

2003

RAPPORT SUR LA RESPONSABILITÉ
DE L'ENTREPRISE ET
DÉCLARATION DE RESPONSABILITÉ
PUBLIQUE



SOMMAIRE

Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Déclaration de responsabilité publique 2003 de RBC

Ce *Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Déclaration de responsabilité publique* est publié à l'intention de tous les partenaires de RBC Groupe Financier (RBC) – employés, clients et membres de la collectivité – et présente notre action aux niveaux social et environnemental. Il se veut un complément à la présentation de nos résultats financiers dans notre Rapport annuel aux actionnaires. Les informations et les chiffres dont fait état ce rapport portent sur les activités de l'exercice 2003 (du 1^{er} novembre 2002 au 31 octobre 2003).

Les « employés » sont toutes les personnes qui travaillent dans toutes les unités de RBC Groupe Financier, notamment RBC Banque Royale, RBC Centura, RBC Investissements, RBC Dain Rauscher, RBC Marchés des Capitaux, RBC Services Internationaux et RBC Assurances.

Exigences de la Déclaration de responsabilité publique

Toutes les institutions financières de régime fédéral du Canada ayant un capital de plus de un milliard de dollars sont tenues de produire une déclaration annuelle pour les clients et les autres parties intéressées, faisant état de leur contribution à l'économie et à la société canadiennes.

RBC a inséré tout le contenu exigé dans la déclaration annuelle dans ce *Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Déclaration de responsabilité publique 2003*.

Vous trouverez d'autres exemples du soutien de RBC aux collectivités, tout au long de l'année, sur le site rbc.com/communautaire.

Déclaration de responsabilité publique

La Banque Royale du Canada est une banque dotée d'un capital de plus de un milliard de dollars et, conformément à la réglementation, elle publie une déclaration faisant état de sa contribution et de celle des entités de son groupe précisées par règlement à l'économie et à la société canadiennes.

Les informations de ce document portent sur les activités de la Banque Royale du Canada et de toutes les entités de son groupe précisées par règlement et sont présentées collectivement sous la marque RBC Groupe Financier (RBC).

Les membres du groupe qui sont soit des « entités s'occupant de financement » soit des institutions financières régies par la *Loi sur les banques* sont la Compagnie d'assurance générale RBC, la Compagnie d'assurance vie RBC, la Compagnie d'assurance voyage RBC, la Société d'hypothèques de la Banque Royale, la Compagnie Trust Royal, la Société Trust Royal du Canada, RBC Actions en Direct Inc. et RBC Dominion valeurs mobilières Inc.

Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Déclaration de responsabilité publique 2003

Les informations publiées dans la Déclaration de responsabilité publique apparaissent en *italique*.

- 1 Statistiques
- 2 RBC Groupe Financier et la responsabilité de l'entreprise
- 3 Message du chef de la direction : Œuvrer à la prospérité, ensemble

Saine gestion

- 6 Engagement envers les clients
- 7 Accès aux services financiers
- 8 Engagement environnemental
- 9 *Engagement envers la petite entreprise*
- 11 *Prêts aux entreprises autorisés*
- 12 Engagement envers la diversité
- 13 Engagement envers le personnel
- 15 Engagement envers la gouvernance
- 16 Engagement envers la gestion des risques

Contribution aux collectivités

- 18 *Développement économique communautaire*
- 21 *Emploi*
- 22 *Impôts et taxes*
- 23 *Aperçu des dons*
- 24 *Bénévolat*

Engagement social

- 26 Éducation et jeunesse
- 29 Arts, culture et sport amateur
- 32 *Autochtones*
- 33 *Personnes handicapées*
- 34 Santé et bien-être
- 36 Comment faire une demande de don ou de commandite

STATISTIQUES

RBC Groupe Financier est l'un des principaux employeurs, donateurs, contribuables et acheteurs de biens et de services et joue à ce titre un rôle important dans les villes et régions dans lesquelles nous sommes implantés. Notre vaste réseau d'établissements et notre engagement social nous assurent une forte présence dans des collectivités de toute taille partout au Canada, aux Bahamas, aux Antilles et, de plus en plus, aux États-Unis.

Qui sommes-nous ?

- La Banque Royale du Canada (RBC), cotée sous le symbole RY aux Bourses de Toronto et de New York, et ses filiales exercent leurs activités sous la marque principale de RBC Groupe Financier.
- Nous avons cinq grands secteurs d'activité : services bancaires aux particuliers et aux entreprises (RBC Banque), gestion de patrimoine (RBC Investissements), assurances (RBC Assurances), services à la grande entreprise et de banque d'investissement (RBC Marchés des Capitaux) et traitement des opérations (RBC Services Internationaux).
- Nous sommes la plus grande institution financière du Canada d'après notre capitalisation boursière et notre actif, et l'un des principaux prestataires de services financiers diversifiés en Amérique du Nord.
- Nous servons plus de 12 millions de clients (particuliers, entreprises et secteur public) en Amérique du Nord et dans quelque 30 pays dans le monde.

Au Canada

- Nous nous classons au premier ou au deuxième rang pour la plupart des produits bancaires de détail pour les particuliers et les entreprises, dont les prêts hypothécaires et les dépôts.
- Nous sommes la plus importante entité de courtage de plein exercice (par l'actif), la plus grande banque privée, le premier fournisseur de fonds communs de placement et le deuxième courtier exécutant (par le nombre de comptes).
- Nous demeurons le plus important preneur ferme de valeurs mobilières et un des premiers conseillers en fusions et acquisitions.
- Nous sommes la plus importante compagnie d'assurance canadienne détenue par une banque et une de celles qui croissent le plus vite au Canada, ainsi qu'un chef de file dans l'assurance voyage et l'assurance crédit.
- Nous exploitons la plus importante entreprise de garde de titres.

À l'étranger

- Aux États-Unis, nous offrons des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, l'origination de prêts hypothécaires, des assurances, des services de courtage de plein exercice et des services à la grande entreprise et de banque d'investissement à plus de deux millions de clients par l'entremise de RBC Centura et de ses filiales, RBC Mortgage, RBC Builder Finance, RBC Insurance, RBC Dain Rauscher et RBC Capital Markets.
- Nous avons un réseau de détail aux Antilles et aux Bahamas. En dehors de l'Amérique du Nord, nous offrons des services à la grande entreprise et de banque d'investissement, le financement du commerce international, des services de correspondance bancaire, de trésorerie et de garde de titres aux entreprises clientes ainsi que des services de gestion privée aux particuliers.
- Nous avons une présence marquée sur le marché international de la réassurance.
- Nous avons des activités dans plus de 30 pays.

Notre personnel

- 69 873 employés
- 60 812 postes équivalents temps plein
- 6,4 milliards de dollars en salaires et avantages sociaux
- 132,8 millions de dollars consacrés à la formation du personnel
- Environ 80 pour cent de nos employés admissibles sont actionnaires par l'entremise de nos régimes d'épargne et d'actionnariat.

Notre clientèle

- Plus de 12 millions de clients, particuliers, entreprises et organismes du secteur public
- Plus de 600 000 petites et moyennes entreprises
- 2,4 millions* de clients des services bancaires par téléphone
- 2,6 millions* de clients des services bancaires en direct

Notre réseau

- 2 085 succursales et autres unités de prestation de services, dont 1 297 au Canada
- 4 401 guichets automatiques bancaires (GAB), dont 4 062 au Canada

Les préférences de nos clients* (nombre d'opérations financières réalisées)

- 103 millions en succursale
- 20 millions par téléphone
- Plus de 329 millions à nos GAB
- 61 millions en ligne (notamment par les services bancaires sur Internet)
- 466 millions aux points de vente

Notre impact économique

- 3,1 milliards de dollars d'impôts et de taxes
- 3,7 milliards de dollars d'achats de biens et de services auprès de fournisseurs de toute envergure
- 1,7 milliard de dollars investis dans la technologie

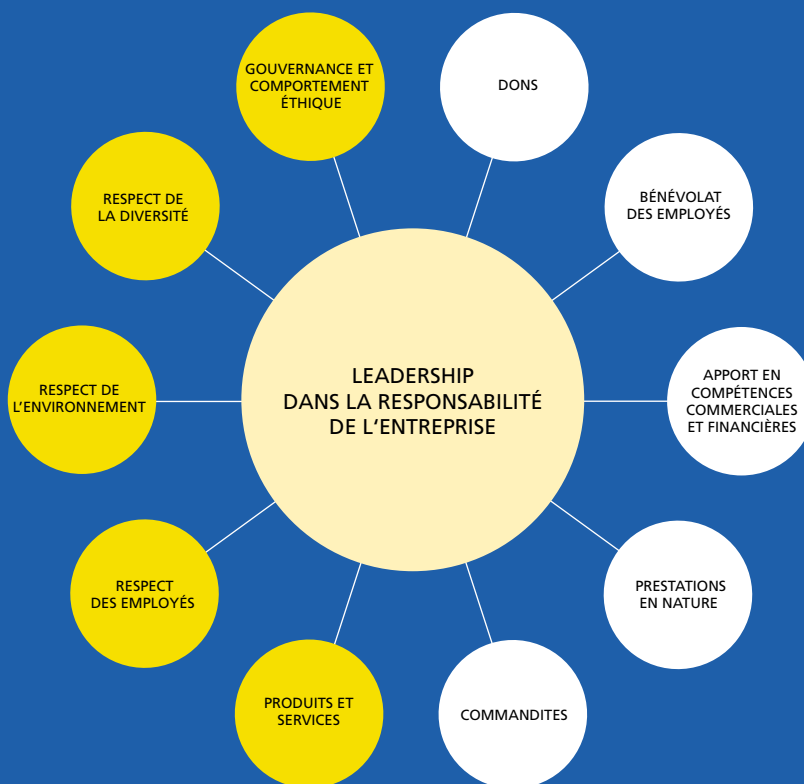
Notre investissement dans les collectivités

- 37 millions de dollars sont versés aux organismes de bienfaisance, dont près de la moitié pour l'éducation et la santé.
- Plus de 20 millions de dollars sont consacrés à la commandite, principalement du sport amateur, des arts et des activités communautaires.
- RBC est un des membres fondateurs de Imagine, initiative qui encourage les sociétés canadiennes à faire des dons.
- Nos employés consacrent des dizaines de milliers d'heures à des organismes de bienfaisance locaux.

* Ces chiffres concernent les clients de RBC Banque Royale au Canada, en date du 31 octobre 2003.

RBC GROUPE FINANCIER ET LA RESPONSABILITÉ DE L'ENTREPRISE

L'un après l'autre, les sondages désignent RBC Groupe Financier comme une des « entreprises les plus socialement responsables » du Canada. Cet honneur nous touche particulièrement, car il reflète la somme de nos actions et de notre engagement social à long terme. Voici comment RBC perçoit ses responsabilités.



ENGAGEMENT ENVERS UNE SAINE GESTION

Gouvernance et comportement éthique

RBC assume la responsabilité des effets de ses actions, sur le plan social et économique. Nous avons mis en œuvre de nombreuses politiques et pratiques pour nous aider, car nous sommes responsables de notre gestion devant nos employés, nos clients et nos actionnaires.

Respect de la diversité

RBC offre un cadre de travail qui assure la compréhension et le respect de la diversité, ce qui est essentiel pour bien servir nos clients et pour attirer et conserver des employés.

Respect de l'environnement

L'observation de politiques et de pratiques respectueuses de l'environnement est une priorité à RBC, dans nos activités quotidiennes comme dans les grandes décisions d'affaires. Notre Politique de l'environnement détaillée couvre tous les aspects de notre exploitation.

Respect des employés

Soucieuse d'être un employeur de choix, RBC offre des programmes de rémunération et d'avantages sociaux concurrentiels, une grande flexibilité dans les formules de travail et les plans de carrière, des programmes d'apprentissage de pointe et un régime d'actionariat attrayant.

Produits et services

Des guichets pour les clients ayant une déficience visuelle... des succursales dont tout le personnel est autochtone dans les réserves indiennes... un service d'encaissement de chèques pour les personnes à faible revenu... voilà quelques exemples d'intégration des préoccupations sociales dans les pratiques commerciales de RBC.

ENGAGEMENT ENVERS LES COLLECTIVITÉS

Dons

Par l'entremise de RBC Fondation, RBC est l'une des entreprises les plus généreuses du Canada. En 2003, elle a fait don de plus de 37 millions de dollars dans le monde entier.

Bénévolat des employés

Il est impossible de calculer le nombre d'heures et les sommes d'argent que nos employés et nos retraités consacrent à des œuvres de bienfaisance partout dans le monde. Mais ils ont du cœur et sont compétents. D'année en année, leur temps, leur appui énergique et leur enthousiasme sans bornes contribuent immensément à la qualité de vie de nos collectivités.

Apport en compétences commerciales et financières

Nos employés possèdent une foule de connaissances et de compétences en gestion commerciale et financière. Mis au service des autres, ce capital intellectuel peut avoir une valeur inestimable pour la prospérité des collectivités. Pensons, par exemple, aux employés qui participent aux conseils et comités d'organismes sans but lucratif, animent des ateliers sur la gestion de l'argent et donnent des conseils sur l'expansion commerciale.

Prestations en nature

Un don, ce n'est pas nécessairement de l'argent, c'est aussi offrir des locaux et des services. Ainsi, en 2003, un des plus beaux gestes de RBC a été d'ouvrir son réseau de succursales canadiennes à la Société canadienne de la Croix-Rouge, l'UNICEF et la Fondation Terry Fox pour collecter des fonds.

Commandites

RBC Groupe Financier parraine de nombreuses activités communautaires et des organismes nationaux qui enrichissent la vie des collectivités et ajoutent à leur vitalité... de la musique classique au théâtre en passant par des campagnes de financement pour le hockey amateur et des programmes pour les espoirs sportifs qui rêvent de l'or aux Jeux olympiques.

ŒUVRER À LA PROSPÉRITÉ, ENSEMBLE



Gordon M. Nixon
Président et chef de la direction

Tout comme RBC a une vision commerciale qui oriente sa stratégie et ses objectifs, nous avons aussi une vision qui guide notre approche en matière de responsabilité sociale de l'entreprise. La vision sociale de RBC, « œuvrer à la prospérité, ensemble », résume notre objectif qui est de contribuer à rendre les collectivités dans lesquelles nous évoluons prospères et florissantes.

« Prospérité »

Prononcez ce mot devant dix personnes et elles vous donneront dix définitions différentes. La plupart s'accorderont sur le sens de « bien-être économique ». C'est d'ailleurs ce qui vient à l'esprit lorsqu'on l'entend dans la bouche d'un membre du secteur des services financiers comme moi.

Toutefois, le mot « prospérité » a aussi une acception plus large, et évoque la réussite et l'épanouissement.

Tout comme RBC a une vision commerciale qui oriente sa stratégie et ses objectifs, nous avons aussi une vision qui guide notre approche en matière de responsabilité sociale de l'entreprise. La vision sociale de RBC, « œuvrer à la prospérité, ensemble », repose sur cette définition plus large de la prospérité, car notre objectif est d'aider à créer des collectivités prospères et florissantes, partout où nous sommes implantés.

