouter des guérisseurs traditionnels à son équipe ;
- en réponse à la crise humanitaire en cours en Afghanistan, engagement à verser 100 000 \$ à l'Afghan Women's Organization et 100 000 \$ à Windmill Microlending pour soutenir les 20 000 réfugiés arrivant au Canada.

Les équipes régionales de la Croix-Rouge ont aussi pu bénéficier du soutien de RBC à la suite des feux de forêt et des inondations dans l'Ouest canadien, de l'ouragan Elsa à la Barbade, du tremblement de terre d'une magnitude de 7,2 à Haïti et de l'ouragan Ida dans le sud des États-Unis.

Pour en savoir plus

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

[Objectif avenir RBC](#)

[Projet Artistes émergents RBC](#)

[Techno nature RBC](#)

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

[Déclaration de responsabilité publique 2021](#)

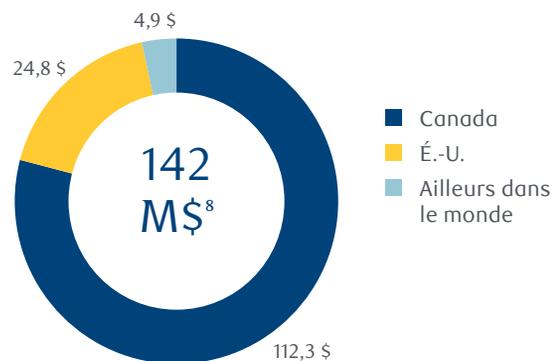
Impact sur la collectivité et la société

Cadre de mesure de l'impact

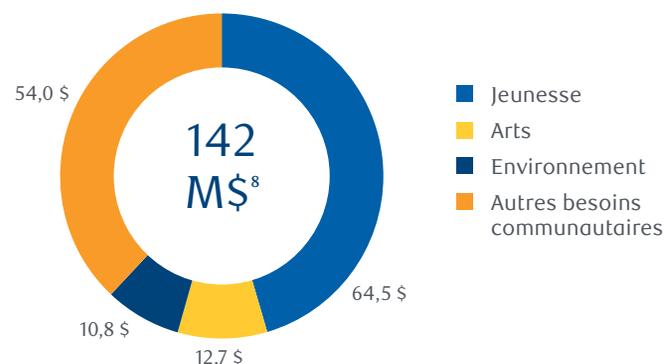
En 2018, nous avons établi le [Cadre de mesure de l'impact RBC](#), qui guide nos décisions d'investissement afin que nous puissions nous assurer de gérer adéquatement notre incidence globale sur la société. Ce cadre de mesure quantifie les avantages potentiels de nos initiatives et investissements en 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 89. 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	2021	2020	2019
Dons en espèces	106,0 M\$	109,8 M\$	111,4 M\$
Investissements dans la collectivité	36,0 M\$ ⁷⁹	32,4 M\$ ⁷⁹	19,4 M\$
Initiatives commerciales ⁸⁰	56,0 M\$ ⁸¹	61,0 M\$ ⁸¹	80,2 M\$
Montant total versé en dons par les employés dans le cadre de la Campagne de dons des employés annuelle au Canada	23,0 M\$	23,9 M\$	19,4 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. En 2021, nous avons cherché à offrir plus de services aux jeunes Canadiens afin de combler l'écart d'équité sociale découlant de la pandémie de COVID-19. Qu'il s'agisse de services d'accès à l'emploi, de réseautage préparatoire à l'emploi ou de soutien à la santé mentale, le programme Objectif avenir RBC, notre engagement de 500 millions de dollars sur 10 ans visant à soutenir les jeunes, nous a permis d'intervenir de façon pertinente.

La pandémie a également accéléré l'évolution de nos relations communautaires en partenariats transformationnels qui soutiennent concrètement les jeunes. La multiplication de nos partenariats, qui sont passés de 130 à plus de 500, nous a fourni le cadre nécessaire pour adapter nos relations et nos programmes aux besoins actuels et émergents des jeunes. Grâce à nos efforts, nous avons rejoint 3,6 millions de jeunes depuis 2017, et plus de 880 000 d'entre eux se sont dit mieux préparés à l'avenir du monde du travail. Objectif avenir RBC continue d'aider ses partenaires à générer des retombées économiques en contribuant à la croissance économique des entrepreneurs, en incitant les petites entreprises à embaucher des jeunes, en donnant des possibilités de formation en infonuagique et en numérisant plus de 40 programmes afin qu'ils soient accessibles partout dans le monde.

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 550 partenariats depuis 2017, nous avons injecté 265 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 nous sommes engagés à investir 50 millions de dollars d'ici 2025 dans le programme Objectif avenir RBC afin de favoriser la prospérité de 25 000 jeunes NAPC par le mentorat et le développement des aptitudes. En 2021, nous avons investi près de 17 millions de dollars dans la poursuite de cet objectif. 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. En 2021, plus de 400 000 jeunes ont eu accès à des outils comme [Hopcarrière RBC](#), [Objectif avenir RBC à la maison](#), [Magnet](#), [Riipen](#) et [Prepped](#).

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 employés de l'ensemble de RBC et, surtout, de jeunes Canadiens – pour nous assurer que nos projets soient pertinents et réalisables.

Paramètres de performance	2021	2020	2019
Pourcentage de participants répondant aux critères de la diversité ²⁸	84 %	83 %	82 %
Pourcentage de jeunes participants qui se sentent mieux préparés aux emplois de demain ²⁹	75 %	71 %	77 %
Montant total investi dans des organismes jeunesse	64,1 M\$	64,0 M\$	60,1 M\$
Nombre de jeunes auxquels nous nous sommes adressés au moyen d'Objectif avenir RBC ²⁷	3,6 millions	2,5 millions	1,9 million

Impact sur la collectivité et la société

Techno nature RBC

Notre engagement pluriannuel Techno nature RBC^{MC} vise à soutenir la conception de solutions écologiques axées sur la technologie. Adoptant une approche non limitée aux ressources financières, 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 les 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 72 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 LGBTQ+, 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 2021](#).

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 2021, nous avons versé près de 10 millions de dollars à plus de 250 organismes pour créer des occasions d'exposition, de réseautage et de formation afin d'aider plus de 6 300 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 2021, 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. Nous avons également accru nos investissements dans les programmes destinés aux Autochtones de sorte à favoriser l'économie créative afin que les artistes émergents deviennent des artistes établis. Les étudiants, les enseignants et les artistes émergents peuvent ainsi mieux connaître les possibilités de carrière qu'offre le secteur des arts, ce qui augmente leurs chances de connaître le succès dans diverses formes d'expression.

Créer pour nos employés des occasions de devenir des agents de changement

Partout dans le monde, les employés de RBC ont continué de trouver des façons originales et sécuritaires de soutenir leur collectivité malgré l'incertitude. En 2021, nos employés et nos retraités ont fait plus de 109 000 heures de bénévolat dans leurs collectivités. L'incertitude découlant de la pandémie de COVID-19 touche encore aujourd'hui les organismes de bienfaisance du monde entier. Nous nous sommes donc engagés à renforcer nos programmes de bénévolat axé sur les aptitudes, qui profitent à la fois aux employés et à leur collectivité. Ainsi, les employés et les membres de la collectivité peuvent chercher ensemble des solutions à long terme. Le programme de 12 semaines d'apprentissage sur l'impact social et le marathon de programmation Ascension pour un impact social de 4 jours se sont déroulés virtuellement. Plus de 275 employés de RBC à l'échelle mondiale ont offert bénévolement leurs services (évalués à près de 4 millions de dollars) afin de concevoir et de mettre en œuvre une solution concrète à un défi relevé par des partenaires communautaires de RBC. Les deux programmes se sont concentrés sur les collectivités NAPC et les futurs dirigeants de RBC, en accord avec la stratégie de RBC en matière de diversité et d'inclusion.

Dans le cadre de la Campagne annuelle de dons des employés, nos employés et nos retraités ont amassé plus de 23 millions de dollars au profit de plus de 5 000 organismes de bienfaisance canadiens. Pour la première fois de son histoire, la Campagne a été entièrement virtuelle, ce qui a suscité une participation accrue des employés. La Campagne vise à permettre aux employés de soutenir facilement les organismes de bienfaisance de leur choix par du bénévolat, des dons et des événements d'équipe virtuels ayant pour but de soutenir la collectivité.

La pandémie de COVID-19 faisant toujours obstacle aux événements en personne, les employés de RBC, ainsi que les organismes de bienfaisance et les collectivités, ont convenu pour une deuxième année de participer de façon virtuelle et mondiale à la Course pour les enfants RBC^{MC}. Au Canada, on a recensé plus de 17 000 participants, dont plus de 8 000 employés et proches de RBC. L'événement a permis de recueillir plus de 4,5 millions de dollars au profit d'organismes de bienfaisance au service des jeunes.

Littératie et inclusion financières

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. Les effets cumulatifs de la pandémie de COVID-19 ont érodé la résilience financière de nombreuses personnes, ce qui a eu une incidence importante sur leur bien-être.

Pour RBC, ses clients et les collectivités, les facteurs de stress actuels révèlent l'importance de l'inclusion et de la littératie financières. Au Canada, nos efforts sont axés sur les personnes à faible revenu, les aînés, les personnes handicapées, les jeunes, les jeunes adultes, les Autochtones et les nouveaux arrivants. Plus de 25 solutions de littératie et d'inclusion financières visant la satisfaction de besoins différents sont offertes directement par RBC ou par l'intermédiaire de partenaires, notamment une solution d'épargne personnalisée et prédictive optimisée par l'intelligence artificielle, des applis de gestion financière, un outil personnalisable de suivi des finances en ligne et de l'information sur les finances personnelles. Depuis 2019, nous offrons une formation en ligne gratuite sur les finances personnelles à tous les Canadiens, dans les deux langues officielles, en partenariat avec l'Université McGill. Nous offrons aussi une formation en littératie financière par l'intermédiaire d'autres organismes partenaires, dont BGC Canada, International Development and Relief Foundation (IDRF), Katimavik et TakingITGlobal. De plus, plusieurs de nos produits favorisent la littératie et l'inclusion financières, comme NOMI, RBC Proximité et MonConseiller. Pour en savoir plus sur nos solutions, comme TrouvÉpargne NOMI, RBC Proximité et MonConseiller, consultez la section [Valeur pour les clients](#) du présent rapport. Le document d'information [À propos de la valeur pour les collectivités](#) renferme également une liste détaillée de solutions. Un sommaire de nos initiatives favorisant la littératie financière est également présenté aux pages 14 à 17 de notre [Déclaration de responsabilité publique 2021](#).

Pour en savoir plus

[Déclaration de responsabilité publique 2021](#)

[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	Objectifs	2021	2020	2019
Montant total versé à des programmes de littératie financière	↑	4,0 M\$	5,0 M\$	4,8 M\$
Montant total investi dans des programmes de littératie financière pour les jeunes	↑	1,7 M\$	1,8 M\$	1,7 M\$



Faits saillants de 2021

■ **Cours Finances personnelles pour tous par McGill** : Objectif avenir RBC a fait équipe avec la Faculté de gestion Desautels de l'Université McGill et le quotidien The Globe and Mail pour fournir à tous les Canadiens, gratuitement et dans les deux langues officielles, de l'information sur les finances personnelles. Lancé en 2019 et offert gratuitement en ligne, le cours, donné par des professeurs de l'Université McGill, vise à améliorer les connaissances et les compétences des participants par rapport à leurs finances personnelles. Divisé en huit modules, le cours traite de sujets importants, comme l'établissement d'un budget et l'épargne, la valeur

temporelle de l'argent, l'investissement, l'immobilier et la finance comportementale. Tous les participants qui terminent l'ensemble des modules d'apprentissage reçoivent une attestation de formation. Jusqu'ici, plus de 200 000 personnes se sont inscrites au cours, dont environ les deux tiers avaient moins de 35 ans.



