

Banque Royale du Canada

Environnement, société et gouvernance (ESG)

Rapport de performance 2019

Ce document contient des renseignements archivés. Les renseignements identifiés comme archivés sont fournis à titre de référence seulement et ne doivent pas être utilisés. Les renseignements archivés n'ont pas été modifiés ou mis à jour depuis leur archivage. Il se peut que les renseignements archivés ne reflètent pas les renseignements, activités, engagements, objectifs, stratégies, politiques, pratiques et normes en vigueur de la Banque Royale du Canada, ni les normes ou les méthodologies les plus récentes en matière de publication d'information, d'essais ou de validation. La Banque Royale du Canada décline toute responsabilité quant à l'utilisation de ces renseignements et n'a pas l'intention de les mettre à jour sauf si la loi applicable l'exige.



Mise en garde au sujet des déclarations prospectives

À l'occasion, nous faisons, verbalement ou par écrit, des déclarations prospectives au sens de certaines lois sur les valeurs mobilières, y compris les « règles d'exonération » de la *Private Securities Litigation Reform Act of 1995* des États-Unis et de toute loi sur les valeurs mobilières applicable au Canada. Nous pouvons faire de telles déclarations prospectives dans le présent *Rapport de performance ESG (environnement, société et gouvernance) 2019*, dans des documents déposés auprès des organismes de réglementation canadiens ou de la Commission des valeurs mobilières des États-Unis (*Securities and Exchange Commission – SEC*), dans des rapports aux actionnaires et dans d'autres communications. Les déclarations prospectives figurant dans le présent document comprennent notamment des déclarations concernant nos objectifs de rendement financier, notre vision et nos objectifs stratégiques, nos investissements basés sur l'équité fiscale, de même que notre incidence et nos objectifs sur les plans social, économique et environnemental et celui de la gouvernance. Nous avons inclus des déclarations prospectives dans le présent document afin d'aider nos parties prenantes à mieux comprendre nos objectifs de rendement financier, notre vision et nos objectifs stratégiques, de même que notre incidence et nos objectifs sur les plans social, économique et environnemental et celui de la gouvernance. Cette information pourrait ne pas convenir à d'autres fins. Les mots « croire », « s'attendre à », « prévoir », « se proposer », « estimer », « planifier », « projeter », « devoir » et « pouvoir », de même que l'emploi du futur ou du conditionnel ainsi que de mots et d'expressions semblables dénotent généralement des déclarations prospectives.

Par leur nature même, les déclarations prospectives reposent sur des hypothèses et font l'objet d'incertitudes et de risques intrinsèques pouvant faire en sorte que les prédictions, prévisions, projections, attentes ou conclusions soient erronées, et que ne se matérialisent pas nos objectifs de rendement financier, notre vision et nos objectifs stratégiques de même que nos objectifs et notre incidence sur le plan social, économique, environnemental ainsi que sur le plan de la gouvernance. Le lecteur ne doit pas se fier indûment à ces déclarations, puisque nos résultats réels pourraient différer sensiblement des attentes exprimées dans ces déclarations prospectives en raison d'un certain nombre de facteurs de risques. Ces facteurs, dont bon nombre sont indépendants de notre volonté et dont nous pouvons difficilement prédire les effets, comprennent les risques de crédit, de marché, de liquidité, de financement, d'assurance, de

non-conformité à la réglementation et de concurrence, les risques opérationnels, stratégiques, et réputationnels, les risques liés au cadre juridique et réglementaire, les risques généraux du marché ainsi que d'autres risques qui sont expliqués aux rubriques de notre rapport annuel pour l'exercice terminé le 31 octobre 2019 (rapport annuel 2019) et à la rubrique « Gestion du risque » de notre rapport trimestriel pour la période de trois mois terminée le 31 janvier 2020 (rapport aux actionnaires du premier trimestre de 2020), incluant le risque lié aux technologies de l'information et les cyberrisques, ainsi que les risques liés à la confidentialité, aux données et aux tierces parties, à l'incertitude géopolitique, au marché résidentiel canadien et à l'endettement des ménages, aux changements apportés à la réglementation, aux perturbations numériques et à l'innovation, aux changements climatiques, à la conjoncture commerciale et économique dans les régions où nous exerçons nos activités, à l'incidence des modifications des politiques gouvernementales fiscales, monétaires et autres, le risque fiscal et la transparence, et le risque environnemental et social.

Nous tenons à préciser que la liste susmentionnée de facteurs de risque n'est pas exhaustive et que d'autres facteurs pourraient également avoir une incidence défavorable sur nos résultats. Les 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 2019, tel que mis à jour par la rubrique « Examen de la conjoncture économique, des marchés et du contexte réglementaire et perspectives » de notre rapport aux actionnaires du premier trimestre de 2020. Sauf si la loi l'exige, nous ne nous engageons pas à mettre à jour quelque déclaration prospective que ce soit, verbale ou écrite, que nous pouvons faire ou qui peut être faite pour notre compte à l'occasion.

Des renseignements supplémentaires sur ces facteurs et sur d'autres facteurs sont fournis aux rubriques de notre rapport annuel 2019 portant sur le risque ainsi qu'à la rubrique « Gestion du risque » de notre rapport aux actionnaires du premier trimestre de 2020.

Table des matières

Message du chef de la direction	4
À propos du présent rapport	6
Notre façon de générer de la valeur	8
Nos priorités ESG	9
Énoncé de performance	11
Gouvernance et intégrité	13
Valeur pour les employés	22
Valeur pour les clients	33
Valeur pour la société	46
Valeur pour la planète	56
Rapport indépendant de mission d'assurance limitée	63
Annexes	64

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

www.youtube.com/user/rbc

linkedin.com/company/rbc

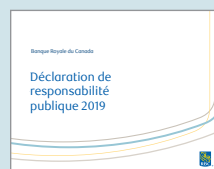
Le présent rapport fait partie d'un ensemble de déclarations. Pour des renseignements complémentaires, veuillez consulter les publications suivantes.



Rapport annuel 2019



Circulaire de la direction 2020



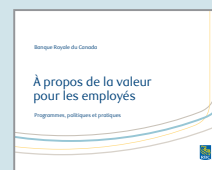
Déclaration de responsabilité publique 2019



Rapport du GIFFC 2019



Stratégie climatique RBC



Documents d'information sur les politiques et les programmes

Message du chef de la direction

« Dans tout cheminement, il faut savoir où l'on se situe et quelles sont nos valeurs pour aller de l'avant. »



La révolution technologique actuelle est un facteur clé de croissance économique. Elle constitue aussi une importante source de perturbations.

Les occasions et les risques qui s'y rattachent sont évidents dans les collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons.

Par exemple, l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, utilisés à bon escient, permettent de relever des défis environnementaux complexes et d'aider les gens à trouver de nouveaux cheminements de carrière. Toutefois, nombre de ces technologies, en facilitant le cybervol, causent du tort aux institutions et aux gens. Dans d'autres cas, elles contribuent à la suppression d'emplois par l'automatisation du travail.

Optimiste à l'égard de l'avenir, mais consciente des défis qu'il présente, RBC est apte à aider ses clients — et la société — à y être mieux préparés. Notre entreprise est mue par sa raison d'être : contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités.

Le présent rapport contient de nombreux exemples de façons dont nous avons concrétisé notre raison d'être pendant l'exercice 2019. On y explique comment sont utilisés les 130 millions de dollars de dons et d'investissements dans la collectivité de RBC. Et on y précise les engagements ambitieux que nous prenons, et qui reflètent bien nos convictions profondes, afin de générer des résultats positifs et une valeur optimale pour ceux que nous servons.

Comme l'indique le présent rapport, les cinq facteurs suivants sous-tendent nos actions :

Nous évaluons notre performance selon des critères allant au-delà des résultats financiers.

Ces critères comprennent le temps et les ressources que nous consacrons à aider les membres de notre personnel à se perfectionner et à réaliser leurs aspirations professionnelles. Nous ne ménageons aucun effort afin d'offrir à nos clients une valeur ajoutée allant au-delà des services bancaires traditionnels. Et nous cherchons des moyens d'aider notre personnel, et les jeunes, à se préparer au monde du travail de demain. Cette approche équilibrée fait partie intégrante de notre identité depuis des décennies.

Notre taille et notre envergure nous donnent d'énormes avantages, notamment la possibilité de servir l'intérêt public.

Les changements climatiques comptent parmi les problèmes les plus pressants de notre époque. RBC est uniquement positionnée pour soutenir de diverses façons la croissance économique propre. En 2019, dans le cadre de la Stratégie climatique RBC, nous avons annoncé un nouvel objectif : octroyer 100 milliards de dollars de financement durable d'ici 2025. Ce financement visera des entreprises et des projets considérés comme favorisant l'économie de l'avenir — une économie durable à faibles émissions de carbone.

Nous nous exprimons sur divers sujets favorisant des collectivités plus saines, plus prospères et plus axées sur l'inclusion.

Les périodes de bouleversements engendrent souvent la division. En 2019, dans le monde entier, on a entendu des dirigeants politiques prôner le nationalisme et le protectionnisme. À notre avis, une société divisée n'est pas une société viable. C'est l'une des principales raisons pour lesquelles nous faisons ardemment la promotion de l'inclusion.

En 2019, nous avons demandé à des personnes de toutes les sphères de la société de nous parler en toute franchise des stéréotypes les plus courants à l'égard du sexe, de la race, de la religion, de l'orientation sexuelle et des capacités. Notre vidéo « Appuyer ouvertement l'inclusion » a généré énormément d'intérêt dans les médias sociaux. Surtout, elle a contribué à faire progresser le débat sur une question qui a une incidence directe sur notre bien-être économique et social. Nous accroîtrons nos efforts en ce sens en 2020.

RBC établit des partenariats stratégiques pour avoir une incidence accrue.

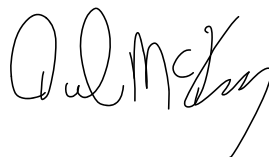
Les organisations doivent exercer leurs activités avec humilité et comprendre qu'elles ne peuvent répondre aux besoins de tous. Pour créer une valeur ajoutée au chapitre de nos produits et services, nous collaborons avec des organisations qui partagent nos vues et dont les compétences complètent les nôtres. Prenons comme exemple l'une des mesures que nous prenons pour gérer le cyberrisque. Nous avons collaboré avec des organismes gouvernementaux, des établissements d'enseignement, des autorités policières et d'autres entreprises afin de mettre sur pied un centre canadien conçu pour accroître le bassin de talents nécessaire pour protéger les citoyens contre les menaces potentielles.

De plus, en 2019, afin d'aider les jeunes Canadiens à se préparer aux emplois de demain, nous avons élargi le réseau national de partenaires de bienfaisance de l'initiative Objectif avenir RBC®, dont le nombre est passé à 435, et accru ainsi le nombre de bénéficiaires de ces programmes. Effectivement, près de deux millions de jeunes ont participé aux programmes d'Objectif avenir RBC®. Les commentaires sont des plus positifs, et la très grande majorité des participants se disent maintenant mieux préparés pour l'avenir.

Nous assumons la responsabilité de nos gestes.

Dans tout cheminement, il faut savoir où l'on se situe et quelles sont nos valeurs pour aller de l'avant. Prenons comme exemple nos efforts en vue de devenir l'un des meilleurs milieux de travail au chapitre de la diversité et de l'inclusion. Assurer le suivi de la représentation est pour nous un moyen important d'assumer nos responsabilités. Fait important, cette année, nous avons commencé à publier, à l'intention des membres de notre personnel, un bulletin trimestriel intitulé Diversité et inclusion – État de la situation, afin de les tenir au courant et mobilisés au sujet de notre parcours. Mais nous savons que cela ne suffit pas. C'est pourquoi nous favorisons aussi l'inclusion par la compréhension de la variété des expériences et des points de vue de nos employés qui leur permet d'exceller dans leurs rôles.

Le leadership est toujours mis à l'épreuve durant les périodes de transformation. Il nous importe de rester présents et déterminés dans les milieux dans lesquels nous vivons et travaillons parce que collectivement, nous avons les mêmes aspirations et sommes guidés par des objectifs communs. RBC est, et restera, une force positive dans la vie de ceux qu'elle sert. Ainsi, nous contribuerons à maximiser les occasions et à réduire les risques dans un monde de changements et de perturbations.



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 »). Sauf indication contraire, il exclut les données liées à City National Bank (« City National »). Vous trouverez le rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise de City National à cnb.com. Le présent rapport donne un aperçu de nos priorités, de nos principaux indicateurs de performance et des faits saillants de 2019 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 2019](#), ainsi que l'information sur la gouvernance et la rémunération des cadres supérieurs publiée dans la [circulaire de la direction 2020](#), 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 2019 (du 1^{er} novembre 2018 au 31 octobre 2019). Dans de nombreux cas, nous avons fourni des données pour l'exercice 2019 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 taux moyen de l'exercice 2019 (1 \$ CA = 0,759 \$ US ; 1 \$ CA = 0,586 £). 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 [61](#).

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)¹, du cadre intégré de l'International Integrated Reporting Council (IIRC) et des objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies.

Parties prenantes

Le rapport est destiné à toutes les parties prenantes et les filiales 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

Notre stratégie ESG relève du Comité de gouvernance du Conseil d'administration, et le Comité de l'information financière de RBC passe en revue nos divulgations relatives aux critères ESG. De plus, des revues trimestrielles de ces divulgations sont menées par un comité informationnel consultatif interfonctionnel qui réunit des experts de la Communication de l'information financière, du Groupe juridique, de la Gestion des risques du Groupe, des Relations avec les investisseurs, des Communications, 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 63).

Notre façon de générer de la valeur

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

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

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



Notre entreprise

Ce que nous faisons

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

Où nous exerçons nos activités

- Canada
- États-Unis
- 34 autres pays

À propos de nous

Grâce aux plus de 85 000 employés qui incarnent notre vision, nos valeurs et notre stratégie, nous pouvons contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités. Notre façon d'obtenir des résultats compte autant que les résultats eux-mêmes.



Ceux pour qui nous créons de la valeur

Employés

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

Clients

Créer une valeur ajoutée et une expérience exceptionnelle pour nos clients

Actionnaires

Rendements à long terme aux actionnaires

Société

Bâtir un avenir meilleur pour les collectivités que nous servons

Planète

Contribuer à la croissance du secteur de l'énergie propre et à la transition vers une économie à faibles émissions de carbone



Notre façon de générer de la valeur

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

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

- Maintenir la croissance des bénéfices et des dividendes
- Obtenir des cotes de solvabilité parmi les plus élevées à l'échelle mondiale
- Maintenir une solide situation au chapitre du capital et du bilan

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

- Atteindre chaque année un bilan carbone nul dans le cadre de nos activités mondiales
- Perfectionner nos capacités de gestion du risque lié aux changements climatiques et notre information relative au climat
- Appuyer ouvertement les solutions climatiques intelligentes
- Investir dans la technologie pour relever des défis environnementaux complexes



Gouvernance et intégrité

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

Nos priorités ESG

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.

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. De plus, cette priorité accordée aux facteurs ESG oriente notre stratégie relative à la production d'information. Nos divulgations sont alignées sur nos priorités ESG ainsi que sur les indicateurs et les cibles que nous utilisons pour mesurer notre rendement à cet égard.

Légende

- Gouvernance et intégrité
- Valeur pour les employés
- Valeur pour les clients
- Valeur pour la société
- Valeur pour la planète



Détermination de nos priorités ESG

Chaque année, nous déterminons les facteurs ESG qui comptent le plus pour nos parties prenantes et qui présentent un potentiel financier ou une incidence réputationnelle pour notre entreprise. De plus, nous analysons régulièrement les rétroactions de nos parties prenantes, les tendances sectorielles et les résultats de recherches indépendantes.

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 2019](#), 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.

En 2019, nous avons passé en revue nos priorités ESG déclarées en les confrontant aux exigences de divulgation des principales agences de notation sur l'ESG, ainsi qu'aux domaines d'intérêt communiqués par nos parties prenantes au cours de l'année. Nous avons examiné les critères d'évaluation qu'utilisent les agences de notation, les facteurs ESG qu'elles considèrent comme les plus pertinents, et les changements qu'elles ont apportés d'année en année à la pondération des divers facteurs ESG. Par exemple, en 2019, les agences de notation ont accordé un plus grand poids au changement climatique et à la finance durable.

À la suite de cet examen, nous avons chargé le cabinet Deloitte de valider notre interprétation des facteurs ESG et le classement de nos priorités à cet égard. La validation a comporté une comparaison avec nos pairs canadiens et mondiaux, afin de recenser les pratiques de pointe et les tendances émergentes en matière de détermination des priorités ESG et de communication avec les parties prenantes. Cette évaluation a mené à une mise à jour de nos priorités ESG afin qu'elles reflètent l'importance croissante du changement climatique (parce que les parties prenantes s'y intéressent de plus en plus, et parce qu'il a une incidence sur nos affaires), ainsi que la préoccupation croissante du secteur bancaire quant à l'impact commercial des pratiques de gestion de l'actif, de la protection des données, et de la cybersécurité.

Amélioration continue de l'information sur les critères ESG

Nous poursuivrons en 2020 notre dialogue avec les investisseurs au sujet de nos priorités ESG, ce qui orientera nos communications de l'an prochain. Nous comptons aussi, au cours de l'exercice 2020, améliorer encore notre approche de concertation avec les parties prenantes internes et externes au sujet de l'information sur les critères ESG.

Nous cherchons à faire preuve d'une transparence accrue quant à la façon dont nous gérons les priorités ESG en renforçant la mobilisation et la collaboration des équipes et des dirigeants internes. 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, du GRI, de l'IIRC et du Task Force on Climate-related Financial Disclosures (Financial Stability Board) et la réglementation locale et nationale des régions où nous exerçons nos activités. Nous invitons nos parties prenantes à nous soumettre par courriel leurs commentaires sur nos pratiques d'information sur les critères ESG : corporatecitizenship@rbc.com.