L'énoncé de notre vision sociale est peut-être nouveau, mais les pratiques qui la sous-tendent ont toujours marqué l'histoire de RBC, depuis 135 ans. Aussi nous engageons-nous à continuer à œuvrer à la prospérité, ensemble :

- en contribuant au développement économique des collectivités par les emplois que nous créons, les impôts que nous payons et les biens et les services que nous achetons ;

- en méritant le privilège d'être le premier choix de nos clients grâce au développement de produits à valeur ajoutée et à la prestation professionnelle de services, tout en protégeant la vie privée de nos clients et en offrant une résolution efficace des problèmes qui peuvent survenir ;
- en donnant accès aux produits et aux services aux clients qui ont des besoins particuliers ;
- en exploitant notre entreprise d'une manière durable grâce à des pratiques conformes à la déontologie, à une gouvernance d'entreprise rigoureuse et au respect scrupuleux des lois ;
- en protégeant l'environnement par des politiques et des pratiques saines, aussi bien dans nos activités quotidiennes que dans nos initiatives de prêt ;
- en contribuant au bien-être des collectivités par des dons et des commandites, et en offrant les services de notre réseau en cas d'urgence ;
- en créant et en maintenant des emplois, en traitant nos employés avec dignité et respect, et en offrant des postes intéressants et des rémunérations concurrentielles ;
- en encourageant, en reconnaissant et en soulignant le rôle que jouent nos employés comme bénévoles dans leurs collectivités ;

- en respectant la diversité de nos employés, de nos clients et de nos collectivités ;
- en développant notre rôle comme une des premières entreprises citoyennes en Amérique du Nord, en partageant volontiers nos connaissances et en encourageant autrui à aspirer à des normes de responsabilité sociale élevées.

L'énoncé de notre vision sociale comporte un autre mot aussi important, le mot « ensemble ».

Personne, ni une entreprise, ni un gouvernement, ni un particulier, ni une association sans but lucratif, ne peut bâtir seul une société saine et prospère. Cette responsabilité, nous la partageons tous. RBC croit que le travail de concertation est la meilleure manière d'opérer une transformation durable à l'échelle de la collectivité. Notre *Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Déclaration de responsabilité publique 2003* souligne certains des partenariats auxquels nous participons et qui sont voués au développement économique des collectivités.

Comme il l'a fait par le passé, le *Rapport* explique comment les employés de RBC contribuent à leurs collectivités, comment RBC soutient les arts, le sport amateur,

la santé, et comment nous offrons des services à des clients aux besoins particuliers.

Vous verrez aussi comment nous favorisons le bien-être financier de nos clients et de nos collectivités en nous concentrant sur l'éducation et l'apprentissage, deux de nos grands domaines d'intérêt. Après tout, pour prospérer, il faut des esprits bien développés – grâce à la stimulation de l'intelligence, de l'imagination, de l'ingéniosité et de l'innovation. Nous avons tout intérêt comme entreprise, particulièrement dans le secteur financier, à enrichir les connaissances de nos employés et à favoriser une infrastructure collective propice à l'innovation.

Par ailleurs, une société de services financiers doit soutenir le secteur de la petite entreprise. RBC Banque Royale continue d'être le chef de file dans le soutien aux petites entreprises. Cependant, il faut plus que des produits et des services pour conserver ce leadership. À l'échelle du pays, notre personnel s'efforce d'informer les entrepreneurs confirmés et potentiels, fait la promotion des femmes entrepreneurs et épaula les jeunes entrepreneurs de plus en plus nombreux.

Nous vivons à l'heure de la mondialisation des marchés, où l'aptitude à concevoir et à commercialiser des idées représente un facteur crucial de la réussite économique. Pour réussir, des partenaires de tous les secteurs doivent instaurer une culture de l'excellence par l'éducation, l'innovation et le leadership en affaires. Et nous devons trouver des moyens d'exploiter nos avantages concurrentiels. En 2003, RBC a publié une vaste étude intitulée *Gestion et expansion* sur les compétences nécessaires aux entrepreneurs pour gérer la croissance et bâtir des entreprises aguerries, capables de se démarquer sur le marché mondial du XXI^e siècle. Cette étude faisait suite à celle de 2002, intitulée *La voie de la prospérité*, qui analysait les obstacles externes à la croissance des petites entreprises.

Étant l'une des plus grandes sociétés du Canada, nous prenons notre responsabilité sociale au sérieux. Nous sommes très fiers des distinctions et des témoignages de reconnaissance obtenus de divers groupes pour notre leadership dans la responsabilité et la gouvernance d'entreprise, notamment le classement prestigieux de « société la plus respectée au Canada » du cabinet comptable KPMG, en partenariat avec Ipsos-Reid et le journal *The Globe and Mail*.

Nous sommes néanmoins conscients que la « responsabilité » est une affaire de tous les jours : nous devons continuer à nous démarquer comme entreprise citoyenne, tout en produisant des résultats financiers intéressants et durables pour toutes les parties concernées.

Je vous invite à lire notre *Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Déclaration de responsabilité publique 2003*, ou du moins à parcourir les rubriques qui vous intéressent. Vous trouverez sur notre site Web des informations complémentaires et vous pourrez également nous y faire part de vos commentaires.

Le président et chef de la direction,



Gordon M. Nixon

Vision

Toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients.

Valeurs

Excellence du service aux clients et aux collègues

Collaboration vers la réussite

Responsabilité personnelle pour un rendement élevé

Diversité visant la croissance et l'innovation

Confiance inspirée par l'intégrité dans toutes nos actions

Objectif

Être l'une des principales sociétés de services financiers en Amérique du Nord, reconnue comme :

le premier prestataire incontesté de services financiers au Canada ;

un prestataire de premier rang de services financiers aux particuliers et aux entreprises aux États-Unis ;

un prestataire de choix de services financiers spécialisés à l'échelle mondiale.

Priorités stratégiques

Expérience client supérieure

Rendement financier solide

Expansion nord-américaine

Synergie intraentreprise

SAINE GESTION

La « responsabilité de l'entreprise » se définit de plus d'une manière. Nous croyons que les entreprises doivent se montrer responsables à l'égard de leurs employés, de leurs clients et de leurs actionnaires par une exploitation responsable, une gouvernance d'entreprise rigoureuse, des pratiques commerciales éthiques et une attention soutenue à la gestion de l'environnement, à la protection des renseignements personnels des clients et au respect de la diversité. En outre, une société de services financiers doit aussi œuvrer à la prospérité par un engagement envers les petites entreprises. À RBC, nous sommes fiers de la réputation acquise au prix de grands efforts dans chacun de ces domaines, comme l'attestent les résultats de 2003 présentés dans la section *Saine gestion*.



ENGAGEMENT ENVERS LES CLIENTS

RBC Groupe Financier a bâti sa réputation sur la confiance et l'intégrité. Fidèles à ces principes, nous nous assurons de rester vigilants sur le plan de la protection des consommateurs et nous croyons que cela nous aidera à mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients pour les services financiers.

Relation de confiance

Au cours de ses 135 ans d'histoire, RBC a toujours attaché la plus grande importance à créer une relation de confiance avec chaque client. Cela l'amène à adhérer aux principes les plus stricts pour assurer la protection des renseignements personnels des clients et à respecter les choix des clients dans la conduite de leurs affaires.

Nous publions une série de brochures intitulées « *L'essentiel sur...* », qui définit clairement notre engagement envers les clients. Ces brochures portent sur la protection des renseignements personnels, la protection contre la fraude et les pratiques de RBC dans la vente de ses produits et services. Nous veillons aussi à ce que nos employés comprennent leurs responsabilités pour gagner la confiance des clients.

De plus, nous utilisons une technologie de pointe pour protéger les renseignements personnels et les actifs des clients, et nous avons mis en place des processus clairs pour résoudre rapidement les problèmes des clients.

Respect de la confidentialité

Les politiques de RBC régissent le comportement des employés et des fournisseurs dans la collecte, l'utilisation, la confidentialité, la divulgation et la sécurité de tous les renseignements personnels des clients. Tous les employés de RBC doivent, comme condition d'emploi, adhérer au *Code de déontologie* et à toutes les autres politiques de RBC, dont la politique et les procédures de protection des renseignements personnels établies. Le *Code* donne à toute l'entreprise le même cadre de référence pour les activités courantes. Périodiquement, chaque employé doit passer et réussir un examen sur le *Code de déontologie*. RBC a aussi des responsables de la protection des renseignements personnels à l'échelle du Groupe et des unités opérationnelles et tous les employés doivent comprendre et respecter les *dix principes* relatifs aux renseignements personnels des clients. Le Comité de la protection des renseignements personnels (CPRP) de RBC, formé de représentants de haut niveau de toute l'entreprise, examine toutes les politiques et pratiques pertinentes et signale tout sujet de préoccupation sur la protection des renseignements personnels exigeant correction. Le CPRP relève du Comité de déontologie et de conformité à la réglementation de RBC, lui-même placé sous l'autorité du Comité de révision et de la politique du risque du Conseil de RBC.

Résolution des problèmes des clients

RBC se fonde sur les commentaires des clients pour améliorer la qualité de ses produits et services. Les clients peuvent lui communiquer des commentaires positifs ou lui faire part de leurs préoccupations en personne, par téléphone, par courrier, par télécopieur ou par Internet.

Les clients dont les problèmes ne peuvent être résolus au premier point de contact peuvent s'adresser au Centre des relations avec la clientèle de RBC. Le Bureau de l'Ombudsman est le dernier recours pour les différends qui n'ont pu être réglés dans le cadre de notre processus de résolution des plaintes. Des professionnels de la résolution de problèmes y offrent un environnement pour une discussion ouverte et un règlement volontaire des différends. L'Ombudsman examine les engagements pris par les sociétés membres de RBC Groupe Financier et leur respect de la politique et des procédures. Le Bureau de l'Ombudsman recommande aussi des changements pour améliorer l'expérience client.



Sécurité de l'information

L'expansion rapide des communications électroniques a révolutionné la façon dont nous travaillons et traitons avec nos clients. RBC offre le plus haut niveau de sécurité et de confidentialité aux nombreux clients qui utilisent maintenant Internet pour faire affaire avec nous.

Nous examinons et modernisons constamment nos contrôles de sécurité et de protection des renseignements personnels. La sécurité de l'information est primordiale. Nos employés ont reçu la formation nécessaire et sont conscients de leurs responsabilités de garder les informations des clients en sécurité et confidentielles.

Que les clients choisissent de traiter avec nous en ligne, par téléphone ou en personne, nous suivons des procédures de sécurité rigoureuses et utilisons des technologies de pointe pour protéger les renseignements et les opérations contre tout accès non autorisé, toute divulgation, toute altération et tout usage abusif.

RBC surveille constamment ses procédures électroniques pour assurer la sécurité et la protection des renseignements personnels de ses clients, notamment lorsqu'ils font des demandes de prêt en ligne. Pour **Keith Fenceroy**, **Mary Markis** et **Lynn Mendel**, la protection des renseignements revêt la plus haute importance. Cette équipe de RBC Mortgage s'occupe des demandes de prêt à Chicago, dans l'Illinois.

ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS

RBC a démontré qu'elle savait créer des solutions de service innovatrices pour les clients qui ont des besoins spéciaux ou qui veulent pouvoir utiliser les services bancaires en tout temps et en tout lieu.

Accès pour les clients à faible revenu

Notre objectif est de garder un processus d'ouverture des comptes aussi simple que possible tout en respectant les exigences de la législation antiblanchiment d'argent dans tous les territoires dans lesquels nous évoluons.

Nous donnons à nos employés une formation sur les procédures d'ouverture de comptes pour nous assurer de respecter la réglementation, notamment les directives du gouvernement canadien concernant les pièces d'identité pour l'accès aux services de base. Des documents, rédigés en termes clairs et en plusieurs langues, expliquent les formalités d'ouverture d'un compte et notre politique de vérification des fonds.

RBC participe également à différents programmes communautaires pour que les personnes à faible revenu aient accès à des services bancaires de base et puissent faire des économies pour se lancer en affaires, acheter une maison ou encore financer des études post-secondaires ou une formation professionnelle.

Accès pour les aînés

Nous avons une relation spéciale avec nos clients âgés, dont beaucoup ont traité avec RBC toute leur vie.

Dans la mesure du possible, nous cherchons à dépasser les exigences réglementaires d'accessibilité, en veillant notamment à ce que les succursales soient accessibles aux clients en fauteuil roulant et avec une marchette, à ce que les aires d'attente comptent assez de sièges, à ce que la documentation soit offerte dans des formats adaptés. Nous sensibilisons également notre personnel aux besoins de cette clientèle.

RBC Banque Royale offre aux clients canadiens admissibles de 60 ans et plus un rabais sur les forfaits bancaires personnels. Nous avons lancé cette année le *Forfait retraités-voyageurs de RBC*. Aucune autre institution financière canadienne n'offre une combinaison comparable de produits et de services aux clients qui passent l'hiver aux États-Unis, comprenant des taux spéciaux pour les services bancaires, les assurances, les hypothèques et les opérations de change.

Services bancaires en tout temps et en tout lieu

De nos jours, les clients veulent pouvoir faire leurs opérations bancaires en tout temps et en tout lieu. RBC est un chef de file qui a su mettre à la disposition des clients de nouveaux modes de prestation de services, adaptables à l'évolution de leurs besoins. Nous offrons entre autres des services bancaires par téléphone et en ligne, des guichets automatiques service complet et des GAB audio pour nos clients ayant une déficience visuelle. Plus de 70 nouveaux produits et améliorations ont été ajoutés au service bancaire en ligne depuis sa création en 1996. En 2003, par exemple, nous avons lancé le *Virement de fonds par courriel Interac* que les clients peuvent utiliser pour virer de l'argent en temps réel et en toute sécurité en utilisant une adresse électronique.

Fermures de succursales

La décision de fermer une succursale n'est pas facile, ni pour nos clients, ni pour les employés, ni pour la collectivité que nous servons. RBC respecte la législation fédérale et s'engage à :

- informer les clients et la collectivité quatre mois à l'avance du réaménagement du réseau et des fermetures de succursales (six mois dans les régions rurales où il n'existe pas d'autre établissement financier à 10 km à la ronde) ;
- s'assurer que les dirigeants et les fonctionnaires locaux sont au courant de notre plan de reconfiguration et qu'ils comprennent les solutions de remplacement offertes aux collectivités touchées.

Nous avons comme principe de collaborer étroitement avec chacun des employés touchés par la fermeture d'une succursale et de recenser les occasions d'emploi et les activités de formation et de perfectionnement permettant de retrouver un emploi.