Faits saillants de 2021

- **Cours Littératie financière pour Autochtones** : En octobre 2021, RBC a lancé un cours donnant aux Autochtones accès à des ressources et à de l'information sur la gestion des finances personnelles. Créé en partenariat avec la Société de soutien à l'enfance et à la famille des Premières Nations du Canada, le cours offre des conseils pratiques et de l'information en matière de gestion et de planification financières. Il donne suite à une recommandation de jeunes des Premières Nations qui se sont réunis en 2019 pour discuter du bien-être de l'enfance et de l'indemnisation des jeunes et de leurs familles ordonnée par le Tribunal canadien des droits de la personne plus tôt cette année-là. Divisé en cinq modules, le cours couvre des éléments clés, comme les notions de base sur l'argent et les services bancaires, l'établissement d'un budget, la gestion de l'endettement et du crédit, l'épargne et l'investissement. Accessible en format PDF, chaque module comprend également du matériel multimédia en ligne, comme de courtes vidéos mettant en vedette le Groupe-ressource des employés RBC Royal Eagles représentant les Autochtones. D'une durée d'environ deux heures, le cours est suivi au rythme de l'apprenant.
- **Initiatives visant à favoriser la littératie financière** : En 2021, RBC a continué de donner aux jeunes des conseils de littératie financière lors d'ateliers virtuels. Grâce à la participation de son réseau de champions Objectif avenir réunissant plus de 130 professionnels de la Banque, RBC a offert 94 ateliers sur la littératie financière à plus de 2 100 jeunes. Quarante de ces ateliers, présentés en partenariat avec BGC Canada, ont porté sur les rudiments des services bancaires et les avantages et les risques liés à l'utilisation du crédit afin que les participants aient confiance en leur capacité à gérer leurs finances au moyen de l'établissement d'un budget équilibré.
- **Mydoh** : Nous encourageons les jeunes à adopter de bonnes habitudes bancaires grâce à l'appli de littératie financière Mydoh, associée à une carte prépayée à puce. Lancée en 2020, Mydoh marque une première au Canada : une carte prépayée à puce pour jeunes, sans numéro (les coordonnées de la carte ne sont accessibles que dans l'appli). Mydoh a également remporté le prix Gartner 2021 Eye on Innovation dans la catégorie des services financiers en Amérique du Nord.
- **Arrive®** : RBC continue d'investir dans la plateforme Arrive, qui va au-delà des services bancaires pour aider les nouveaux arrivants au Canada à atteindre leurs objectifs de vie, de carrière et financiers. La plateforme numérique Arrive est gratuite. Grâce à l'appli et à la plateforme de contenu Arrive, les nouveaux arrivants peuvent accéder à des outils, à des ressources et à des modules d'apprentissage personnalisés. La plateforme de contenu Arrive propose aussi des ateliers et des séminaires sur des sujets comme la recherche d'emploi, le logement et l'accès aux soins de santé, afin de préparer les nouveaux arrivants à la vie au Canada. En moyenne, en 2021, plus de 87 000 nouveaux arrivants par mois ont accédé à la plateforme Arrive, ce qui confirme qu'on a grand besoin d'information pertinente et de soutien en cette période d'incertitude.
- **Réseau de conseillers, Campus RBC** : Grâce à nos succursales Campus RBC, les étudiants partout au pays peuvent plus facilement accéder à nos conseillers, à nos outils et à nos ressources. C'est pour eux une manière amusante et interactive d'en apprendre davantage sur les principes financiers de base. Lors de séances éducatives offertes gratuitement en ligne et en personne, les étudiants canadiens ou étrangers de plus de 20 campus au pays discutent d'argent dans un environnement où ils se sentent à l'aise, afin de mieux préparer leur année scolaire et leur avenir financier. En 2021, plus de 69 700 étudiants ont participé au concours Mission Campus RBC : Chasse au trésor virtuelle sur les frais de scolarité, dans le cadre duquel ils ont pu se forger une culture financière. Après la mission, 88,8 % des étudiants se sont dits mieux préparés à discuter de leurs finances.

Valeur pour la planète



Nos priorités

- Aider nos clients à passer à la carboneutralité
- Assumer nos responsabilités
- Guider l'action vers un avenir durable par l'information et l'inspiration
- Faire valoir notre leadership zéro émission nette dans nos activités

Réinventons un avenir durable

Les plans mondiaux visant à réduire radicalement les émissions de gaz à effet de serre pour atteindre la carboneutralité d'ici 2050 nécessitent la plus importante transition économique de notre époque ; une transition dans laquelle RBC s'est totalement engagée.

La Stratégie climatique RBC (la « Stratégie ») décrit la démarche que nous adoptons afin d'accélérer la croissance économique propre et de favoriser la transition vers la carboneutralité. La Stratégie a été mise à jour en 2021 de sorte qu'on y retrouve maintenant quatre priorités reposant sur nos forces en finances, en placements, en gestion du risque, en innovation, en investissements dans la collectivité ainsi qu'en recherche sur l'économie et les politiques.

En 2021, nous nous sommes engagés à aligner notre portefeuille de prêts sur notre objectif de zéro émission nette d'ici 2050, engagement qui correspond aussi aux objectifs de l'Accord de Paris. À cette fin, RBC s'est jointe à l'alliance bancaire zéro émission nette, initiative sectorielle mondiale visant à renforcer et à soutenir les mesures de lutte contre les changements climatiques. En plus des engagements liés à la Stratégie et à l'alliance bancaire zéro émission nette, nous présentons dans cette section des détails sur notre plan de crédit à zéro émission nette et des exemples des retombées actuelles de nos mesures.

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, nous produisons un rapport GIFCC distinct et nous avons créé l'Espace climat sur rbc.com. Nous recommandons aux lecteurs de consulter les documents d'information ci-dessous qui complètent le contenu de cette section.

Initiatives soutenues

- Alliance bancaire zéro émission nette
- CDP
- Association des Principes d'Équateur
- Principes pour l'investissement responsable (PRI) des Nations Unies
- Principes sur les obligations vertes
- Recommandations du GIFCC

Affiliations et partenariats

- Climate Bonds Initiative
- Initiative de collaboration du Programme des Nations Unies pour l'environnement avec le secteur financier
- IntelliProsperité
- Business Renewables Centre Canada
- Partnership for Carbon Accounting Financials
- Center for Climate Aligned Finance du Rocky Mountain Institute
- Conseil d'action en matière de finance durable

Prix et distinctions

- Employeurs les plus respectueux de l'environnement au Canada



Pour plus de détails au sujet de nos engagements en matière de climat, consultez la [Stratégie climatique RBC](#), la [vidéo sur la Stratégie climatique RBC](#) et notre [Rapport GIFCC 2021](#).



Stratégie climatique RBC

Notre stratégie, qui a été mise à jour en 2021, est conçue pour nous positionner comme partenaire auprès de nos clients et des collectivités qui cherchent à investir dans des activités en vue de la transition vers une économie à zéro émission nette. Il s'agit donc d'approfondir la relation clientèle et de développer de nouveaux marchés renforçant la résilience et accélérant la croissance économique propre.

Nos priorités stratégiques		Nos mesures et nos engagements		
 <p>Aider nos clients à passer à la carboneutralité</p>	<p>Collaborer avec les clients pour comprendre et soutenir leur plan de transition, et octroyer 500 milliards de dollars en financement durable d'ici 2025⁸³.</p>	<p>Élargir notre offre de produits, de services et de solutions clientèle afin d'aider les entreprises et les particuliers à surmonter les obstacles pour atteindre plus rapidement leurs objectifs climatiques.</p>	<p>Offrir plus d'options de placement à nos clients qui ont des objectifs liés au climat, et plus d'outils à nos équipes de placement afin qu'elles comprennent mieux les risques et les occasions liés au climat.</p>	
 <p>Assumer nos responsabilités</p>	<p>Parvenir à zéro émission nette découlant de nos activités de prêt d'ici 2050, avec des cibles intermédiaires alignées sur les plans de nos clients et sur les engagements de l'alliance bancaire zéro émission nette, et avec des mesures et des rapports d'étape transparents.</p>	<p>Intégrer davantage les facteurs et les données climatiques dans notre processus décisionnel afin d'anticiper les répercussions sur notre tolérance au risque, et prendre des décisions au cas par cas.</p>	<p>Collaborer avec nos pairs, avec les organismes de normalisation, avec les pouvoirs publics et avec d'autres acteurs pour faire progresser les méthodes, les cadres comptables et les meilleures pratiques d'information.</p>	
 <p>Favoriser un avenir durable par l'information et l'inspiration</p>	<p>Produire des recherches sur les questions et les politiques climatiques et rassembler les parties prenantes afin de stimuler la prise de mesures importantes et la mise en place d'incitatifs dans tous les secteurs.</p>	<p>Favoriser l'innovation climatique, y compris au chapitre des instruments de placement et des plateformes comme Techno nature RBC^{MC}, notre engagement à financer à hauteur de 100 millions de dollars d'ici 2025 les universités et les organismes de bienfaisance qui développent des solutions technologiques pour lutter contre les changements climatiques⁸⁴.</p>	<p>Promouvoir la connaissance des enjeux climatiques et la sensibilisation à ceux-ci afin d'accélérer le rythme et l'ampleur de la transition dans toutes les sphères de la société.</p>	
 <p>Faire valoir notre leadership zéro émission nette dans nos activités</p>	<p>Réduire nos émissions de gaz à effet de serre de 70 % d'ici 2025⁸⁵.</p>	<p>Faire en sorte que, d'ici 2025, 100 % de notre approvisionnement en électricité provienne de sources renouvelables et non émettrices de GES.</p>	<p>Maintenir la carboneutralité dans nos activités mondiales et diminuer chaque année le recours aux compensations.</p>	



Aider nos clients à passer à la carboneutralité

Nos principaux secteurs d'activité ont un cadre responsable des changements climatiques et sont configurés pour répondre aux exigences en matière de financement durable et d'investissement responsable, ainsi qu'aux besoins des clients associés à leur transition vers la carboneutralité. Nous collaborons avec nos clients pour les aider à atteindre leurs objectifs de durabilité et à appuyer les initiatives mondiales vers zéro émission nette. Nous croyons que ces efforts auront une incidence significative sur la réussite du passage à la carboneutralité et sur la prospérité économique. Une sélection de faits saillants se trouve ci-dessous. D'autres faits saillants sont présentés dans la section [Valeur pour nos clients](#) et dans le [Rapport GIFCC 2021](#).

Principaux faits saillants de 2021

RBC

- Pour appuyer ses clients, RBC s'engage à porter son engagement de finance durable d'ici 2025 à 500 milliards de dollars, la cible antérieure de 100 milliards de dollars ayant été atteinte en 2020. En 2021, nous avons octroyé 83,8 milliards de dollars en financement durable, soit une hausse de 14,3 % par rapport à l'année précédente.
- En juillet 2021, nous avons annoncé la clôture du placement d'obligations vertes à cinq ans totalisant 750 millions de dollars américains. Le produit de l'émission servira à financer ou à refinancer un portefeuille composé principalement d'actifs des catégories de l'énergie renouvelable, des bâtiments écologiques, de l'utilisation durable des terres et des transports non polluants.

Marchés des capitaux

- Nous nous sommes classés au premier rang des courtiers au chapitre de la souscription d'obligations vertes et possédons la part la plus importante du marché des émissions d'obligations vertes du secteur public au Canada.
- Nous sommes actifs sur les marchés nord-américain et européen du carbone. Au cours de l'exercice 2021, nous avons négocié des crédits d'émissions de plus de 1,5 milliard de tonnes d'équivalent CO₂, soit une hausse de 135 % par rapport à l'exercice 2020.
- Depuis sa création en 2015, notre groupe Investissements dans la collectivité – États-Unis a financé une capacité énergétique de plus de 2,1 gigawatts produite par 35 000 actifs d'énergie renouvelable.
- Nous avons présenté notre première conférence annuelle mondiale sur les critères ESG et notre huitième conférence annuelle sur les titres de créance durables.

Gestion mondiale d'actifs

- Nous avons publié un [rapport GIFCC](#) distinct sur les risques et les occasions liés au climat qui comprend de l'information sur les émissions de carbone et une analyse de scénarios climatiques pour les actifs sous gestion.
- Nous avons publié le document [Notre ambition de carboneutralité](#), dans lequel RBC GMA souscrit à l'objectif mondial de zéro émission nette d'ici 2050 et s'engage à surveiller l'adéquation de son approche de placement avec la carboneutralité et à communiquer de façon transparente des renseignements à ce sujet à ses clients.
- Nous avons mesuré et surveillé les émissions de GES, le risque de délaissement d'actifs et le respect de l'objectif de température liés à nos portefeuilles, et avons effectué une analyse de scénarios pour plus de 100 fonds d'actions et fonds de titres à revenu fixe de base chaque trimestre.

Services bancaires aux particuliers et aux entreprises

- Par la voie de notre Programme de financement de véhicule à énergie propre, nous entretenons de solides partenariats avec les constructeurs d'automobiles afin de fournir des solutions de financement intéressantes de véhicules hybrides ou électriques. De 2018 à 2021, le montant annuel du financement que nous avons mis à la disposition du secteur des véhicules écologiques a plus que doublé.
- RBC est l'une des rares institutions financières canadiennes à avoir adopté des pratiques nationales en matière de technologies propres par l'entremise de [RBCx^{MC}](#), le groupe de technologie et d'innovation bancaires de RBC. Pour soutenir la croissance du secteur des technologies propres, nous collaborons avec de nombreux partenaires externes et sociétés de capital-investissement en vue de cerner et de surmonter les obstacles à la commercialisation.
- En partenariat avec RBC Marchés des Capitaux, nous avons lancé le CPG Marché des titres ESG RBC à l'intention de la clientèle du secteur détail. Pour faire partie de l'indice, les sociétés doivent respecter de rigoureuses normes ESG.