Énoncé de performance

Paramètres de performance	Cibles	2019	2018	2017
Indice composite global ESG²	↑	81 ^①	81	79
Gouvernance et intégrité				
Pourcentage d'administrateurs indépendants ³	Grande majorité	92 %	92 %	92 %
Pourcentage d'administratrices ⁴	>30 %	43 %	38 %	38 %
Pourcentage de femmes occupant un poste de haute direction ⁵	48 %	46 % ^①	45 %	44 %
Pourcentage de membres de minorités visibles occupant un poste de haute direction ^{5,6}	19 %	19 % ^①	20 %	17 %
Valeur pour les employés				
Indice de mobilisation des employés ⁷	> 82	86 ^①	86	85
Indice sur la diversité et l'inclusion ⁸	↑	87	86	85
Pourcentage de femmes occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur	–	45 % ^①	45 %	45 %
Pourcentage de membres de minorités visibles occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur ⁶	–	39 % ^①	38 %	36 %
Pourcentage de postes pourvus par des candidats internes	S. O.	67 %	64 %	69 %
Taux de roulement volontaire total ⁹	–	9,3 %	9,5 %	9,1 %
Taux de roulement total ⁹	–	12,4 %	12,6 %	13,1 %
Taux d'absentéisme (pourcentage du nombre total de jours à l'horaire) ¹⁰	↓	1,05 %	1,09 %	1,15 %
Valeur pour les clients				
Note relative à l'Expérience client ¹¹	↑	60,6	59,4	56,9
Partage des relations ¹²	> 12 % ⁴⁸	18 % ^①	21 %	23 %
Pourcentage d'opérations de services financiers effectuées en libre-service ¹³	↑	88 % ^①	86 %	84 %
Taux d'utilisateurs actifs des services numériques sur 90 jours ¹⁴	↑	52 % ^①	50 %	47 %
Valeur totale des investissements socialement responsables et d'impact sous gestion par les sociétés membres de RBC ¹⁵	↑	7,7 G\$	7,0 G\$	5,8 G\$
Valeur totale de la finance durable	100 G\$ d'ici 2025	25,9 G\$	S. O.	S. O.

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

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

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

① PricewaterhouseCoopers (PwC) a procédé à une mission d'assurance limitée concernant cette donnée en 2019. Veuillez vous reporter à la page 63 pour lire le rapport indépendant de mission d'assurance limitée de PwC.

Pour en savoir plus sur les critères d'évaluation et obtenir des explications sur les fluctuations importantes d'une année sur l'autre, consultez les notes en fin de texte à la [page 61](#).

Paramètres de performance	Cibles	2019	2018	2017
Valeur pour la société				
Valeur économique générée et distribuée ¹⁶	S. O.	31,1 G\$	29,9 G\$	28,6 G\$
Total des dons en espèces et des investissements dans la collectivité ¹⁷	–	130,0 M\$	115,6 M\$	100,0 M\$
Montant total investi dans des organismes jeunesse	–	60,1 M\$	46,2 M\$	31,6 M\$
Nombre de jeunes auxquels nous nous sommes adressés au moyen d'Objectif avenir RBC	–	1,9 million ⁷¹	1,5 million	S. O. ⁷³
Pourcentage de participants répondant aux critères de la diversité ¹⁸ – Objectif avenir RBC	–	82 %	82 %	S. O. ⁷³
Pourcentage de jeunes participants qui se sentent mieux préparés aux emplois de demain – Objectif avenir RBC	–	77 %	77 %	S. O. ⁷³
Montant total versé à des programmes de littératie financière	↑	4,8 M\$	3,1 M\$	2,3 M\$
Valeur pour la planète				
Intensité des émissions de gaz à effet de serre (GES) liées à la consommation d'énergie (tonnes éq. CO ₂ /m ²)	–	0,046 ¹⁹ ⓘ	0,055 ²⁰	0,062 ²⁰
Total des émissions – champs d'application 1 et 2 (tonnes éq. CO ₂) ²¹	Réduction de 15 % d'ici 2023	99 136 ¹⁹	121 465 ²⁰	118 926 ²⁰
Pourcentage d'électricité provenant de sources renouvelables et non émettrices de GES, pour toutes les installations	Hausse de 90 % d'ici 2023	77 %	75 %	72 %

- ↑ Cible associée à l'amélioration continue par rapport à l'année précédente ou à la moyenne mobile sur trois ans.
- S. O. Les cibles ou les indicateurs de performance ne sont pas applicables.
- Actuellement, nous ne disposons pas de cible associée à ce paramètre de performance. Nous continuons d'améliorer notre programme de gestion et d'information visant le rendement, et d'importants paramètres de performance ESG cibles figureront dans des documents ultérieurs.
- ⓘ PwC a procédé à une mission d'assurance limitée concernant cette donnée en 2019. Reportez-vous à l'énoncé d'assurance de PwC à la page 63.

Pour en savoir plus sur les critères d'évaluation et obtenir des explications sur les fluctuations importantes d'une année sur l'autre, consultez les notes en fin de texte à la [page 61](#).

Gouvernance et intégrité



Nos priorités

- Pratiques de gouvernance responsable
- Déontologie et confiance
- Gestion du risque

L'intégrité fait partie de nos valeurs les plus importantes.

Nos normes élevées en matière de gouvernance correspondent aux exigences réglementaires et à l'évolution des meilleures pratiques, de même qu'à notre stratégie et à notre tolérance au risque. Nous croyons qu'une bonne gouvernance consiste non seulement à superviser les pratiques de RBC, mais aussi à le faire de façon transparente, éthique, et indépendante de la structure de direction. Pour cela, le conseil d'administration et la direction doivent dialoguer activement avec nos parties prenantes, connaître les activités de l'entreprise et les risques qui y sont associés, et comprendre les défis et les occasions que présente l'évolution du secteur et de l'économie. L'établissement de normes rigoureuses nous permet de rehausser constamment la valeur de nos services et de réaliser notre raison d'être : contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités.

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



Prix et reconnaissance



- Meilleure gouvernance d'entreprise générale – Excellence in Governance Awards 2019 – organisme Governance Professionals of Canada
- Meilleure concertation – Excellence in Governance Awards 2019 – organisme Governance Professionals of Canada
- Meilleure gouvernance d'entreprise – International, Corporate Governance Awards 2019 (magazine *Corporate Secretary*)

Pratiques de gouvernance responsable

Nous appliquons des pratiques de gouvernance rigoureuses et efficaces. Le conseil d'administration collabore étroitement avec la direction en vue d'améliorer nos façons de faire en s'assurant que nos pratiques de gouvernance s'inspirent des tendances sectorielles, des attentes des organismes de réglementation et des meilleures pratiques à l'échelle mondiale. Notre approche de la gouvernance responsable est basée sur ces grands principes.

Déontologie et culture	Par son exemple, le conseil d'administration prône la confiance, l'intégrité et la bonne gouvernance.
Gérance	Les administrateurs assurent la gérance de RBC par l'exercice de leur jugement indépendant lorsqu'ils supervisent la gestion de l'entreprise et la protection des intérêts des parties prenantes.
Surveillance stratégique	Les administrateurs guident la direction en matière d'orientation stratégique, de définition des objectifs et d'élaboration des plans d'action, en tenant compte des occasions d'affaires et de la tolérance au risque de RBC.
Surveillance du risque	Le conseil d'administration supervise les structures, les politiques et les systèmes utilisés pour déterminer et gérer les risques auxquels font face les divers services de l'entreprise, et cherche à inculquer une forte culture de gestion des risques au sein de RBC.
Indépendance	Pour superviser efficacement les activités de l'entreprise, le conseil d'administration doit être indépendant de la direction. Des mécanismes ont donc été mis en place pour assurer cette indépendance.
Responsabilisation	La transparence est un trait caractéristique de la bonne gouvernance. Le conseil d'administration fournit des renseignements financiers clairs et complets, et dialogue de façon constructive avec les actionnaires et les parties prenantes de l'entreprise.
Amélioration continue	Le conseil d'administration améliore constamment ses principes, ses politiques et ses pratiques en matière de gouvernance d'entreprise.

Renseignements supplémentaires

Gouvernance d'entreprise à RBC
Cadre de la gouvernance RBC
Circulaire de la direction 2020
Énoncé des pratiques en matière de gouvernance – 2019
Politique sur l'indépendance des administrateurs
Code de déontologie
Rapport annuel 2019

Pratiques de gouvernance responsable

Le conseil d'administration encourage la diversité et l'inclusion à tous les niveaux, appuyant les efforts de RBC à ce chapitre. Dans nos efforts de recrutement des 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. Parmi ses priorités en matière de gouvernance, le conseil d'administration s'assure que ses membres aient accès à un programme de formation étendu sur les enjeux émergents.

Paramètres de performance	Cibles	2019	2018	2017
Nombre de personnes siégeant au Conseil d'administration	S. O.	13	13	13
Pourcentage d'administrateurs indépendants	Grande majorité	92 % ³	92 %	92 %
Pourcentage d'administratrices	>30 %	43 % ⁴	38 %	38 %

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 des membres de son personnel. Notre orientation organisationnelle établit les résultats qu'une saine conduite devrait engendrer, ce qui constitue alors la norme opérationnelle que doivent suivre l'organisation, tous ses employés ainsi que les fournisseurs qui agissent en son nom. 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 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 de la ligne de conduite 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 9, nos observations sur la déontologie et la confiance portent principalement sur les éléments suivants :

- Le Cadre de la ligne de conduite du risque et le souci de l'entreprise d'assurer que nos comportements, nos jugements, nos décisions et nos mesures se traduisent par des résultats positifs pour les clients
- Nos politiques et programmes en matière de lutte anti-blanchiment (LAB), de lutte contre le financement d'activité terroriste (LFAT) 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

Renseignements supplémentaires

[Code de déontologie](#)

[Bureau de l'Ombudsman](#)

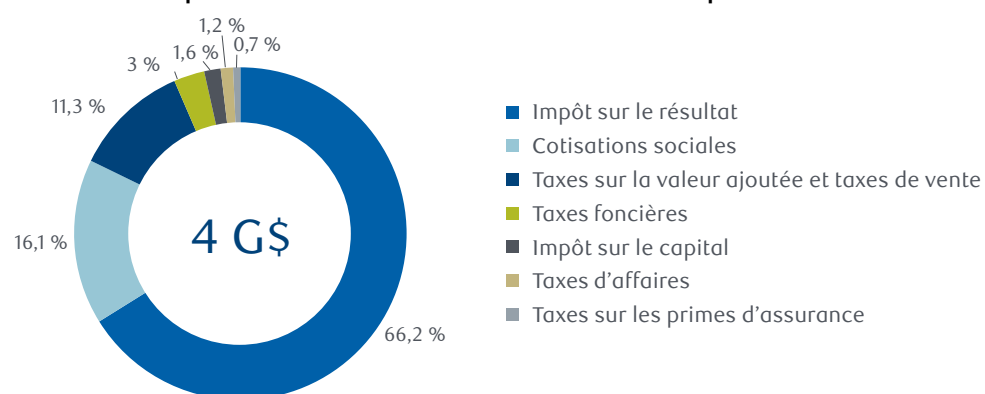
[Approche globale de RBC relativement à la lutte anti-blanchiment](#)

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

[Rapport annuel 2019](#)

Paramètres de performance	Cibles	2019	2018	2017
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	>98 %	99,4 %	99,2 %	99,1 %
LAB, LFAT et sanctions économiques				
Pourcentage d'employés qui ont suivi la formation Lutte anti-blanchiment et lutte contre le financement d'activité terroriste dans les délais prescrits ²²	>98 %	99,2 %	98,9 %	98,7 %
Dépenses de lobbying				
Dépenses de lobbying aux États-Unis non déductibles à la fin de l'année civile (en \$ US)	S. O.	203 919 \$	217 835 \$	197 911 \$
Impôts et taxes				
Total des taxes et impôts au Canada (impôts sur le bénéfice, sur le capital, et autres taxes et impôts)	S. O.	2,9 G\$	3,8 G\$	3,9 G\$
Total des autres taxes et impôts ailleurs dans le monde (impôts sur le bénéfice et autres taxes et impôts)	S. O.	1,1 G\$	1,3 G\$	1,1 G\$
Total de l'impôt sur le bénéfice et des autres taxes et impôts ²³	S. O.	4 G\$	5 G\$	5,1 G\$
Taux d'imposition effectif total ²⁴	S. O.	26,3 %	27,7 %	28,6 %

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





Faits saillants de 2019

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

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. En 2019, dans le cadre de notre Sondage d'opinion des employés (SOE), 92 % de nos employés ont déclaré qu'ils estimaient être traités avec respect. C'est là un exemple représentatif des réponses aux questions clés du SOE portant sur notre ligne de conduite et de la culture du risque. Nous croyons que dans l'ensemble, notre milieu de travail est sain et que notre effectif est mobilisé.

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

Le 30 avril 2019, nous avons lancé notre Infoligne Déontologie à l'échelle mondiale. Il s'agit d'un mode de communication confidentiel que tous les employés peuvent utiliser pour signaler une inconduite. Un tiers indépendant administre l'Infoligne Déontologie, et les employés peuvent utiliser celle-ci pour signaler une inconduite et effectuer le suivi confidentiel du cheminement de leur signalement. Depuis son lancement en avril jusqu'à la fin de l'exercice 2019, 185 signalements ont été faits au moyen de l'Infoligne Déontologie.

Conformément à ses valeurs, RBC veille à ce que ses employés puissent exprimer leurs préoccupations au moyen d'un processus équitable et transparent, et que l'on donne suite à celles-ci. 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 2019

Impôts et taxes

Notre Comité d'audit supervise notre information financière, y compris nos renseignements fiscaux. Avec le Comité d'audit, nous abordons régulièrement notre position fiscale, les questions de stratégie fiscale faisant également l'objet d'entretiens avec le Comité d'audit et le Comité de gestion des risques.

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 surveillance de notre politique fiscale et la gestion du risque fiscal incombent aux membres du Groupe de la direction, au chef des finances ainsi qu'au premier vice-président, Fiscalité.

Nos activités, que nous exerçons dans 36 pays, sont assujetties aux lois fiscales canadiennes et internationales ainsi qu'à divers autres règlements, et les informations s'y rapportant sont communiquées intégralement aux autorités fiscales compétentes. Nous tirons 85 % 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 aux lois fiscales et aux exigences d'information des autorités fiscales ;
- veiller à ce que les opérations intragroupe soient conclues dans des conditions de concurrence normale ;
- 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. Ils peuvent en outre utiliser l'Infoligne Déontologie, créée en 2019 — un mode de signalement interne et indépendant ;
 - **nos fournisseurs et nos prestataires de services** : depuis 2018, nos attentes à l'égard du respect par nos fournisseurs de leurs propres 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 nos solides lignes de conduite de risque et notre culture de risque, de même que par une stratégie de gestion efficace.

Les risques environnementaux et sociaux s'entendent des risques qu'un enjeu environnemental ou social lié à un client, à une opération, à un produit, à un fournisseur ou à une activité puisse avoir des conséquences opérationnelles, juridiques, réputationnelles ou autres pour RBC, ou puisse accroître le risque de pertes financières. 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. Les politiques de gestion des risques environnementaux et sociaux visent à déterminer quels secteurs, clients et activités commerciales sont susceptibles de susciter ces risques. Elles prévoient les procédures de contrôle diligent approfondi requises et définissent les exigences à respecter pour gérer, atténuer et contrôler les risques environnementaux et sociaux. Nous mettons continuellement à jour nos politiques de gestion des risques environnementaux et sociaux et nous aidons nos divisions opérationnelles et les Services généraux à intégrer à leurs activités les exigences liées à la gestion des risques environnementaux et sociaux.

Renseignements supplémentaires

[Rapport annuel 2019](#)
[Rapport du GIFCC 2019](#)
[Énoncé des pratiques en matière de gouvernance – 2019](#)
[Cadre de la gouvernance RBC](#)
[Gestion des risques environnementaux et sociaux](#)

Paramètres de performance	Cibles	2019	2018	2017
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	>98 %	99,8 %	99,6 %	99,8 %
Gestion des risques en matière environnementale et sociale				
Nombre d'évaluations du risque de crédit effectuées en fonction de la gestion des risques environnementaux et sociaux	S. O.	1 912	1 849 ²⁵	1 239 ²⁵
Valeur totale des évaluations du risque de crédit effectuées en fonction de la gestion des risques environnementaux et sociaux	S. O.	13,7 G\$	17,9 G\$	14,2 G\$ ²⁵



Faits saillants de 2019

- Conformément à notre engagement, énoncé dans la Stratégie climatique RBC, visant à perfectionner nos capacités de gestion du risque lié aux changements climatiques, nous avons soumis certaines portions de notre portefeuille de crédit à l'analyse de divers scénarios sur les changements climatiques.
- Nous avons maintenu notre engagement en publiant pour une troisième année de l'information conforme aux recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC).
- Dans le cadre du groupe de travail de l'Association des banquiers canadiens sur le GIFCC, présidé par RBC en 2019, nous avons collaboré avec d'autres banques canadiennes afin de mettre au point des méthodes uniformes et comparables d'information financière et d'évaluation des risques liés aux changements climatiques.

Valeur pour les employés



Nos priorités

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



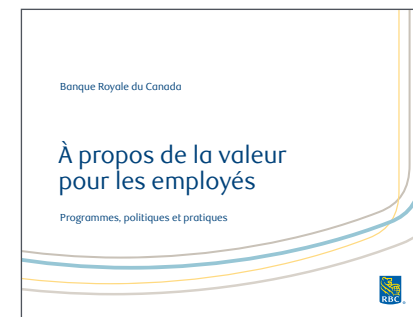
Inspirer le talent — la différence RBC

RBC a prospéré au cours des 150 dernières années grâce à l'aptitude de son équipe à s'adapter, à évoluer et à innover. Dans un contexte de mondialisation et en raison de la présence de cinq générations au travail, notre bassin de talents est plus diversifié que jamais, comptant des gens de tous horizons qui se distinguent par leur expérience, leurs compétences et leur mentalité.