Ouvertures et fermetures de succursales au Canada

Exercice 2003 (terminé le 31 octobre 2003)

Succursale ouverte	Adresse	Ville	Province	Ouverture
Cash & Save Regent Park	310 Gerrard St. E, Unit 1	Toronto	Ontario	16 sept. 2003

Succursales fermées	Adresse	Ville	Province	Fermeture
Succursale Arichat	668 Lower St.	Arichat	Nouvelle-Écosse	22 nov. 2002
Succursale Port Hood	138 Main St.	Port Hood	Nouvelle-Écosse	22 nov. 2002
Succursale Cornell	122 Cornell Park Ave. Unit 1	Markham	Ontario	17 janv. 2003
Highway 2 et Whites	705 Kingston Rd.	Pickering	Ontario	3 avril 2003
Succursale Cumberland	2728 Dunsmuir Ave.	Cumberland	Colombie-Britannique	11 juillet 2003
Succursale Comox	1761 Comox Ave.	Comox	Colombie-Britannique	18 juillet 2003
Hazelton Lanes	87 Avenue Rd.	Toronto	Ontario	22 août 2003
Succursale Armdale	2651 Joseph Howe Dr.	Halifax	Nouvelle-Écosse	5 sept. 2003
Succursale Lasalle	5840 Malden Rd.	Lasalle	Ontario	19 sept. 2003
Succursale Leggat Dr.	555 Leggat Dr.	Kanata	Ontario	26 sept. 2003

ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

RBC continue de montrer la voie en observant des pratiques de gestion respectueuses de l'environnement et en promouvant le développement durable.

Engagement environnemental

La politique environnementale de RBC date de 1990 et sert de cadre à tous nos programmes de gestion de l'environnement. Elle s'applique au crédit, aux investissements et aux activités d'exploitation internes. RBC a un comité permanent composé de cadres supérieurs qui examine et recommande les politiques environnementales relatives au crédit, à la gestion des actifs et à la direction de ses activités. Des politiques de gestion des risques pour l'environnement sont intégrées à notre processus d'attribution des prêts. RBC exige, par exemple, pour certaines opérations de prêt et d'investissement, une évaluation environnementale des lieux par un tiers. Cette année, RBC a été la première banque canadienne à adhérer aux *Principes de l'Équateur*, un ensemble de lignes directrices adoptées librement pour gérer les questions d'ordre social et environnemental liées au financement de projets à grande échelle dans les pays en voie de développement. RBC accordera des prêts uniquement aux projets pour lesquels il est prouvé que les questions d'ordre social et environnemental ont été prises en compte conformément à nos politiques et procédures.

Suivi de nos progrès

RBC est déterminée à minimiser son empreinte écologique et à cet égard nous suivons de près les progrès accomplis. Nous avons mis en œuvre un certain nombre de programmes internes pour réduire les effets de nos activités, de nos immeubles et de nos achats sur l'environnement et, depuis 2001, nous mesurons nos progrès au moyen d'indicateurs de performance environnementale. En 2003, RBC a acheté 600 MWh d'énergie verte à BC Hydro, ce qui équivaut à retirer 60 voitures de la circulation chaque année, et a renouvelé son contrat avec Ontario Power Generation pour l'achat de 1 000 MWh supplémentaires d'énergie verte pour ses installations en Ontario. En achetant de l'énergie verte en Ontario et en Colombie-Britannique, RBC aura à son actif une réduction annuelle de 1 106 tonnes de gaz à effet de serre et de 4,7 tonnes d'émissions génératrices de smog.



Pour en savoir plus, consultez le site rbc.com/environnement.

RBC récompensée pour son leadership

En 2002, RBC a répondu au questionnaire du « Carbon Disclosure Project » (CDP), le plus grand sondage du genre organisé pour obtenir des données concrètes sur la position des grandes entreprises face aux risques liés au changement climatique, notamment aux variations climatiques extrêmes et à la réglementation sur les émissions de gaz à effet de serre. RBC a reçu les félicitations du CDP pour avoir fait « preuve d'un degré supérieur de sensibilisation aux risques et occasions liés aux changements climatiques ».

Pour la deuxième année consécutive, RBC a été honorée en 2003 par le magazine *Corporate Knights* comme la banque ou société de fiducie la plus responsable du Canada en matière d'environnement, d'après les ressources utilisées et l'élimination des déchets, la gestion des risques pour l'environnement et la gouvernance d'entreprise. Ce sondage des 100 plus grandes entreprises inscrites à la Bourse de Toronto est basé sur une analyse réalisée par EthicScan Canada, Innovest Strategic Value Advisors et Sustainable Investment Group.



Soutien à l'éducation en matière d'environnement

Le soutien des programmes éducatifs constitue un volet important de l'engagement environnemental de RBC. Un don, en 2003, au centre d'interprétation de la Beaver Creek Conservation Area et au réseau de sentiers de la Meewasin Valley, près de Saskatoon, permettra aux enfants d'apprendre directement sur le terrain comment protéger nos ressources naturelles. Outre des randonnées autoguidées, la Beaver Creek Conservation Area offre des programmes avec guide chaque semaine.

En 2003, RBC Groupe Financier est aussi venue en aide à Canards Illimités Canada en versant des fonds au programme Adopt-A-Class dont la mission est de sensibiliser les enfants de 4^e année des quartiers populaires aux problèmes environnementaux.

RBC s'est aussi engagée à verser 375 000 \$ au Fonds de rétablissement des espèces canadiennes en péril du Fonds mondial pour la nature en vue de financer des recherches prioritaires et des projets éducatifs visant à rétablir les espèces menacées et en voie de disparition au Canada.

Le centre d'interprétation et le réseau de sentiers de la Beaver Creek Conservation Area, de la Saskatchewan, sont accessibles onze mois par année et accueillent 25 000 personnes, dont 4 000 écoliers de 5^e année qui participent à un programme d'observation de la nature.

ENGAGEMENT ENVERS LA PETITE ENTREPRISE

Chef de file nord-américain en matière d'aide à la réussite des entrepreneurs, RBC sait que les petites entreprises ne sont pas seulement le moteur de l'économie, mais qu'elles représentent aussi les espoirs et les rêves de ses habitants.

Engagement envers les entreprises

Les petites entreprises représentent l'aboutissement de rêves et RBC est déterminée à aider ses clients du secteur des entreprises, au Canada et aux États-Unis, à mieux réussir en partageant ses ressources et son savoir-faire et en offrant des solutions financières personnalisées.

C'est grâce à cette philosophie axée sur les personnes que RBC Banque Royale est devenue le chef de file du marché au Canada, où nos 1 300 directeurs de comptes servent un entrepreneur sur quatre, avec une part supérieure incontestée du marché des femmes et des jeunes. À RBC Centura, nous avons près de 600 agents au service de nos clients américains du secteur de la petite entreprise.

Nous approuvons plus de 80 pour cent de toutes les demandes de prêts aux petites entreprises, mais les solutions financières ne constituent qu'un aspect des services offerts. Nos clients disent régulièrement qu'en plus de prêts, ils recherchent des conseils stratégiques ainsi que des ressources de planification. C'est pourquoi nos directeurs de comptes s'efforcent d'aider les entrepreneurs à trouver les ressources dont ils ont besoin pour réussir. Nous sommes conscients que le succès de nos petites entreprises clientes est également le nôtre.

À l'écoute des petites entreprises

RBC Banque Royale a conquis sa position de leadership sur le marché des petites entreprises en se mettant à l'écoute de ses clients et en apprenant comment nous pouvons les aider à livrer concurrence et à accroître leur succès. Par exemple, nos clients nous ont dit qu'ils préfèrent traiter avec une seule personne-ressource et souhaitent davantage de souplesse et de commodité lorsqu'ils font affaire avec nous. Ainsi, nous avons récemment créé une équipe de conseillers en affaires qui offrent aux petites entreprises clientes des conseils et des services bancaires personnels et commerciaux. Ces conseillers sont disponibles plus de 80 heures par semaine et complètent les services offerts par notre réseau de succursales.

En 2003, nous avons aussi créé un nouveau compte de dépôt *Essentiel pour l'entreprise* qui donne notamment droit gratuitement à l'accès en ligne et à des Cartes-clients, réduisant ainsi les frais de service pour bon nombre de nos clients.

Grâce à une meilleure compréhension de nos clients, de leurs besoins et des défis qu'ils doivent relever, nous sommes mieux en mesure de donner des conseils financiers

pratiques. C'est pourquoi nous menons régulièrement des études sur des sujets et des préoccupations qui ont une incidence sur notre clientèle d'affaires.

En 2002, RBC a produit avec les Manufacturiers et Exportateurs du Canada et la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante une étude sur les obstacles externes à la croissance des petites et moyennes entreprises au Canada et aux États-Unis, intitulée *La voie de la prospérité*.

L'étude a révélé que les Canadiens sont aussi dynamiques que leurs homologues américains dans la création d'entreprises, mais qu'il est moins probable que leurs entreprises se transforment en entreprises moyennes ou grandes.

Une deuxième étude, en 2003, *Gestion et expansion*, a porté sur les obstacles internes à la croissance. En surmontant ces obstacles, les entreprises pourraient devenir plus efficaces et croître. En bout de ligne, c'est bon, non seulement pour la croissance économique et la prospérité, mais également pour notre aptitude à répondre aux besoins de crédit de nos clients.

Besoins particuliers des petites entreprises

RBC comprend la diversité du milieu des petites entreprises, qui représentent un vaste éventail de secteurs. Pour mieux répondre à leurs besoins particuliers et variés, nous avons regroupé nos clients en segments définis, en fonction de besoins communs.

Nous prenons en compte les caractéristiques propres aux propriétaires d'entreprises, aux groupes sectoriels ainsi qu'au cycle de vie des entreprises. Cette méthode nous permet de mieux comprendre les divers secteurs dans lesquels nos clients exercent leurs activités ainsi que leurs besoins particuliers et, par conséquent, de resserrer nos liens avec eux.

Par exemple, nous disposons d'une équipe d'agents attirée aux industries des sciences et de la technologie. Nous mettons également des directeurs de comptes spécialisés à la disposition des clients à forte croissance dans le secteur manufacturier.

Nos clients apprécient le savoir-faire de nos employés. Les employés de RBC, tels que **Soumaya Baker**, directrice de comptes à Brampton (Ontario) en compagnie de notre client **Fred Mohr**, propriétaire de J.E.T. Contracting et Cartier Kitchen, sont formés pour proposer à nos clients les ressources nécessaires pour réussir. Nous publions également une série de guides qui proposent des renseignements pratiques sur la gestion et l'exploitation d'une petite entreprise.



RBC Banque Royale compte près de 600 000 petites entreprises clientes au Canada, et RBC Centura en sert plus de 50 000 aux États-Unis. Nous approuvons plus de 80 pour cent des demandes de prêts des petites entreprises, et offrons aussi des solutions et des conseils financiers.

Pleins feux sur les femmes chefs d'entreprise

Une entreprise sur trois est dirigée par une femme au Canada. RBC Banque Royale a reconnu que ce marché était prioritaire il y a plus de huit ans déjà. Nous disposons à présent d'un réseau national de plus de 100 championnes pour le marché des femmes chefs d'entreprise.

Notre site Web, spécialement conçu pour les femmes chefs d'entreprise, est un forum d'échange de nouvelles et d'informations, de contacts et de ressources. Nous publions également un bulletin semestriel intitulé *Championnes*, disponible en version imprimée et en ligne.

RBC est l'un des membres fondateurs de l'Alliance bancaire internationale pour les femmes, dont la mission consiste à mettre en commun les meilleures pratiques pour favoriser la croissance des entreprises dirigées par des femmes dans le monde entier.

Nous nous sommes également associés à des organismes gouvernementaux et à des associations de femmes dans le cadre d'initiatives commerciales et autres axées sur les femmes chefs d'entreprise, telles que la Mission commerciale virtuelle avec l'Australie en 2003-2004, dirigée par la Organization of Women in International Trade.

Soutien à l'agriculture

RBC est le plus important prêteur non gouvernemental privé au secteur agricole en Amérique du Nord et offre des services financiers à plus d'agriculteurs et de familles d'agriculteurs que n'importe quelle autre institution financière au Canada.

Nous nous engageons à soutenir nos clients autant dans les périodes prospères que dans les périodes difficiles, comme celle qu'a récemment traversée le secteur d'élevage bovin au Canada. Nos politiques de prêt ont été établies pour résister aux cycles de prix et, plus important encore, notre réseau de spécialistes en financement des entreprises agricoles possède une connaissance approfondie du secteur et un savoir-faire qui lui permettent d'explorer des solutions adaptées pour aider nos clients à relever les défis auxquels ils font face, notamment la possibilité de reporter des remboursements de prêts.

RBC encourage aussi les jeunes grâce à des initiatives telles que la bourse Douglas McRorie Memorial destinée aux étudiants en agriculture et, depuis 1950, le programme d'échanges interprovinciaux des 4-H RBC Banque Royale.

Petites entreprises

Depuis près d'une décennie, nous respectons notre engagement envers la petite entreprise.

Cet engagement est simple : « comprendre vos besoins et y répondre d'une façon adéquate pour votre entreprise, en visant essentiellement votre satisfaction. Notre mandat est de combler vos besoins. Nous voulons vous compter parmi nos clients et nous savons qu'il vous est très facile de faire affaire ailleurs. Nous ne ménagerons aucun effort pour vous garder chez nous. Nous nous engageons à communiquer clairement et ouvertement, à simplifier le processus de demande de crédit, à respecter le caractère confidentiel de nos échanges avec vous, à observer des normes professionnelles et un code d'éthique rigoureux et à donner suite rapidement aux sujets de préoccupation. »



Pour en savoir plus sur notre soutien aux petites entreprises, consultez le site rbcbanqueroyale.com/pme.



Soutien aux jeunes entrepreneurs

Depuis plus de 23 ans, le programme primé Shad Valley a changé la vie de centaines d'étudiants. Shad Valley est un programme de motivation donné en été qui met des jeunes gens au contact de ce qui se fait de mieux en sciences, en technologie et en entrepreneuriat.

En 2003, les équipes de dix campus universitaires de tout le pays ont participé à une variété d'expériences d'apprentissage afin de se préparer à un projet d'entrepreneuriat en équipe. Une équipe de chaque université a ensuite participé au sixième concours d'entrepreneuriat annuel RBC/Shad et présenté des produits sur le thème de la sécurité des enfants et des jeunes.

L'appui de longue date de RBC à Shad Valley témoigne de notre soutien aux jeunes leaders de demain. Nous les encourageons à perfectionner les compétences en entrepreneuriat nécessaires pour assurer la prospérité et la santé futures du pays.

Cette équipe d'étudiants de l'Université du Nouveau-Brunswick a gagné le prix du « meilleur plan d'affaires » dans le cadre de la Coupe d'entrepreneuriat RBC/Shad en 2003. L'équipe a mis au point le dispositif DriveSafe, qui s'installe dans les véhicules pour déceler et prévenir les manœuvres dangereuses.

PRÊTS AUX ENTREPRISES AUTORISÉS

L'accès au crédit n'est qu'un des éléments qui intéresse les petites entreprises ; en fait, seulement 40 pour cent des petites entreprises qui sont nos clients empruntent. Ces chiffres représentent les prêts de RBC Banque Royale à des entreprises clientes au Canada.