Assumer nos responsabilités

Nous effectuons des investissements dans le perfectionnement, les ressources, les données et les analyses qui nous aideront à respecter notre engagement d'octroi de crédit à zéro émission nette. Nous marquerons un premier jalon important en publiant pour la première fois de l'information sur les émissions financées par la Banque du périmètre 3. Cet ensemble de données fondamentales nous servira de référence pour établir notre appétit pour le risque climatique, fixer des objectifs intermédiaires de réduction des émissions financées et élaborer des programmes de simulation de crise liés au climat.

Émissions financées

En 2021, RBC a adhéré au Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)⁸⁶ afin de s'aligner sur une norme mondialement reconnue de comptabilisation et d'information relative aux émissions de GES et d'étoffer ses capacités de mesure des émissions associées à ses prêts et à ses investissements. Nous avons effectué une première mesure des émissions associées à notre portefeuille dans les six catégories d'actifs du PCAF. Cette première publication montre les émissions de GES périmètres 1 et 2 de nos clients. Nous avons regroupé deux des six catégories d'actifs, soit les prêts à l'entreprise et le financement de projet, dont la méthode de calcul est similaire. En raison du peu de données disponibles sur les émissions, les données de cette publication présentent en grande majorité une cote qualité de 5, que PCAF définit comme incertaine (estimations à partir de données en quantité très réduite). Par conséquent, nous considérons nos premiers résultats comme des estimations du total de nos émissions financées. Notre objectif est d'améliorer la cote qualité des données au fil du temps, à mesure que la disponibilité des données sur les émissions et nos capacités à mesurer les émissions financées s'amélioreront.

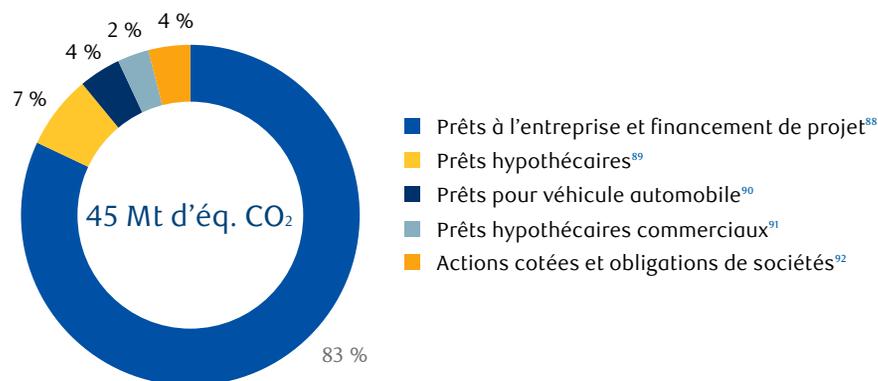
Premiers résultats

Au total, selon nos premières estimations, le portefeuille d'émissions financées de RBC représente environ 45 Mt d'éq. CO₂, dont 83 % pour les prêts à l'entreprise et le financement de projet⁸⁷. Ensemble, les prêts à l'entreprise, le financement de projet et les prêts hypothécaires représentent 90 % du total des émissions financées de RBC.

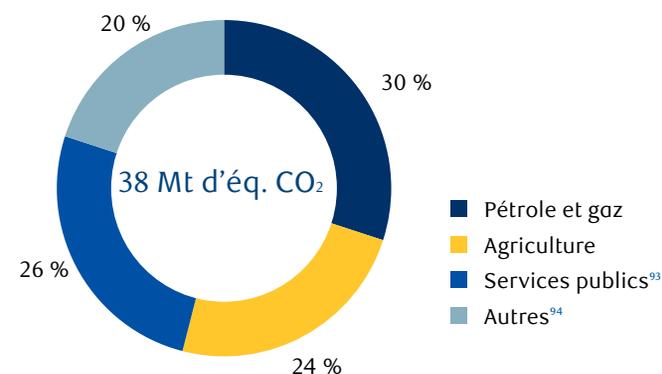
Les trois principaux secteurs émetteurs dans notre portefeuille : pétrole et gaz, agriculture et services publics

La mesure de nos émissions financées nous a donné un premier aperçu de leur ventilation par secteur dans les catégories d'actifs des prêts à l'entreprise et du financement de projet du PCAF. Cela nous a aidés à déterminer dans quels secteurs nous devons concentrer nos efforts en matière de carboneutralité.

Premières estimations des émissions financées de RBC par catégorie d'actifs⁸⁷



Premières estimations des émissions provenant des prêts à l'entreprise et du financement de projet de RBC⁸⁸



Assumer nos responsabilités

Crédit à zéro émission nette

Pour parvenir à un bilan carboneutre de nos activités de prêt, il nous faudra réaliser une réduction absolue des émissions de GES dans un certain nombre de secteurs clés à la fois très polluants et essentiels à l'économie canadienne, notamment le pétrole et le gaz, les services publics, l'agriculture, les produits industriels, le transport et les mines et métaux.

Nous comptons exploiter au maximum les occasions d'affaires associées à la décarbonation de l'économie. Nombre de nos clients dans ces secteurs clés sont déterminés à réduire leurs émissions de GES, à prendre des mesures résolues et à investir pendant plusieurs décennies dans des modes de production et des produits plus propres, ainsi que dans des sources d'énergie de remplacement. Et nous croyons que les clients qui ont une approche stratégique et élaborent et exécutent des plans réalistes de réduction des émissions de GES réussiront leur transition vers la carboneutralité. Le défi, toutefois, consiste à accélérer cette transition de façon urgente, tout en tenant compte des facteurs complexes qui entrent en jeu dans les différentes régions géographiques et économies du monde.

Pour que nous puissions atteindre notre objectif de crédit à zéro émission nette découlant de nos activités de prêt d'ici 2050, il est essentiel que nous soyons bien renseignés sur les plans de réduction des émissions de GES de nos clients et que nous en suivions l'exécution. Ainsi, nous prendrons en compte les émissions des clients et des secteurs (en valeur absolue et en intensité), les plans de réduction des émissions de GES des clients et les progrès réalisés à leur égard, en prêtant attention aux voies de transition sectorielles. Nous continuerons d'aider nos clients à faire preuve de plus de transparence et à améliorer leur production d'information en la matière ; au besoin, nous en ferons une condition indispensable à tout financement. Nous continuerons également d'évaluer les clients en fonction de plusieurs facteurs clés au moyen de notre processus de [gestion des risques environnementaux et sociaux](#), en prenant nos décisions au cas par cas. Nous utilisons nos [Directives de la politique des secteurs et des activités sensibles](#) pour divulguer ce que nous finançons et ce que nous ne finançons pas.

La prochaine étape vers l'atteinte de notre objectif de zéro émission nette découlant de nos activités de prêt d'ici 2050 consistera à aider nos clients à publier leur information liée au climat et leurs plans de décarbonation. Après avoir procédé à une analyse sommaire de nos émissions financées selon la méthode du PCAF et conformément aux engagements que nous avons pris dans le cadre de l'alliance bancaire zéro émission nette, nous concentrerons d'abord nos efforts sur les principaux secteurs à fortes émissions faisant partie de notre portefeuille. Nous pourrions ainsi réaliser d'importants progrès vers l'atteinte de nos objectifs en matière de lutte contre les changements climatiques et améliorer l'exactitude des données malgré les contraintes actuelles découlant du fait que les entreprises, les secteurs et les clients en sont à divers niveaux de maturité en ce qui a trait aux données, aux technologies, aux déclarations et aux plans de transition.

À cette fin, nous avons établi les objectifs suivants pour certains secteurs à fortes émissions⁹⁵, conformément aux engagements que nous avons pris dans le cadre de l'alliance bancaire zéro émission nette :

- En 2022, nous ajouterons à notre politique générale sur les risques environnementaux et sociaux nos engagements et objectifs climatiques renforcés, ainsi que nos choix stratégiques pour atteindre ces objectifs.
- Pour les clients de Marchés des capitaux qui exercent des activités dans les secteurs à fortes émissions du pétrole et du gaz, de l'électricité et des services publics, et de l'automobile et du transport, nous visons, d'ici la fin de l'exercice 2025, à ce que :
 - Les clients qui représentent 80 % de l'encours des prêts⁹⁶ fassent état à RBC de leurs émissions de GES périmètres 1 et 2.
 - Les clients qui représentent 65 % de l'encours des prêts⁹⁶ annoncent à RBC un plan de réduction de leurs émissions de GES.
- D'ici le printemps 2023, ou plus tôt si possible, nous avons l'intention de dévoiler les cibles intermédiaires de réduction des émissions financées de nos clients dans les secteurs à fortes émissions du pétrole et du gaz, de l'électricité et des services publics, et de l'automobile et du transport. Dans les 12 mois suivant l'annonce de ces cibles, nous ferons le point sur notre progression.

Nous avons choisi de nous concentrer sur les clients de Marchés des capitaux qui exercent des activités dans les secteurs à fortes émissions du pétrole et du gaz, de l'électricité et des services publics, et de l'automobile et du transport pour deux raisons : ils représentent une part importante des émissions découlant de l'ensemble de notre portefeuille, et il existe davantage de données sur leurs émissions et d'information sur leurs scénarios de transition. Nous accroîtrons nos efforts en vue d'obtenir cette information d'autres secteurs et clients, afin de respecter l'ensemble des engagements que nous avons pris dans le cadre de l'alliance bancaire zéro émission nette.



Favoriser un avenir durable par l'information et l'inspiration

Leadership avisé et publications de recherche

Nous collaborons avec les gouvernements, les organismes de réglementation, les clients, les groupes environnementaux et le secteur financier mondial afin de comprendre ce qui est attendu de nous pour atteindre la carboneutralité – et d'assurer la plus grande diffusion possible aux renseignements obtenus. À notre avis, la compréhension commune des défis nous aidera à obtenir de meilleures solutions pour tous. Nous continuerons de financer, d'écouter et de rassembler collectivement, chefs autochtones, experts en technologie ainsi que secteurs public et privé afin d'innover pour apporter de nouvelles solutions climatiques aux plus grands enjeux.

Services économiques RBC

Offre des prévisions économiques ponctuelles et des analyses sur des sujets et des enjeux cruciaux.

Une transition à 2 billions de dollars : Vers un Canada à zéro émission nette : Ce rapport phare sur l'objectif zéro émission nette trace les voies à suivre pour surmonter les défis et saisir les occasions que présente le virage vert au Canada. Le Canada s'est fixé des objectifs ambitieux : réduction des émissions de 40 % d'ici 2030, puis atteinte de la carboneutralité d'ici 2050.

Border carbon taxes are moving from idea to reality. How exposed is Canada ? (les taxes sur le carbone aux frontières deviennent réalité. À quel point le Canada y est-il exposé ?) : Ce rapport examine les conséquences potentielles d'une organisation du commerce international axée sur le carbone pour la compétitivité des exportations canadiennes à la suite de l'annonce, par l'Union européenne, de l'instauration d'un ajustement carbone aux frontières.

Why isn't Canada investing enough in green projects, despite ambitious climate targets ? (pourquoi le Canada n'investit-il pas assez dans des projets écologiques, malgré des objectifs ambitieux ?) : Ce rapport analyse la situation de la finance durable au Canada et, plus particulièrement, recense les secteurs dans lesquels les investissements actuels ne sont pas à la mesure de l'ambition de décarbonation de l'économie canadienne.

Les innovateurs RBC

Série de balados RBC coanimée par John Stackhouse et Trinh Theresa Do sur la réinvention de l'économie canadienne en cette période de changement sans précédent.

Conversation sur le climat (minisérie spéciale en quatre parties) : Cette série présente des idées suscitant la réflexion de personnalités influentes du domaine des changements climatiques, notamment Katharine Hayhoe, climatologue, et Mark Carney, envoyé spécial des Nations Unies pour le financement de l'action climatique. La série traite aussi des solutions de réduction des émissions adoptées dans les principaux secteurs d'activité du Canada, dont ceux du pétrole et du gaz et de l'agriculture, et des défis que présente leur mise en œuvre.

Chaîne de blocs : une carte maîtresse sur le plan écologique : La chaîne de blocs est plus qu'un outil financier : elle pourrait donner lieu à de véritables avancées sur le plan de la lutte aux changements climatiques. Dans cet épisode spécial de la série Les innovateurs consacré au Jour de la Terre, l'animatrice s'entretient avec deux experts : Joseph Pallant, fondateur de la Blockchain for Climate Foundation et directeur de l'innovation, Ecotrust Canada, et Carolyn DuBois, directrice générale du programme de protection de l'eau de la Gordon Foundation.

ESG Stratify RBC

Réunit les ressources de RBC Marchés des Capitaux sur les perspectives et le leadership avisé ESG pour présenter les dernières analyses de nos experts sectoriels sous l'angle ESG.