Notre effectif est prêt pour l'avenir. Nous utilisons les nouvelles technologies afin d'améliorer nos processus, d'accroître la productivité, et de libérer le temps de nos employés afin qu'ils puissent se concentrer sur les activités qui présentent la plus grande valeur ajoutée. Nous outillons les employés de façon à ce qu'ils acquièrent de nouvelles aptitudes et capacités et découvrent des occasions de carrière dans l'ensemble de RBC. Et nous tirons parti de la diversité de leurs connaissances et de leurs points de vue pour innover et offrir une expérience employé et une expérience client exceptionnelles.

Notre modèle de leadership continue de définir les attentes à l'égard des employés : libérer le potentiel de leurs collègues, favoriser l'impact, s'adapter rapidement et apprendre continuellement. Le présent chapitre décrit les pratiques de gestion du talent qui nous aideront à transformer notre manière de travailler et à assurer la réussite actuelle et future de nos employés.

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**.



Prix et reconnaissance



- Meilleurs lieux de travail au Canada – Institut Great Place to Work[‡] Canada
- Liste des 100 premières sociétés internationales pour ce qui est de la parité hommes-femmes – Equileap
- Membre de l'indice sur la diversité et l'inclusion Refinitiv²⁶
- Meilleurs employeurs pour la diversité au Canada – Mediacorp Canada Inc.
- Membre de l'indice de l'égalité des sexes Bloomberg

Attirer les talents et les perfectionner

Dans le marché concurrentiel des talents d'aujourd'hui, les employés veulent un travail stimulant qui enrichit leur carrière. C'est pourquoi nous avons pour priorité d'offrir à nos employés un travail enrichissant et des occasions de perfectionnement qui les inspireront à réaliser leurs objectifs de carrière à long terme à RBC. Et c'est ce qui nous amène à constamment améliorer nos pratiques de gestion des talents afin d'avoir les bonnes personnes aux bons postes, possédant les compétences voulues, dans l'ensemble de l'entreprise.

Dans ce contexte d'évolution du travail, divers outils et technologies nous aident à anticiper les besoins et les désirs de nos employés, et à offrir les occasions et les cheminements de carrière personnalisés auxquels s'attend la main-d'œuvre d'aujourd'hui.

Renseignements supplémentaires

Carrières à RBC
Carrière, collectivité
et relations

Paramètres de performance	Cibles	2019	2018	2017
Durée en poste moyenne des employés	–	11 ans	11 ans	11 ans
Pourcentage d'employés canadiens de moins de 30 ans à temps plein	–	18 %	18 %	16 %
Contractuels (pourcentage du total des employés) ²⁷	–	1 901 (2,2 %)	S. O.	S. O.
Pourcentage d'employés couverts par des conventions collectives ²⁸	–	1,8 %	2,1 %	2,3 %
Pourcentage de postes pourvus par des candidats internes	–	67 %	64 %	69 %
Pourcentage d'employés qui sont fiers de faire partie de RBC ²⁹	↑	95 %	95 %	94 %
Pourcentage d'employés ayant affirmé : « La raison d'être de RBC, "Contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités", m'incite à mettre tout en œuvre pour qu'elle se concrétise » ²⁹	↑	86 %	86 %	85 %
Taux d'absentéisme (% du nombre total de jours à l'horaire) ¹⁰	↓	1,05 %	1,09 %	1,15 %
Taux de roulement total ⁹	–	12,4 %	12,6 %	13,1 %
Taux de roulement volontaire total ⁹	–	9,3 %	9,5 %	9,1 %
Taux de roulement volontaire – Canada ⁹	–	10 %	10 %	9,6 %
Taux de roulement volontaire – Ailleurs dans le monde ⁹	–	7,3 %	7,9 %	7,6 %
Taux de roulement involontaire – Canada ⁹	–	2,3 %	2,2 %	3,5 %
Taux de roulement involontaire – Ailleurs dans le monde ⁹	–	5,4 %	5,4 %	5,6 %



Faits saillants de 2019

Talents numériques

Pour nous assurer de conserver notre position d'employeur de choix auprès des talents numériques, nous avons recensé les aptitudes d'avenir, entre autres en matière de gestion des données, de conception et de développement des produits, qui nous sont essentielles pour offrir une expérience client exceptionnelle. RBC continue de faire preuve de souplesse dans ses pratiques de perfectionnement professionnel – parcours d'apprentissage modernes et personnalisés –, afin de mieux attirer, former et retenir les talents numériques dont elle a besoin. En 2019, près de 700 postes du domaine numérique ont été pourvus à RBC, le taux d'acceptation des offres d'emploi à l'externe atteignant 95 %.

Talents prometteurs

L'investissement dans les jeunes profite à toutes les parties. Grâce à nos activités d'apprentissage, les jeunes peuvent développer les aptitudes dont ils ont besoin pour réussir dans l'économie d'aujourd'hui et pour contribuer à l'innovation. Chaque année, nous embauchons plus de 3 000³⁰ étudiants provenant de 100 collèges et universités. En 2019, 40 % de ces étudiants étaient des femmes et 47 % étaient membres de minorités visibles. Nous continuons de diversifier notre effectif étudiant : en 2019, 50 % de cet effectif étaient des étudiants de première ou deuxième année, et l'autre moitié, des étudiants de troisième ou quatrième année. En 2019, la cohorte de stagiaires d'été du service Technologie et exploitation était formée à 41 % de femmes, comparativement à 23 % en 2018.

Expériences exceptionnelles d'apprentissage intégré au travail

Nous permettons aux diplômés et aux talents prometteurs d'acquérir une expérience de travail enrichissante en leur proposant divers stages au moyen desquels ils peuvent développer leurs aptitudes et lancer leur carrière. En voici quelques exemples :

- **Programme Lancement de carrière RBC** : stage annuel rémunéré d'une durée d'un an, offert à 100 collégiens et universitaires récemment diplômés. Depuis la création du programme en 2014, plus de 500 stagiaires de huit provinces y ont participé ; 54 % étaient des femmes et 50 %, des membres de minorités visibles. Après le programme, 89 % des stagiaires avaient le sentiment que l'expérience acquise avait renforcé leur confiance et 84 % des stagiaires avaient le sentiment d'avoir acquis des compétences contribuant à leur réussite actuelle. La plus récente cohorte de stagiaires a connu un taux d'emploi de 85 % après avoir participé au programme.
- **Programme Analyste RBC** : Lancé en 2013 comme programme de recrutement d'étudiants de premier cycle pour répondre aux besoins des Services bancaires aux particuliers et aux entreprises, le programme Analyste RBC a depuis été adopté également par RBC Projet Entreprise inc. Le programme reçoit plus de 1 000 candidatures par année. Neuf personnes ont été embauchées dans le cadre de ce programme.
- **Programme Perfectionnement du talent autochtone RBC** : Ce programme de stage en rotation d'une durée de deux ans aide les nouveaux diplômés à acquérir de l'expérience professionnelle en perfectionnant leurs aptitudes et en élargissant leur réseau. On a embauché 13 stagiaires dans le cadre de ce programme.
- **RBC amplifie^{MD}** : Ce programme de stage d'été intensif met les étudiants au défi de résoudre des problèmes d'affaires, de concevoir des solutions et de présenter des produits. En 2019, la cohorte de 84 stagiaires répartis dans 21 équipes de RBC a déposé 15 demandes de brevet provisoire.



Faits saillants de 2019

Stratégie ciblée de gestion du talent

Notre stratégie de gestion du talent est axée sur l'acquisition, le perfectionnement et le maintien en poste de talents capables de réaliser notre stratégie d'entreprise. La composition de notre effectif – employés et contractuels – est un important aspect de cette stratégie. L'émergence de l'économie des « petits boulots », caractérisée par les contrats de courte durée, est bien documentée. Qu'il s'agisse de répondre à une brève croissance de la demande ou à un besoin temporaire de compétences hautement spécialisées, l'emploi de courte durée comble un besoin de souplesse ou d'expertise particulière. Nos politiques rigoureuses limitent à certaines tâches et à une certaine durée l'embauche de contractuels ou d'employés temporaires, et on s'assure que le salaire versé soit conforme à nos principes de rémunération. Nous attendons de tous les employés, y compris des contractuels et des travailleurs occasionnels, qu'ils respectent notre Code de déontologie, et nous exigeons qu'ils suivent annuellement, dans les 30 jours de leur embauche, une formation sur ce Code. De plus, RBC offre à tous des chances égales d'avancement et de développement au travail en pourvoyant les postes vacants en fonction des besoins de l'entreprise, du mérite des candidats, et des valeurs de RBC.



Créer des expériences qui favorisent la croissance

Notre succès reposant sur la mobilisation soutenue de nos employés, nous cherchons continuellement des façons d'améliorer leur expérience afin qu'ils donnent leur plein rendement, qu'ils excellent dans leur carrière, et que leurs réalisations soient reconnues. Nous voulons aussi faire en sorte que l'engagement continu de nos employés soit une caractéristique distinctive de notre entreprise et que nos employés aient toujours la conviction qu'il fait bon travailler à RBC.

Pour mieux comprendre et combler les besoins et les attentes de notre effectif, nous mettons en œuvre notre stratégie d'écoute du personnel afin de déterminer les « moments qui comptent le plus » pour nos employés. Ceux-ci nous ont aidés à déterminer les facteurs clés – travail enrichissant, soutien de la direction, environnement de travail positif et souple, possibilités de croissance, et confiance envers les gestionnaires – de satisfaction au travail.

En sollicitant les idées et la rétroaction de notre personnel, nous sommes mieux en mesure de concevoir des programmes et d'offrir des expériences qui attirent les talents et qui motivent, forment et outillent nos employés.

Renseignements supplémentaires

Carrières à RBC
Carrière, collectivité
et relations

Paramètres de performance	Cibles	2019	2018	2017
Taux de participation au Sondage d'opinion des employés	–	93 %	92 %	92 %
Indice de mobilisation des employés ⁷	> 82	86 ^①	86	85
Hommes	↑	86	86	85
Femmes	↑	86	86	84
Minorités	↑	86	86	86
Personnes handicapées	↑	82	82	81
Peuples autochtones	↑	87	85	84
Personnes LGBT+	↑	83	82	83
Indice d'habilitation au rendement ³¹	↑	86	86	84
Nombre total d'heures de formation avec instructeur et de formation en ligne	–	1,5 million	1,7 million	1,3 million
Total des investissements directs et indirects dans la formation et le développement de carrière ³²	–	87,3 M\$	86,9 M\$	83,2 M\$
Total investi par employé à temps plein dans la formation structurée et le perfectionnement ³²	–	1 054 \$	1 061 \$	1 064 \$
Nombre moyen d'heures de formation structurée par employé :	–	17	21 ³³	16
Gestionnaires	–	13,2	13,5	10,7
Non-gestionnaires	–	14,3	16,4	13,8
Pourcentage d'employés ayant affirmé : « Je suis persuadé(e) que je peux acquérir de nouvelles aptitudes pour réussir à mesure qu'évolue mon travail »	–	93 %	93 %	93 %



Faits saillants de 2019

Mobilisation record des employés

Administré par Willis Towers Watson (WTW), le Sondage d'opinion annuel des employés demeure un outil important pour connaître le point de vue du personnel dans les domaines où nous pouvons libérer davantage son potentiel. En 2019, notre indice de mobilisation des employés a franchi un nouveau record, surpassant de 4 points la norme de référence pour les sociétés à rendement élevé.

ÉLEVER l'habilitation au rendement

Notre approche d'habilitation au rendement (ÉLEVER) consiste à offrir des occasions de croissance et de développement, une rétroaction et un accompagnement réguliers, ainsi qu'une revue du rendement simplifiée. Même si notre indice d'habilitation au rendement s'est élevé de deux points depuis deux ans, nous continuons d'améliorer l'établissement des objectifs, de simplifier l'évaluation du rendement, et d'accroître la capacité des gestionnaires à soutenir les employés grâce à un meilleur accompagnement et à des entretiens de rétroaction.

Expériences d'apprentissage distinctives

Nous prônons une culture d'apprentissage continu afin que nos employés acquièrent l'expérience et les aptitudes qui leur seront nécessaires dans l'avenir. Quelques exemples :

- **Apprendre RBC** : Cette plateforme numérique libre-service offre une expérience d'apprentissage personnalisée qui permet d'acquérir des aptitudes adaptées au monde du travail de demain. Au 31 octobre 2019, 77 % des utilisateurs ont affirmé qu'Apprendre RBC les a incités à poursuivre leur apprentissage et à acquérir des aptitudes favorisant la réussite.
- **RBCx** : Dans le cadre de ce programme échelonné sur neuf semaines, des équipes interfonctionnelles utilisent la réflexion conceptuelle et des méthodes d'innovation pour résoudre des problèmes d'entreprise réels. En 2019, 65 employés ont participé au programme RBCx, qui compte plus de 100 anciens participants au sein de l'entreprise.
- **Spark!** : Notre nouvelle plateforme interne en ligne permet aux employés de participer à des projets qui dépassent leurs fonctions habituelles. La plateforme Spark! a accueilli plus de 1 000 utilisateurs actifs en 2019.
- Certaines équipes, dont **OMNI** (250 employés) et **RBC Projet Entreprise** (300 employés) utilisent la réflexion conceptuelle et adoptent le rythme d'une entreprise en démarrage pour initier notre personnel et nos clients au monde numérique, et pour créer des solutions à l'intention des consommateurs et des entreprises.

Mise à niveau des aptitudes

Aux employés touchés par l'automatisation, nous offrons une mise à niveau des aptitudes afin qu'ils soient en mesure d'occuper de nouvelles fonctions au sein de RBC. En 2019, par exemple, des employés du service Gestion de patrimoine dont le poste était supprimé ont acquis de nouvelles aptitudes afin d'être en mesure d'occuper un nouveau poste dans le domaine du développement de l'automatisation, de la programmation ou de l'analyse de données. Lors de notre Sondage d'opinion des employés 2019, 93 % des répondants ont indiqué qu'ils étaient convaincus de pouvoir acquérir de nouvelles aptitudes en vue de réussir leur réorientation professionnelle.

Soutien à nos gestionnaires de personnes

En 2019, nous avons mené des recherches internes et externes, des séances de remue-méninges et des entretiens avec les gestionnaires de personnes afin de déterminer les améliorations possibles. Les solutions proposées comprennent un nouveau site intranet de consultation centralisée, un bulletin mensuel rafraîchi en fonction de la rétroaction des gestionnaires, des outils de notification simplifiés afin de faciliter la transmission d'information, et un nouveau mécanisme d'écoute permettant d'obtenir une rétroaction périodique des gestionnaires.



Appuyer une culture axée sur la diversité et l'inclusion

Comptant parmi nos valeurs fondamentales, la diversité et l'inclusion représentent ce que nous défendons, les attentes que nous avons envers nos collègues et la façon dont nous traitons ces derniers. Nous croyons que la diversité et l'inclusion sont des moteurs de l'innovation et de la prospérité économique. En appuyant activement la diversité et l'inclusion, nous favorisons la multiplicité des points de vue, nous incitons nos employés à réaliser leur plein potentiel, et nous faisons en sorte que notre effectif reflète la diversité de la clientèle et des collectivités que nous servons.

Nous sommes déterminés à prôner activement la diversité et l'inclusion durables au sein de notre entreprise et des collectivités que nous servons. Nous visons à compter parmi les entreprises les plus accueillantes et les plus prospères au monde et à instaurer une culture inclusive qui permet à chacun d'être pleinement soi-même au travail. Nous renforçons la diversité à l'échelle de notre entreprise et nous sommes déterminés à réaliser nos objectifs.

Renseignements supplémentaires

[Appuyer ouvertement l'inclusion](#)

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

[Rapport sur l'équité en emploi](#)

[RBC US Group Holdings LLC D&I Report](#)

Paramètres de performance	Cibles	2019	2018	2017
Nombre total d'employés ³⁴	–	85 193	84 263	80 504
Femmes	–	58 %	58 %	59 %
Femmes occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur ⁵	–	45 %	45 %	45 %
Femmes occupant un poste de haute direction ⁵	48 % ³⁵	46 %	45 %	44 %
Membres de minorités visibles ^{5, 6}	–	37 %	36 %	35 %
Membres de minorités visibles occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur ^{5, 6}	–	39 %	38 %	36 %
Membres de minorités visibles occupant un poste de haute direction ^{5, 6}	19 %	19 %	20 %	17 %
Personnes handicapées, globalement ^{5, 36}	–	7 %	7 %	7 %
Personnes handicapées (équité en matière d'emploi) ^{5, 37}	4,7 %	3,6 %	3,7 %	4,1 %
Peuples autochtones ^{5, 38}	1,6 %	1,3 %	1,3 %	1,4 %
Indice sur la diversité et l'inclusion ⁸	↑	87	86	85

Appuyer une culture axée sur la diversité et l'inclusion



Faits saillants de 2019

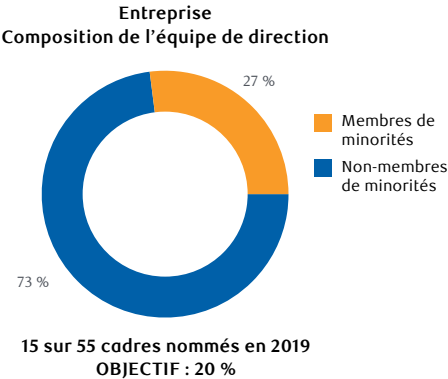
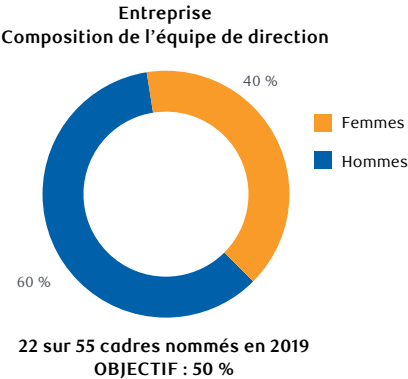
Renforcer notre pipeline de dirigeants diversifiés

Une équipe de dirigeants aux compétences et aux expériences diverses profite d’une multiplicité de points de vue. Pour renforcer notre pipeline de futurs dirigeants, nous alignons nos stratégies de gestion du talent et de planification de la relève sur nos stratégies d’entreprise et notre modèle de leadership.