Montant total des fonds mis à la disposition d'entreprises au Canada

Exercice 2003 (terminé le 31 octobre 2003)

Province	Critères	0 \$ –	25 000 \$ –	50 000 \$ –	100 000 \$ –	250 000 \$ –	500 000 \$ –	1 000 000 \$ –	>=	Total
		24 999,99 \$	49 999,99 \$	99 999,99 \$	249 999,99 \$	499 999,99 \$	999 999,99 \$	4 999 999,99 \$	5 000 000,00 \$	
Terre-Neuve et Labrador	Nombre de clients	1 092	388	264	207	80	44	51	21	2 147
	Autorisations (milliers \$)	9 165 \$	13 558 \$	18 032 \$	30 578 \$	28 383 \$	27 570 \$	97 797 \$	480 802 \$	705 884 \$
	Prêts courants	4 968 \$	7 899 \$	10 323 \$	16 996 \$	18 280 \$	16 711 \$	59 431 \$	174 769 \$	309 377 \$
Île-du-Prince-Édouard*	Nombre de clients	402	170	142	136	56	46	31		983
	Autorisations (milliers \$)	3 286 \$	5 899 \$	9 749 \$	20 350 \$	19 655 \$	30 686 \$	63 414 \$		153 038 \$
	Prêts courants	1 801 \$	3 765 \$	5 821 \$	12 922 \$	13 212 \$	21 352 \$	38 320 \$		97 192 \$
Nouvelle-Écosse	Nombre de clients	4 700	1 561	1 350	974	429	241	221	57	9 533
	Autorisations (milliers \$)	37 408 \$	54 927 \$	91 642 \$	151 437 \$	150 092 \$	162 265 \$	463 320 \$	907 218 \$	2 018 309 \$
	Prêts courants	18 593 \$	32 189 \$	53 941 \$	87 843 \$	88 498 \$	90 344 \$	262 727 \$	455 562 \$	1 089 698 \$
Nouveau-Brunswick	Nombre de clients	2 440	828	745	583	245	112	150	26	5 129
	Autorisations (milliers \$)	19 486 \$	28 817 \$	50 213 \$	89 799 \$	83 800 \$	77 127 \$	320 491 \$	787 248 \$	1 456 980 \$
	Prêts courants	9 866 \$	18 097 \$	31 010 \$	59 621 \$	51 086 \$	46 071 \$	192 285 \$	464 055 \$	872 091 \$
Québec	Nombre de clients	13 849	3 811	3 272	2 851	1 562	1 027	1 202	389	27 963
	Autorisations (milliers \$)	103 550 \$	132 446 \$	222 744 \$	436 391 \$	551 419 \$	700 648 \$	2 421 125 \$	12 173 254 \$	16 741 579 \$
	Prêts courants	51 464 \$	74 355 \$	126 046 \$	267 095 \$	355 470 \$	468 872 \$	1 473 838 \$	3 784 818 \$	6 601 957 \$
Ontario	Nombre de clients	46 896	15 701	13 433	10 688	4 909	3 244	2 828	1 060	98 759
	Autorisations (milliers \$)	343 212 \$	557 423 \$	896 969 \$	1 620 975 \$	1 704 101 \$	2 225 165 \$	5 764 991 \$	38 364 346 \$	51 477 181 \$
	Prêts courants	166 591 \$	337 432 \$	522 263 \$	1 015 861 \$	1 110 836 \$	1 411 814 \$	3 344 955 \$	9 094 029 \$	17 003 781 \$
Manitoba	Nombre de clients	4 726	1 686	1 681	1 358	504	275	279	88	10 597
	Autorisations (milliers \$)	36 491 \$	60 075 \$	115 417 \$	203 369 \$	174 176 \$	186 207 \$	624 289 \$	1 565 514 \$	2 965 539 \$
	Prêts courants	17 416 \$	34 044 \$	64 140 \$	130 459 \$	106 718 \$	111 821 \$	325 964 \$	641 750 \$	1 432 312 \$
Saskatchewan	Nombre de clients	6 174	2 710	2 724	2 093	651	283	194	51	14 880
	Autorisations (milliers \$)	55 748 \$	96 997 \$	189 943 \$	316 968 \$	221 624 \$	194 174 \$	387 028 \$	1 386 819 \$	2 849 300 \$
	Prêts courants	30 301 \$	57 513 \$	122 549 \$	223 506 \$	154 422 \$	134 853 \$	230 597 \$	408 475 \$	1 362 218 \$
Alberta	Nombre de clients	16 198	4 549	4 117	3 772	1 582	954	853	335	32 360
	Autorisations (milliers \$)	115 647 \$	160 634 \$	280 360 \$	575 345 \$	546 744 \$	649 726 \$	1 706 985 \$	10 897 058 \$	14 932 499 \$
	Prêts courants	51 092 \$	87 644 \$	155 480 \$	356 087 \$	357 255 \$	423 084 \$	982 170 \$	4 131 327 \$	6 544 136 \$
Colombie-Britannique	Nombre de clients	18 985	5 307	4 847	3 893	1 892	1 310	1 326	309	37 869
	Autorisations (milliers \$)	143 957 \$	185 568 \$	322 975 \$	584 665 \$	654 438 \$	899 504 \$	2 727 783 \$	6 126 707 \$	11 645 597 \$
	Prêts courants	62 946 \$	97 982 \$	175 189 \$	354 475 \$	430 231 \$	615 533 \$	1 810 672 \$	2 542 262 \$	6 089 289 \$
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut*	Nombre de clients	456	111	93	88	43	26	32		849
	Autorisations (milliers \$)	3 241 \$	3 716 \$	6 297 \$	13 698 \$	15 705 \$	17 748 \$	59 062 \$		119 467 \$
	Prêts courants	1 312 \$	2 030 \$	3 135 \$	8 035 \$	10 449 \$	11 534 \$	42 070 \$		78 564 \$
Nombre total de clients		115 918	36 822	32 668	26 643	11 953	7 562	7 167	2 336	241 069
Total – Autorisations (milliers \$)		871 191 \$	1 300 060 \$	2 204 341 \$	4 043 577 \$	4 150 136 \$	5 170 821 \$	14 636 283 \$	72 688 965 \$	105 065 375 \$
Total – Prêts courants		416 350 \$	752 949 \$	1 269 898 \$	2 532 902 \$	2 696 456 \$	3 351 987 \$	8 763 029 \$	21 697 045 \$	41 480 614 \$

* Pour des raisons de confidentialité, les données pour l'Île-du-Prince-Édouard, le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut ont été exclues afin d'empêcher l'identification des clients ayant des limites autorisées égales ou supérieures à 5 millions de dollars.

ENGAGEMENT ENVERS LA DIVERSITÉ

RBC Groupe Financier respecte la diversité de ses clients, de ses employés et des collectivités. Nous sommes convaincus qu'en favorisant un mélange de cultures, de groupes d'âge, de races, de modes de vie et de sexes, au travail et sur nos marchés, nous créerons un cadre de travail enrichissant et une entreprise dynamique.

Modèle de diversité

RBC reconnaît que, pour attirer et garder des employés et bien servir ses clients, il est essentiel d'offrir un cadre de travail équitable qui assure la compréhension et le respect de la diversité.

Notre engagement envers la diversité commence aux échelons supérieurs. Gordon M. Nixon, président et chef de la direction, préside le Conseil de direction sur la diversité qui regroupe de grands champions de toutes les entités. Ce Conseil arrête la stratégie globale de RBC sur la diversité et l'équité en matière d'emploi, s'occupe des problèmes et suit les progrès. Les grands champions veillent à la mise en œuvre des stratégies en matière de diversité dans leurs unités, recueillent les commentaires des employés et rendent compte des résultats à leurs supérieurs respectifs.

Les hauts dirigeants de RBC se font aussi les champions de la diversité auprès de divers groupes de clients et d'employés. Ainsi, de grands champions ont été désignés au sein de RBC Banque pour jouer un rôle auprès des minorités visibles, des Autochtones, des personnes handicapées et des femmes.

Nous continuons de commanditer divers organismes communautaires à vocation commerciale comme l'Association des gens d'affaires et professionnels italo-canadiens, la Canada Tamil Chamber of Commerce, la Punjabi Chamber of Commerce, les Indus Entrepreneurs, l'Association of Canadian Chinese Entrepreneurs et la Black Business and Professionals Association.

En 2003, RBC Mortgage est devenue un membre fondateur de la National Hispanic Mortgage Bankers & Brokers Association qui aide les hispanophones des États-Unis à devenir propriétaires de leur logement en finançant diverses initiatives, comme des ateliers de formation.



Pour voir le dernier Rapport sur l'équité en matière d'emploi de RBC remis au gouvernement fédéral, consultez le site rbc.com/carrieresuniques.

Sensibilisation des employés à la diversité

La « diversité visant la croissance et l'innovation » est l'une des cinq valeurs fondamentales de RBC. Elle est régulièrement renforcée par des bulletins d'information, des ateliers, des cours et des ressources sur l'intranet. En 2003, nous avons lancé *Destination Diversité*, un site intranet à l'intention des employés et des cadres qui facilite l'apprentissage et l'échange d'idées.

Le Centre de recrutement de RBC comprend des postes spécifiques axés sur le recrutement favorisant la diversité, car notre priorité est de recruter activement une main-d'œuvre diversifiée. Cette pratique est importante pour la réalisation de nos stratégies commerciales, basées sur l'établissement de solides relations avec des segments culturels et de clients distincts.

RBC produit toute une variété d'outils de formation – comme notre vidéo primée *La diversité en action*, la brochure *Supprimer l'écart entre les sexes – Ce que nous pouvons faire* et les guides *Aménagements de travail adaptés* – que nous demandent souvent des groupes externes, notamment des établissements d'enseignement, des entreprises, des groupes communautaires et des particuliers.

Marchés et clients divers

RBC croit que répondre aux besoins diversifiés de ses marchés relève du bon sens économique. D'une certaine façon, le respect de la diversité fait écho à l'évolution de la population, comme le rôle de plus en plus important que jouent les femmes, les minorités et les nouveaux immigrants sur les marchés où nous sommes implantés. Pour repérer les occasions que recèle le marché, prendre de l'expansion et mériter constamment le privilège d'être toujours le premier choix de nos clients, nous devons mieux comprendre les besoins des collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons.

C'est une des raisons pour lesquelles RBC soutient depuis longtemps le multiculturalisme et la diversité. Nous encourageons activement des initiatives communautaires en faveur de la diversité, en parrainant plus particulièrement le sport amateur, les arts, la culture et des programmes spéciaux pour les communautés. Par exemple, nous avons commandité, en 2003, le *One World Festival*, de Calgary, dans le cadre duquel la ville a été parsemée de pavillons représentant plus de 40 cultures. Nous continuons d'appuyer différents programmes de préparation à l'emploi, de stages et de bourses.

En 2003, RBC a commandité le mois de la culture sud-asiatique, à Toronto, auquel ont participé des employés comme ceux de notre succursale Kingston Road et Lawrence. RBC aide aussi la communauté sud-asiatique en finançant des regroupements commerciaux comme la Indo Canada Chamber of Commerce et le Conseil de commerce Canada-Pakistan, ainsi que des organismes artistiques et culturels.



ENGAGEMENT ENVERS LE PERSONNEL

Le personnel de RBC constitue notre avantage concurrentiel le plus solide. Nous investissons continuellement dans des programmes et des pratiques de pointe pour être considérés comme un « employeur de choix ». Nous comptons 69 873 employés dans le monde, soit 60 812 postes équivalents à temps plein.

Engagement envers le personnel

RBC est régulièrement reconnue pour ses pratiques d'avant-garde dans la gestion du personnel, ses innovations en matière d'apprentissage et de perfectionnement professionnel, sa diversité et la souplesse de son cadre de travail. RBC est un chef de file dans la catégorie gestion des ressources humaines du sondage annuel KPMG/Ipsos Reid sur les sociétés les plus respectées du Canada publié dans le *Globe and Mail*.

Nous sommes ravis d'avoir maintenu notre réputation pendant une période d'énormes changements : la dernière décennie a été marquée par une expansion formidable dans de nouveaux secteurs d'activités et marchés géographiques et par le lancement de nouvelles technologies. Et pourtant, les commentaires des employés révèlent un solide engagement qui reflète nos efforts pour faire constamment évoluer les programmes, les politiques et les pratiques de RBC afin de répondre aux besoins divers toujours en évolution des employés d'aujourd'hui.

Rémunération globale

Compte tenu de la diversité du personnel et de nos marchés, il est impossible d'appliquer un modèle unique à la gestion du personnel. Les employés nous disent que leur relation avec RBC est basée non seulement sur le salaire et les avantages sociaux, mais aussi sur les possibilités d'apprentissage et de perfectionnement professionnel, sans oublier les nombreux aspects qui contribuent à leur cadre de travail. Nous nous efforçons de donner à nos employés plus d'une raison de travailler à RBC.

Nous comparons notre *rémunération* – salaires, commissions, programmes de rémunération variables et programmes d'encouragement basés sur les résultats – au marché extérieur et nous assurons qu'elle correspond au niveau de compétences, de connaissances et d'efficacité des employés.

Nous offrons des *régimes d'avantages sociaux* (santé, assurance vie et assurance accident professionnel de base et protection du revenu à court et à long terme) ainsi que des régimes de retraite souples et des régimes d'épargne et d'actionariat qui assurent aux employés une sécurité financière répondant à leurs besoins particuliers.

Les employés ont accès à une vaste gamme d'outils d'*apprentissage et de perfectionnement professionnel*, comme la formation en tout temps et en tout lieu et un outil de recherche d'emploi en ligne qui les aide à gérer leur carrière et à trouver les débouchés qui s'offrent dans toute l'entreprise. En 2003, nous avons investi 132,8 millions de dollars dans la formation des employés dans le monde.

Nous avons à cœur de créer un *milieu de travail* qui permet à nos employés de donner le meilleur d'eux-mêmes. Les pratiques et les responsabilités en matière de diversité sont intégrées dans nos processus de planification commerciale afin de contribuer à créer un cadre de travail équitable où la diversité est comprise et respectée – élément essentiel pour attirer et garder les employés et bien servir les clients. Et nous offrons des options travail/vie personnelle innovatrices, notamment un soutien pour les soins aux personnes à charge, des aménagements de travail adaptés formels et informels, des politiques de congés compensatoires et un soutien à l'éducation.

À l'écoute de nos employés

RBC effectue des sondages annuels auprès des employés depuis 1981 et compare ses résultats à ceux d'autres sociétés pour s'assurer de rester un chef de file.

En 2003, un sondage a été envoyé à tous les employés dans le monde et plus de 50 000 d'entre eux ont répondu (près de 80 pour cent de l'effectif total). RBC a dépassé les normes de référence des sociétés les plus performantes d'Amérique du Nord dans 13 catégories sur 14, dont l'efficacité du travail d'équipe, le leadership de l'entreprise, l'orientation clientèle et la communication.