Energy Transition (transition énergétique) : Cette série de tables rondes avec des dirigeants et des spécialistes sectoriels d'une durée d'une heure s'attache à améliorer les connaissances sur divers éléments de la transition énergétique et à répertorier les occasions de placement et à s'offrir à la grande entreprise et aux investisseurs institutionnels. Voici des titres de 2021 :

- Carbon Capture, Use and Storage - The Opportunities, Limitations and Economics (captage, utilisation et stockage du carbone : occasions, limitations et aspects économiques)
- Exploring the Hydrogen Economy (à la découverte de l'économie de l'hydrogène)
- The Role in the Grid in Delivering Net-Zero (le réseau de distribution et l'objectif zéro émission nette)
- Power Purchase Agreements and Financing Renewable Developments (conventions d'achat d'énergie et financement de projets de mise en valeur de sources d'énergie renouvelables)
- The Consumer Sector's Approach to the Energy Transition (approche de la transition énergétique dans le secteur de la consommation)
- Digitization of the Energy Sector (numérisation du secteur de l'énergie)

Pour en savoir plus

Une transition à 2 billions de dollars : Vers un Canada à zéro émission nette

Rapport GIFCC 2021

Perspectives ESG RBC GMA

Récents points de vue sur les placements et mises à jour sur le marché des leaders éclairés de RBC GMA à l'intention des clients.

Voici des titres de 2021 :

- Comprendre les marchés du carbone
- Points saillants de la conférence sur le climat COP26
- Zéro émission nette de gaz à effet de serre : changement d'attitude des investisseurs
- Changements climatiques : attitudes des investisseurs et propositions des actionnaires
- Guide de l'investisseur sur la carboneutralité
- Changements climatiques : gérance active et désinvestissement
- Comment l'Asie stimule-t-elle la technologie des batteries de véhicules électriques ?
- Saisir l'occasion de décarbonisation en Asie
- L'avenir des marchés émergents : les infrastructures vertes
- Révolution des objets connectés et critères ESG

Favoriser un avenir durable par l'information et l'inspiration

Techno nature RBC

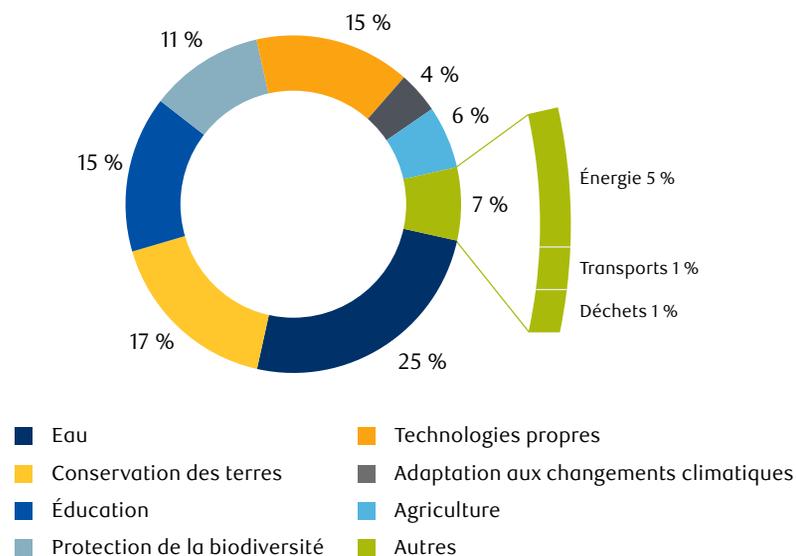
Des solutions novatrices fondées sur des technologies comme la chaîne de blocs, l'intelligence artificielle, l'apprentissage machine et les plateformes numériques sont extrêmement prometteuses en ce qui a trait à la résolution d'enjeux environnementaux complexes. Nous réalisons des investissements considérables 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 2021

- Par l'intermédiaire de Techno nature RBC, nous avons versé au-delà de 10 millions de dollars à plus de 110 universités et organismes de bienfaisance qui s'emploient à résoudre des problèmes environnementaux pressants grâce à la technologie et à l'innovation, ce qui porte notre investissement total à plus de 27 millions de dollars depuis 2019.
- Nous développons un écosystème d'innovation pour les entreprises en démarrage à la recherche de solutions aux défis que posent les changements climatiques et d'autres enjeux environnementaux complexes. Nous avons appuyé de nouveaux programmes novateurs, comme l'accélérateur Femmes du secteur des technologies propres RBC, créé par MaRS Discovery District, qui aide dix entrepreneures canadiennes à développer leurs sociétés du secteur des technologies propres en vue d'essaimer dans le monde ; et Accelerate from Anywhere, projet conjoint du Centre for Social Innovation et Foresight Canada, qui offrira un « tremplin d'accélération » à plus de 160 dirigeants d'entreprise en démarrage du secteur canadien des technologies propres.
- Nous avons conclu un partenariat pluriannuel avec DataStream, plateforme en libre accès de partage de données hydrologiques provenant actuellement de trois régions, afin de favoriser son expansion partout au Canada. Techno nature RBC a joué un rôle de premier plan dans la croissance de DataStream en contribuant à la conception et à la mise au point de la technologie des chaînes de blocs intégrée à la plateforme. Cette technologie permet à DataStream d'accroître la sécurité et la transparence des données de surveillance des eaux du Canada.
- Nous avons soutenu l'éco-organisme sans but lucratif Coastal Action dans le cadre de l'essai pilote de la technologie de cartographie innovante de 3D Wave Design et de l'utilisation de plantes et de matières naturelles (rives vivantes) pour combattre l'érosion des rives causée par la montée des océans et les changements climatiques. Le projet vise à permettre aux citoyens, aux gouvernements et aux propriétaires d'entreprise de Lunenburg et des environs de la baie Mahone de s'y préparer.

Ventilation par secteur de l'environnement (%)





Faire valoir notre leadership zéro émission nette dans nos activités

Outre celles qui concernent nos divisions opérationnelles, certaines occasions sont liées à nos activités à l'échelle mondiale : investissement dans des bâtiments verts, efficacité énergétique et énergies renouvelables. La réduction des émissions de GES 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, en 2017, nous sommes devenus une entreprise carboneutre et nous nous sommes engagés à viser chaque année zéro émission nette dans le cadre de nos activités mondiales. 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 de la technologie de l'information ; 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 nous sommes fixé en 2020 deux grands objectifs dans le cadre de notre stratégie zéro émission nette dans l'exercice de nos activités : 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 2021, nous avons enregistré une baisse de 94 % de nos émissions attribuables aux déplacements d'affaires, ce qui a contribué à la réduction globale de 55 % de nos émissions totales de GES par rapport à l'année de référence 2018 (voir ci-dessous). La baisse de la valeur absolue de nos émissions de GES s'explique par une combinaison de facteurs, dont la diminution du taux d'occupation de nos bureaux et du nombre de déplacements d'affaires en raison des restrictions liées à la pandémie de COVID-19, 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 ³⁰	Objectifs	2021	2020	2019
Émissions de GES périmètre 1 (tonnes d'éq. CO ₂)	↓	20 956 ^①	23 268	24 814
Émissions de GES périmètre 2 (tonnes d'éq. CO ₂)	↓	70 440 ^①	77 668	89 769
Réduction d'émissions de GES liée aux achats d'énergie verte (tonnes d'éq. CO ₂)	↓	-24 712 ^①	-14 288	-15 447
Total des émissions de GES périmètres 1 et 2 (tonnes d'éq. CO ₂)	↓	66 684	86 648	99 136
Périmètre 3 – déplacements d'affaires (tonnes d'éq. CO ₂)	↓	1 548 ^①	11 569	29 737
Émissions totales de GES (tonnes d'éq. CO ₂) ³¹	Réduction de 70 % d'ici 2025	68 232	98 217	128 873
Intensité des émissions de GES liées à la consommation d'énergie (tonnes d'éq. CO ₂ /m ²)	↓	0,032 ^①	0,041	0,046
Crédits carbone achetés (tonnes d'éq. CO ₂)	↓	68 232 ^①	98 217	128 873
Pourcentage d'électricité provenant de sources renouvelables et non émettrices de GES, pour toutes les installations	Passage à 100 % d'ici 2025	84 %	78 %	77 %

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, consultez l'Annexe IV à la page 91.

Faire valoir notre leadership zéro émission nette dans nos activités



Faits saillants de 2021

- En 2021, nous avons formé le Groupe de travail opérationnel zéro émission nette RBC, chargé de réaliser les objectifs opérationnels énoncés dans la Stratégie climatique RBC et de coordonner les initiatives liées au leadership zéro émission nette à RBC. Le groupe de travail est composé des responsables des équipes Citoyenneté d'entreprise, Stratégie et gouvernance climatiques, Services immobiliers, Services bancaires aux particuliers et aux entreprises, Approvisionnement et Finances. Ses membres se réunissent au moins une fois par trimestre et se consacrent à nous faire progresser vers la réalisation de notre ambition en saisissant les occasions intéressantes de réduction des émissions, à susciter l'adhésion aux initiatives de la direction et à guider l'exécution de la stratégie opérationnelle zéro émission nette.
- La centrale solaire, au cœur de la première convention d'achat d'énergie renouvelable à long terme de RBC, intervenue entre la Banque et BluEarth Renewables en 2020, est entrée en exploitation commerciale en mai 2021. Le produit de cette convention d'achat d'énergie – une première pour une institution financière canadienne – a été directement affecté à la construction de deux parcs solaires en Alberta, ce qui a créé plus de 300 emplois dans le secteur de la construction. De plus, la centrale fournit environ 80 000 MWh d'énergie renouvelable par an au réseau de distribution d'électricité de l'Alberta, ce qui est suffisant pour alimenter plus de 6 400 foyers durant un an. En plus de permettre à RBC d'exercer ses activités à partir d'une source d'énergie renouvelable, le projet apportera des recettes de taxe foncière appréciables et stables à l'économie locale au cours de la période d'exploitation de la centrale.
- En 2021, pour la première fois, 99 % de notre consommation d'électricité au Canada a été produite au moyen de sources renouvelables et non émettrices. Cette hausse est attribuable à l'énergie renouvelable reçue en vertu de notre convention d'achat d'énergie et des crédits d'énergie renouvelable achetés auprès de provinces dotées d'un réseau à forte intensité d'émissions.
- En 2021, RBC a tenu pendant trois semaines le défi mondial Jour de la Terre, qui visait à inciter ses employés à en apprendre davantage sur les changements climatiques, les engagements de la société en matière de climat et les petits gestes que chacun peut accomplir pour protéger la planète. Plus de 10 500 employés de RBC, dans 19 pays, se sont livrés à plus de 45 000 activités générant plus de 800 000 \$ au profit d'organismes de bienfaisance admissibles de leur choix.
- RBC a élaboré une stratégie pluriannuelle de modernisation de l'éclairage au moyen de diodes électroluminescentes (DEL) et de l'installation de capteurs intelligents dans son réseau de succursales de détail au Canada. Jusqu'ici, l'éclairage a été modernisé dans plus de 300 succursales, et des capteurs intelligents ont été installés dans plus de 550 succursales. En 2021, RBC a réalisé 60 projets de modernisation de l'éclairage par DEL et 25 projets d'installation de capteurs intelligents pour réduire la consommation d'énergie dans ses succursales, soit une réduction suffisante pour alimenter 1 500 foyers durant un an.
- Dans les Antilles, nous sommes fiers d'avoir approuvé notre premier projet d'énergie renouvelable : l'installation de panneaux solaires sur le toit de nos bureaux à Nassau, aux Bahamas. L'installation solaire produira 100 kilowatts d'énergie renouvelable, ce qui comblera partiellement nos besoins énergétiques dans ce pays. Elle permettra de réduire la consommation d'énergie annuelle du bâtiment d'environ 15 % à compter de son entrée en fonction prévue au quatrième trimestre de 2022. Ce projet réduira non seulement les émissions liées à nos activités, mais il contribuera aussi à atténuer les répercussions des changements climatiques en augmentant notre résilience dans la région.
- RBC Gateway, immeuble de 37 étages situé au centre-ville de Minneapolis qui ouvrira ses portes en 2022, abritera bientôt le siège de RBC Gestion de patrimoine – États-Unis. L'immeuble vise à obtenir une cote EnergyStar de 89 sur 100, cote 39 % supérieure à celle de l'immeuble type aux États-Unis. Étant le principal locataire de l'immeuble certifié LEED, RBC assumera le coût de nombreuses caractéristiques de l'immeuble supérieures aux normes d'efficacité énergétique, comme la captation de la lumière du jour (réduction de la consommation d'énergie grâce à l'utilisation de la lumière naturelle pour éclairer les pièces), l'intégration de capteurs intelligents (suivi de l'utilisation des postes de travail et optimisation) et l'installation de compteurs divisionnaires (surveillance de la consommation d'énergie). Toutes ces mesures concourront au succès de l'engagement audacieux de RBC à réduire son bilan carbone dans l'exercice de ses activités mondiales.