Selon notre approche de la planification de la relève, nous repérons, évaluons et formons des cadres et des talents prometteurs afin de renforcer leurs capacités de leadership et de constituer une équipe de dirigeants diversifiée qui saura maximiser notre rendement. Notre directeur général et nos hauts dirigeants ont la responsabilité d’atteindre des objectifs précis en matière de gestion du talent et de planification de la relève. La proportion de femmes et de membres des minorités visibles dans les postes de haute direction est une importante mesure de nos progrès pour bâtir une équipe de direction diversifiée. En 2018, nous avons divulgué nos cibles ambitieuses en matière de composition de l’équipe de direction et de dotation des postes de cadres. En 2019, nous avons cerné des occasions d’accélérer ces efforts, car nous n’avons pas atteint notre objectif de nomination de femmes à des postes de cadres.

Pour réaliser cet objectif, nous renforçons notre pipeline des meilleurs talents et nous favorisons l’inclusion à tous les niveaux hiérarchiques. Nous sommes déterminés à attirer et à maintenir en poste des femmes et des membres des minorités de talent ainsi qu’à favoriser leur perfectionnement et leur accession à des postes de direction et à d’importants rôles de contact clientèle. Au sein de notre effectif :

- 50 % des employés³⁹ embauchés en 2019 étaient des femmes, et 35 %, des personnes se déclarant membres de minorités visibles ;
- 54 % des promotions⁴⁰ accordées en 2019 visaient des femmes, et 40 %, des personnes se déclarant membres de minorités visibles ;
- Notre taux de maintien en poste⁴¹ atteint 90 % chez les femmes, comparativement à 89 % chez les hommes et 89 % chez les employés membres ou non de minorités visibles.





Faits saillants de 2019

Appui de l'inclusion au sein de l'effectif

Nous souhaitons que nos employés se sentent valorisés, qu'ils éprouvent un sentiment d'appartenance et qu'ils puissent s'exprimer sans crainte de représailles. Nous faisons le suivi des réponses au Sondage d'opinion des employés qui ont trait au respect et à la liberté d'expression et nous prenons rapidement des mesures correctives en cas de problème.

Pour une deuxième année consécutive en 2019, nous avons amélioré notre indice sur la diversité et l'inclusion. Cet indice est composé de sept éléments liés à l'équité, à l'ouverture, à la souplesse et au soutien fourni par les gestionnaires, qui sont mesurés annuellement au moyen du Sondage d'opinion des employés. Nous croyons qu'il est essentiel de sonder l'opinion de nos employés sur leur environnement de travail, et de déterminer s'ils se sentent traités avec respect et libres de s'exprimer.

Paramètres de performance	Cibles	2019	2018	2017
Je suis traité(e) avec respect à RBC.	↑	92	92	91
Il est possible de s'exprimer en toute sécurité.	↑	80 ⁴²	79	77
La direction soutient la diversité dans le milieu de travail, en sachant reconnaître les différences, les respecter et en tirer parti.	↑	90	89	88
Mon directeur cherche à obtenir de nombreux points de vue différents afin de trouver de bonnes idées.	↑	83	82	81

Afin de favoriser le dialogue continu sur l'inclusion, nous avons invité notre personnel à s'exprimer franchement à la caméra. Les témoignages recueillis ont révélé que de nombreux stéréotypes en matière de genre (identité et expression), de race, de religion, d'orientation sexuelle et d'aptitudes ont encore cours. Notre série de vidéos « Appuyer ouvertement l'inclusion » a engendré plus de 200 000 contacts dans les médias sociaux. Ces vidéos, que plus de 46 500 employés ont visionnées depuis 2014, nous ont aidés à éveiller leur attention sur les préjugés inconscients. L'initiative a encouragé la « franchise radicale » et permis de parler ouvertement de l'inclusion.



Faits saillants de 2019

Tenir nos engagements quant à l'équité salariale entre les genres

Nous adhérons aux principes d'équité salariale entre les genres, et nous prenons des mesures pour éviter les écarts salariaux entre les hommes et les femmes qui occupent des postes de valeur équivalente ou comparable. Dans le cadre de notre examen annuel de la rémunération, nous menons des analyses différenciées selon les sexes en tenant compte de facteurs comme le niveau de poste, la durée en poste, l'unité opérationnelle ou fonctionnelle ainsi que l'emplacement géographique, qui peuvent tous contribuer aux différences salariales entre les hommes et les femmes. À la suite de cet examen, si nous avons conclu que les facteurs individuels n'expliquent pas une différence salariale entre genres, nous redressons cet écart en rajustant la paie. Outre ce processus annuel, nous revoyons la rémunération lorsqu'un employé change de poste, en tenant compte des étalons externes et internes ainsi que des aptitudes et de l'expérience apportées par le nouveau titulaire de poste. De plus, nous procédons chaque année à des analyses de l'équité salariale entre genres, et nous soumettons les documents requis en vertu des lois fédérales et provinciales du Canada sur l'équité salariale. Étant donné que plusieurs variables influent sur l'établissement des niveaux de poste, nous procédons périodiquement à des analyses statistiques afin d'éliminer les facteurs pouvant expliquer les variations entre les salaires, comme les niveaux de compétence et de rendement, l'éducation, les titres professionnels et les responsabilités liées au rôle, afin de révéler les inégalités de rémunération fondées sur le sexe.

En 2019, nous avons commencé à tirer profit d'un outil de veille technologique permettant de déterminer le poids respectif des variables qui contribuent aux écarts salariaux et, une fois la pondération établie, de déterminer s'il existe des disparités salariales au sein de nos établissements du Canada, des États-Unis⁴³ et du Royaume-Uni⁴⁴. Nous avons évalué la situation de nos employés⁴⁵ en fonction de la rémunération qu'ils reçoivent (salaire fixe, primes, actions, commissions). Le tableau ci-dessous décrit l'écart salarial médian rajusté (rémunération des femmes exprimée en pourcentage de la rémunération des hommes)⁴⁶ parmi nos employés canadiens régis par la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

Groupe hiérarchique	Rémunération médiane (rajustée) des femmes par rapport à celle des hommes ⁴⁷	Représentation des femmes au sein du groupe hiérarchique
Vice-présidents et premiers vice-présidents	97 %	46 %
Haute direction	98 %	44 %
Gestionnaires et professionnels d'expérience	98 %	59 %
Postes administratifs et opérationnels	101 %	78 %

Déterminés à réduire les écarts actuels, nous prenons les mesures nécessaires pour analyser les facteurs en cause et apporter les correctifs appropriés. À mesure que nous raffinerons notre analyse de l'équité salariale et que nous améliorerons nos systèmes et nos outils de veille technologique, nous approfondirons notre compréhension des correctifs à apporter et nous prendrons les mesures appropriées, à la grandeur de l'entreprise, pour éliminer les facteurs d'iniquité. En nous appuyant sur des données probantes, sur une formation appropriée et sur des communications efficaces, nous continuerons de renforcer l'équité au sein de notre entreprise, de réduire la subjectivité dans nos façons de faire, et d'atténuer les risques de préjugés.

Valeur pour les clients



Nos priorités

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



Des connaissances et des conseils distinctifs pour rehausser l'expérience de nos clients en matière de services bancaires

En 2019, nous avons enregistré une augmentation de la satisfaction clientèle dans nos cinq secteurs d'activité et, dans de nombreux cas, nous devançons nos concurrents canadiens et étrangers sur ce plan. En exploitant les perspectives que nous tirons des données et les idées de nos employés, nous approfondissons et enrichissons les relations avec nos clients et en attirons de nouveaux. Nous visons 2,5 millions de nouveaux clients d'ici 2023. Notre volume d'activités, nos revenus et la croissance de notre part de marché sont le reflet de la confiance que nous témoignent les clients et de la valeur ajoutée que nous continuons de leur offrir. Ces facteurs sont également signe que nos investissements dans les talents, la technologie et notre réputée marque mondiale portent leurs fruits.

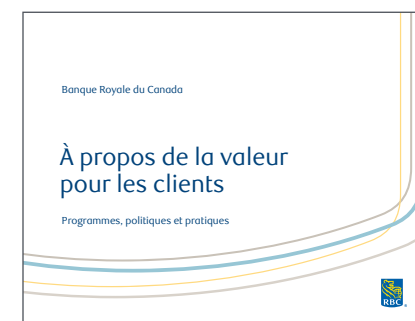
RBC continuera de collaborer avec des organisations possédant des marques et des capacités de premier plan. Ces partenariats nous aideront à offrir des produits distinctifs, et de nouveaux services et de nouvelles expériences aux clients. Nous conserverons notre longueur d'avance technologique en investissant largement dans les stratégies numériques et dans l'innovation, ce qui nous permettra de fournir aux clients encore plus de renseignements et de conseils à valeur ajoutée. Notre plateforme technologique incomparable et notre solide infrastructure numérique sont au service de la croissance de nos activités, de notre efficacité opérationnelle et de nos capacités de pointe. Notre plateforme de prestation de services de nouvelle génération, qui intègre l'infonuagique, nous permet d'accélérer la mise en marché de produits et de services, d'adapter ceux-ci aux clients, et de tirer parti de capacités d'intelligence artificielle (IA) et d'analyse de premier plan.

Prix et reconnaissance



- Prix d'excellence des services financiers d'Ipsos 2019
 - Premières places dans l'ensemble des 11 catégories
 - Premier prix dans les catégories Conseils financiers et services de planification, Excellence des services bancaires en ligne et Excellence des services bancaires téléphoniques fournis par un agent
- Prix des relations clientèle Loyalty360 2019
 - Prix Platine pour l'Expérience client et l'engagement clientèle
 - Prix Bronze dans la catégorie de la fidélisation et de la défense d'intérêts
 - Prix Innovation
- Meilleurs services numériques à la clientèle (Best Customer-Facing Digital Services), Prix Family Wealth Report Awards 2019
- Meilleure banque privée sur le plan de l'habilitation numérique des directeurs relationnels (Amérique du Nord), Prix Wealth Tech Awards de Professional Wealth Management (PWM) 2019

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

Contribuer à la réussite des clients fait partie de notre raison d'être et nous innovons constamment afin de leur offrir une valeur ajoutée. Notre Expérience client ne se démarque pas seulement par l'offre de nouveaux produits, outils et fonctionnalités. Il s'agit aussi de concevoir de nouveaux modèles d'affaires en utilisant l'information dont nous disposons pour proposer de nouveaux services, et de conclure des partenariats avantageux pour nos clients. Nous avons été reconnus comme l'une des meilleures banques canadiennes pour le service et les conseils que nous offrons aux clients. Nous évaluons activement notre Expérience client dans toutes nos plateformes, et les clients nous font régulièrement part de leurs commentaires. Cet échange contribue à créer une culture d'apprentissage basée sur l'écoute et l'action qui se traduit par une meilleure Expérience client.

En 2019, nous nous sommes concentrés sur les priorités suivantes :

- Offrir des renseignements et des conseils pertinents
- Former des partenariats avec d'autres marques de renom et développer nos capacités pour rendre notre offre plus attrayante
- Investir dans l'innovation et les stratégies numériques

Renseignements supplémentaires

[RBC Projet Entreprise inc.](#)

[Ownr™](#)

[Banque privée Première RBC](#)

[RBC iShares](#)

Paramètres de performance	Cibles	2019	2018	2017
Note relative à l'Expérience client ¹¹	↑	60,6	59,4	56,9
Partage des relations ¹²	> 12 % ⁴⁸	18 % ⓘ	21 %	23 %
Part des affaires du client ¹² – moyenne des pairs	S. O.	12 %	16 %	17 %



Faits saillants de 2019

Offrir des renseignements et des conseils pertinents

- Pour les entreprises, l'accès à des données et à de l'information en temps réel change la donne. C'est pourquoi nous avons lancé Avantages Perspectives RBC^{MC}, une première au Canada, qui fournit à nos conseillers des connaissances exploitables afin d'aider nos quelque 27 000 entreprises clientes du secteur détail à prendre des décisions éclairées qui favoriseront leur croissance. Dans le même esprit, nous avons adapté Éléments RBC à la clientèle de RBC Marchés des Capitaux. Notre équipe de recherche et de science des données a redéfini le possible en ce qui a trait à l'analyse des données pour produire des résultats de recherche exceptionnels. Jusqu'à présent, l'équipe a produit plus de 70 rapports uniques à l'intention de clients du monde entier.
- RBC Gestion de patrimoine – Canada et les Services bancaires aux particuliers et aux entreprises ont conjointement créé Banque privée Première RBC, une offre unique de services bancaires et de crédit aux clients fortunés de Gestion de patrimoine – Canada qui ont des besoins peu complexes en matière de services bancaires et de crédit, mais qui requièrent une attention personnalisée pour satisfaire leurs besoins financiers courants. Depuis sa création, nous avons mis ce service en place dans 137 succursales RBC Dominion valeurs mobilières[®] et RBC Phillips, Hager & North Services-conseils en placements[®], et les résultats sont prometteurs. À ce jour, 70 % des clients à qui l'on a recommandé ce service ont tiré profit de la valeur ajoutée qu'il offre.

Former des partenariats avec d'autres marques de renom et développer nos capacités pour rendre notre offre plus attrayante

- Afin d'offrir davantage de choix et de savoir-faire sur le marché canadien des fonds négociés en bourse (FNB), nous avons lancé RBC iShares, fruit d'une alliance stratégique entre RBC Gestion mondiale d'actifs et BlackRock Canada. Les clients ont ainsi accès à la gamme de FNB la plus vaste et la plus complète au Canada : 150 FNB qui totalisent plus de 60 milliards de dollars d'actifs.

- À l'appui de l'innovation et du développement technologique, RBC Projet Entreprise inc. adopte une approche de co-investissement et de partenariat pour créer de nouveaux produits et services — par exemple, pour aider les clients à chercher une nouvelle maison ou à gérer les tâches ménagères, ou pour répondre à des besoins de mobilité. Par notre participation, nous prenons une plus grande place dans la vie des clients. Jusqu'à présent, 17 entreprises participantes ont facilité la vie de nos clients. Ownr, par exemple, a aidé près de 12 000 Canadiens à démarrer une petite entreprise. Nous avons également collaboré à la création de Dipp[®], une plateforme numérique qui aide les propriétaires d'entreprise à gagner de nouveaux clients et à accroître leurs revenus.

Investir dans l'innovation et les stratégies numériques

- Nous avons étendu au Canada, aux États-Unis et à Singapour notre participation au projet NORA, un robot contrôlé par intelligence artificielle et géré par l'équipe de Gestion de patrimoine. Sa fonction de base consiste à traiter l'information provenant de diverses sources publiques et à produire un profil détaillé sur une entreprise cliente potentielle. Grâce aux données et aux techniques d'intégration de NORA, nous réduisons en moyenne de 6,5 heures le temps de préparation pour chaque client, ce qui permet à nos conseillers d'offrir un service supérieur à nos clients propriétaires de grandes entreprises et de leur fournir rapidement des conseils pertinents.
- Nous avons lancé l'Assistant virtuel du conseiller (*Advisor's Virtual Assistant*[™] – [AVA[™]]), appli pour appareils iOS et Android[®] qui permet aux conseillers d'accéder aux renseignements sur les clients pendant leurs déplacements. RBC est la première institution financière canadienne à offrir ce type d'outil numérique à ses conseillers. Grâce à AVA, ils peuvent facilement consulter les renseignements sur un client et son portefeuille, communiquer avec les clients, utiliser la fonction de conversion voix-texte pour prendre des notes détaillées, et passer en revue les portefeuilles des clients.

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 les produits, les procédés, les technologies et les services de manière plus rapide, simple et économique en collaborant avec un éventail toujours plus vaste de partenaires mondiaux.

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

Quatre objectifs sous-tendent notre stratégie numérique :

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

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 (ROC), simplifie le paiement de factures. En 2019, nous avons continué 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.

Renseignements supplémentaires

NOMI®

Mobile RBC étudiant

MonConseiller^{MC}

RBC Investi-Clic^{MC}

Paramètres de performance	Cibles	2019	2018	2017
Pourcentage d'opérations de services financiers effectuées en libre-service ¹³	↑	88 % 	86 %	84 %
Taux d'utilisateurs actifs des services numériques sur 90 jours ¹⁴	↑	52 % 	50 %	47 %



Faits saillants de 2019

Produits bancaires numériques

Budgets NOMI : Pour beaucoup de gens, il peut être difficile d'établir et de gérer un budget. Budgets NOMI fait disparaître le travail de réflexion et les calculs manuels du processus de création d'un budget. Budgets NOMI surveille de près les dépenses du client et recommande un budget mensuel personnalisé en fonction de ses habitudes. Les dépenses sont classées dans cinq principales catégories, et le client reçoit au moyen de l'outil de suivi de l'appli mobile des avis ponctuels lui offrant un moyen de maintenir le cap. En simplifiant l'établissement et le suivi d'un budget, nous facilitons pour les Canadiens la gestion de leurs dépenses et la prise de décisions financières éclairées. Cette année, à la suite du lancement de Budgets NOMI, nous avons aidé plus de 430 000 clients à établir et à gérer plus de 730 000 budgets.