De plus, pour la première fois, 16 000 employés, gestionnaires et cadres supérieurs ont participé à une étude d'avant-garde sur la rémunération globale demandant aux employés de comparer divers éléments de leur rémunération et de les classer par ordre d'importance. Les résultats de ces études permettent de repérer des possibilités d'amélioration de nos programmes et de nos pratiques afin de continuer d'attirer, d'embaucher et de garder les employés les plus talentueux.

Les commentaires des employés nous aident à améliorer nos programmes des ressources humaines en nous permettant d'attirer et de garder dans nos rangs des employés de talent aux quatre coins du monde. À Greenville, en Caroline du Sud, **Cortney Easterling**, **Kendale Davis**, **Todd Weir** et **Lisa Marianetti** font partie des 1 700 employés de RBC Insurance aux États-Unis.



RBC Groupe Financier est considérée comme un employeur de choix et reçoit plus de 13 000 curriculum vitae chaque mois. Les employés disent que leur relation avec RBC n'est pas basée seulement sur le salaire et les avantages sociaux, mais aussi sur les possibilités d'apprentissage et le développement de carrière.

Soutien à l'équilibre de la vie professionnelle et personnelle

RBC offre une vaste gamme d'options et de ressources travail/vie personnelle qui répondent aux besoins spécifiques, aux modes de travail différents et aux priorités changeantes de nos employés : le soutien pour le soin des personnes à charge, des aménagements de travail adaptés, des politiques de congé compensatoire et autres, des programmes de bien-être et un soutien à l'éducation.

Plus d'un tiers des employés bénéficient d'aménagements formels et informels tels que les horaires flexibles, les horaires réduits, la semaine de travail modifiée, le partage d'emploi, les ententes Flexiplace et la retraite progressive.

RBC Carrefour-ressources Employés désigne notre service d'aide aux employés et de soutien travail/vie personnelle offert à tous les employés et à leurs familles, accessible par téléphone et sur Internet, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Un programme de bourses d'études post-secondaires de 1 000 \$ chacune est offert à plus de 100 enfants de nos employés chaque année.

Autres ressources et programmes importants

La diversité croissante des activités et des marchés de RBC renforce le besoin de se concentrer sur nos valeurs communes – l'engagement de nos employés envers les clients et les collègues. Les Valeurs de RBC (voir page 4) sont intégrées dans les plans des unités opérationnelles et de rendement individuel. Nous rappelons régulièrement leur importance et nous soulignons les réussites.

Plus de 80 pour cent des employés admissibles de RBC possèdent des actions, principalement dans le cadre d'un de nos régimes d'actionnariat et d'épargne, un moyen pratique d'économiser et d'investir.

Les établissements de RBC ont des représentants et des comités santé et sécurité, ou des employés qui ont suivi une formation dans ce domaine. Les cadres doivent connaître la réglementation en matière de santé et de sécurité. Des initiatives sont lancées et suivies à l'échelle des unités opérationnelles.

Ombudsman des employés

Cette équipe de professionnels offre aux employés une voie confidentielle, impartiale et objective pour résoudre des problèmes touchant les lieux de travail. À titre de représentant des employés au Bureau de l'Ombudsman, ce groupe offre un soutien dans la résolution des problèmes, aide toutes les parties à trouver des solutions justes et raisonnables et encourage une évaluation franche et ouverte de la situation.

Ce groupe s'efforce de réduire le nombre de problèmes au travail dans tout RBC en observant les tendances, en surveillant l'efficacité de diverses approches de résolution et en faisant des recommandations à la direction pour améliorer le milieu de travail.

L'Ombudsman des employés observe un *Code de déontologie* et respecte les normes de pratiques établies par l'Association des Ombudsmans.

Apprentissage continu

Afin de créer un « environnement d'apprentissage continu », l'apprentissage est considéré comme un élément fondamental de notre activité. Nous encourageons les employés à se perfectionner en fonction de leurs divers styles d'apprentissage. Et à cet effet, nous offrons un large éventail de programmes et d'outils professionnels dont un outil de recherche de postes internes en ligne, un apprentissage basé sur l'expérience (par des projets et l'affectation à certaines tâches) ainsi qu'un encadrement individuel et une reconnaissance des pairs. Par l'apprentissage électronique, les employés peuvent consulter les possibilités de formation et de perfectionnement professionnel au travail ou à la maison. Nous offrons aussi des programmes d'orientation, de perfectionnement interne et d'accréditation, ainsi que des séminaires et des conférences externes et soutenons activement le bénévolat des employés. Notre approche « une entreprise, de nombreuses carrières » fait la promotion de la mobilité des employés talentueux dans les diverses unités et fonctions au sein de RBC.

Rupa Ganatra et Caroline Walton de RBC ont suivi avec succès une formation de RBC Marchés des Capitaux à Londres, en Angleterre. Pendant leur période de formation, les stagiaires suivent des cours et passent les examens du secteur des valeurs mobilières en ayant accès à des documents de formation en ligne à titre de référence. Ils ont aussi droit à un mentor et ont l'occasion d'échanger avec des chefs d'entreprise.

ENGAGEMENT ENVERS LA GOUVERNANCE

RBC reconnaît que son engagement permanent à maintenir une culture de gouvernance d'entreprise ouverte et éthique fait partie intégrante de sa réussite à long terme.

Gouvernance et comportement éthique

Pour RBC, une saine gouvernance s'appuie sur des pratiques, des normes et des processus pertinents et conformes à la déontologie, qui déterminent la conduite professionnelle de son personnel. Nous sommes décidés à respecter cet engagement jour après jour.

La gouvernance de RBC profite notamment du rôle actif que joue son président du Conseil indépendant, appuyé par des administrateurs bien informés. Les membres du Conseil représentent les actionnaires et sont eux-mêmes actionnaires de RBC. Ils collaborent avec la direction à l'application, dans l'ensemble de l'entreprise, de normes visant à promouvoir un comportement éthique et ils cherchent constamment à améliorer les pratiques de gouvernance.

Au cours de la dernière année, le président du Conseil a maintenu une pratique de longue date selon laquelle une réunion des administrateurs ne faisant pas partie de la direction suit chaque réunion du Conseil, et il a lancé une nouvelle pratique qui consiste à tenir des réunions à l'intention exclusive des administrateurs indépendants.

Malgré les nombreux hommages d'observateurs qui reconnaissent nos activités comme des pratiques exemplaires, nous perfectionnons et révisons constamment nos normes de gouvernance afin d'intensifier une culture de responsabilité et d'imputabilité.

Notre site Web présente des informations complètes concernant la gouvernance dont :

- la composition du Conseil d'administration et de tous les comités ;
- le *Code de déontologie* de RBC ;
- les descriptions de postes du président du Conseil et du président et chef de la direction ;
- une déclaration concernant la gouvernance d'entreprise et les lignes directrices de la TSX.



Pour en savoir plus, consultez le site rbc.com/gouvernance.

RBC Groupe Financier fait partie du Dow Jones Sustainability Index

Le développement durable d'une entreprise consiste à créer de la valeur à long terme pour les actionnaires en saisissant les occasions et en gérant les risques liés à la conjoncture économique, environnementale et sociale.

Pour la troisième année de suite, RBC Groupe Financier a été intégrée au Dow Jones Sustainability World Index qui ne retient que les chefs de file sur les plans financier, social et environnemental.

L'indice regroupe plus de 300 sociétés de 22 pays qui se classent dans la tranche supérieure de 10 pour cent sur le plan du développement durable dans leur secteur. L'ajout à l'indice est basé sur une évaluation globale des résultats environnementaux, sociaux et économiques. RBC a été sélectionnée pour la troisième année de suite du fait de son attachement aux normes environnementales et sociales, et de ses solides résultats financiers.

Leadership et reconnaissance

Les pratiques de gouvernance de RBC Groupe Financier ont été largement reconnues et saluées en 2003.

- Un sondage national KPMG/Ipsos-Reid a désigné RBC Groupe Financier *l'entreprise la plus respectée au Canada*, en lui accordant la meilleure cote dans la catégorie de la gouvernance d'entreprise.
- Le *Report on Business* de *The Globe & Mail* a placé RBC en tête dans son classement annuel pour la gouvernance d'entreprise.
- Le Conseil de RBC a une fois de plus figuré parmi les leaders du sondage sur les meilleurs conseils d'administration du Canada par la revue *Canadian Business*.
- RBC a été reconnue par le milieu des investissements comme ayant la meilleure gouvernance et la meilleure information financière du Canada et a remporté des prix décernés par *IR Magazine Canada*.
- À la fin de 2003, l'Institut Canadien des Comptables Agréés a remis à RBC son grand prix d'excellence dans le cadre du *Concours des meilleurs rapports d'entreprise*, saluant la qualité supérieure de sa gouvernance et de son information financière.
- Peter W. Currie, membre du Directoire et chef des finances de RBC, a été désigné *chef des services financiers de l'année du Canada* par Financial Executives International Canada et PricewaterhouseCoopers en reconnaissance de ses réalisations dans plusieurs domaines, notamment l'information financière et la responsabilité sociale et d'entreprise.



ENGAGEMENT ENVERS LA GESTION DES RISQUES

RBC évalue attentivement l'impact de ses services et de ses pratiques commerciales sur le tissu économique, social et environnemental des collectivités où elle évolue.

Structure et gestion des risques

Le processus de gestion stratégique des risques de RBC comprend le repérage, l'évaluation et la surveillance des risques dans tous nos secteurs d'activité. La direction et des comités du Conseil supervisent le processus de gestion des risques, l'examinent, le surveillent, l'orientent et indiquent la culture de l'entreprise en la matière. Notre pyramide de gestion des risques est illustrée ci-dessous.

Les activités commerciales de RBC exposent cette dernière aux nombreux risques décrits ci-dessous.

Risque de crédit : risque de perte attribuable à l'incapacité d'un émetteur, d'un débiteur, d'un emprunteur, d'un titulaire de police, d'un réassureur ou d'un garant d'honorer son obligation de paiement, ou de perte de valeur marchande entraînée par la détérioration de la situation financière de la contrepartie.

Risque du marché : risque de perte imputable à la fluctuation des taux d'intérêt, des taux de change, du cours des actions et du prix des matières de base.

Risque de liquidité : risque pour RBC de ne pas pouvoir dégager ou obtenir de façon rentable, assez de liquidités ou d'équivalents pour respecter ses engagements contractuels à l'échéance.

Risque d'assurance : risque inhérent à la création, à l'émission et à l'administration de contrats d'assurance, y compris la conception du produit, la tarification, l'administration des demandes d'indemnités, la souscription et la responsabilité.

Risque opérationnel : risque de perte directe ou indirecte résultant d'une technologie inappropriée ou défectueuse, de l'intervention humaine, de processus ou d'événements extérieurs.

Nous utilisons la pyramide des risques ci-dessous comme outil graphique pour nous aider à recenser et à évaluer les risques dans l'ensemble de RBC.

Conformité à la réglementation

Comme tout citoyen, RBC Groupe Financier et ses employés doivent respecter les lois, les règlements et les codes de déontologie sur

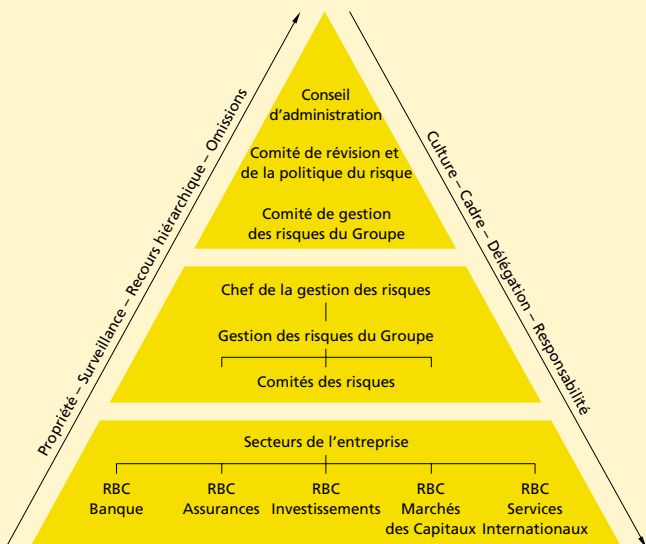
tous les marchés où ils évoluent. Le service Conformité à la réglementation de RBC est responsable de la mise en œuvre et du maintien des politiques et des processus intégrés de gestion de la conformité à la réglementation, pour en assurer la qualité et l'uniformité. Certaines de nos politiques clés traitent de sujets tels que la divulgation des renseignements, la concurrence, les opérations de placement des employés et les délits d'initiés.

Lutte antiblanchiment d'argent

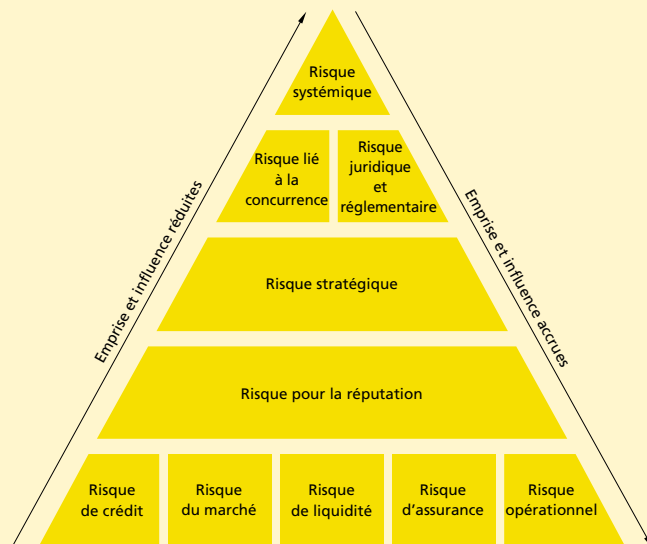
Conformément à la nouvelle réglementation canadienne sur la lutte contre le blanchiment d'argent, RBC a modifié les processus concernant l'identification des clients, la déclaration des opérations et la tenue des dossiers, dans le but de détecter, de prévenir et de dissuader toute activité de blanchiment d'argent.

Nous avons mis en place un nouveau système de lutte antiblanchiment pour assurer le signalement des opérations inhabituelles de clients et pour soutenir la production des rapports réglementaires.

Pyramide de gestion des risques de RBC



Pyramide des risques de RBC



CONTRIBUTION AUX COLLECTIVITÉS

La vision sociale de RBC Groupe Financier, « œuvrer à la prospérité, ensemble », est surtout évidente dans notre soutien actif et traditionnel aux projets communautaires et aux organismes sans but lucratif, à la fois par les dons de l'entreprise et la participation de nos employés à la vie des collectivités dans le monde entier. Mais les entreprises jouent aussi un rôle important en contribuant à la prospérité à un niveau encore plus essentiel : en payant des impôts, en créant de bons emplois et en investissant dans le développement économique des collectivités. La section *Contribution aux collectivités* offre un aperçu de l'action de RBC dans ces domaines en 2003.



DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE COMMUNAUTAIRE

RBC illustre de manière éloquentes sa vision « œuvrer à la prospérité, ensemble » en soutenant des initiatives qui favorisent le développement économique communautaire. Nous mettons au service des collectivités où nous vivons et travaillons notre leadership, nos compétences et nos connaissances pour faciliter le développement d'une infrastructure économique durable.