Notes en fin de texte

- 1 Voir la page 38 de notre Circulaire de sollicitation de procurations 2022. Composition de notre Conseil au 8 février 2022. Le pourcentage d'administrateurs NAPC repose sur les données d'identification volontaire recueillies depuis 2020. Les données antérieures à cette date ne sont pas disponibles.
- 2 Dans le présent rapport, le terme NAPC (BIPOC en anglais), qui signifie « Noirs, Autochtones ou personnes de couleur », est utilisé. Ce terme reconnaît les antécédents uniques de racisme que les Noirs et les Autochtones ont vécus. Bien que le terme NAPC ait d'abord été utilisé aux États-Unis, il revêt une signification de portée universelle. Des acronymes similaires sont utilisés dans différentes régions, comme BAME, qui signifie « Black, Asian and Minority Ethnic » (Noirs, Asiatiques ou personnes des minorités ethniques) et qui est couramment employé au Royaume-Uni. Le terme NAPC ne se veut pas universel, RBC reconnaissant que les personnes ne sont pas toutes victimes de racisme de la même façon.
- 3 Rang centile moyen établi d'après nos quatre meilleurs classements ESG : Sustainalytics, notation ESG MSCI, FTSE4Good et évaluation du développement durable de S&P Global (qui sert au calcul des indices de durabilité Dow Jones [DJSI]). Auparavant « indice composite ESG ».
- 4 Données obtenues au moyen du nouveau Sondage sur la mobilisation des employés RBC, auquel le taux de participation moyen a été de 76 %.
- 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 détenus en propriété réelle par ses clients, au 31 octobre de chaque exercice présenté. Toutes les équipes des placements de RBC GMA intègrent des critères ESG importants à leur processus de placement et suivent la démarche en matière d'investissement responsable de RBC GMA. Ce montant tient compte des placements en dérivés, en liquidités et en instruments du marché monétaire. En raison de la nature de ces instruments, les critères ESG sont moins susceptibles d'influer sur la valeur des placements qui y sont effectués que sur celle des placements effectués dans des catégories d'actifs telles que les actions et les titres à revenu fixe. Les occasions et risques ESG importants qui sont découverts sont pris en compte dans le processus décisionnel. Ce montant comprend également les fonds indiciaires. Dans le cas des fonds pour lesquels le gestionnaire de placements n'exerce pas de pouvoir discrétionnaire, comme les fonds indiciaires, il peut y avoir moins de possibilités d'intégrer les critères ESG au processus de placement. Ce montant englobe aussi les actifs gérés par des sous-conseillers externes. Le niveau d'intégration des critères ESG est évalué pendant le processus de sélection de tous les nouveaux sous-conseillers externes, et les méthodes d'intégration des critères ESG utilisées par les sous-conseillers externes existants sont examinées. Toutefois, ces sous-conseillers ne suivent pas la démarche en matière d'investissement responsable de RBC GMA.
- 8 Comprend les contributions à des organismes sans but lucratif (OSBL) ou à organismes de bienfaisance 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 2020 au 31 octobre 2021. Ce montant ne tient pas compte 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 réalisé au Canada pour appuyer les activités d'organismes de bienfaisance et d'OSBL nationaux.
- 9 Pour en savoir plus, allez au <https://www.sasb.org/>.
- 10 RBC a publié la première Stratégie RBC en matière d'environnement en 2007.
- 11 RBC a reçu son premier prix Catalyst pour sa contribution à l'avancement des femmes et des groupes représentant la diversité en 2010. RBC compte parmi les rares sociétés qui ont remporté ce prix plus d'une fois.
- 12 Voir la page 40 de notre Circulaire de sollicitation de procurations 2022. 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.
- 13 Les paramètres – et les objectifs, le cas échéant – concernant les femmes, la collectivité NAPC, les personnes handicapées et les Autochtones représentent les données sur l'équité en matière d'emploi au 31 octobre de chaque exercice présenté, 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.
- 14 Notre objectif pluriannuel est d'atteindre une proportion de 50 % de femmes à des postes de cadre dirigeante.
- 15 Notre rapport ESG (environnement, société et gouvernance) 2020 comportait les mentions « Femmes occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur » et « PANC (personnes autochtones, noires ou de couleur) occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur ». Les cadres intermédiaires et supérieurs comprennent les cadres dirigeants, tandis que les paramètres présentés dans le présent rapport établissent une distinction entre les cadres dirigeants et les membres de la Haute direction. Pour obtenir des précisions sur la représentation selon les niveaux de direction, consultez le rapport sur la diversité et l'inclusion 2021.
- 16 En 2021, 24 065 employés ont changé de poste au sein de l'entreprise.
- 17 Ces taux englobent toutes les activités mondiales de RBC, sauf celles des employés rémunérés à l'heure, des étudiants, des participants aux programmes de stage coopératifs ou au programme Lancement de carrière RBC et des employés de City National Bank et de BlueBay Asset Management.
- 18 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.
- 19 Instaurée pendant l'exercice 2021, la cote composite de l'Expérience inclusive nous permet de connaître l'expérience de nos employés selon trois principaux facteurs d'inclusion : la sécurité psychologique, le respect et la confiance, et le sentiment d'appartenance. Elle s'appuie sur des recherches approfondies sur les facteurs d'inclusion et est établie d'après les réponses données à huit questions de notre Sondage annuel sur la mobilisation des employés. Le pourcentage affiché correspond au nombre de répondants qui ont indiqué « Tout à fait d'accord » ou « D'accord » aux huit questions posées. En 2021, le taux de participation au sondage s'est fixé à 76 %.
- 20 La cote de l'Expérience client réunit les cotes au chapitre de la satisfaction et de la fidélisation de nos divisions opérationnelles obtenues au moyen de sociétés indépendantes de recherche de marché et de technologie ; elle évalue notre compétitivité selon des étalons sectoriels, comme l'indice Ipsos de satisfaction clientèle et divers sondages de J.D. Power sur la satisfaction clientèle. La cote tient compte des résultats des Services bancaires aux particuliers et aux entreprises, et de RBC Assurances, mais non de ceux de RBC Dominion valeurs mobilières, de PH&N, de RBC Marchés des Capitaux et de RBC Services aux investisseurs et de trésorerie.
- 21 Selon l'enquête Canadian Financial Monitor d'Ipsos Reid menée auprès de 18 000 Canadiens chaque année. Donnée fondée sur les résultats de RBC et de ses pairs concurrents pour l'exercice. RBC comprend les Services aux particuliers et RBC Gestion de patrimoine.
- 22 Nous visons à dépasser la moyenne canadienne parmi nos pairs.
- 23 En 2019, l'objet de ce paramètre 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.
- 24 Les modes de prestation libre-service comprennent les GAB (guichets automatiques bancaires), la RV1 (réponse vocale interactive), Banque en direct et les Services bancaires mobiles, tant pour les particuliers que pour les entreprises.
- 25 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. Banque en direct et les Services bancaires mobiles sont des produits numériques phares de RBC offerts à la clientèle des Services bancaires canadiens.
- 26 Cette information renvoie à la norme GRI 201 : Performance économique 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.
- 27 Cumulatif, d'une année sur l'autre.
- 28 Le terme « répondant aux critères de la diversité » 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, NAPC, LGBTQ+, personne handicapée.
- 29 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.
- 30 L'information fournie en 2019, en 2020 et de 2021 couvre 99 % de la superficie totale que nous occupons dans le monde.
- 31 À titre de signataire du Carbon Disclosure Project, RBC publie des données pluriannuelles sur les émissions de GES absolues et selon l'intensité (périmètres 1 et 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 périmètres. Les émissions de GES périmètre 1 sont les émissions directes qui proviennent de sources détenues ou contrôlées par l'entreprise. Les émissions de GES périmètre 2 sont les émissions indirectes qui proviennent de la production de l'énergie achetée. Les émissions de GES périmètre 3 sont les émissions indirectes (autres que celle du périmètre 2) qui sont produites dans la chaîne de valeur de la société

Notes en fin de texte

- déclarante, y compris les émissions en aval et les émissions en amont. Dans le périmètre 3, RBC déclare les émissions qui proviennent des déplacements d'affaires de ses employés. Notre objectif de réduction des émissions de GES correspond à une réduction de 70 % par rapport à nos émissions de GES (périmètres 1, 2 et 3) déclarées pour l'exercice 2018, moins les crédits liés à l'énergie renouvelable achetée et les conventions d'achat d'énergie. Cible déterminée par la méthodologie scientifique établie pour les propriétés immobilières et les immeubles de bureaux.
- 32 Comprend le total de l'impôt sur le bénéfice et des autres taxes et impôts versés aux diverses administrations à l'échelle mondiale, y compris l'impôt sur le résultat déclaré dans les états consolidés du résultat global et des variations des capitaux propres. Pour en savoir plus, consultez la page 108 du Rapport annuel 2021.
- 33 Le taux d'imposition effectif total représente le total de l'impôt sur le bénéfice et des autres taxes et impôts, exprimé en pourcentage du bénéfice avant impôt et autres taxes et impôts. Pour en savoir plus, consultez la page 23 du Rapport annuel 2021.
- 34 Le nombre de signalements transmis par infolignes pour 2021 comprend toutes les sociétés de RBC (y compris City National Bank et BlueBay Asset Management). L'infoligne de BlueBay a été lancée en mai 2021, et l'infoligne de déontologie de City National Bank, en juillet 2019.
- 35 Les évaluations du risque de crédit effectuées en fonction de la gestion des risques environnementaux et sociaux reflètent non pas l'ensemble du crédit accordé par le secteur d'activité, mais plutôt la portion du crédit accordé après l'intervention officielle de l'équipe Gestion des risques environnementaux et sociaux. 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.
- 36 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.
- 37 Contractuels au service de RBC au 31 octobre de l'exercice correspondant (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 2021, nous avons recouru aux services de 1 400 à 1 700 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.
- 38 Tous les employés représentés font partie de nos unités de l'Europe et des Antilles.
- 39 Pour en savoir plus, allez au https://diversite.rbc.com/mesures-de-rbc-contre-le-racisme-systemique/?_ga=2.46399150.823177039.1643980472-1399293036.1643980472.
- 40 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).
- 41 En raison de la pandémie de COVID-19, nous avons remplacé la formation en personne par l'apprentissage virtuel en 2020 et avons conservé le format virtuel en 2021, ce qui a réduit considérablement nos frais variables, par exemple pour les déplacements et la restauration. En 2021, nous avons offert quelque 300 séances virtuelles avec formateur à près de 10 000 employés dans le monde favorisant le perfectionnement de diverses aptitudes professionnelles telles que la souplesse et l'adaptabilité, l'inclusion et le sentiment d'appartenance. Par ailleurs, nous avons enregistré une augmentation du nombre d'utilisateurs de nos plateformes d'apprentissage autodirigé d'une année sur l'autre : plus de 58 000 employés de RBC ont utilisé les ressources offertes (par rapport à 38 000 en 2020, soit une hausse de 52 %).
- 42 Dans le présent rapport, nous fournissons pour la première fois de l'information à l'égard de ce paramètre, car le Sondage sur la mobilisation des employés a été lancé en 2021. Le taux tient compte de City National Bank et de BlueBay Asset Management.
- 43 Pour en savoir plus, allez au <https://www.refinitiv.com/en/sustainable-finance/diversity-and-inclusion-top-100>.
- 44 Ce nombre englobe City National Bank et BlueBay Asset Management, et il correspond au nombre de personnes employées à temps plein et à temps partiel à l'échelle mondiale, ce qui diffère de la statistique portant sur les équivalents à temps plein (ETP). Le nombre d'ETP est indiqué à la page 14 du Rapport annuel 2021. Ce nombre exclut les employés en congé de longue durée, les employés qui bénéficient d'une retraite échelonnée, ainsi que les employés en service intermittent ou temporaire rémunérés à l'heure.
- 45 Données sur l'équité dans nos unités canadiennes assujetties à la Loi sur l'équité en matière d'emploi. Pour l'exercice 2021, nos objectifs de représentation des femmes et des NAPC aux postes de cadre dirigeant étaient respectivement de 50 % et de 20 %. En 2020, nous avons porté à 30 % l'objectif de nomination de NAPC à des postes de cadre dirigeant pour l'exercice 2021.
- 46 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.
- 47 Proportion d'employés au Canada qui se déclarent handicapés et qui, en raison d'une telle déficience, 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. 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.
- 48 Le terme « 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.
- 49 Selon un sondage mené en 2014 par Statistique Canada, 1,7 % des Canadiens de 18 à 59 ans se considèrent homosexuels (gais ou lesbiennes) et 1,3 % se considèrent bisexuels. Notre objectif pour l'exercice 2021 était de 2,0 % pour accroître de façon significative la représentation des personnes LGBTQ+ au sein de notre effectif. Selon les données démographiques de Statistique Canada : https://www.statcan.gc.ca/fr/quo/smr08/2015/smr_203_2015.
- 50 Pour en savoir plus, allez au <https://www.rbc.com/nouvelles/news/article.html?article=124698>.
- 51 Données se rapportant à nos unités canadiennes assujetties à la Loi sur l'équité en matière d'emploi. Pour effectuer notre analyse, nous devons exclure certaines catégories pouvant fausser les résultats, dont les employés à temps partiel, les occasionnels, les contractuels, les employés en congé de longue durée, les employés qui reçoivent des primes d'encouragement pluriannuelles et les employés qui bénéficient d'une retraite échelonnée.
- 52 Écart entre la rémunération médiane des hommes et des femmes, corrigé de caractéristiques professionnelles observables (plateforme, niveau de poste, âge, emplacement géographique et années de service à RBC ou d'expérience comme gestionnaire de personnes). Cela englobe le salaire, les primes et la rémunération en actions (valeur des actions à la date d'octroi). Cela ne comprend pas les commissions et n'englobe pas les employés rémunérés exclusivement à commission. Exclut environ 1 600 employés de RBC Marchés des Capitaux et de RBC Services aux investisseurs et de trésorerie, entités assujetties à la réglementation fédérale, en raison de l'utilisation de groupes hiérarchiques non comparables. L'information présentée concerne les exercices 2020 et 2019, soit les dernières années complètes pour lesquelles sont connues les primes payées et les actions accordées après la fin de l'exercice.
- 53 Écart entre la rémunération médiane des NAPC et des Blancs, corrigé de caractéristiques professionnelles observables (plateforme, niveau de poste, âge, emplacement géographique et années de service à RBC ou d'expérience comme gestionnaire de personnes). Cela englobe le salaire, les primes et la rémunération en actions (valeur des actions à la date d'octroi). Cela ne comprend pas les commissions et n'englobe pas les employés rémunérés exclusivement à commission. Exclut environ 1 600 employés de RBC Marchés des Capitaux et de RBC Services aux investisseurs et de trésorerie, entités assujetties à la réglementation fédérale, en raison de l'utilisation de groupes hiérarchiques non comparables. L'information présentée concerne les exercices 2020 et 2019, soit les dernières années complètes pour lesquelles sont connues les primes payées et les actions accordées après la fin de l'exercice.
- 54 Perspectives lues au cours de l'exercice 2021, soit du 1^{er} novembre 2020 au 31 octobre 2021.
- 55 Épargne moyenne sur 12 mois des clients utilisateurs actifs de Trouvépargne NOMI au cours de l'exercice 2021.
- 56 Nous gérons les plaintes et les incidents réels ou 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.
- 57 RBC GMA est la division de gestion mondiale d'actifs de RBC qui regroupe 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.
- 58 Les données indiquées peuvent ne pas refléter la totalité des discussions sur les questions ESG, car certaines d'entre elles pourraient ne pas être comptabilisées dans nos systèmes de suivi. Les discussions qui ne sont pas du tout axées sur les critères ESG sont exclues.
- 59 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.
- 60 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 d'administration des droits de vote par procuration dans les marchés étrangers. Les