Expériences personnalisées : Nous offrons une expérience mobile unique, adaptée aux besoins du client. Première en son genre, la version pour étudiants de l'appli Mobile RBC, conçue pour les clients de moins de 22 ans, est facile d'accès, personnalisable, conviviale, dotée de définitions accessibles par effleurement, et permet d'apprendre à gérer les finances. Nous avons également apporté à nos services bancaires mobiles plusieurs améliorations importantes qui donneront aux propriétaires d'entreprise accès à de précieuses perspectives financières et leur permettront de gérer leurs activités en toute transparence, partout et en tout temps.

Information numérique

Information personnalisée : Nous utilisons des perspectives fondées sur des données pour aider les clients à garder le contrôle de leurs finances. Perspectives NOMI^{MC} aide les clients à gérer leurs finances au moyen de tendances, d'alertes et d'aperçus personnalisés, fournis en temps opportun et établis en fonction de leurs habitudes de consommation et d'épargne. Depuis son lancement, Perspectives NOMI a offert à ses utilisateurs plus de 750 000 perspectives. Lancée cette année, une

version de Perspectives NOMI conçue pour les entreprises procure aux propriétaires de celles-ci des perspectives comprenant des analyses mensuelles des flux de trésorerie et des achats dans plusieurs catégories de dépenses. Cet outil leur permet de prendre des décisions financières éclairées, fondées sur des données pertinentes.

TrouvÉpargne NOMI^{MC} : Des études⁴⁹ démontrent que les Canadiens épargnent de moins en moins. Grâce à TrouvÉpargne NOMI, nous aidons les clients à épargner, même lorsqu'ils croient ne pas être en mesure de le faire. TrouvÉpargne NOMI fait appel à une technologie axée sur les prévisions pour trouver les montants que les clients pourraient épargner, puis les transfère automatiquement à l'épargne. À ce jour, les clients utilisateurs de ce service ont épargné en moyenne 197 dollars par mois.

Conseils numériques

MonConseiller : Ce service permet à un client d'entrer en contact avec un conseiller par voie numérique au moyen d'une plateforme en ligne. Une fois en contact, le client et le conseiller peuvent visualiser et modifier un tableau de bord dynamique montrant les objectifs d'épargne et de placement du client, puis établir des mesures à prendre pour atteindre ces objectifs. Les clients peuvent communiquer avec un conseiller en personne, par téléphone ou par vidéoclavardage, selon leur préférence.

RBC Investi-Clic : Cet outil numérique de placements passifs et automatiques fournit des conseils de placement et assure la surveillance constante du portefeuille du client. En quelques minutes, les clients peuvent obtenir en ligne une recommandation de portefeuille personnalisée en adhérant à ce service au www.rbcinvestease.com/fr. Ils peuvent investir dans un compte d'épargne libre d'impôt, un régime enregistré d'épargne-retraite ou un compte non enregistré. Les portefeuilles RBC Investi-Clic comprennent des fonds négociés en bourse (FNB) de titres à revenu fixe et des FNB d'actions.



Protection des renseignements personnels

RBC a une approche claire en ce qui a trait aux données. La transparence est primordiale. Les gens doivent savoir comment les données sont utilisées. Et les organisations doivent les aider à exercer un contrôle sur les données personnelles qui sont communiquées et utilisées.

Nous avons fait d'importants investissements dans des technologies de pointe pour protéger nos clients et nos activités. Au cours des cinq dernières années, nous avons presque doublé les sommes consacrées aux technologies liées à la cybersécurité. Un conseil consultatif du gouvernement fédéral sur l'intelligence artificielle est coprésidé par une dirigeante de RBC qui est à la tête de Borealis AI, notre institut de recherche. RBC collabore aussi avec un grand nombre de parties prenantes à des stratégies sectorielles en matière de formation, d'accélération commerciale, de recherche appliquée et de développement.

Le Bureau mondial de la protection des renseignements personnels de RBC fait partie du groupe Conformité réglementaire. La chef de la protection des renseignements personnels fournit la vision stratégique qui sous-tend la gestion mondiale du risque assumé au titre de la protection des renseignements personnels, et des chargés de la conformité désignés sont responsables de la prestation de conseils et de la supervision en matière de protection des renseignements personnels dans tous les secteurs. Notre programme Gestion du risque assumé au titre de la protection des renseignements personnels est fondé sur la réglementation sur la protection des renseignements personnels du Canada, des États-Unis et de l'Union européenne et les principes de protection des données de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), qui traitent notamment de la cybersécurité dans le cadre du Principe des garanties de sécurité. (Notre approche en matière de cybersécurité est présentée à la page 40.)

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, nous leur communiquons uniquement ceux dont ils ont besoin pour offrir les services en question. Nous exigeons également qu'ils protègent cette information selon nos normes, et qu'ils nous avisent 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 sont tenus de suivre deux fois par an un cours sur les fondements de la protection des renseignements personnels, lequel est enrichi chaque mois par des communications sur la protection des renseignements personnels diffusées à l'échelle de l'entreprise.

En 2019, RBC n'a subi aucune fuite majeure de renseignements personnels. La gestion des incidents et des plaintes liés à la protection des renseignements se déroule selon des processus bien établis. Comme l'exige notre politique, chaque incident doit faire l'objet d'un suivi centralisé et être examiné par des employés responsables de la protection des renseignements personnels⁵⁰.

Renseignements supplémentaires

[Politique visant la protection des renseignements personnels de RBC](#)

[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 atteinte à notre réputation, ainsi qu'une attention accrue et des sanctions de la part des organismes de réglementation. Nous nous employons sans relâche à renforcer nos capacités en matière de cybersécurité, à informer nos clients et notre effectif à ce sujet, ainsi qu'à consolider nos relations avec les gouvernements, les autorités policières et le milieu universitaire pour veiller à ce que nos techniques de cyberdéfense demeurent efficaces pour bloquer les menaces dirigées vers le secteur financier.

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

Renseignements supplémentaires

[Rapport annuel 2019](#)

[Centre de cybersécurité RBC](#)



Faits saillants de 2019

- **Partenariats stratégiques** : En 2019, nous avons établi un partenariat avec le gouvernement du Canada, l'Université Ryerson, les autorités policières et Rogers Communications, et investi 5 millions de dollars, afin de créer un nouveau centre national d'enseignement, d'innovation et de collaboration en matière de cybersécurité, appelé Rogers Cybersecure Catalyst, et d'accroître la diversité des genres dans le bassin de talents en cybersécurité.
- **Risques et mesures de contrôle** : 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 tirons parti des technologies émergentes, comme l'intelligence artificielle, pour combattre le cybercrime et renforcer notre vue d'ensemble des risques et nos mesures de contrôle (ainsi que de l'efficacité de celles-ci).

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'actifs⁵¹ (RBC GMA) et de RBC Gestion de patrimoine – États-Unis (GP É.-U.). Par exemple, RBC GMA compte sur une équipe spécialisée en gouvernance d'entreprise et en investissement responsable qui assiste par divers moyens — recherche, leadership avisé, mobilisation de l'entreprise, vote par procuration, collaboration avec d'autres investisseurs, et concertation avec les législateurs et les organismes de réglementation — les équipes de placement dans l'intégration des facteurs ESG.

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.

Renseignements supplémentaires

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

[Rapport annuel 2019 sur la gouvernance et l'investissement responsable](#)

[Sondage sur l'investissement responsable 2019](#)

[FNB de base durables iShares](#)

Paramètres de performance	Cibles	2019	2018	2017
Actifs d'ISR sous gestion de GMA (Canada) ⁵²	↑	2,7 G\$	2,8 G\$	2,4 G\$
Investissements d'impact sous gestion de GMA (É.-U.) ⁵³	↑	1,7 G\$	1,5 G\$	1,4 G\$
Actifs d'ISR sous gestion de Gestion de patrimoine (É.-U.) ⁵⁴	↑	3,3 G\$	2,7 G\$	2,0 G\$
Valeur totale des actifs d'ISR et des investissements d'impact sous gestion des sociétés membres de RBC¹⁵	↑	7,7 G\$	7,0 G\$	5,8 G\$

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



Faits saillants de 2019

GP É.-U.

En 2019, GP É.-U. a regroupé plusieurs petits outils de base en une seule plateforme d'investissement responsable permettant aux conseillers et aux clients de RBC d'accéder aux meilleurs renseignements sur l'investissement responsable. La conception du site vise la facilité d'utilisation et l'extensibilité.

S'appuyant sur cette plateforme, GP É.-U. a lancé les portefeuilles ESG sélect RBC. Cette gamme de portefeuilles permet aux investisseurs de profiter facilement d'une stratégie active de répartition mondiale d'actifs fondée sur les facteurs ESG au moyen de solutions combinées comprenant des fonds négociés en bourse et des fonds communs.

RBC GMA

Pleine intégration des facteurs ESG

Nous intégrons des critères liés à l'environnement, à la responsabilité sociale et à la gouvernance à notre processus d'investissement lorsque ces facteurs présentent un potentiel d'incidence majeure sur le risque ou le rendement associé à l'investissement. De manière générale, nous n'excluons pas un placement ou un secteur particulier uniquement en fonction des critères ESG. Nous croyons cependant qu'il est important de tenir compte de ces facteurs au sein de notre processus d'investissement global. Nous considérons l'intégration des facteurs ESG comme un avantage concurrentiel dans le domaine des placements, et nous progressons donc résolument dans cette voie.

- Toutes les équipes d'investissement intègrent de manière formelle les critères ESG dans leurs choix de placement. En 2019, l'équipe Gouvernance et investissement responsable a officiellement défini les façons de faire des équipes de placement, avec pour objectif de cerner et de combler les lacunes dans les données sur les facteurs ESG et d'encourager le partage des meilleures pratiques entre équipes.
- En 2019, nous avons aussi consacré des efforts à l'intégration des risques et des occasions liés au climat dans nos placements, ainsi qu'à la fourniture de données sur les facteurs ESG à nos équipes 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 2019, nos équipes de placement ont engagé une concertation directe avec 677 entreprises, et nous avons mené des activités de concertation auprès de 33 entreprises additionnelles en collaboration avec d'autres investisseurs⁵⁵.
- Nous avons pris part, individuellement et par l'intermédiaire d'organismes sectoriels, à un certain nombre d'initiatives de concertation liée à la réglementation.

Le vote par procuration est un moyen d'expression important, car il nous permet de communiquer notre point de vue aux conseils d'administration et aux gestionnaires. Voici un résumé [statistique](#)^{56, 57} de nos votes en 2019 :

	Canada	É.-U.	À l'étranger ⁵⁸	Portée générale
Propositions	3 421	11 044	17 234	31 699
Votes EN ACCORD avec la direction	2 933	9 212	15 504	27 649
Votes EN DÉSACCORD avec la direction	488	1 832	1 730	4 050
Pourcentage de votes EN DÉSACCORD avec la direction	14,3 %	16,6 %	10 %	12,8 %

Solutions et rapports axés sur le client

En 2019, nous avons ajouté des FNB durables de base à notre gamme de produits axés sur les facteurs ESG. Ces six nouveaux FNB comprennent des actions mondiales et des titres à revenu fixe canadiens.

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

- Nous produisons des rapports annuels et semestriels sur la gouvernance et l'investissement responsable. De plus, nos équipes de placement et notre équipe Gouvernance et investissement responsable ont publié des recueils thématiques sur les facteurs ESG pertinents.
- En 2019, nous avons publié le sondage annuel de RBC GMA sur l'investissement responsable, lequel a été mené auprès de 800 investisseurs institutionnels et experts-conseils en placement aux États-Unis, au Canada, en Europe et en Asie.
- Nous faisons un compte rendu annuel conforme au cadre de reddition de comptes des PRI.

Finance durable

Nous croyons que la finance durable présente une occasion de croissance pour notre entreprise et pour nos clients. Nous nous sommes engagés à fournir 100 milliards de dollars en finance durable d'ici 2025, et nous sommes en bonne voie d'atteindre cette cible après un an seulement. Il s'agit d'un engagement clé de notre stratégie d'entreprise liée au changement climatique – la [Stratégie climatique RBC](#) –, qui vise à soutenir nos clients dans le passage à une économie à faibles émissions de carbone.

Pour atteindre cet objectif, nous investissons dans nos propres capacités. En 2019, RBC a établi un Groupe de finance durable dans la division Marchés des capitaux afin de répondre non seulement à la demande croissante pour des produits de finance durable, mais aussi à la demande mondiale provenant des entreprises clientes et des clients institutionnels, qui considèrent les facteurs ESG comme un enjeu important dans leur stratégie de placement. Ce nouveau service s'ajoute aux capacités bien établies de notre groupe Développement durable, de notre service Gestion des risques du Groupe, et de RBC GMA.

Reconnaissant l'importance de la transparence, nous nous sommes engagés à rendre compte de nos progrès par rapport à notre cible de financement durable. Pour déterminer ce qui compte, nous avons élaboré une méthodologie d'engagement en matière de finance durable qui définit les catégories environnementales et sociales admissibles, les types de financement, et la méthode comptable que nous appliquons. Le marché de la finance durable évolue rapidement : de nouveaux critères sont mis en place, et des produits et services novateurs sont lancés. Conscients de cette complexité, nous sommes déterminés à collaborer avec les entreprises, les gouvernements, les institutions financières, la société civile et le milieu universitaire afin de promouvoir la cohérence et la comparabilité des données, et à adapter notre méthodologie en fonction du contexte changeant.

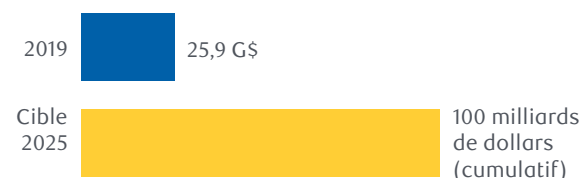
Renseignements supplémentaires

Engagement en matière de finance durable

Cadre des obligations vertes
(en anglais seulement)

Paramètres de performance	2019
Valeur des obligations vertes, à impact social et durables ⁵⁹ ayant fait l'objet d'une prise ferme	4,8 G\$
Valeur des obligations municipales américaines admissibles ayant fait l'objet d'une prise ferme	6,4 G\$
Crédits d'impôt – Investissements ⁶⁰ dans le logement abordable	1,4 G\$
Crédits d'impôt – Investissements ⁶⁰ dans l'énergie renouvelable	0,1 G\$
Capitaux réunis pour les clients et les projets admissibles	3,4 G\$
Valeur des opérations de fusion et d'acquisition pour les clients et les projets admissibles	1,1 G\$
Crédit accordé ⁶¹ aux clients et aux projets admissibles	7,4 G\$
Valeur des prêts verts et des prêts liés au développement durable ⁶²	1,3 G\$
Valeur totale de la finance durable	25,9 G\$

Progrès réalisés par rapport à notre engagement de 100 G\$ en financement durable d'ici 2025





Faits saillants de 2019

- RBC est fière de soutenir la croissance et la diversification du marché des obligations durables :
 - En 2019, nous avons lancé notre programme Obligations vertes et nous avons effectué une émission initiale de 500 millions d'euros pour financer un portefeuille en grande partie composé de titres liés à l'énergie renouvelable et au bâtiment durable.
 - Pour nos clients, nous avons dirigé 31 opérations sur obligations vertes, à impact social ou durables, d'une valeur totale de 4,8 G\$.
 - Nous avons également tenu notre sixième colloque annuel sur les obligations vertes à Toronto, et publié notre plus récente recherche sur le marché mondial de ces obligations.
 - RBC Marchés des Capitaux est fière d'être l'un des cinq seuls preneurs fermes dans le monde, et la seule banque canadienne, à se faire élire au conseil consultatif des Principes sur les obligations vertes et au comité exécutif des Principes applicables aux obligations sociales.
- En émergence, le financement transitoire consiste à fournir du capital aux entreprises polluantes qui cherchent à réduire leurs émissions de gaz à effet de serre. RBC contribue à l'établissement de ce nouveau marché en collaborant avec l'Association canadienne de normalisation, avec les plus grandes banques du Canada, avec les caisses de retraite et avec les compagnies d'assurances afin d'élaborer une taxonomie pouvant servir au financement transitoire.
- Nous intégrons les facteurs ESG à nos conseils sur les marchés de capitaux, comme le démontre le rapport mondial des meilleures idées ESG RBC publié à l'intention de nos clients en juillet 2019. Rédigé par le service Recherche sur actions de RBC Marchés des Capitaux, ce rapport présente 39 titres boursiers mondiaux au rendement supérieur que nous suivons et qui satisfont aux critères définis dans le cadre ESG exclusif du groupe Finance durable.
- RBC est partenaire fondateur du **Fonds Égalité**, un consortium réunissant des organisations canadiennes et étrangères, qui offre du financement et de l'assistance technique aux organisations et aux mouvements de femmes qui travaillent à l'avancement de l'égalité des genres et à l'autonomisation des femmes et des filles. À titre de membre du consortium, RBC met à profit son expertise en investissement responsable et en finance durable pour guider la structuration et la gestion du Fonds Égalité.
- Notre Groupe sur l'équité en matière de crédit d'impôt fournit des capitaux destinés à la construction d'habitations à loyer modique ou à des projets d'énergie renouvelable qui sont admissibles à des programmes de crédit d'impôt aux États-Unis. En structurant des programmes de crédit d'impôt avantageux pour les investisseurs, le Groupe sur l'équité en matière de crédit d'impôt stimule le développement de complexes d'habitation abordables pour les familles et les aînés, ainsi que la réalisation de projets d'énergie solaire et éolienne. En date d'octobre 2019, notre équipe avait supervisé la gestion immobilière de plus de 86 000 habitations abordables, ainsi que l'administration de 988 crédits d'impôt liés au logement abordable. Depuis le lancement du programme, l'équipe avait recueilli à cette date 970 millions de dollars en crédits d'impôt pour l'énergie renouvelable (investissements directs et syndications).
- RBC demeure active sur les marchés nord-américain et européen du carbone ; au cours de l'exercice 2019, elle a négocié des crédits équivalant à plus de 500 millions de tonnes de CO₂, ce qui représente une croissance de 7 % par rapport à l'exercice 2018.
- RBC entretient de solides partenariats avec les fabricants d'automobiles afin de leur fournir des solutions de financement intéressantes sur les véhicules hybrides et électriques. En 2019, nous avons lancé le Programme de financement de véhicule à énergie propre RBC afin de soutenir davantage nos clients qui souhaitent acheter un véhicule sans émissions ou à faibles émissions. Depuis l'exercice 2018, le marché du financement des véhicules hybrides et électriques a connu une croissance de 66 %.