Favoriser l'indépendance financière

Social and Enterprise Development Innovations (SEDI) est un organisme national qui milite pour l'indépendance économique des Canadiens défavorisés. RBC est fière d'avoir poursuivi, en 2003, sa collaboration avec SEDI, sur deux fronts.

Parmi les établissements financiers, RBC occupe la première place pour neuf des 10 sites « \$avoir en banque » au Canada. \$avoir en banque est le plus important projet pilote de comptes de perfectionnement individuel (CPI) du monde. Les CPI ont été conçus pour encourager leurs titulaires à investir leurs épargnes personnelles, majorées d'une contribution égale du gouvernement fédéral, dans leur propre développement économique : études post-secondaires, formation professionnelle ou création d'une petite entreprise.

L'un des quelque 4 000 participants a fait le commentaire suivant : « \$avoir en banque m'a vraiment aidé à me prendre en main. J'ai réussi à économiser un montant minimal et, grâce à la contribution que j'ai obtenue, j'ai pu franchir une étape importante dans ma vie ». Les participants ont déjà économisé plus de 1,7 million de

dollars et reçu près de 5 millions de fonds publics.

RBC soutient également des initiatives de SEDI en faveur des jeunes que certains obstacles empêchent de devenir financièrement indépendants. Des employés ont collaboré aux programmes « *The A Game* » et « *Youth.comm* » dans 34 collectivités canadiennes. Ces programmes, qui ont touché 8 000 jeunes, visent à sensibiliser les participants au domaine financier et à l'entrepreneuriat. RBC participe en outre au programme *E-Thinker* de SEDI, expérience novatrice d'une journée qui éveille les élèves des écoles secondaires à l'esprit d'entreprise et propose aux personnes handicapées des initiatives d'emploi autonome.

RBC s'est engagée à collaborer avec SEDI au cours des trois prochaines années pour élaborer des stratégies qui permettront à plus de jeunes de devenir financièrement indépendants.



Pour en savoir plus, consultez le site sedi.org.

Prosperer grâce aux partenariats

Pour prospérer, les collectivités comme les nations ont besoin d'un secteur commercial et industriel solide. RBC croit que les leaders du monde économique et politique de même que tous les intervenants doivent travailler de concert pour créer les conditions qui permettront aux entreprises de prendre de l'expansion et s'implanter avec succès en Amérique du Nord et à l'étranger. Cette mission est cruciale pour assurer la prospérité future de nos entreprises et de nos collectivités.

En plus de la prestation de services financiers aux petites, moyennes et grandes entreprises, RBC participe à diverses associations, comme le Conseil des affaires canadiennes-américaines, pour aider à créer un environnement qui favorise la compétitivité et la rentabilité. Nos employés siègent également aux chambres de commerce de la plupart des villes en Amérique du Nord où nous sommes implantés.



Accès à des services bancaires de base

Certaines personnes ne veulent pas traiter avec une succursale bancaire traditionnelle. RBC a ouvert la première Succursale Express dans Parkdale, à Toronto, en octobre 2002 pour ces clients.

La Succursale Express offre des locaux réduits, des frais équitables, des heures d'ouverture non traditionnelles, des produits spéciaux et des services de consultation. Le client peut y encaisser des chèques à frais réduits et obtenir des services financiers. Ce type de succursale est consacré au traitement rapide des opérations courantes : encaissement immédiat de chèques, paiement des factures, mandats et virements.

Nous avons ouvert, en 2003, une deuxième succursale pilote dans le quartier Regent Park, à Toronto, en collaboration avec Yonge Street Mission. « Une Succursale Express permet aux personnes à faible revenu de traiter avec une institution financière respectable pour leurs opérations bancaires, dit Rosemary Gray-Snelgrove, de Yonge Street Mission. Les personnes ayant des responsabilités financières, mais qui, jusqu'à récemment, ne pouvaient pas faire affaire avec une institution financière, retrouvent dignité et estime de soi. »

Yolande Quan-Vie de RBC dirige une équipe de cinq employés dans notre nouvelle Succursale Express à Toronto. Ils habitent tous dans le quartier et parlent tagalog, espagnol, allemand, tamoul, cantonais et mandarin. Nous offrons des services bancaires essentiels tels que les mandats et l'encaissement des chèques, et les frais d'opération sont nettement plus faibles que ceux d'autres prestataires de services financiers de détail.

Pont vers la réussite

De nombreux immigrants qualifiés ne peuvent pas trouver un emploi et contribuer à l'économie canadienne faute d'expérience dans leur pays d'adoption. Les responsables de *Career Bridge*, programme de stages destinés aux immigrants diplômés récemment arrivés au Canada, veulent changer cette situation.

Career Bridge s'associera avec des employeurs de tous les secteurs d'activités pour offrir des stages de formation rémunérés aux néo-Canadiens qui se qualifieront pour des emplois professionnels et des postes de direction. Les stagiaires seront choisis en fonction de leurs compétences linguistiques, de leur éducation et de leur expérience à l'étranger.

Le programme a été lancé sous forme de projet pilote à Toronto, en 2003, et RBC y participe en tant qu'employeur.

Les connaissances et compétences des stagiaires sont très recherchées dans divers secteurs : technologie, ingénierie, finances et comptabilité, secteur manufacturier, marketing international et ressources humaines. Le nouveau programme sera géré par *Avantage Carrière*, qui contribue à l'acquisition d'une expérience de travail valable pour les diplômés de toutes les disciplines.

Démarrage d'entreprise

Des employés de RBC au Canada et aux États-Unis font partie des personnes d'expérience du milieu des affaires qui consacrent temps et énergie à *Jeunes entreprises* (JE), organisation internationale dont la mission est de sensibiliser et de former les jeunes d'âge scolaire aux affaires et à l'entrepreneuriat en offrant dans les établissements d'enseignement des cours pratiques d'initiation aux affaires.

De nombreux employés vont dans les écoles parler des programmes JE. Ainsi, plus de 900 employés de RBC ont consacré 10 670 heures à présenter les programmes *Les études, un choix économique* et *Initiation aux affaires*.

D'autres recueillent des fonds, comme ceux de Burlington (Ontario) qui ont récolté plus de 5 000 \$ en participant à un tournoi de quilles en 2003. D'autres encore, comme les employés de RBC Mortgage, à Columbus (Ohio), aident les jeunes à monter une entreprise qui fonctionne comme une véritable compagnie.

RBC Fondation a aussi financé diverses organisations JE en Amérique du Nord en leur versant plus de 250 000 \$ en 2003.

Emploi égale réussite

RBC estime qu'une collectivité a besoin d'une main-d'œuvre bien formée pour assurer sa réussite économique. Nous soutenons donc des programmes comme *La Cinquantelle*, offert par le Centre des femmes de Montréal, qui aide les femmes de plus de 50 ans à trouver un emploi. RBC a embauché un certain nombre de candidates recommandées par le Centre, auquel nous avons aussi versé 45 000 \$ pour lutter contre la pauvreté qui afflige les femmes et leurs familles, notamment en leur permettant de réintégrer le marché du travail.

RBC a aussi participé au lancement d'un nouveau programme des Manufacturiers et Exportateurs du Canada (MEC) pour aider les sociétés membres à recruter du personnel formé à l'étranger afin de répondre à la demande croissante de main-d'œuvre qualifiée.

Le programme fait partie de la série *Business Results* des MEC. Il encourage les employeurs à puiser dans le bassin relativement peu exploité de travailleurs qualifiés formés à l'étranger, et met à leur disposition des ressources, afin de faciliter le processus d'intégration, de la sélection initiale à la formation linguistique. Les documents comprendront également une série d'études de cas sur certaines sociétés chefs de file au Canada.



PHOTO : TERRY RICE

Partage des connaissances

Il arrive que ce soit moins l'argent versé que le temps et la passion consacrés à une cause qui rendent le plus service. Des milliers d'employés en ont pris conscience au fil des ans. C'est le cas par exemple de Krista Green, de RBC, à St. John's (Terre-Neuve). Une fois par mois, M^{me} Green rencontre de nouveaux chefs d'entreprise pour les faire profiter de ses connaissances et les aider à mettre leur projet en marche.

Mentor pour le YMCA-YWCA Enterprise Centre, agence de perfectionnement professionnel sans but lucratif qui encourage les gens à créer leur propre emploi, M^{me} Green est chargée de deux nouveaux entrepreneurs pour chaque mandat. Elle les conseille sur divers aspects, de la gestion des finances au marketing. Elle est toujours disponible, entre les réunions, pour répondre à leurs questions ou leur faire des suggestions.

« Un nouveau chef d'entreprise doit être discipliné, explique M^{me} Green. Nous dressons un plan d'action pour chaque entrepreneur et suivons chaque mois ses progrès. Je suis convaincue qu'un entretien par mois les aide à respecter leur plan d'action et à atteindre leurs objectifs. »

Krista Green, de RBC, rencontre Mike Conway, chef d'une nouvelle entreprise à St. John's (T.-N.), pour lui donner des conseils sur le marketing, la vente et la planification stratégique. Au cours d'une réunion, ils analysent la croissance de Homestead Inspections, l'entreprise de M. Conway, et évaluent ses coûts et la concurrence afin qu'il puisse planifier son avenir.

Quand les besoins essentiels, comme la nourriture et le logement, ne sont pas comblés, il est presque impossible de réaliser son plein potentiel. RBC Groupe Financier soutient des programmes qui répondent à ces besoins dans les collectivités où nos employés vivent et travaillent.

Nourrir ceux qui ont faim

Il est pratiquement impossible à une personne sans gîte ni couvert de réaliser tout son potentiel. Aussi des milliers d'employés de RBC ont-ils à cœur de procurer de la nourriture aux personnes dans le besoin. Ils recueillent des fonds pour les banques alimentaires de multiples façons – ventes de pâtisseries, journées de tenue décontractée, défis amicaux lancés aux succursales voisines pour voir qui recueillera le plus de dons – et ils encouragent les clients à les soutenir dans leurs efforts.

De son côté, RBC a donné plus de 250 000 \$ pour le réapprovisionnement des banques alimentaires du Canada. Elle a ainsi versé 25 000 \$ à la Edmonton Gleaner's Association, 15 000 \$ à la Lethbridge Food Bank Society, 10 000 \$ à l'organisme Education and Action on Child Hunger de Regina et 100 000 \$ dans les quatre provinces de l'Atlantique.

Logements pour les sans-abri

Pour RBC, avoir un toit est un droit fondamental. Nous consacrons donc des ressources à la lutte contre l'itinérance. RBC figure parmi les commanditaires du projet Ed Schreyer 2003 de Habitat pour l'humanité. Les responsables du projet ont fait le tour de l'Ouest canadien pour s'associer aux familles en quête de logements à prix abordables, et ont construit la 700^e maison de Habitat depuis l'inauguration du programme en 1985.

Depuis 1998, RBC a versé plus de 1,2 million de dollars à Habitat pour l'humanité, et ses employés partout en Amérique du Nord participent à des projets de construction communautaires. RBC Mortgage, par exemple, soutient les projets de Habitat à Chicago et RBC Dain Rauscher, ceux de la région de Minneapolis.

Chez Toit, qui cherche des solutions à long terme à l'itinérance, a encore une fois reçu l'appui de RBC pour sa campagne de financement annuelle. Dans le cadre du Mardi des tuques, les employés ont vendu des tuques pour près de 42 000 \$, qu'ils ont remis à des organismes locaux, tandis que RBC faisait un don total de 50 000 \$.

Solutions originales pour loger les Autochtones

Pour les Autochtones, la pénurie de logements convenables constitue l'un des besoins les plus criants. Pour remédier à ce problème, RBC Banque Royale a conçu une solution originale, en partenariat avec les Premières nations.

Au Canada, aux termes de la *Loi sur les Indiens*, les membres des Premières nations vivant dans des réserves ne peuvent pas donner leur propriété en garantie d'un prêt hypothécaire. En 1999, RBC Banque Royale, en partenariat avec certaines Premières nations, a proposé un prêt hypothécaire comparable aux hypothèques classiques. Les membres vivant dans une réserve, qui seraient admissibles à une hypothèque classique pour une maison hors réserve, peuvent désormais obtenir un prêt résidentiel sans garantie ministérielle.



Pour en savoir plus sur le soutien de RBC au développement économique communautaire, consultez le site rbc.com/communautaire.



Revitalisation économique et espoir

L'est de la Caroline du Nord compte parmi les régions les plus défavorisées des États-Unis. La *Foundation of Renewal for Eastern North Carolina* (FoR ENC) veut redonner espoir aux habitants de cette région. « La mission de FoR ENC est de regrouper les 41 comtés de l'est de la Caroline du Nord en une seule entité, sous un seul nom », déclare son président, J. Phillip Horne.

RBC Centura a joué un rôle déterminant dans la création de FoR ENC. « En plus de son soutien financier, explique M. Horne, RBC Centura a contribué, par son leadership, sa vision et son capital humain, au projet difficile, mais combien gratifiant, de convertir toute une culture régionale à l'entrepreneuriat. »

Au printemps 2003, FoR ENC a accueilli le sommet économique *One East*, auquel ont été conviés tous les intervenants de la région pour discuter des défis communs et trouver de nouvelles possibilités de développement économique dans divers secteurs en pleine croissance comme l'industrie touristique, les technologies de l'information, la biotechnologie, l'agriculture et l'industrie biopharmaceutique.

Convertir toute une région à l'entrepreneuriat, voilà l'objectif d'un nouveau groupe de revitalisation économique de l'est de la Caroline du Nord, dit son président, J. Phillip Horne. RBC Centura joue un rôle central dans ce projet.

EMPLOI

RBC Groupe Financier est l'un des plus grands employeurs du Canada et son effectif aux États-Unis et ailleurs dans le monde ne cesse de croître. En 2003, nous employions 69 873 personnes, pour 60 812 postes équivalents temps plein, dans le monde entier.

Emplois dans le monde entier Exercice 2003 (terminé le 31 octobre 2003)

	Nombre d'employés	Équivalent temps plein
Canada	53 715	44 950
États-Unis	12 336	12 159
International	3 822	3 703
Total	69 873	60 812

Emplois au Canada Exercice 2003 (terminé le 31 octobre 2003)

Province	Nombre d'employés	Temps plein	Temps partiel
Terre-Neuve et Labrador	349	234	115
Île-du-Prince-Édouard	110	72	38
Nouvelle-Écosse	1 458	986	472
Nouveau-Brunswick	1 385	920	465
Québec	7 651	5 182	2 469
Ontario	27 766	22 183	5 583
Manitoba	2 265	1 402	863
Saskatchewan	1 563	990	573
Alberta	3 854	2 585	1 269
Colombie-Britannique	7 237	4 630	2 607
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	77	61	16
Total	53 715	39 245	14 470

Leader reconnu

RBC Groupe Financier a eu le privilège d'être consacrée l'employeur de choix de l'année, au Canada, en 2003.