Notes en fin de texte

- 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.
- 61 Le terme « Outre-mer » désigne tous les pays autres que le Canada et les États-Unis.
- 62 Nous avons fourni pour la première fois de l'information à l'égard de ce paramètre en 2020.
- 63 Pour en savoir plus sur notre méthodologie de suivi des activités commerciales liées à la finance durable, consultez notre document Engagement de finance durable (http://www.rbc.com/community-sustainability/_assets-custom/pdf/OurCommitment_FR.PDF).
- 64 Prêts accordés aux emprunteurs et aux projets admissibles au titre de la méthode de financement durable de RBC. Le crédit accordé correspond à la somme totale des prêts autorisés par RBC Marchés des Capitaux et par le secteur Services bancaires aux particuliers et aux entreprises (SBPE) au 31 octobre.
- 65 Prêts verts et prêts à la durabilité sous désignation qui respectent respectivement les principes de la Loan Market Association (LMA) intitulés Green Loan Principles et Sustainability Linked Loan Principles. Le crédit accordé correspond à la somme totale des prêts autorisés par RBC Marchés des Capitaux au 31 octobre. Tient compte des ajustements apportés à la méthode de collecte des données pendant l'exercice 2021.
- 66 Obligations vertes, sociales ou durables et obligations liées au développement durable qui respectent les principes (Green, Social & Sustainability-Linked Bond Principles) et les directives (Sustainability Bond Guidelines) de l'International Capital Market Association (ICMA). Titres de créance (taille des placements) répartis également entre les chefs de file désignés. RBC n'a pas agi comme preneur ferme d'obligations liées au développement durable pendant les exercices 2020 et 2019.
- 67 Titres de créance (taille des placements) répartis également entre les chefs de file désignés.
- 68 Capitaux réunis par les groupes Marchés des capitaux d'emprunt, Marchés des capitaux participatifs, Titrisation, Financement de projet et Marchés des capitaux, Financement à effet de levier, pour les émetteurs et les projets admissibles au titre de la méthode de financement durable de RBC. Titres de créance (taille des placements) répartis également entre les chefs de file désignés.
- 69 Titres de créance (valeur totale des opérations) attribués en totalité à tous les conseillers.
- 70 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.
- 71 Valeur des obligations vertes, sociales ou durables détenues par RBC. Nous fournissons pour la première fois de l'information à l'égard de ce paramètre en 2021.
- 72 Valeur des billets structurés verts. Nous fournissons pour la première fois de l'information à l'égard de ce paramètre en 2021.
- 73 Ce montant comprend les salaires, les avantages sociaux et les autres formes de rémunération.
- 74 Ce montant comprend l'impôt sur le bénéfice, les cotisations sociales, les taxes sur la valeur ajoutée et taxes de vente, les taxes foncières, les taxes sur les primes d'assurance, les taxes d'affaires et l'impôt sur le capital.
- 75 Ce montant comprend les locaux, l'équipement, les communications et les frais professionnels.
- 76 Cette donnée sur les achats ne tient pas compte de BlueBay Asset Management.
- 77 Les valeurs se rapportant aux exercices 2019 et 2020 ont été retraitées à la suite d'un exercice de reclassification des achats effectué en 2021 ayant optimisé la catégorisation de nos achats actuels et futurs.
- 78 Les fournisseurs répondant aux critères de la diversité sont reconnus par les organismes suivants : CAMSC, CCEA, CGLCC, IWSCC, WBE Canada, NMSDC, NGLCC, DisabilityIN, NVBDC, WBENC, MSDUK et WeConnect International Royaume-Uni.
- 79 Pour les exercices 2020 et 2021, RBC a inclus dans ce montant les coûts liés aux commandites communautaires et aux programmes ayant des retombées communautaires positives, conformément aux critères du Programme des entreprises généreuses d'Imagine Canada.
- 80 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.
- 81 Par suite de la pandémie de COVID-19, les gouvernements ont imposé une série de restrictions qui se sont traduites en 2020 et en 2021 par l'annulation d'activités réunissant un grand nombre de personnes ou la diminution du nombre maximal de personnes pouvant prendre part à de telles activités. Par conséquent, de nombreux programmes commandités par RBC ont été annulés, reportés ou présentés en ligne, ce qui a entraîné une nouvelle baisse des sommes dépensées d'une année sur l'autre.
- 82 Photo de la centrale solaire Burdett et Yellow Lake de BluEarth Renewables fournie par celle-ci. Depuis 2020, RBC est partie à une convention d'achat d'énergie à long terme produite par cette centrale.
- 83 Pour en savoir plus, lisez l'[Engagement de finance durable](#) de RBC.
- 84 Pour en savoir plus, consultez le site [Techno nature RBC](#).
- 85 Cet objectif tient compte de nos émissions de GES périmètres 1, 2 et 3 (déplacements d'affaires) à l'échelle mondiale et utilise l'année 2018 comme année de référence.
- 86 Le [Partnership for Carbon Accounting Financials \(PCAF\)](#) est un partenariat sectoriel visant à renforcer la transparence et à aider les institutions financières à évaluer les émissions de gaz à effet de serre découlant des prêts et des investissements et à faire état de leurs constats.
- 87 Au 31 octobre 2021. En mégatonnes d'équivalent dioxyde de carbone (Mt d'éq. CO₂). Chacune des catégories d'actifs mesurées couvre un pourcentage de nos soldes totaux de prêts et de placements. Cette mesure est imparfaite en raison du manque de données, tant internes qu'externes, permettant d'évaluer les émissions financées pour l'ensemble de nos prêts. Notre évaluation porte sur environ 95 % du total des soldes des prêts et des placements dans les six catégories d'actifs du PCAF. Le total des soldes des prêts et des placements évalués varie pour chacune des catégories d'actifs et fluctuera au fur et à mesure que nous affinerons nos inclusions et nos exclusions. Pour le calcul des émissions financées (émissions des périmètres 1 et 2), nous avons utilisé des données dont la cote qualité du PCAF allait de 1 à 5 (principalement la cote 5, comme il est mentionné dans les présentes). Les émissions calculées à l'aide de données assorties de la cote qualité 5 peuvent être sensiblement différentes des émissions calculées à l'aide de données assorties de la cote qualité 1. De plus, l'exactitude des émissions calculées à l'aide des données assorties de la cote qualité 5 est très incertaine. Nous continuons d'évaluer et d'affiner notre mesure des émissions financées. Consultez l'« Avis important concernant le présent rapport ». Nous comptons divulguer ultérieurement les changements importants apportés à la méthodologie et souligner leur incidence sur les soldes totaux analysés et les émissions financées.
- 88 Comprend 95 % de l'encours des prêts à l'entreprise. Des données assorties de la cote qualité 5 du PCAF ont été utilisées pour la majorité des mesures des prêts à l'entreprise. Les données assorties de cotes qualité 1 à 4 du PCAF proviennent de S&P Global Trucost et de S&P Global Capital IQ. La méthode du PCAF pour les prêts à l'entreprise et les actions non cotées a également été appliquée au financement de projet et aux actifs immobiliers commerciaux dont nous ne connaissons pas l'affectation du produit. Les actions non cotées ne sont pas actuellement prises en compte pour la mesure des prêts à l'entreprise. Nous prévoyons peaufiner la mesure de cette catégorie d'actifs lorsque nous aurons plus de données et que les méthodes seront mieux développées.
- 89 Comprend 96 % des soldes des prêts hypothécaires résidentiels canadiens. Exclut les marges de crédit sur valeur nette et les hypothèques hors Canada, y compris celles de City National Bank.
- 90 Comprend 99 % de l'encours des prêts pour véhicule automobile. Exclut les prêts associés à d'autres types de véhicules, comme les bateaux et les VR.
- 91 Comprend 85 % de l'encours des prêts hypothécaires commerciaux. Les prêts généraux sur biens immobiliers commerciaux entrent pour le moment dans la catégorie des prêts à l'entreprise.
- 92 Comprend 89 % des actions cotées et des obligations de sociétés. La mesure relative à cette catégorie d'actifs a été obtenue au moyen de données assorties de cotes qualité 1 à 4 du PCAF de S&P Global Trucost et de S&P Global Capital IQ, et de données assorties de la cote qualité 5 du PCAF pour les soldes restants.
- 93 Le secteur des services publics est classé dans notre catégorie d'actifs des prêts à l'entreprise. Les émissions liées à ce secteur sont actuellement mesurées à l'aide de données assorties de la cote qualité 5 du PCAF et de données assorties de cotes qualité 1 à 4 provenant de S&P Global Trucost et de S&P Global Capital IQ. En raison du manque de précision de nos codes de la Classification type des industries (CTI) relatifs à la production d'énergie lorsque nous utilisons des données assorties de la cote qualité 5, nous fondons principalement nos évaluations sur des facteurs d'émission liés à la production d'énergie à partir de combustibles fossiles. Par conséquent, il se peut que nous ayons surestimé les émissions liées à notre portefeuille du secteur des services publics. Nous reverrons leur classification lors de nos prochains exercices de mesure et de communication.
- 94 « Autres » comprend tous les autres groupes sectoriels de RBC, notamment : consommation discrétionnaire, produits industriels, technologie de l'information, mines et métaux, immobilier et autres, et transport.
- 95 Tel qu'énoncé dans les directives d'établissement d'objectifs climatiques pour les banques de l'Initiative de collaboration du Programme des Nations Unies pour l'environnement avec le secteur financier.
- 96 L'encours total des prêts est la somme des prêts consentis aux clients de Marchés des capitaux qui exercent des activités dans les secteurs à fortes émissions du pétrole et du gaz, de l'électricité et des services publics, et de l'automobile et du transport.
- 97 La diminution d'une année sur l'autre en 2021 est attribuable au déménagement dans un immeuble plus écoénergétique à Londres (Royaume-Uni).



Rapport indépendant de mission d'assurance limitée portant sur les indicateurs de performance sélectionnés présentés dans le Rapport de performance 2021 Environnement, société et gouvernance (ESG) de la Banque Royale du Canada

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

Nous avons réalisé une mission d'assurance limitée à l'égard des indicateurs de performance sélectionnés décrits ci-dessous (« information sélectionnée ») présentés dans le Rapport de performance 2021 Environnement, société et gouvernance (ESG) de RBC pour l'exercice clos le 31 octobre 2021.