Valeur pour la société



Nos priorités

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



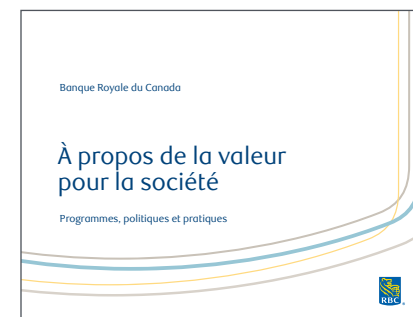
Renforcer les collectivités que nous servons

La création de retombées sociales positives fait partie intégrante de nos activités et de notre culture. En tant qu'entreprise définie par sa raison d'être, nous avons la responsabilité de contribuer à susciter une incidence sociale et économique favorable dans les collectivités. Notre raison d'être nous incite au quotidien à miser sur l'imagination et l'information en vue de bâtir un avenir meilleur pour les clients et les collectivités.

RBC se distingue par la façon dont elle aborde les enjeux pressants. À l'aide de notre [Cadre de mesure de l'impact](#), nous mesurons et gérons l'impact que nous voulons avoir dans nos axes d'intervention et nous en faisons part aux collectivités.

Nous mettons à profit l'ensemble de nos ressources et de nos capacités pour relever les défis sociétaux. Nous croyons qu'en aidant les collectivités à prospérer aujourd'hui, nous aurons à long terme un impact positif sur le succès de nos clients et de notre entreprise.

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



Prix et reconnaissance



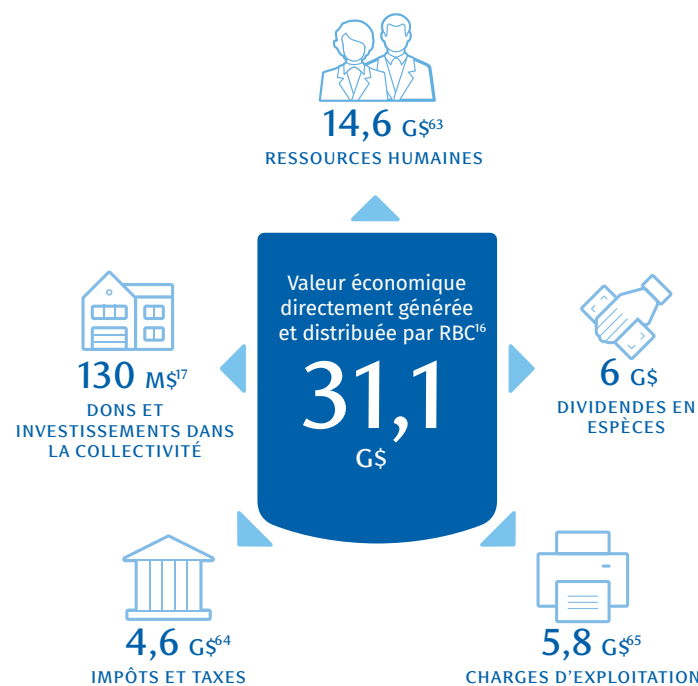
- Mention à l'indice nord-américain de durabilité Dow Jones
- Mention à l'indice FTSE4Good

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 2019, nous avons enregistré 46,0 milliards de dollars de revenus et distribué une valeur économique de 31,1 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 2019](#). Pour en savoir plus sur nos activités d'investissements dans la collectivité, reportez-vous à la page 51.

Selon le Global Reporting Initiative, la « valeur économique générée et distribuée » 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 les fournisseurs répondant 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.

Renseignements supplémentaires

Code de déontologie à l'intention des fournisseurs de RBC

Paramètres de performance	2019	2018	2017
Valeur totale des biens et services achetés à l'échelle mondiale ⁶⁶	9,3 G\$	8,6 G\$	7,8 G\$

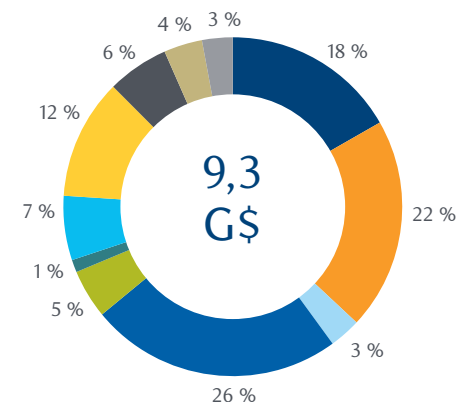


Faits saillants de 2019

Approvisionnement responsable et gestion des fournisseurs

En 2019, RBC a poursuivi son Programme de mobilisation des fournisseurs pour la lutte contre les changements climatiques. S'appuyant sur le sondage de la chaîne logistique du Carbon Disclosure Project (CDP), ce programme encourage les fournisseurs à déclarer et à réduire leurs émissions de GES. Leurs déclarations permettent à RBC de mieux comprendre les incidences de sa chaîne d'approvisionnement sur le climat, et de chercher des occasions de les réduire en collaboration avec ses fournisseurs. En 2019, nous avons mené ce sondage auprès de nos 73 plus importants fournisseurs. Parmi les répondants, 92 % avaient intégré des enjeux liés aux changements climatiques dans leurs objectifs à long terme et 75 % avaient établi des cibles de réduction des émissions.

Ventilation par catégorie des dépenses d'approvisionnement en 2019



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



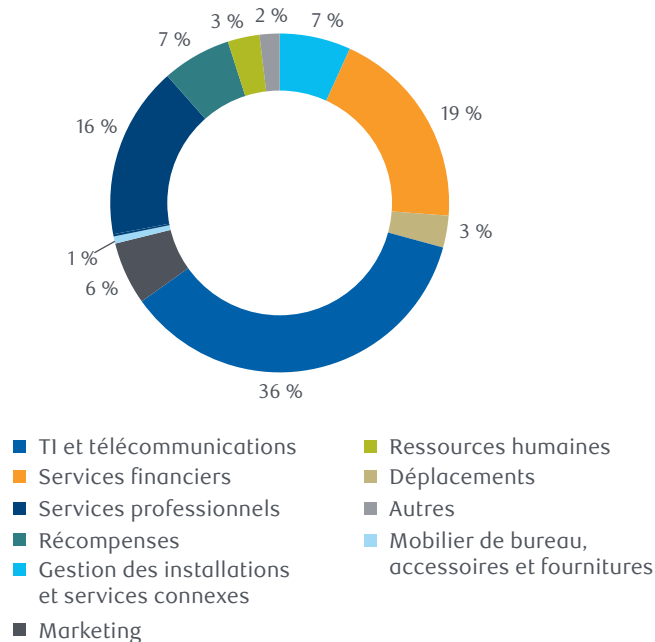
Faits saillants de 2019

Approvisionnement et diversité des fournisseurs

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

En 2019, RBC a étendu son programme de diversité des fournisseurs à l'extérieur du Canada en faisant la promotion, aux États-Unis et au Royaume-Uni, d'occasions d'intégration à notre chaîne logistique auprès d'entreprises appartenant à des Autochtones, à des femmes, à des membres de minorités visibles, à des personnes LGBT+, à des personnes handicapées ou à d'anciens combattants. Dans le cadre de ce programme, RBC a soutenu des missions commerciales Canada – États-Unis à Baltimore, à Tampa et à Atlanta afin d'aider les fournisseurs canadiens répondant aux critères de la diversité⁶⁷ à se faire mieux connaître et à nouer des relations ouvrant la voie à des occasions d'affaires avec de grandes entreprises américaines. L'équipe Approvisionnement mondial RBC s'est donné pour objectifs d'inclure un fournisseur répondant aux critères de la diversité dans la majorité de ses projets de sourcing concurrentiel, et d'intégrer à tous les projets de sourcing concurrentiel une méthode d'évaluation et des questions obligatoires en matière de diversité des fournisseurs.

Ventilation par catégorie des dépenses liées à la diversité des fournisseurs en 2019^{68, 69}





Impact sur la collectivité et la société

Nous reconnaissons que nous avons un rôle important à jouer pour relever les défis sociétaux. En 2016, nous avons donc peaufiné notre approche d'investissements dans la collectivité en cernant d'importants enjeux sociaux et en élaborant une stratégie ciblée, globale et coordonnée pour nous y attaquer en mettant à profit les ressources et les capacités de RBC. 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 2019, elle a affecté 130 millions de dollars en dons en espèces et investissements dans la collectivité, au bénéfice de quelque 5 000 organismes de bienfaisance dans le monde.

Ce montant comprend 70,5 millions de dollars de RBC Fondation®, entité juridique distincte qui transmet de l'information financière à l'Agence du revenu du Canada (ARC). À titre de signataire du Programme des entreprises généreuses d'Imagine Canada, RBC investit au moins 1 % de son bénéfice intérieur net avant impôt sur le revenu pour appuyer les activités d'organismes de bienfaisance ou sans but lucratif au Canada.

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

- Dons à des organismes de bienfaisance enregistrés
- Engagements communautaires, comme les dons en nature (y compris les activités philanthropiques autres que les dons de bienfaisance)
- Commandites communautaires qui renforcent notre image de marque et nos objectifs commerciaux, ou 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, et autres activités des employés visant le soutien à la collectivité
- Produits et services financiers qui apportent des avantages sur le plan social ou environnemental, tout en produisant un rendement financier

Renseignements supplémentaires

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

[Objectif avenir RBC](#)

[Hopcarrière RBC^{MC}](#)

[Projet Artistes émergents RBC](#)

[RBC Fondation](#)

[Techno nature RBC](#)

Cadre de mesure de l'impact

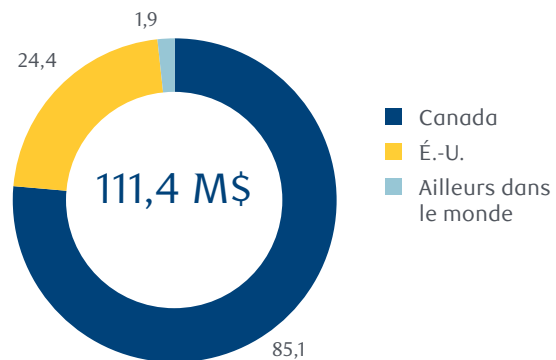
En 2018, nous avons établi le Cadre de mesure de l'impact RBC, qui guide nos décisions d'investissement afin que nous puissions nous assurer de gérer adéquatement notre incidence globale sur la société. Pour ce faire, le Cadre quantifie les avantages potentiels de nos initiatives et investissements en fonction de six piliers : société, environnement, économie, effectif, entreprise et marque. 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 I. 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 Collectivité et impact social RBC](#).



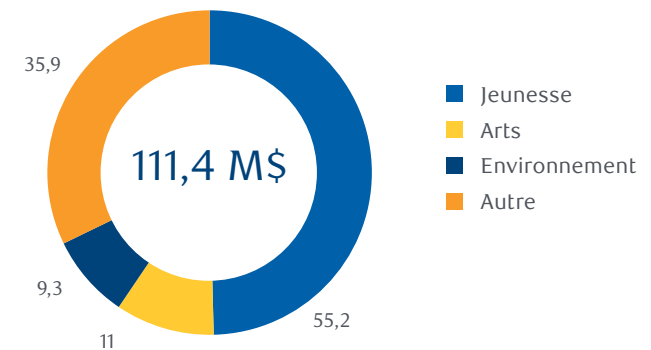
Impact sur la collectivité et la société

Paramètres de performance	Cibles	2019	2018	2017
Dons en espèces	–	111,4 M\$	100,7 M\$	86,2 M\$
Investissements dans la collectivité	–	19,4 M\$	14,9 M\$	13,8 M\$
Initiatives commerciales ⁷⁰	–	80,2 M\$	69 M\$	75,1 M\$
Montant total versé en dons par les employés dans le cadre de la Campagne de dons des employés annuelle au Canada	–	19,4 M\$	19,8 M\$	20,1 M\$

Dons en espèces par région (en millions)



Dons en espèces par cause (en millions)



Objectif avenir RBC

Objectif avenir RBC est un engagement de 500 millions de dollars sur dix ans visant à outiller les jeunes Canadiens pour les emplois de demain. 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'expérience de travail pratique, le perfectionnement des aptitudes, le réseautage, et l'accès à du soutien et à des services favorisant le bien-être mental. En 2019, en injectant 60,1 millions de dollars dans Objectif avenir RBC et en élargissant à 435 partenaires notre réseau national d'organismes de bienfaisance, nous avons accru le nombre de jeunes touchés par nos programmes à forte incidence. De plus, nous avons créé des outils, des programmes et des partenariats afin de tirer parti de l'envergure, de l'influence et des ressources de RBC, et ainsi accru l'incidence de notre important engagement financier.

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

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

Nous avons conjointement créé un modèle de soutien à l'apprentissage intégré au travail afin que les jeunes Canadiens de niveau postsecondaire soient orientés vers les débouchés qui correspondent à leur profil. Ce modèle permettra de réaliser notre objectif de financement des établissements d'enseignement postsecondaire en vue de créer 44 000 places d'apprentissage intégré au travail, dans tous les secteurs d'activité, sous la gouverne de la Table ronde du milieu des affaires et de l'enseignement supérieur. En outre, nous avons désigné le bien-être mental comme l'un des importants piliers du programme Objectif avenir RBC, concentrant nos efforts sur les programmes de prévention et d'intervention précoce afin que les jeunes aient accès à l'information et aux soins nécessaires en temps et lieu opportuns.

Paramètres de performance	Cibles	2019	2018	2017
Pourcentage de participants répondant aux critères de la diversité ¹⁸	–	82 %	82 %	S. O.
Pourcentage de jeunes participants qui se sentent mieux préparés aux emplois de demain	–	77 %	77 %	S. O.
Montant total investi dans des organismes jeunesse	–	60,1 M\$	46,2 M\$	31,6 M\$
Nombre de jeunes auxquels nous nous sommes adressés au moyen d'Objectif avenir RBC	–	1,9 million ⁷¹	1,5 million	S. O. ⁷²

Littératie et inclusion financière

Nous avons à cœur d'aider les gens à se sentir bien outillés en les aidant à acquérir les connaissances, les aptitudes et la confiance dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées sur leurs finances et atteindre leurs objectifs. Nous offrons diverses ressources pour répondre aux besoins de chacun. Nous appuyons également des organismes sans but lucratif qui offrent des programmes d'éducation financière. Au Canada, nos activités visant la littératie financière s'adressent aux personnes à faible revenu, aux jeunes, aux jeunes adultes, aux personnes handicapées, aux Autochtones, aux nouveaux arrivants et aux aînés. Pour obtenir de plus amples renseignements sur nos initiatives de littératie financière en 2019, consultez les pages pertinentes de notre Déclaration de responsabilité publique.

Renseignements supplémentaires

[Déclaration de responsabilité publique 2019](#)

[ACCES Employment](#)

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

[Futurpreneur*](#)

[Finances personnelles pour tous par McGill \(en anglais seulement\)](#)

Paramètres de performance	Cibles	2019	2018	2017
Montant total versé à des programmes de littératie financière	↑	4,8 M\$	3,1 M\$	2,3 M\$
Montant total investi dans des programmes de littératie financière pour les jeunes	↑	1,7 M\$ ⁷³	S. O.	S. O.

Valeur pour la planète



Nos priorités

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

* Pour en savoir plus sur ces priorités, veuillez consulter les sections Finance durable (page 44) et Gestion du risque (page 21).

Changements climatiques : Transition vers une économie à faibles émissions de carbone

RBC estime que les changements climatiques comptent parmi les problèmes les plus pressants de notre époque et que nous avons un rôle important à jouer pour soutenir la transition vers une économie à faibles émissions de carbone.

Nous avons publié le document [Déclaration de principe et divulgation sur les changements climatiques](#) (la « Déclaration »), qui énonce les mesures que nous prenons pour gérer les occasions et les risques liés au climat ainsi que notre engagement continu à publier de l'information à ce chapitre.

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

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. En 2019, nous avons intégré de l'information correspondant aux recommandations du GIFCC à notre rapport annuel et avons produit un [rapport TCFD \(GIFCC\) distinct](#). Nous poursuivons l'application graduelle des recommandations du GIFCC. Nous sommes déterminés à nous améliorer de façon continue, et nous nous attendons à ce que nos déclarations évoluent au fil du temps.

Initiatives soutenues

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



Affiliations et partenariats

- Climate Bonds Initiative
- Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement
- IntelliProspérité
- Coalition pour le leadership en matière de tarification du carbone
- Business Renewables Centre Canada



Prix et reconnaissance

- Employeur le plus respectueux de l'environnement au Canada

Pour en savoir plus sur nos engagements en matière de changements climatiques, veuillez consulter la [Stratégie climatique RBC](#).