En janvier, RBC a une fois encore été nommée « entreprise la plus respectée au Canada », catégorie Gestion du personnel, dans le sondage annuel effectué par KPMG/Ipsos Reid pour le *Globe and Mail*. RBC s'est classée au premier rang de sa catégorie quatre années sur les cinq dernières, grâce à ses programmes d'avant-garde en matière de ressources humaines. Par exemple, environ un tiers de ses employés au Canada bénéficient d'un horaire de travail adapté – horaire variable, semaine de travail modifiée, partage d'emploi ou télétravail. RBC offre également des programmes innovateurs comme le congé pour engagement social et la retraite progressive. En outre, plus de 80 pour cent des employés admissibles participent au régime d'actionnariat de RBC Groupe Financier.

Culture d'apprentissage

RBC a acquis une excellente réputation pour son engagement en faveur de l'apprentissage continu afin de donner à tous ses employés les moyens d'assurer une prestation de services supérieure et de s'adapter au changement continu.

Étant une société de services financiers, nous croyons que nos clients ont droit aux connaissances et aux conseils financiers les plus professionnels. Nous prenons donc les mesures nécessaires pour que nos employés aient les compétences et les accréditations professionnelles dont ils ont besoin pour exceller sur un marché marqué par la concurrence.

De nos jours, l'apprentissage ne se fait plus seulement en classe. RBC continue de multiplier les modes d'apprentissage pour ses employés, en recourant notamment aux cours par Internet, à la télédiffusion par satellite et aux réunions en ligne.

En 2003, RBC a investi plus de 130 millions de dollars dans la formation de son personnel.

À la conquête du monde

L'histoire de RBC s'appuie sur notre aptitude à conquérir de nouveaux marchés et nous avons aujourd'hui des bureaux dans 30 pays. Notre effectif international s'est multiplié à mesure que nous prenions de l'expansion à l'étranger.

Il y a à peine trois ans, nous n'avions que quelques centaines d'employés aux États-Unis et quelques milliers dans le monde entier. Aujourd'hui, nous employons plus de 15 000 personnes à l'extérieur du Canada. Animés par notre vision qui est de « toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients », nous offrons à tous nos employés dans le monde un programme de rémunération globale comprenant des salaires et des avantages sociaux concurrentiels, des possibilités d'avancement, des programmes d'apprentissage innovateurs et un environnement de travail positif et agréable.

IMPÔTS ET TAXES

Au cours de l'exercice 2003, RBC Groupe Financier a payé 3,1 milliards de dollars d'impôts et de taxes dans le monde. Au Canada, nos charges fiscales à tous les paliers ont dépassé les 2,6 milliards de dollars. Cela comprend plus de 2,1 milliards de dollars d'impôts sur le bénéfice et 124 millions de dollars d'impôts sur le capital, comme l'indique le tableau ci-dessous, plus les taxes foncières et professionnelles, les charges sociales (part patronale), les taxes sur les produits et services et les taxes de vente.

Impôts et taxes au Canada

Exercice 2003 (terminé le 31 octobre 2003) (en milliers de dollars canadiens)

	Impôts sur le capital	Impôts sur le bénéfice
Gouvernement fédéral		1 495 635 \$
Gouvernements provinciaux		
Terre-Neuve et Labrador	1 508 \$	3 327 \$
Île-du-Prince-Édouard	358 \$	1 192 \$
Nouvelle-Écosse	4 417 \$	17 466 \$
Nouveau-Brunswick	2 582 \$	8 591 \$
Québec	29 012 \$	74 312 \$
Ontario	53 352 \$	335 203 \$
Manitoba	4 662 \$	19 308 \$
Saskatchewan	7 802 \$	17 519 \$
Alberta	– \$	48 195 \$
Colombie-Britannique	19 973 \$	78 945 \$
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	– \$	1 118 \$
Total partiel provincial	123 666 \$	605 176 \$
Total	123 666 \$	2 100 811 \$

APERÇU DES DONNS

Les dons sont un élément important pour œuvrer à la prospérité, ensemble. Notre tradition de philanthropie remonte à nos origines ; nous faisons des dons depuis 1897.

Vérification préalable

RBC Fondation reçoit près de 20 000 demandes de financement chaque année, soit plus de dix demandes à l'heure, chaque jour ouvrable. Nous sommes une des entreprises les plus généreuses du Canada, mais nos moyens ne sont pas illimités. Le personnel responsable des subventions suit une procédure rigoureuse d'évaluation des propositions pour s'assurer que nos fonds sont investis avec le plus grand soin et la plus grande responsabilité. Il procède à une évaluation complète des états financiers de l'organisme de bienfaisance, de sa gestion budgétaire et de ses pratiques de gouvernance. Avec le nombre de projets que nous étudions, nous sommes bien placés pour constater si les mandats de différents organismes se chevauchent et nous encourageons la synergie entre les organismes. Notre but est de nous assurer que nos partenaires des œuvres de bienfaisance bénéficient de sources de financement durables et utilisent les fonds des donateurs de manière responsable. Nous déterminons donc si l'organisme dispose d'un soutien suffisant et évaluons sa capacité de mener à bien ses programmes. Une fois la subvention accordée, nous demandons un compte rendu de son impact.

Soutien à Centraide

RBC Groupe Financier est le plus grand donateur de Centraide dans le secteur privé au Canada et l'une des 40 sociétés seulement qui ont contribué pour plus de 1 million de dollars annuellement. Nous avons tenu aussi la plus grande campagne de dons des employés du secteur privé au Canada, qui a recueilli 7 millions de dollars prélevés sur les salaires. En 2003, nous avons aussi détaché 12 employés à temps plein auprès de campagnes locales de Centraide.



Pour en savoir plus, consultez le site rbc.com/communautaire/dons.

Dons du Groupe à Centraide

Canada	3 431 000 \$
États-Unis	383 000 \$US

Dons des employés à Centraide

Employés canadiens	7 050 223 \$
Employés américains	817 562 \$US
Fonds réunis grâce à des événements spéciaux canadiens*	103 749 \$
Fonds réunis grâce à des événements spéciaux américains*	18 823 \$US

* Les employés de RBC de toute l'Amérique du Nord ont aidé à collecter des centaines de milliers de dollars pour des groupes communautaires spécifiques en plus de Centraide.

Dons

Les sociétés membres de RBC Groupe Financier gèrent les dons aux organismes de bienfaisance par l'entremise de RBC Fondation, fondée en 1993. Au sein de RBC Groupe Financier et de ses filiales et par RBC Fondation, nous avons pris l'engagement de redistribuer au moins un pour cent de notre bénéfice net annuel avant impôts basé sur une moyenne de trois ans. Nous sommes un membre fondateur de Imagine, initiative canadienne pour encourager les entreprises citoyennes, les dons et le bénévolat individuel. Nous sommes fiers des réalisations de nos partenaires communautaires et nous nous réjouissons d'investir dans leurs œuvres.

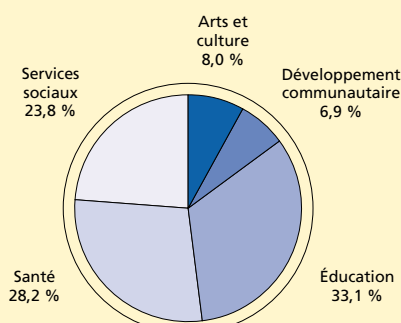
Dons en 2003

RBC Groupe Financier (\$ CAN)

Canada	28 500 000 \$
Étranger	8 670 000 \$
Total mondial	37 170 000 \$

Dons en 2003

(Canada 28,5 millions de dollars)



Par région (\$ CAN)

Terre-Neuve et Labrador	325 000 \$
Île-du-Prince-Édouard	151 000 \$
Nouvelle-Écosse	900 000 \$
Nouveau-Brunswick	470 000 \$
Québec	4 200 000 \$
Ontario	11 570 000 \$
Manitoba	1 080 000 \$
Saskatchewan	677 000 \$
Alberta/Territoires du Nord-Ouest/ Nunavut/Yukon	2 310 000 \$
Colombie-Britannique	3 300 000 \$
Canada	3 517 000 \$
États-Unis	7 800 000 \$
Ailleurs dans le monde	870 000 \$
Total	37 170 000 \$

BÉNÉVOLAT

Partout dans le monde, les employés et les retraités de RBC font don de leur temps et de leur savoir-faire pour de bonnes causes et jouent un rôle déterminant pour améliorer la prospérité des collectivités dans lesquelles ils vivent et travaillent.

Têtes, cœurs et mains

Les employés et les retraités de RBC comptent dans leurs rangs un nombre impressionnant de bénévoles passionnés. RBC est une société de services financiers et l'une des principales contributions que peuvent faire nos employés est de partager ce qu'ils savent : leurs connaissances professionnelles et leurs compétences en affaires acquises dans le cadre de leur emploi. Ils peuvent notamment siéger à des conseils d'administration ou être membres de comités d'organismes sans but lucratif, animer des ateliers sur la gestion monétaire et transmettre leurs connaissances sur l'établissement de budgets et la planification d'entreprise.

Nos employés sont également réputés pour leur grand cœur et pour le coup de main qu'ils donnent à des causes communautaires, faisant don de leur temps à des écoles, à des associations locales de promotion de la santé, à des équipes de sport communautaires, à des causes civiques... La liste est longue.

Nous ne pouvons nous attribuer le mérite de leurs efforts, mais nous pouvons louer nos employés de par le monde et les remercier de leur dévouement pour construire des collectivités saines et vigoureuses.

Subventions pour gens d'action

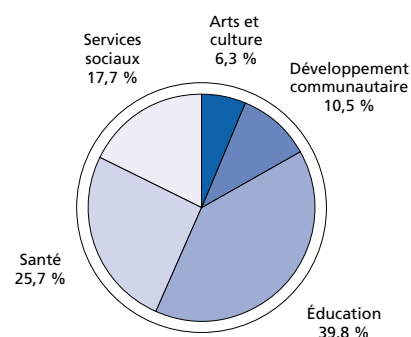
Le Programme de bénévolat des employés RBC a été lancé en 1999 pour appuyer et encourager l'engagement dans la collectivité. Les employés et les retraités qui consacrent un minimum de 40 heures par année à un organisme de bienfaisance enregistré sont admissibles à une subvention de 500 \$, que RBC remet à l'organisme en leur honneur.

Depuis 1999, RBC a versé plus de 2,6 millions de dollars au nom de ses employés dans le cadre de ce programme.



Pour en savoir plus, consultez le site rbc.com/communautaire.

Programme de bénévolat des employés 2003



Nombre de subventions	1 388
Total (\$ CAN)	693 000 \$



Investissement composé

Winston Churchill a dit : « On vit de ce que l'on obtient. On construit sa vie sur ce que l'on donne. »

C'est une tradition pour les employés de RBC du monde entier de faire don de leur temps, de leur savoir-faire et de leurs connaissances pour renforcer les collectivités.

Par exemple, à Winnipeg, les succursales de RBC ont soutenu la collecte annuelle de la banque alimentaire locale et recueilli 1 082 livres de nourriture en deux semaines seulement. Ensuite, une équipe de 16 employés n'a pas hésité à prendre une journée de congé pour trier les aliments et préparer des sacs.

Une journée peut sembler peu de choses. Mais les efforts de cette équipe ont vraiment compté pour la Winnipeg Harvest Food Bank. Et il suffit d'additionner les heures de cette journée à Winnipeg et les innombrables heures que nos employés investissent dans le monde entier en activités bénévoles tout au long de l'année dans les écoles, les hôpitaux, les équipes de sport, les banques alimentaires et les associations d'art, pour comprendre que c'est ainsi que l'on construit des collectivités en bonne santé.

Wendy Pawlyk, Shaka Miller et Jacqui Wheway ont fait partie de l'équipe d'employés qui ont aidé une banque alimentaire locale lors de sa collecte annuelle.

ENGAGEMENT SOCIAL

Certaines sociétés concentrent leurs investissements dans la collectivité sur quelques domaines d'intérêt précis. RBC Groupe Financier préfère œuvrer à la prospérité en soutenant un large éventail d'initiatives communautaires, qui reflètent les divers intérêts de ses employés, de ses clients et de ses entités dans le monde. RBC soutient la diversité au travail et dans la collectivité, comme en témoignent les programmes que nous créons ou auxquels nous accordons notre appui. RBC Fondation se concentre sur l'éducation, les soins de santé, les services sociaux et le développement communautaire. Nous contribuons au sport amateur et aux arts par des commandites. Nos employés se donnent à des causes qui leur tiennent à cœur. Nous rendons compte de ces contributions toute l'année sur le site rbc.com/communautaire. La section *Engagement social* présente les faits saillants de 2003.



ÉDUCATION ET JEUNESSE

Alan Greenspan, président de la Réserve fédérale américaine, dit de l'éducation qu'elle est un « investissement en capital » car elle nourrit l'innovation indispensable à la compétitivité d'une nation et à sa réussite économique. À RBC Groupe Financier, nous y croyons.

Donner pour une meilleure éducation

RBC soutient l'apprentissage à tout âge, de diverses façons, notamment par un investissement de plus de 132 millions de dollars dans la formation et le perfectionnement professionnel des employés en 2003. Plus du quart du budget annuel de RBC Fondation – près de 9 millions de dollars en 2003 – est consacré à l'éducation et englobe des dons importants à des collèges et à des universités.

Nous n'oublions pas les plus jeunes. Ainsi, RBC Fondation a soutenu en 2003 le site Web de TVOntario *Ask a Teacher*, où les élèves peuvent trouver des questions d'exercice et des examens en mathématiques, sciences, lecture et écriture, et même avoir accès en temps réel à des enseignants pour se faire aider dans leurs travaux à la maison.

Toujours pour aider la jeunesse à acquérir les aptitudes et les connaissances nécessaires à un bel avenir, RBC a fait un don de 75 000 \$ au programme national de bourses de Actua, réseau de 28 organismes qui font la promotion de l'apprentissage scientifique et technique chez les jeunes Canadiens.

Portée internationale

RBC est associée à Avantage Carrière depuis 1996 pour offrir des possibilités de stages à des jeunes gens au sein du Groupe, ainsi que dans des petites entreprises et des associations sans but lucratif par l'intermédiaire de son Programme pour les membres associés. Depuis 2001, Avantage Carrière a pris une nouvelle dimension en créant un partenariat international avec TIG (TakingITGlobal), organisme qui rassemble un vaste réseau de jeunes gens – plus de 25 000 – du monde entier – plus de 230 pays et territoires – par le biais de la technologie et dont le site Web (takingitglobal.org) est visité un million de fois par jour.

Le programme de stages de TIG s'articule autour de la mission commune des trois partenaires que sont RBC, TIG et Avantage Carrière, afin d'aider les jeunes Canadiens à atteindre leurs buts et à trouver des carrières intéressantes qui bénéficient en retour à leurs collectivités d'origine tout en renforçant la communauté mondiale.

RBC a parrainé 16 stagiaires au Canada par l'entremise de TIG.