Information sélectionnée

Notre mission consistait à fournir une assurance limitée sur les indicateurs de performance sélectionnés suivants :

Indicateurs de performance	Page(s) du rapport
Part des affaires du client	14, 41
Pourcentage d'opérations de services financiers effectuées en libre-service	14, 44
Taux d'utilisateurs actifs des services numériques sur 90 jours	14, 44
Pourcentage de cadres dirigeantes	14, 36
Pourcentage de femmes à la Haute direction	14, 36
Pourcentage de cadres dirigeants NAPC	14, 36
Pourcentage de NAPC à la Haute direction	14, 36
Cote composite de l'Expérience inclusive	14, 36
Rang centile moyen relativement aux indices ESG	5, 14
Émissions de GES périmètre 1 (tonnes d'éq. CO ₂)	73
Émissions de GES périmètre 2 (tonnes d'éq. CO ₂)	73
Périmètre 3 – déplacements d'affaires (tonnes d'éq. CO ₂)	73
Intensité des émissions de GES liées à la consommation d'énergie (tonnes d'éq. CO ₂ /m ²)	15, 73
Réduction d'émissions de GES liée aux achats d'énergie verte (tonnes d'éq. CO ₂)	73
Crédits carbone achetés (tonnes d'éq. CO ₂)	73

Responsabilités de la direction

La direction est responsable de la préparation de l'information sélectionnée conformément à la définition de chacun des indicateurs de performance figurant dans les notes à la fin du Rapport de performance ESG 2021 aux pages 75, 76 et 77 (les « critères applicables »). La direction est également responsable du choix des critères applicables utilisés. La direction est également responsable du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation de l'information sélectionnée exempte d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Notre responsabilité

Notre responsabilité consiste à exprimer une conclusion sous forme d'assurance limitée sur l'information sélectionnée, sur la base des éléments probants que nous avons obtenus. Nous avons effectué notre mission d'assurance limitée conformément à la Norme canadienne de missions de certification (NCMC) 3000 *Missions d'attestation autres que les audits ou examens d'informations financières historiques*, à l'International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 *Attestation Engagements Other Than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, à la NCMC 3410 *Missions de certification des bilans des gaz à effet de serre* et à l'ISAE 3410 *Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements*. Ces normes requièrent que nous planifions et réalisons la mission de façon à obtenir une assurance limitée que l'information sélectionnée est exempte d'anomalies significatives.

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. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que,

individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions des utilisateurs de notre rapport. 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, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, lors de la préparation de l'information sélectionnée conformément aux critères applicables.

Notre mission a notamment compris les procédures suivantes :

- Les demandes de renseignements auprès de la direction pour acquérir une compréhension de la gouvernance dans son ensemble et de l'environnement de contrôle interne pertinent pour la direction, la compilation des données et la présentation de l'information sélectionnée;
- Les revues analytiques et analyses des tendances des données présentées pour l'information sélectionnée;
- Le rapprochement et le test des données sous-jacentes relativement à l'information sélectionnée, sur une base d'échantillonnage;
- L'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.

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.

Limites inhérentes importantes

Les données sur les émissions et l'utilisation de l'énergie sont assujetties à des limites inhérentes compte tenu de la nature et des méthodes utilisées pour déterminer ces données. La sélection de techniques d'évaluation différentes mais acceptables peut entraîner des mesures sensiblement différentes. La précision des différentes techniques d'évaluation peut également varier.

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 pour l'exercice clos le 31 octobre 2021 n'a pas été préparée, dans tous ses aspects significatifs, conformément aux critères applicables.

Objet de la déclaration et restriction à la diffusion et à l'utilisation de notre rapport

L'information sélectionnée a été préparée conformément aux critères applicables afin d'aider la direction de RBC à présenter au conseil d'administration l'information sélectionnée. Par conséquent, l'information sélectionnée pourrait ne pas convenir à d'autres fins. Notre rapport est destiné uniquement à être utilisé par RBC. Nous n'assumons ni n'acceptons aucune responsabilité ou obligation envers un autre tiers à l'égard de ce rapport de mission d'assurance.

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

Comptables professionnels agréés
Toronto (Ontario)
Le 2 mars 2022

PricewaterhouseCoopers LLP/s.r.l./s.e.n.c.r.l.
PwC Tower, 18 York Street, Suite 2600, Toronto (Ontario) Canada M5J 0B2
Tél. : +1 416 863 1133, Téléc. : +1 416 365 8215, www.pwc.com/ca/fr

« PwC » s'entend de PricewaterhouseCoopers LLP/s.r.l./s.e.n.c.r.l., une société à responsabilité limitée de l'Ontario.

Annexes

Annexe I : Indice SASB

SASB

Le Sustainability Accounting Standards Board (SASB) est un organisme de normalisation indépendant sans but lucratif qui élabore et maintient des normes solides en matière d'information pour appuyer l'établissement, la gestion et la communication aux investisseurs de renseignements sur la durabilité importants sur le plan financier. Les normes SASB sont fondées sur des données recueillies auprès d'un vaste échantillon du marché et conçues pour être financièrement avantageuses pour les entreprises et utiles à la prise de décision pour les investisseurs. Pour en savoir plus, allez au www.sasb.org.

Portée

Notre indice intègre les normes sectorielles du SASB que nous estimons les plus pertinentes pour nos activités commerciales, soit : activités de gestion d'actifs et de garde ; services commerciaux ; crédit à la consommation ; activités 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 paramètres figurant dans plus d'une norme sectorielle sont regroupés et indiqués comme tels. Nous ne fournissons actuellement pas de données pour tous les éléments ou 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 de l'information en nous fondant sur des critères semblables propres au contexte canadien dans la mesure du possible.

Sujet	Paramètre comptable	Code	Réponse
Paramètres apparaissant dans plus d'une norme			
Sécurité des données	1) Nombre de violations de données, 2) pourcentage contenant des renseignements identificatoires et 3) nombre de titulaires de compte touchés	FN-CB-230.1 FN-CF-230a.1	Au 31 octobre 2021, nos pertes opérationnelles demeurent dans les limites de notre appétit pour le risque. Veuillez vous reporter aux documents suivants : <ul style="list-style-type: none"> ■ Rapport de performance ESG 2021 (pages 45 et 46) : approche en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité des données ■ Rapport annuel 2021[§] (page 101) : description des risques opérationnels 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 documents suivants : <ul style="list-style-type: none"> ■ Rapport annuel 2021 (pages 58 et 101) : approche en matière de risques liés à la sécurité des données ■ Rapport de performance ESG 2021 (pages 45 et 46) ■ À propos de la valeur pour les clients (pages 5 et 6)
Diversité et inclusion au chapitre de l'emploi	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 documents suivants : <ul style="list-style-type: none"> ■ Rapport de performance ESG 2021 (pages 35 à 37) ■ Circulaire de sollicitation de procurations 2022 (pages 38 et 39) : représentation des femmes et des personnes NAPC au sein de RBC ■ Rapport sur la diversité et l'inclusion 2021

[§] Certaines déclarations que contient le Rapport annuel aux actionnaires 2021 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 des lois ou règlements du secteur de la finance	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 244 à 246, Note 24 (Actions en justice et questions de réglementation), du Rapport annuel 2021 . 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	<p>Veillez vous reporter aux documents suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Rapport annuel 2021 (pages 59, 61 et 64 à 66) : renseignements sur les risques liés à la culture et à la conduite au sein de RBC ■ Circulaire de sollicitation de procurations 2022 (pages 32 et 33) : renseignements sur la culture et la conduite ■ Rapport de performance ESG 2021 (page 20) ■ Circulaire de sollicitation de procurations 2022 (pages 32 et 33) : précisions sur l'Infoligne Déontologie RBC offerte à l'échelle mondiale ■ Site Web du Bureau de l'Ombudsman de RBC
Gestion du risque systémique	Score EBISm (établissements bancaires d'importance systémique mondiale), par catégorie	FN-CB-550a.1 FN-IB-550a.1	Le 23 novembre 2021, nous avons été de nouveau désignés comme banque d'importance systémique mondiale (BISm) par le Conseil de stabilité financière. Veuillez vous reporter à la page 112 du Rapport annuel 2021 . Cette désignation exige que nous maintenions une capacité d'absorption des pertes (capital-actions ordinaire en pourcentage de l'actif pondéré en fonction des risques) plus élevée (1 %). Nous avons également été désignés banque d'importance systémique intérieure (BISi) par le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) du Canada. Comme l'exigence du BSIF en matière de fonds propres est équivalente à celle qui s'applique aux BISm (1 % de l'actif pondéré en fonction des risques), la désignation BISm n'a pas eu d'incidence sur l'exigence en matière d'absorption des pertes de notre ratio de la composante actions ordinaires et assimilées de T1.
	Description de l'approche en matière d'intégration des résultats des simulations de crise obligatoires ou facultatives à la planification de l'adéquation des 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 63, 82, 87, 88, 106, 107 et 111 du Rapport annuel 2021 pour obtenir des renseignements sur l'approche de RBC en matière de simulations de crise et sur les simulations de crise auxquelles sont assujettis le cadre de gestion des risques d'entreprise, de marché, de crédit ou de liquidité, le cadre de gestion du risque systémique et le 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 244 à 246, Note 24 (Actions en justice et questions de réglementation), du Rapport annuel 2021 . 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 aux documents suivants :</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 2021 (pages 40 à 42)
Intégration des facteurs de risque ESG (environnement, société et gouvernance) à la gestion de placements et aux services-conseils	Montant, par catégorie d'actif, des actifs sous gestion intégrant 1) les enjeux ESG, 2) l'investissement axé sur la durabilité et 3) la présélection	FN-AC-410a.1	<p>Veillez vous reporter au document suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Rapport de performance ESG 2021 (pages 47 à 50)
	Description de l'approche d'intégration des critères ESG dans les stratégies et les processus de gestion de placements ou de patrimoine	FN-AC-410a.2	<p>Veillez vous reporter aux documents suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Rapport de performance ESG 2021 (pages 47 à 50) ■ Rapport GIFCC 2021 (pages 44 à 46) ■ Notre démarche en matière d'investissement responsable de RBC GMA (page 6) ■ Notre approche des changements climatiques de RBC GMA (page 4)
	Description des directives de vote par procuration et des politiques et procédures de dialogue avec les sociétés dans lesquelles nous investissons	FN-AC-410a.3	<p>Pour obtenir des renseignements relatifs à RBC GMA, veuillez vous reporter aux documents suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Notre démarche en matière d'investissement responsable de RBC GMA (pages 8 et 9) ■ Directives de vote par procuration 2021 de RBC GMA ■ Notre approche des changements climatiques de RBC GMA (pages 3, 4, 6, 10)

Annexe I : Indice SASB

Sujet	Paramètre comptable	Code	Réponse
Activités de gestion d'actifs et de garde			
Paramètres liés à la gestion d'actifs	1) Total des actifs sous gestion (ASG) enregistrés et 2) total des ASG non enregistrés	FN-AC-000.A	Pour obtenir des renseignements au sujet des actifs administrés et des actifs sous gestion, veuillez vous reporter aux pages 24 et 25 du Rapport annuel 2021 . RBC ne divulgue pas la ventilation des ASG enregistrés et des ASG non enregistrés.
	Total des actifs sous garde et supervision	FN-AC-000.B	Veuillez vous reporter à la déclaration des banques d'importance systémique mondiale de 2021 (en anglais seulement). Ce cadre repose sur une méthode d'évaluation permettant de déterminer l'importance des banques internationales dans le secteur financier mondial, notamment en fonction des actifs sous garde.
Services commerciaux			
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	Veuillez vous reporter aux documents suivants : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Déclaration de responsabilité publique 2021 (pages 12 et 13) ▪ Rapport de performance ESG 2021 (page 58)
	Nombre de comptes de chèques sans frais du secteur détail offert à des clients non bancarisés ou sous-bancarisés	FN-CB-40a.3	Pour obtenir des renseignements sur les politiques et les programmes d'inclusion financière de RBC, veuillez vous reporter aux documents suivants : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Déclaration de responsabilité publique 2021 (pages 14 à 17) ▪ À propos de la valeur pour les collectivités (pages 9 à 11) RBC ne divulgue pas le nombre de comptes de chèques sans frais du secteur détail offert à des clients non bancarisés ou sous-bancarisés.
	Nombre de participants aux initiatives de littératie financière visant les clients non bancarisés, sous-bancarisés ou négligés	FN-CB-40a.4	Pour obtenir des renseignements sur les politiques et les programmes d'inclusion financière de RBC, veuillez vous reporter aux documents suivants : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rapport de performance ESG 2021 (pages 63 et 64) ▪ Déclaration de responsabilité publique 2021 (pages 14 à 17) ▪ À propos de la valeur pour les collectivités (pages 9 à 11) RBC ne divulgue pas le nombre de participants aux initiatives de littératie financière visant les clients non bancarisés, sous-bancarisés ou négligés.