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

La réduction des émissions de carbone et de la consommation d'énergie constitue un volet fondamental de tout programme environnemental d'entreprise et fait partie des attentes à l'égard de toute organisation qui prend des mesures de lutte contre les changements climatiques. C'est pourquoi, en 2017, RBC s'est engagée à devenir une entreprise carboneutre et à atteindre chaque année un bilan carbone nul dans le cadre de ses activités mondiales. Pour ce faire, nous avons en place des programmes de réduction de la consommation d'énergie et des émissions dans notre réseau de propriétés et notre infrastructure TI, et achetons des crédits d'énergie renouvelable et des titres compensatoires en carbone de grande qualité pour les émissions que nous ne pouvons éliminer. Chaque année, nous visons à être moins dépendants des titres compensatoires en carbone. Pour y arriver, nous avons établi deux autres objectifs : d'ici 2023, réduire de 15 % la valeur absolue de nos émissions de GES, et faire en sorte que 90 % de notre approvisionnement en électricité provienne de sources renouvelables et non émettrices de GES. Pour obtenir de l'information sur d'autres paramètres environnementaux, comme la superficie de nos bureaux dans des bâtiments certifiés LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) ainsi que notre consommation de papier et d'eau, veuillez consulter l'Annexe II.

Paramètres de performance	Cibles	2019	2018	2017
Émissions – champ d'application 1 (tonnes éq. CO ₂)	–	24 814 ^①	24 174	24 676
Émissions – champ d'application 2 (tonnes éq. CO ₂)	–	89 769 ¹⁹ ^①	102 009 ²⁰	96 917
Réduction d'émissions de GES liée aux achats d'énergie verte (tonnes éq. CO ₂)	–	-15 447 ^①	-4 718	-2 666
Total des émissions – champs d'application 1 et 2 (tonnes éq. CO ₂) ²¹	Réduction de 15 % d'ici 2023	99 136 ¹⁹	121 465 ²⁰	118 926 ²⁰
Champ d'application 3 – déplacements professionnels (tonnes éq. CO ₂)	–	29 737 ^①	31 115 ⁷⁴	28 625
Émissions totales de GES (tonnes éq. CO ₂)	–	128 873 ¹⁹	152 580 ²⁰	147 551
Intensité des émissions de GES liées à la consommation d'énergie (tonnes éq. CO ₂ /m ²)	–	0,046 ¹⁹ ^①	0,055 ²⁰	0,062 ²⁰
Crédits carbone achetés (tonnes éq. CO ₂)	–	128 873 ^①	159 915 ⁷⁵	147 551
Pourcentage d'électricité provenant de sources renouvelables et non émettrices de GES, pour toutes les installations	Hausse de 90 % d'ici 2023	77 %	75 %	72 %



Faits saillants de 2019

- Nous avons accru nos efforts en matière d'approvisionnement en énergie renouvelable en revoyant notre contrat d'achat de crédits d'énergie renouvelable avec Bullfrog Power afin d'investir dans les réseaux de distribution d'électricité canadiens dont l'intensité carbonique est la plus élevée, et de financer et d'acheter les crédits d'énergie renouvelable du projet d'énergie solaire de la Nation crie de Fisher River, le plus grand parc solaire au Manitoba. Cela s'est traduit par une réduction de 13 % de nos émissions totales de GES pour l'exercice 2019.
- Nous avons déménagé les bureaux de nos directions locales en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique et réuni nos équipes de Londres dans un nouvel immeuble ayant obtenu la cote « Excellent » conformément à la norme BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method). Cet immeuble à Londres devrait être le bureau de RBC le plus écoénergétique à l'échelle mondiale.



Appuyer ouvertement les solutions climatiques intelligentes

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



Faits saillants de 2019

- RBC a animé la Journée d'apprentissage sur la transition énergétique, en partenariat avec NEI Investments, Suncor, Teck Resources et l'Energy Futures Lab. Nous avons réuni plus de 90 investisseurs et chefs de file sectoriels pour faire progresser le débat sur la façon d'assurer la croissance propre du Canada.
- RBC a soutenu le travail du Groupe d'experts sur la finance durable, qui joue un rôle essentiel, et c'est avec satisfaction que nous avons accueilli la publication de ses recommandations finales en juin dernier.
- À titre de membre fondateur d'IntelliProspérité, qui vise à accélérer le passage du Canada vers une économie plus propre et plus forte, RBC soutient cette initiative intersectorielle afin de réclamer de meilleures politiques. En 2019, les membres d'IntelliProspérité ont fait parvenir au premier ministre du Canada et aux premiers ministres provinciaux et territoriaux une lettre leur soumettant des recommandations et les incitant à passer de la parole aux actes en matière de lutte aux changements climatiques.
- De concert avec l'Ivey Foundation, Suncor et Hydro-Québec, RBC s'est associée au Forum des politiques publiques du Canada dans le cadre d'une initiative multilatérale invitant un large éventail de Canadiens à débattre de ce que devrait être la stratégie énergétique du Canada afin qu'elle soit dynamique sur le plan économique, ambitieuse sur le plan environnemental, et acceptable sur le plan politique.



Investir dans la technologie pour relever des défis environnementaux complexes

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



Faits saillants de 2019

- Par l'entremise de Techno nature RBC, nous avons versé 7,9 millions de dollars à des universités et à des organismes de bienfaisance qui s'attaquent à des problèmes environnementaux pressants en faisant appel à la technologie et à l'innovation.
- En collaboration avec l'organisme The Natural Step Canada, RBC Fondation a soutenu l'Energy Futures Lab (EFL) 2.0, qui est financé par The Natural Step Canada. L'EFL est une initiative multisectorielle qui regroupe le secteur de l'énergie, des technologues, des décideurs, des dirigeants autochtones et des bailleurs de fonds désireux de bâtir le système énergétique nécessaire pour l'avenir. Les projets du groupe comprennent les ateliers Energy.AI, dans le cadre desquels on explore l'apprentissage machine et l'intelligence artificielle aux fins de lutte aux changements climatiques et aux problèmes environnementaux dans les secteurs de l'énergie et de l'électricité.
- Conjointement avec Borealis AI, RBC a soutenu la **recherche en intelligence artificielle sur le changement climatique** par une collaboration avec Mila⁺ – Institut québécois de l'intelligence artificielle. Le projet porte sur la visualisation des changements climatiques et le traitement du langage naturel aux fins d'analyse des communications d'entreprise sur les risques et les incertitudes liés au changement climatique.

Notes en fin de texte

¹ Pour en savoir plus, allez à <https://www.sasb.org/>.

² L'indice composite résulte de la compilation des rangs centiles des quatre principaux classements ESG sur lesquels nous nous appuyons : l'évaluation du développement durable de RobecoSAM (un facteur d'inclusion dans l'indice de durabilité Dow Jones), le palmarès de Sustainalytics, l'indice MCSI ESG et l'indice FTSE4Good.

³ Voir la page 30 de notre circulaire de la direction 2020. 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.

⁴ Voir la page 30 de notre circulaire de la direction 2020. Ces renseignements sont pertinents à la composition de notre Conseil d'administration au 11 février 2020.

⁵ Les chiffres concernant les femmes, les membres de minorités visibles, les personnes handicapées et les Autochtones représentent les données sur l'équité en matière d'emploi en date du 31 octobre pour chaque année figurant au tableau, pour nos unités canadiennes assujetties à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Étant donné les divergences entre les définitions juridiques et les restrictions législatives dans les différents pays et territoires, des données complètes pour les quatre groupes désignés ne sont disponibles qu'au Canada.

⁶ Au Canada, on définit les soi-disant membres de minorités visibles comme des personnes (autres que des Autochtones) qui ne sont pas d'origine caucasienne ou qui n'ont pas la peau blanche. D'après l'identification volontaire des employés.

⁷ La mobilisation est une mesure de l'adhésion, de l'engagement et de l'autonomisation que démontrent les réponses à certaines questions du Sondage annuel d'opinion des employés administré par Willis Towers Watson. La norme de référence de Willis Towers Watson pour les sociétés à rendement élevé établissait à 82 % la mobilisation des employés en 2019.

⁸ Notre indice sur la diversité et l'inclusion est une mesure de l'équité, de l'ouverture, du soutien de la diversité et de la souplesse dont témoignent les réponses à certaines questions du SOE annuel, administré par Willis Towers Watson, auquel plus de 92 % de notre effectif mondial a répondu.

⁹ Les taux de roulement total et de départs volontaires de RBC demeurent parmi les plus bas au Canada dans les banques canadiennes comparables (source : sondage PwC Saratoga Human Capital Metrics Survey 2-17). La Banque TD, la Banque de Montréal (BMO) et la Banque Scotia (BNS) figurent parmi les banques comparables dont le taux de roulement volontaire a été calculé. La Banque TD figure parmi les banques comparables dont le taux de roulement involontaire a été calculé. Les taux englobent les activités mondiales de RBC, à l'exception des activités de City National Bank et de BlueBay Asset Management.

¹⁰ 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.

¹¹ La note relative à l'Expérience client, qui tient compte de l'ensemble des notes de satisfaction et de fidélisation de la clientèle accordées par des sociétés de recherche professionnelles et indépendantes à nos divisions opérationnelles, évalue notre compétitivité au moyen d'étalons sectoriels comme l'indice Ipsos de satisfaction des clients et les études de J.D. Power sur la satisfaction de la clientèle. Les résultats de 2019, qui portent sur 49,8 % des activités (d'après les revenus), visent les Services bancaires aux particuliers et aux entreprises, RBC Gestion de patrimoine – États-Unis et RBC Assurances. RBC Dominion valeurs mobilières, RBC Gestion de patrimoine – Canada, Phillips, Hager & North (PH&N), RBC Marchés des Capitaux et RBC Services aux investisseurs et de trésorerie sont exclus en 2019.

¹² Selon l'enquête Canadian Financial Monitor d'Ipsos Reid menée auprès de 18 000 Canadiens chaque année. Données fondées sur les résultats de RBC pour l'exercice. RBC comprend les Services aux particuliers et RBC Gestion de patrimoine. En 2019, l'objet de cette statistique est passé de « ménages clients au Canada qui détiennent plusieurs produits de RBC » à « particuliers clients au Canada qui détiennent plusieurs produits de RBC ». Par conséquent, les données des exercices antérieurs ne sont pas comparables. La moyenne des banques comparables était de 12 % en 2019.

¹³ Les modes de prestation libre-service comprennent les GAB (guichets automatiques bancaires), la RVI (réponse vocale interactive), Banque en direct et les Services bancaires mobiles, tant pour les particuliers clients que pour les entreprises clientes.

¹⁴ 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 les Services bancaires mobiles au cours de la période allant du 1^{er} août au 31 octobre 2019) par rapport au total des clients.

¹⁵ Actifs sous gestion de RBC détenus, au 31 octobre de chaque année présentée, par des clients au portefeuille desquels des critères de responsabilité sociale sont appliqués (investissement socialement responsable) ou dont le portefeuille vise à générer un impact social/environnemental positif mesurable (investissement d'impact). Les statistiques de 2018 et de 2017 ont été redressées en raison d'une erreur de conversion de devise. Vous trouverez d'autres définitions à www.rbcgam.com/gir.

¹⁶ Cette information renvoie à la section « Disclosure 2011 » de la norme *GRI 201: Economic Performance* du Global Reporting Initiative. La valeur distribuée comprend les charges d'exploitation, les ressources humaines, les impôts et les taxes, les dons et les investissements dans la collectivité, ainsi que les dividendes en espèces.

¹⁷ Comprend les subventions aux employés bénévoles et les dons en nature, ainsi que les contributions aux organismes sans but lucratif et aux organismes de bienfaisance non enregistrés pour la période du 1^{er} novembre 2018 au 31 octobre 2019. Ne comprend pas les commandites. À titre de signataire du Programme des entreprises généreuses d'Imagine Canada, RBC investit au moins 1 % de son bénéfice net avant impôt sur le revenu réalisé au Canada pour appuyer les activités d'organismes de bienfaisance et d'organismes sans but lucratif nationaux.

¹⁸ Le terme « diversifié » désigne ici les répondants au sondage qui ont déclaré faire partie d'au moins une des catégories suivantes : genre non binaire, né ailleurs qu'au Canada, au Canada depuis moins de cinq ans, membre d'une minorité visible, LGBT+, personne handicapée.

¹⁹ Les diminutions observées dans les émissions absolues sont principalement attribuables à nos investissements accrus dans l'énergie renouvelable pour nos activités ; à une consommation d'énergie réduite dans notre réseau de succursales en raison d'un important programme d'amélioration du rendement énergétique, achevé en 2019 et ; à une décarbonation continue des réseaux électriques à l'échelle mondiale.

²⁰ La hausse de la valeur absolue des émissions de GES et de la consommation d'énergie est principalement attribuable au fait que nos activités d'exploitation au Luxembourg, en Malaisie et dans les Antilles ont été intégrées pour la première fois à notre déclaration en 2018. Nos déclarations de 2018 et de 2019 portent sur 99 % de la superficie totale que nous occupons dans le monde. Notre déclaration de 2017 porte sur 90 % de la superficie totale que nous occupons dans le monde. Compte tenu des changements applicables à la superficie totale que nous occupons dans le monde, nous n'avons pas ajusté les chiffres de 2017 ou de 2016. En 2019, nous avons inclus la réduction d'émissions de GES liée aux achats d'énergie verte dans le calcul du Total des émissions – champs d'application 1 et 2, puis nous avons recalculé les données de 2017 et de 2018 en utilisant cette nouvelle méthode. Par suite de ce changement, nous avons redressé le calcul de l'intensité des émissions de GES liées à la consommation d'énergie pour les exercices 2017 et 2018.

²¹ À titre de signataire du Carbon Disclosure Project, RBC publie des données pluriannuelles sur les émissions de GES absolues et selon l'intensité (champ d'application 1 et champ d'application 2) calculées conformément au Protocole des gaz à effet de serre. Le Protocole des gaz à effet de serre classe les émissions de GES d'une entreprise selon trois champs d'application. Les émissions – champ d'application 1 sont les émissions directes provenant de sources détenues ou contrôlées par l'entreprise. Les émissions – champ d'application 2 sont les émissions indirectes provenant de la production de l'énergie achetée. Notre cible de réduction des émissions de GES correspond à une réduction de 15 % par rapport à nos émissions de GES (champs d'application 1 et 2) déclarées pour l'exercice 2018, moins les crédits liés à l'énergie renouvelable achetée. Cible déterminée par la méthodologie scientifique établie pour les propriétés immobilières et les immeubles de bureaux.

²² Tous les employés doivent suivre chaque année le cours sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activité terroriste. Les cibles sont portées à >98 % afin de contrebalancer la fluctuation de l'effectif contractuel à court terme et du nombre d'étudiants stagiaires d'être ainsi que les écarts attendus ou les exceptions accordées.

²³ Comprend le total des impôts sur le bénéfice et des autres taxes et impôts versés aux divers ordres de gouvernement à l'échelle mondiale, y compris les impôts sur le bénéfice déclarés dans les états consolidés du résultat global et des variations des capitaux propres. Pour en savoir plus, consultez la page 88 du rapport annuel 2019.

²⁴ Le taux d'imposition effectif total représente le total de l'impôt sur le revenu et des autres taxes, exprimé en pourcentage du revenu avant l'impôt sur le revenu et les autres taxes. Pour en savoir plus sur les impôts et taxes passés en charges, consultez la page 20 du rapport annuel 2019.

²⁵ Le nombre d'évaluations du risque de crédit relativement aux risques de nature environnementale et sociale a été révisé pour les exercices 2017 et 2018. La valeur des évaluations du risque de crédit relativement aux risques de nature environnementale et sociale a aussi été révisée pour l'exercice 2017.

²⁶ Auparavant Thomson Reuters.

²⁷ Contractuels au service de RBC à la fin de l'exercice financier (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 2019, nous avons recouru aux services de 1 900 à 2 600 contractuels, selon le trimestre. Le nombre de contractuels désigne le nombre de travailleurs qui fournissent des services à RBC, mais qui ne sont pas des employés de l'entreprise. En 2019, RBC a commencé à consolider les données relatives aux contractuels aux fins de production d'information ; par conséquent, les données des exercices précédents ne sont pas applicables.

²⁸ Tous les employés représentés font partie de nos unités de l'Europe et des Antilles.

²⁹ Résultats fondés sur le Sondage d'opinion des employés annuel.

³⁰ Englobe les stagiaires d'été et les étudiants stagiaires engagés pour l'exercice entier.

³¹ L'habilitation est une mesure de la simplification des processus, de l'accès aux ressources, de la mise en œuvre d'idées et de neuf secteurs de base dont témoignent les réponses à certaines questions du Sondage d'opinion des employés annuel, administré par Willis Towers Watson.

³² 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).

³³ Hausse en 2018 associée à la formation de l'équipe de vente des Services bancaires aux particuliers et aux entreprises (SBPE) et à l'augmentation du nombre de nouveaux employés de vente à temps plein, qui a influé fortement sur le nombre total d'heures de formation avec instructeur et sur le nombre moyen d'heures de formation structurée par employé.

³⁴ Ces chiffres, qui englobent City National Bank et BlueBay Asset Management, correspondent au nombre de personnes employées à temps plein et à temps partiel, ce qui diffère des statistiques portant sur les équivalents à temps plein (ETP). Le nombre d'ETP est indiqué à la page 13 du rapport annuel 2019. Ce nombre exclut les employés en congé prolongé, les employés en retraite échelonnée, ainsi que les employés horaires en service intermittent ou temporaire.

³⁵ La cible de l'exercice 2018 était de 45 %, et celle de l'exercice 2019, de 48 %. Notre objectif pluriannuel est d'atteindre une proportion de 50 % de femmes dans les postes de haute direction.

³⁶ Pourcentage total des employés au Canada qui s'identifient comme ayant une déficience durable ou récurrente soit de leurs capacités physiques, mentales ou sensorielles, soit d'ordre psychiatrique ou en matière d'apprentissage.

³⁷ Proportion d'employés au Canada qui s'identifient en tant que personnes handicapées et qui estiment également a) qu'elles ont des aptitudes réduites pour exercer un emploi, ou b) qu'elles risquent d'être classées dans cette catégorie par leur employeur ou par d'éventuels employeurs en raison d'une telle déficience. Ce pourcentage vise également les personnes dont les limitations fonctionnelles liées à leur déficience font l'objet de mesures d'adaptation pour leur emploi ou dans leur lieu de travail.

³⁸ D'après l'identification volontaire des employés. Le terme « peuples autochtones » désigne collectivement les premiers habitants de l'Amérique du Nord et leurs descendants. Au Canada, le terme « Autochtones » désigne également les personnes qui se considèrent comme des membres des Premières Nations, des Inuits ou des Métis.

³⁹ Désigne nos employés du Canada, qui sont régis par la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* (Canada).

⁴⁰ Une promotion consiste à muter un employé à un échelon supérieur de la hiérarchie. Pour RBC Marchés des Capitaux, une promotion consiste à muter un employé à une catégorie RH supérieure.

⁴¹ Pourcentage d'employés qui sont restés dans l'entreprise. Représente les employés salariés actifs, y compris ceux qui sont en congé de maternité ou parental ; exclut les étudiants, les étudiants stagiaires et les stagiaires.

⁴² Cinq points au-dessus de la norme de référence de Willis Towers Watson pour les sociétés à rendement élevé.

⁴³ Excluant City National Bank.

⁴⁴ Excluant BlueBay Asset Management.

⁴⁵ Pour effectuer notre analyse, nous devons exclure certaines populations pouvant fausser les résultats, dont les employés à temps partiel, les travailleurs occasionnels, les contractuels, les employés en congé prolongé, les employés qui reçoivent des primes d'encouragement pluriannuelles, et les employés en retraite échelonnée. La population finale analysée en 2019 comptait 60 804 employés, répartis dans toutes les plateformes.

⁴⁶ Écart de rémunération médiane entre les hommes et les femmes, rajusté selon les caractéristiques personnelles et professionnelles observables : plateforme, niveau hiérarchique, âge, emplacement géographique, années de service à RBC, années d'expérience comme gestionnaire de personnes, etc.

⁴⁷ La rémunération médiane (ajustée) des femmes (exprimée en pourcentage de celle des hommes), mentionnée ci-dessus, englobe les formes de rémunération suivantes : salaire, primes et actions (valeur des actions à la date d'octroi). Il ne comprend pas les commissions et n'englobe pas les employés rémunérés exclusivement à commission. Nous avons rajusté l'écart en fonction des caractéristiques suivantes : années de service à RBC, niveau hiérarchique, plateforme, âge, région, et années d'expérience comme gestionnaire de personnes. Nous n'avons pas effectué de rajustement pour la scolarité, les attestations de compétence ou le rendement. L'information présentée concerne l'exercice financier 2018, soit la dernière année complète pour laquelle sont connues les primes payées et les actions accordées après la fin de l'exercice. Désigne nos employés du Canada, qui sont régis par la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Exclut environ 1 600 employés de RBC Marchés des Capitaux et de RBC Services aux investisseurs et de trésorerie, assujettis à la réglementation fédérale, en raison de l'utilisation de groupes hiérarchiques non comparables.

⁴⁸ Notre cible est de dépasser la moyenne canadienne parmi nos pairs.

⁴⁹ Selon les données de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), le taux d'épargne des ménages canadiens a chuté régulièrement depuis 1982. On prévoit que les Canadiens n'épargneront que 1,7 % de leur revenu disponible en 2020. Ce taux est considérablement inférieur à celui des Américains (6,9 %), des Australiens (6,7 %) et des Allemands (10,5 %).

⁵⁰ Nous gérons les plaintes et les incidents réels et potentiels liés à la protection des renseignements personnels au moyen de processus bien établis fondés sur un système qui les classe dans trois catégories (incident mineur, modéré ou majeur). Comme l'exige notre politique, chaque incident est consigné dans un outil informationnel et examiné par un responsable de la protection des renseignements personnels ; celui-ci détermine la gravité et la cause fondamentale de l'incident ainsi que les prochaines étapes à suivre.

⁵¹ RBC GMA, la division de la gestion mondiale d'actifs de RBC, englobe RBC Gestion mondiale d'actifs 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.

⁵² En 2019, les actifs d'ISR sous gestion ont diminué par suite de changements aux mandats accordés par certains clients institutionnels.

⁵³ Les investissements d'impact sous gestion de GAM (U.S.) ont été recalculés pour les trois exercices parce que les précédents rapports affichaient les montants en dollars américains, et non en dollars canadiens.

⁵⁴ En 2019, nous avons inclus un plus grand nombre de conseillers gérant des actifs d'ISR dans notre suivi des actifs d'ISR sous gestion de Gestion de patrimoine – États-Unis. Par conséquent, les données de 2019 ne sont pas directement comparables à celles des exercices antérieurs.

⁵⁵ Les données fournies peuvent ne pas refléter la totalité des engagements ESG, car certains engagements pourraient ne pas être comptabilisés par nos systèmes de suivi. Les engagements qui ne sont pas du tout axés sur les facteurs ESG sont exclus.

⁵⁶ 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.

⁵⁷ Les statistiques sur les votes tiennent compte des votes par procuration qui sont soumis par RBC GMA et peuvent inclure des cas où les votes par procuration de RBC GMA ont été rejetés au moment de l'assemblée par suite de problèmes de nature administrative dans les marchés étrangers. Les statistiques relatives aux votes excluent les cas où RBC GMA s'est intentionnellement abstenue de voter en raison de restrictions relatives au blocage des actions ou d'autres obstacles logistiques.

⁵⁸ Le terme « à l'étranger » désigne tous les pays autres que le Canada et les États-Unis.

⁵⁹ Obligations vertes, à impact social et durables qui respectent les lignes directrices et les principes de l'International Capital Market Association (ICMA).

⁶⁰ 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.

⁶¹ Le terme « crédit accordé » désigne la somme totale autorisée au 31 octobre 2019.

⁶² Obligations vertes et obligations durables qui respectent les principes de la Loan Market Association (LMA).

⁶³ Ce chiffre comprend les salaires, les avantages sociaux et les autres formes de rémunération.

⁶⁴ Ce chiffre comprend l'impôt sur le revenu, les cotisations sociales, les taxes de vente, les taxes sur la valeur ajoutée, les taxes municipales et foncières, les taxes sur les primes d'assurance, les taxes d'affaires et l'impôt sur le capital.

⁶⁵ Ce chiffre comprend les locaux, l'équipement, les communications et les frais professionnels.

⁶⁶ En 2019, les dépenses auprès de tiers comprenaient les dépenses de City National Bank (CNB), une filiale de RBC. Les données de 2018 et 2017 ont été révisées afin d'englober les dépenses de CNB.

⁶⁷ Les fournisseurs détenant la certification Diversité ont été reconnus par les organismes suivants : CAMSC, CCAB, CGLCC, IWSCC, WBE Canada, NMSDC, NGLCC, NVBDC, WBENC, MSDUK et WeConnect International UK.

⁶⁸ Les sommes engagées auprès de fournisseurs répondant aux critères de la diversité comprennent les sommes engagées auprès de fournisseurs détenant la certification Diversité au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni ; les sommes engagées auprès de fournisseurs déclarant répondre aux critères de la diversité et ; les sommes engagées auprès de petites entreprises américaines.

⁶⁹ Les fournisseurs déclarant répondre aux critères de la diversité, qui sont recensés au moment de leur inscription à RBC, comprennent de petites entreprises américaines.

⁷⁰ 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.

⁷¹ Cumulatif, d'une année sur l'autre.

⁷² L'initiative Objectif avenir RBC a été annoncée en mars 2017 et les programmes connexes sont entrés en vigueur à l'exercice 2018.

⁷³ Cette statistique est fournie pour la première fois en 2019.

⁷⁴ En raison d'une erreur de calcul, la donnée fournie pour l'exercice 2018 était 38 450 tonnes éq. CO₂. Le nombre correct est 31 115 tonnes éq. CO₂.

⁷⁵ Au cours de l'exercice 2018, nous avons acheté 7 335 crédits de plus que nécessaire en raison d'une erreur de données dans le Champ d'application 3 – déplacements professionnels.



Rapport indépendant de mission d'assurance limitée portant sur le Rapport sur la citoyenneté d'entreprise Banque Royale du Canada – Rapport de performance ESG (environnement, société et gouvernance) 2019

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

Nous avons été mandatés par RBC pour réaliser une mission de certification visant à fournir une assurance limitée sur des indicateurs clés de rendement sélectionnés décrits ci-dessous (« information sélectionnée ») qui figurent dans le Rapport de performance ESG (environnement, société et gouvernance) 2019 (« le Rapport ») pour l'exercice terminé le 31 octobre 2019.

Information sélectionnée

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

Indicateurs de rendement	Page(s) du rapport
Indice composite global ESG	11, 66
Indice de mobilisation des employés	11, 27
Pourcentage de : - femmes occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur - femmes occupant un poste de haute direction	11, 29, 65
- membres des minorités visibles occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur - membres des minorités visibles occupant un poste de haute direction	11, 29
Partage des relations	11, 35
Pourcentage d'opérations de services financiers effectuées en libre-service	11, 37
Taux d'utilisateurs actifs des services numériques sur 90 jours	11, 37
Émissions – champ d'application 1 (tonnes éq. CO ₂)	58
Émissions – champ d'application 2 (tonnes éq. CO ₂)	58
Diminution des émissions de GES découlant des achats d'énergie verte (tonnes éq. CO ₂)	58
Intensité des émissions de GES provenant de l'utilisation d'énergie (tonnes éq. CO ₂ /m ²)	12, 58
Émissions - champ d'application 3, déplacements professionnels (tonnes éq. CO ₂)	58
Achat de crédits de carbone (tonnes éq. CO ₂)	58

Responsabilités de la direction de RBC

RBC est responsable de la préparation et de la présentation de l'information sélectionnée figurant dans le Rapport, conformément aux critères de présentation de l'information. Cette responsabilité comprend la conception, la mise en œuvre et le maintien du contrôle interne portant sur la préparation et la présentation de l'information sélectionnée de façon que celle-ci soit exempte d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, ainsi que le développement et l'application des critères.

Notre responsabilité

Notre responsabilité consiste à exprimer une conclusion fournissant une assurance limitée sur l'information sélectionnée, sur la base des procédures d'assurance limitée que nous avons mises en œuvre et des éléments probants que nous avons obtenus. Nous avons réalisé notre mission conformément à la norme *International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000* révisée sur

les *Missions de certification autres que les missions d'audit ou d'examen d'informations financières historiques*, et à la norme ISAE 3410 sur les *Missions de certification des bilans des gaz à effet de serre*.

Notre indépendance et notre contrôle qualité

Pour conduire notre mission, nous nous sommes conformés aux obligations d'indépendance du *Code de déontologie des professionnels comptables*. Le cabinet applique la *Norme internationale de contrôle qualité 1 (ISQC 1)* sur le *Contrôle qualité des cabinets réalisant des missions d'audit ou d'examen d'états financiers et d'autres missions de certification et de services connexes*.

Nos procédures

L'étendue d'une mission de certification visant à fournir une assurance limitée est nettement moindre que celle d'une mission de certification visant à fournir une assurance raisonnable, tant en ce qui concerne les procédures d'évaluation des risques que les procédures mises en œuvre en réponse à l'évaluation des risques.

Les procédures que nous avons mises en œuvre reposaient sur notre jugement professionnel et comprenaient des demandes d'informations, l'observation des processus suivis, l'inspection de documents, des procédures analytiques, l'évaluation du caractère approprié des méthodes de quantification et des politiques de déclaration, et la vérification de la concordance ou le rapprochement avec les documents sous-jacents. Compte tenu des circonstances de la mission, les procédures que nous avons mises en œuvre incluent, sans s'y limiter, les travaux suivants :

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

Limites

Nos procédures n'incluaient pas la formulation de conclusions à l'égard de ce qui suit :

- L'exhaustivité ou l'exactitude des données ou de l'information qui n'est pas comprise dans l'Information sélectionnée, comme les catégories de niveau 3 visant les biens et services achetés et les biens d'équipement;
- Toute comparaison faite par la Banque avec les données historiques;
- Le caractère approprié des définitions pour les critères mis au point à l'interne.

Les données liées à l'environnement et à l'utilisation de l'énergie sont assujetties à des limites inhérentes étant donné la nature et les méthodes utilisées pour les établir. La sélection de techniques d'évaluation différentes, mais acceptables, peut donner lieu à des évaluations considérablement différentes. En outre, la précision des différentes techniques d'évaluation peut aussi différer.

Les conclusions présentées dans le présent rapport ont été établies sur la base des éléments présentés ci-dessus.

Conclusion de la mission visant à fournir une assurance limitée

Sur la base des procédures d'assurance limitée 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 figurant dans le Rapport de performance ESG (environnement, société et gouvernance) 2019 de RBC pour l'exercice terminé le 31 octobre 2019 n'a pas été préparée, dans tous ses aspects significatifs, conformément aux critères applicables.

PricewaterhouseCoopers LLP

Comptables professionnels agréés

Le 19 février 2020

Toronto (Ontario)

Annexes

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

ODD	Initiative de RBC – Cible des ODD	Cadre de mesure de l'impact	Critère
	Objectif avenir RBC – 4.3, 4.4, 4.5	 	1,9 million de jeunes touchés par Objectif avenir RBC 82 % 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, membre d'une minorité visible, personne handicapée, membre de la communauté LGBT+. Au total, 4,8 M\$ de dons investis dans des programmes de littératie financière
	Composition de l'effectif de RBC – 5.5		46 % de femmes cadres 45 % de femmes occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur
	Stratégie climatique RBC – 7.2, 7.3, 7.A		76,6 % de l'électricité consommée par RBC est de sources renouvelables et non émettrices Pourcentage de réduction des émissions de GES d'une année sur l'autre – Champs d'application 1 et 2 seulement : -15,5 % – Champs d'application 1, 2 et 3 : -13,2 %
	Objectif avenir RBC – 8.3, 8.6 Projet Artistes émergents RBC – 8.3		82 événements de réseautage et de mobilisation liés à Objectif avenir RBC en 2019 11 636 jeunes touchés en 2019 grâce au projet Artistes émergents RBC
	Engagement de finance durable de RBC – 9.4		25,9 G\$ de finance durable en 2019

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

ODD	Initiative de RBC – Cible des ODD	Cadre de mesure de l'impact	Critère
	Objectif avenir RBC – 10.2 Composition de l'effectif de RBC – 10.2		Indice sur la diversité et l'inclusion ⁸ – 87
	Objectif avenir RBC – 8.3, 8.6 Projet Artistes émergents RBC – 8.3	 	1,8 G\$ en crédits d'impôt – Investissements dans le logement abordable Total de 11 M\$ en dons à des causes liées aux arts
	Exploitation durable de RBC – 12.5 Rapport de performance ESG de RBC – 12.6 Approvisionnement RBC – 12.7	  	75 % des déchets d'exploitation détournés des décharges 265 tonnes de déchets électroniques détournées des décharges 100 % des déchets électroniques détournés des décharges Indice composite ESG ¹ – 81 Cible : que 60 % de toutes les opérations d'approvisionnement mettent en jeu au moins un fournisseur détenant la certification Diversité
	Objectif avenir RBC – 17.16, 17.17 Projet Artistes émergents RBC – 17.16, 17.17 Stratégie climatique RBC – 17.16, 17.17		362 partenariats Objectif avenir RBC actifs 218 partenariats Artistes émergents RBC actifs 115 partenariats Dons environnementaux RBC actifs

Annexe II : Autres paramètres environnementaux

Consommation d'énergie

Principaux indicateurs de performance	2019*	2018*	2017
Consommation de mazout de chauffage – champ d'application 1 (MWh)			
Succursales	90 642	90 061	94 502
Grands établissements	40 808	38 010	33 031
Centres informatiques	1 424	1 567	1 480
Consommation d'électricité et de vapeur – champ d'application 2 (MWh)			
Succursales	228 750	238 279	212 373
Grands établissements	212 684	224 052	207 857
Centres informatiques	78 754	78 788	84 672
Consommation totale d'énergie – toutes les installations (MWh)	653 061	670 756	633 915
Intensité énergétique totale – toutes les installations (MWh/m²)	0,30	0,31	0,33

* Les données de 2019 couvrent toutes les installations au Canada, aux États-Unis, dans les îles Britanniques, dans les Antilles, 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. La hausse de la valeur absolue des émissions de GES et de la consommation d'énergie en 2018 est principalement attribuable au fait que les Antilles, le Luxembourg et la Malaisie ont été intégrés pour la première fois à notre déclaration en 2018.

Annexe II : Autres paramètres environnementaux

Papier

Principaux indicateurs de performance	2019	2018	2017
Pourcentage du papier consommé qui est certifié par le Forest Stewardship Council [†] (FSC [†]) ou la Sustainable Forestry Initiative (SFI)	92 %	94 %	93 %
Consommation de papier à l'interne par employé (kg/ETP) [†]	24,9	27,6	31,3
Papeterie interne (tonnes)	1 763	1 928	2 081
Matériel promotionnel et publipostage (tonnes)	4 240	4 121	4 365
Consommation totale de papier (tonnes)	6 003	6 049	6 446

Conception de bâtiment durable

Principaux indicateurs de performance	2019	2018	2017
Locaux à bureaux conformes à la norme LEED (m²)	729 185	741 491	693 185

Déchets

Principaux indicateurs de performance	2019	2018	2017
Pourcentage de déchets détournés des sites d'enfouissement	75 %	81 %	80 %
Grands bureaux dotés d'un programme de détournement des déchets ^{††}	100 %	100 %	100 %
Déchets électroniques détournés des sites d'enfouissement (tonnes)	265	518	307
Taux de détournement des déchets électroniques ^{†††}	100 %	100 %	99 %

Eau

Principaux indicateurs de performance	2019	2018	2017
Intensité de la consommation d'eau (m³/m²)	0,82	0,90	0,81

[†] Les données de 2019 et de 2018 pour toutes les activités au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques représentent 85 % de nos ETP dans le monde.

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

^{†††} Les données de 2019 représentent 85 % 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.