Annexe I : Indice SASB

Sujet	Paramètre comptable	Code	Réponse
Services commerciaux			
Intégration des critères environnement, société et gouvernance (ESG) à l'analyse du crédit	Risque lié au crédit commercial ou industriel accordé, par secteur	FN-CB-410a.1	Veillez vous reporter à la page 72, Tableau 42 (Risque de crédit par portefeuille, par secteur et par secteur géographique), du Rapport annuel 2021 .
	Description de l'approche d'intégration des critères ESG à l'analyse du crédit	FN-CB-10a.2	Veillez vous reporter aux pages Web et aux documents suivants : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rapport annuel 2021 – Risques environnementaux et sociaux (page 108) ▪ Page Web Gestion des risques environnementaux et sociaux ▪ À propos de la gouvernance et de l'intégrité (pages 7 à 9) ▪ Rapport de performance ESG 2021 (page 22) ▪ Rapport GIFCC 2021 (page 29)
Paramètres de l'activité Services commerciaux	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 de la division Services bancaires aux particuliers et aux entreprises (SBPE). Veillez vous reporter aux pages 31 et 32 (secteur SBPE) et aux pages 37 à 39 (division Gestion de patrimoine) du Rapport annuel 2021 . Veillez consulter également les pages 222 et 223 (Note 13 : Dépôts) du Rapport annuel 2021, 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 à la page 130, Tableau 74 : Prêts et acceptations par portefeuille et par secteur du Rapport annuel 2021 .

Annexe I : Indice SASB

Sujet	Paramètre comptable	Code	Réponse
Crédit 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 244 à 246, Note 24 (Actions en justice et questions de réglementation), du Rapport annuel 2021 . 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 244 à 246, Note 24 (Actions en justice et questions de réglementation), du Rapport annuel 2021 . Nous ne divulguons pas le montant total des pertes financières.
Paramètres de l'activité Crédit à la consommation	Nombre 1) de comptes de carte de crédit et 2) de cartes prépayées	FN-CF-000.B	Pour connaître le montant des prêts sur cartes de crédit, veuillez vous reporter à la page 192 du Rapport annuel 2021 . 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 les critères ESG	FN-IB-410a.2	Pour en savoir plus sur le financement durable, veuillez vous reporter aux documents suivants : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rapport de performance ESG 2021 (pages 52 et 53) ▪ Rapport GIFCC 2021 (pages 31 et 32)
	Description de l'approche d'intégration des critères ESG aux activités de banque d'investissement et de courtage	FN-IB-410a.3	Veillez vous reporter aux pages Web et aux documents suivants : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Engagement de finance durable ▪ Rapport GIFCC 2021 (pages 16 à 28, 41 à 46) ▪ Rapport de performance ESG 2021 (pages 51 et 52)

Annexe I : Indice SASB

Sujet	Paramètre comptable	Code	Réponse
Activités de banque d'investissement et de courtage			
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 244 à 246, Note 24 (Actions en justice et questions de réglementation), du Rapport annuel 2021 . 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 (veuillez vous reporter à la page 18 du Rapport de performance ESG 2021 et aux pages 4 et 5 du document À propos de la gouvernance et de l'intégrité).
Mesures d'intéressement et prise de risque	Part de la rémunération variable dans la rémunération globale des preneurs de risque important	FN-IB-550b.1	Veuillez vous reporter à la page 98 de notre Circulaire de sollicitation de procurations 2022 .
Financement hypothécaire			
Pratiques de crédit	Montant total des pertes financières découlant d'actions judiciaires liées aux communications clients ou à la rémunération des originateurs de prêt	FN-MF-270a.3	Vous trouverez une description des principales actions judiciaires dont nous avons fait l'objet aux pages 244 à 246, Note 24 (Actions en justice et questions de réglementation), du Rapport annuel 2021 . Nous ne divulguons pas le montant total des pertes financières.
Pratiques de crédit jugées discriminatoires	1) Nombre, 2) valeur et 3) ratio d'emprunt moyen pondéré des prêts hypothécaires accordés a) aux minorités visibles et b) à tous les autres emprunteurs, par cote de solvabilité FICO supérieure à 660 et par cote de solvabilité FICO inférieure à cette valeur	FN-MF-270b.1	Pour en savoir plus sur nos ratios d'emprunt moyens au titre des prêts hypothécaires résidentiels, veuillez vous reporter aux pages 74 et 75 du Rapport annuel 2021 .
	Montant total des pertes financières découlant d'actions judiciaires liées à des pratiques de crédit hypothécaire jugées discriminatoires	FN-MF-270b.2	Vous trouverez une description des principales actions judiciaires dont nous avons fait l'objet aux pages 244 à 246, Note 24 (Actions en justice et questions de réglementation), du Rapport annuel 2021 . Nous ne divulguons pas le montant total des pertes financières.
	Description des politiques et procédures permettant d'assurer l'équité des pratiques d'origination de prêt hypothécaire	FN-MF-270b.3	Veuillez vous reporter à la page 9 du Code de déontologie de RBC et à 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 2021. Il résume aussi les principaux enjeux ESG dont nous avons traité dans nos communications avec nos parties prenantes en 2021 (liste non exhaustive).

Groupe de parties prenantes	Modes de communication	Principaux enjeux en 2021
Employés	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sondages auprès des employés ▪ 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 ▪ Communication avec les actionnaires ▪ 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 ▪ Logement abordable ▪ Inclusion socioéconomique ▪ Réconciliation avec les Autochtones

^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 infonuagique 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 enjeux en 2021
Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> Portail d'inscription de fournisseur RBC Événements et programme de mentorat à l'intention des fournisseurs répondant aux critères de la diversité Pratiques et politiques d'approvisionnement responsable et durable 	<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 Mentorat et accompagnement des dirigeants d'entreprise répondant aux critères de la diversité
Administration publique	<ul style="list-style-type: none"> Échanges réguliers avec les organismes de réglementation et les décideurs Participation aux consultations Présentation de mémoires et de lettres Diffusion des rapports de Leadership avisé RBC 	<ul style="list-style-type: none"> Initiatives politiques dans le secteur financier Propositions législatives et réglementaires Initiatives axées sur la jeunesse Aide financière COVID-19 Tendances et analyses économiques Finance durable et investissement responsable Normes d'information sur les critères ESG Changements climatiques Main-d'œuvre – L'avenir du monde du travail Tendances technologiques et d'innovation
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"> Changements climatiques Gestion du risque Financement du secteur des combustibles fossiles Droits de la personne Droits des Autochtones
Organisations non gouvernementales	<ul style="list-style-type: none"> Réunions et entretiens téléphoniques ou en personne avec des analystes Communications par courriel Demandes de renseignements 	<ul style="list-style-type: none"> Changements climatiques Gestion du risque Financement du secteur des combustibles fossiles Droits de la personne Droits des Autochtones

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

ODD	Initiative de RBC – Cible des ODD	Cadre de mesure de l'impact	Paramètre
	Objectif avenir RBC – 4.3, 4.4, 4.5	 	3,6 millions de jeunes touchés par Objectif avenir RBC 84 % 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, NAPC, personne handicapée, membre de la communauté LGBTQ+ 60 % des répondants ayant participé au programme Objectif avenir RBC se sont déclarés NAPC Au total, 3,6 M\$ de dons investis dans des programmes de littératie financière
	Composition de l'effectif de RBC – 5.5		44 % de cadres dirigeantes 40 % de femmes au sein de la Haute direction 41 % des cadres dirigeants nommés en 2021 étaient des femmes 51 % des nouveaux employés étaient des femmes 54 % des employés promus étaient des femmes
	Stratégie climatique RBC – 7.2, 7.3, 7.A		84 % de l'électricité consommée par RBC provient de sources renouvelables et non émettrices Pourcentage de réduction des émissions de GES d'une année sur l'autre • Périmètres 1 et 2 seulement : -21 % • Périmètres 1, 2 et 3 : -28 %
	Objectif avenir RBC – 8.3, 8.6 Projet Artistes émergents RBC – 8.3 Équité salariale entre sexes et ethnies – 8.5		Plus de 300 000 jeunes ont accédé au soutien en ligne au moyen d'Objectif avenir RBC à la maison Plus de 4 800 jeunes touchés en 2021 grâce au projet Artistes émergents RBC 18 % des participants au projet Artistes émergents RBC sondés ont indiqué qu'ils avaient progressé dans leur carrière Au total, 64,5 M\$ en investissements communautaires dans des programmes de préparation à l'emploi pour les jeunes Vous trouverez les paramètres concernant l'équité salariale entre sexes et ethnies à la page 38
	Engagement de finance durable de RBC – 9.4 Techno nature RBC – 9.5		83,8 G\$ en finance durable en 2021 Au total, plus de 10 M\$ de dons versés par l'entremise de Techno nature RBC Plus de 110 partenariats Techno nature RBC actifs

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

ODD	Initiative de RBC – Cible des ODD	Cadre de mesure de l'impact	Paramètre
	Objectif avenir RBC – 10.2 Programme pour les entrepreneurs noirs RBC – 10.2 Composition de l'effectif de RBC – 10.2		21 % des répondants ayant participé au programme Objectif avenir RBC ont indiqué être des personnes à faible revenu [◊] 100 M\$ pour financer des prêts à de petites entreprises appartenant à des entrepreneurs noirs 82 % – Cote composite de l'Expérience inclusive
	Engagement de finance durable de RBC – 11.1		0,9 G\$ en crédits d'impôt – Investissements dans le logement abordable
	Exploitation durable de RBC – 12.5 Rapport de performance ESG de RBC – 12.6	  	70 % des déchets d'exploitation détournés des décharges 92 tonnes de déchets électroniques détournés des décharges 100 % des déchets électroniques détournés des décharges 82 – Rang centile moyen relativement aux indices ESG prioritaires ³
	Objectif avenir RBC – 17.16, 17.17 Projet Artistes émergents RBC – 17.16, 17.17 Stratégie climatique RBC – 17.16, 17.17		Plus de 550 partenariats Objectif avenir RBC actifs ^{◊◊} Plus de 250 partenariats Artistes émergents RBC actifs Plus de 110 partenariats Techno nature RBC actifs

[◊] Les participants à faible revenu sont ceux qui ont répondu « Dépenses de base non comblées » ou « Dépenses de base à peine comblées » dans le sondage auprès des bénéficiaires d'Objectif avenir.

^{◊◊} Partenariats Objectif avenir et Bien-être mental des jeunes d'Objectif avenir qui étaient en cours pendant l'exercice 2021.

Annexe IV : Autres paramètres environnementaux

Consommation d'énergie

Principaux indicateurs de performance	2021*	2020*	2019*
Consommation de mazout de chauffage – Périmètre 1 (MWh)			
Succursales	78 262	83 462	90 642
Grands établissements	34 161	40 021	40 808
Centres informatiques	90 ⁹⁷	1 106	1 424
Consommation d'électricité et de vapeur – Périmètre 2 (MWh)			
Succursales	183 251	197 230	228 750
Grands établissements	164 341	182 031	212 684
Centres informatiques	70 570	75 663	78 754
Consommation totale d'énergie – Toutes les installations (MWh)	530 675	579 513	653 061
Intensité énergétique totale – Toutes les installations (MWh/m ²)	0,26	0,27	0,30

* Les données couvrent toutes les installations au Canada, aux États-Unis, dans les îles Britanniques, dans les Antilles, en Belgique, en Suisse, en Allemagne, en Espagne, en France, en Irlande, en Italie, aux Pays-Bas, 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	2021	2020	2019
Pourcentage du papier consommé qui est certifié par le Forest Stewardship Council [†] (FSC) ou la Sustainable Forestry Initiative (SFI)	87 %	95 %	92 %
Consommation de papier à l'interne par employé (kg/ETP) [†]	10,0	15,6	24,9
Papeterie interne (tonnes)	720	1 116	1 763
Matériel promotionnel et publipostage (tonnes)	2 402	3 288	4 240
Consommation totale de papier (tonnes)	3 123	4 404	6 003

Conception de bâtiment durable

Principaux indicateurs de performance	2021	2020	2019
Locaux pour bureaux conformes à la norme LEED (m ²)	801 790	765 745	729 185

Déchets

Principaux indicateurs de performance	2021	2020	2019
Pourcentage de déchets détournés des sites d'enfouissement	70 %	71 %	75 %
Grands bureaux dotés d'un programme de détournement des déchets ^{††}	100 %	100 %	100 %
Déchets électroniques détournés des sites d'enfouissement (tonnes)	92	157	265
Taux de détournement des déchets électroniques ^{†††}	100 %	100 %	100 %

Eau

Principaux indicateurs de performance	2021	2020	2019
Intensité de la consommation d'eau (m ³ /m ²)	0,50	0,81	0,82

[†] Les données pour toutes les activités au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques représentent 92 % de nos ETP dans le monde.

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

^{†††} Les données de 2021 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.