Mentors

L'éducation est une préoccupation centrale des employés de RBC dans le monde, surtout pour ceux qui ont eux-mêmes des enfants ou qui ont vu combien un bon mentor peut transformer la vie d'un jeune. Chaque lundi après l'école, 20 élèves de l'école *Anwatin Middle School* de Minneapolis se rendent au centre-ville pour une heure de tutorat en mathématiques avec un employé de RBC Dain Rauscher. Des études ont prouvé que les élèves qui suivent ce genre de programme de dix semaines multiplient leurs chances de réussite aux examens normalisés du Minnesota.

En 2003, RBC Dain Rauscher a aussi versé des subventions à des activités éducatives, notamment 10 000 \$ à un programme favorisant la diversité offert par le *Boys and Girls Club* de Milwaukee, au Wisconsin, et 4 500 \$ au programme *Career Launch* de Bellingham (État de Washington). Le soutien n'est pas seulement financier : Steve Alvord de RBC consacre de une à deux heures par semaine à l'entraînement d'équipes de football, de basketball ou de baseball, selon la saison, à Bellingham.



Programmes parascolaires de haut niveau

Pour l'année scolaire 2003–2004, RBC Groupe Financier a versé 1,3 million de dollars à 47 des meilleurs programmes d'activités parascolaires communautaires du Canada.

« Les subventions d'activités parascolaires de RBC sont considérées comme un « sceau d'approbation » par les organisateurs canadiens de tels programmes, dit Rob Bray, de la *Catholic Immigration Society* de Calgary qui a reçu une subvention de RBC pendant deux ans. Les critères élevés qu'a définis RBC pour l'évaluation, le suivi et l'information ont aidé le personnel et les bénévoles à améliorer la qualité des programmes d'activités parascolaires dans tout le Canada et nous ont permis d'obtenir des fonds supplémentaires. »

Pour avoir droit à une subvention de RBC, un organisme doit offrir des activités structurées et supervisées dans un cadre qui assure sécurité, socialisation et renforcement de l'estime de soi. Les organismes bénéficiaires offrent tous des activités comme les cours d'informatique, les sports, l'aide à l'alphabetisation, les leçons de musique et d'art, les conseils en nutrition et l'aide aux devoirs.

Avec ce programme d'activités parascolaires, RBC a subventionné des groupes communautaires à hauteur de 7 millions de dollars depuis 1999.

Dans le cadre d'activités parascolaires, les enfants de cette école de Calgary ont eu le bonheur de recevoir la visite de membres du Ballet national du Canada, en tournée dans l'Ouest canadien grâce au Programme d'enrichissement artistique de RBC Investissements. Des jeunes de 6 à 14 ans ont pris part à des ateliers gymniques et chorégraphiques animés par des membres du Ballet national du Canada.

Compétences pour la vie

Bien des parents souhaiteraient que leurs enfants en sachent plus sur la gestion de l'argent et d'un budget. C'est pourquoi RBC Banque Royale a lancé les *Séminaires sur la dynamique financière*, une trousse gratuite destinée à aider les enseignants à bien diriger leurs élèves sur la voie de la connaissance des affaires financières. En 2002, le programme ciblait les jeunes de la 10^e à la 12^e année et, en 2003, il a été élargi pour englober les 7^e, 8^e et 9^e années.

Pour encourager ces jeunes à prendre des décisions éclairées sur leurs plans de formation et de carrière, nous avons aussi mis sur pied les *Bourses d'études de RBC Banque Royale sur la dynamique financière*. En 2003, les premières bourses ont été accordées à dix Canadiens du niveau secondaire, qui ont chacun reçu 2 003 \$ pour leurs frais de scolarité, leurs livres ou d'autres dépenses liées à la vie scolaire.

Dix autres bourses seront décernées pour l'année scolaire 2004-2005.

Les pédagogues peuvent se procurer gratuitement la documentation en appelant au 1 866 363-1722. Des renseignements sur les séminaires et les bourses se trouvent aussi sur le site rbcbanqueroyale.com/dynamique.

Aide concrète à l'assurance

RBC Assurances œuvre pour aider les consommateurs à prendre des décisions éclairées. Entre autres initiatives dans ce sens, elle commandite *Real Life Money*, une émission grand public d'une demi-heure télévisée l'été dernier dans tout le Canada, mettant en scène des Canadiens et leurs situations et préoccupations financières réelles. Un panel d'experts de l'assurance, des services bancaires et des placements offrait conseils et suggestions sur la façon dont les participants pouvaient améliorer leur condition financière.

Conseils aux étudiants et aux parents

RBC Banque Royale et RBC Centura offrent depuis des années des produits et des services bancaires adaptés aux étudiants, et nous avons nous-mêmes beaucoup appris sur les études postsecondaires. Parents et étudiants peuvent trouver sur nos sites Web des renseignements et des conseils sur des sujets très divers, du financement des études supérieures au choix d'un collège ou d'une université, et même des informations destinées à aider les adultes à planifier un retour aux études en conciliant famille et carrière.



Pour en savoir plus, consultez les sites rbcbanqueroyale.com ou rbccentura.com.

Nouvelle expérience universitaire

Des études universitaires peuvent être décisives pour l'avenir d'une personne en renforçant son employabilité et ses aptitudes personnelles et sociales ; c'est souvent aussi une expérience unique, maintenant possible pour des adultes atteints d'une déficience intellectuelle, grâce à un programme inédit qu'offre l'Université de l'Île-du-Prince-Édouard.

Adult Connections in Education (ACE) permet à ces adultes d'assister à des cours à l'université de 28 à 30 heures par semaine. Ces cours sont conçus en fonction de leurs aspirations, capacités et intérêts personnels, et les participants ont des discussions en classe, des devoirs et des travaux et examens de fin de session comme tous les autres étudiants, pendant les semestres d'automne-hiver et de printemps.

À l'issue du semestre de printemps, les étudiants sont placés dans un poste qui les intéresse. Ce placement professionnel, assuré par le personnel de ACE, est une condition du programme.

En 2003, RBC Fondation a fait don de 150 000 \$ à ACE, étalé sur cinq ans.



Enseignants à l'honneur

Les professeurs qui se perfectionnent eux-mêmes sont plus aptes à inspirer leurs élèves. C'est devant ce constat que RBC Marchés des Capitaux a fait un don de 100 000 \$ à *Fund for Teachers*, organisme de bienfaisance américain qui permet à des enseignants de prendre un congé sabbatique d'été pour enrichir leurs connaissances. Pour être admissible, le candidat doit au préalable prouver que l'activité qu'il souhaite faire subventionner – jusqu'à 5 000 \$ – fera de lui un meilleur pédagogue.

RBC marque aussi son estime à la profession au Canada en soutenant le Prix annuel du Premier ministre pour l'excellence dans l'enseignement, auquel elle a contribué pour plus de 285 000 \$ depuis 1998. En 2003, 16 enseignants de tout le Canada ont reçu ce prix attribué à des professeurs remarquables, de toutes les disciplines, qui font preuve d'engagement et de leadership et appliquent des pratiques pédagogiques exemplaires.

Kimberly Tai enseigne aux élèves de 4^e année à la Shuang Wen School de New York. Elle est l'une des 20 enseignantes américaines à avoir bénéficié d'un don de RBC Marchés des Capitaux qui lui a permis de travailler et d'étudier pendant un congé sabbatique d'été. M^{me} Tai a passé un mois à enseigner l'anglais à des enfants en Thaïlande.

Investir dans la jeunesse et dans l'éducation est l'un des choix les plus judicieux que peut faire une entreprise désireuse d'assurer la prospérité future de la collectivité.

Quarante ans avec 4-H et ce n'est pas fini

Il n'y a pas meilleur moyen pour les jeunes Canadiens d'échanger des idées et de mieux connaître leur pays que de visiter d'autres régions du Canada. C'est pourquoi RBC a renouvelé son soutien au Programme d'échanges interprovinciaux des 4-H – un partenariat qui marque son 40^e anniversaire.

RBC a annoncé un engagement de 250 000 \$ sur cinq ans pour appuyer ce programme qui donne aux jeunes la possibilité de voyager dans d'autres provinces canadiennes.

« L'échange interprovincial des 4-H de RBC Banque Royale a eu un impact spécial dans la vie de milliers de membres des 4-H depuis 1963, dit Mary-Ann Carson, présidente du Conseil canadien des 4-H. Nous sommes emballés à l'idée de renouveler le programme, surtout pour le 90^e anniversaire des 4-H au Canada. »

Saine nourriture pour l'esprit

Les employés de RBC savent que le petit-déjeuner est le repas le plus important, surtout pour les enfants qui doivent garder un bon tonus pendant toute la journée à l'école.

C'est pourquoi les employés de RBC de Kitchener-Waterloo et de Guelph, en Ontario, travaillent bénévolement au programme des petits-déjeuners auquel RBC contribue depuis six ans. Plus de 60 écoles participent à ce programme qui procure des collations et des petits-déjeuners nutritifs à 15 000 enfants.

En plus du temps qu'ils y consacrent avant le début des cours, nos employés ont aussi organisé des activités-bénéfiques comme des tournois de golf et des enchères par écrit. En tout, RBC et son personnel ont permis à ce programme d'amasser bien au-delà de 50 000 \$ en 2003.

Et ils ne sont pas les seuls à croire à l'importance d'un bon départ nutritif le matin, comme en témoigne un groupe d'employés de Portage la Prairie, au Manitoba, qui vont deux fois par semaine dans des écoles pour servir des petits-déjeuners dans le cadre du *North Memorial School Breakfast Program*.

Subventions aux Bahamas

Aux Bahamas comme ailleurs, la plus grande part des dons de RBC va à l'éducation. En 2003, RBC a soutenu à nouveau le *College Financial Aid Fund*, un fonds d'aide sur deux ans pour les étudiants de trois collèges.

« Ce programme apporte beaucoup aux étudiants nécessiteux, souligne Brendamae Cleare, qui dirige le *Bahamas Baptist Community College*, l'un des trois collèges participants. Ces subventions profitent surtout à ceux qui viennent des Family Islands et supportent des coûts d'hébergement en plus des frais de scolarité ». RBC soutient aussi la *Lyford Cay Foundation*, qui dispense des bourses aux jeunes au Canada et aux États-Unis.



Pour en savoir plus, consultez le site rbc.com/communautaire.



Partenaire pour l'apprentissage de la vie

Une fois par semaine, Christy Langley rencontre un jeune élève dans un centre familial local pour diverses activités comme lire des histoires, apprendre les chiffres ou faire des jeux éducatifs.

« C'est une telle joie de faire ainsi du tutorat chaque semaine », affirme M^{me} Langley, l'une des 50 employés de RBC Centura de la région de Nash/Rocky Mount (Caroline du Nord), qui agissent comme mentors bénévoles avec *Communities in Schools*. CIS, le plus grand réseau de soutien à la persévérance scolaire des États-Unis, met en contact ressources communautaires et écoles pour aider les jeunes à mieux apprendre, à poursuivre leurs études et à réussir dans la vie.

RBC Centura offre une commandite de 3 000 \$US pour qu'un élève de CIS puisse bénéficier de cours supplémentaires, de conseils préventifs contre l'abus d'alcool ou les drogues et de recommandations d'ordre sanitaire et social. En plus, RBC Centura donne une enveloppe de 15 000 \$US pour l'application globale du programme dans les écoles publiques.

Christy Langley fait partie des 50 employés de RBC Centura qui donnent de leur temps au programme de *Communities in Schools* afin d'aider des élèves comme Nadir Thompson, 4 ans. Des séances hebdomadaires de tutorat individuel sont ainsi proposées à des jeunes, de la maternelle au secondaire.

ARTS, CULTURE ET SPORT AMATEUR

La prospérité d'une collectivité ne se limite pas aux perspectives économiques. La vision de RBC, « œuvrer à la prospérité, ensemble », nécessite aussi la prise en compte du bien-être de nos collectivités par le soutien des arts, de la culture et du sport.

Performance inoubliable

Tous ceux qui ont assisté à la production du *Lac des cygnes* ou de *l'Oiseau de feu* par le Ballet national du Canada en 2003 ne sont pas prêts d'oublier les prestations époustouflantes de l'une des meilleures troupes de danse du Canada. Mais essayez un instant d'imaginer ce que ce serait que d'être un des artistes. Tel est le souvenir que gardent bon nombre de jeunes danseurs et de jeunes enfants de la tournée du Ballet national du Canada dans cinq villes de l'Ouest canadien, commanditée par RBC Investissements. Dans chaque ville de la tournée, RBC et le Ballet national ont offert une occasion unique à des étudiants en danse de suivre des cours de maître dispensés par les danseurs étoiles de la troupe. Les élèves qui ont participé aux programmes d'activités parascolaires financés par RBC ont également été ravis d'assister à des ateliers de mouvement et de danse animés par des danseurs professionnels du Ballet national.

Par ailleurs, RBC Marchés des Capitaux a soutenu pour la neuvième année le corps de ballet des enfants (Kids Corps) du Ballet national, programme de sensibilisation éducatif destiné aux enfants.

Soutien aux piliers de la culture

En 2003, RBC a annoncé un don sans précédent à l'appui des arts et de la culture à quatre des plus grandes institutions culturelles du Canada, situées à Toronto. Le Musée des beaux-arts de l'Ontario, le Musée royal de l'Ontario, la Compagnie d'opéra canadienne et l'École nationale de ballet ont reçu au total 4 millions de dollars à investir dans l'amélioration de leurs infrastructures.

« RBC a beaucoup à nous apprendre, dit Hilary Weston, présidente de la campagne de collecte de fonds du Musée royal de l'Ontario. Votre soutien financier est la preuve de votre clairvoyance – et est digne d'un chef de file en matière de soutien des arts et de la culture. »

Le don de RBC a été versé à ces piliers de la culture en reconnaissance du rôle important que jouent les arts et la culture dans l'économie de la région et la qualité de vie de sa population.

Couleur du succès

RBC Investissements et la Canadian Art Foundation ont commandité le cinquième concours annuel *Nouvelle peinture canadienne*, rendant hommage à des artistes visuels en début de carrière.

En 2003, le concours a attiré plus de 600 artistes et les œuvres de 15 finalistes ont été exposées au public.

Les œuvres des trois lauréats régionaux seront également ajoutées à la collection d'art de RBC, commencée en 1929 pour encourager des artistes canadiens. La collection contient des œuvres d'artistes tels qu'Emily Carr, Alex Colville, Marc-Aurèle Fortin, Cornelius Krieghoff et Christopher Pratt. Des centaines de tableaux, de gravures et de sculptures de notre collection sont exposés dans des établissements de RBC partout au Canada et dans le monde.



PHOTO : STAN WALDHAUSER

Échange d'art transfrontalier

Les habitants de Minneapolis peuvent se faire une idée de l'art canadien grâce à une initiative conjointe de la Winnipeg Art Gallery et du Minneapolis Institute of Arts.

Northern Visions: Art and Life of the Inuit, une collection de sculptures et de gravures inuites, a été présentée au Minneapolis Institute of Arts en 2003. La collection d'art inuit, l'une des plus importantes du monde, appartient à la Winnipeg Art Gallery.

L'exposition est la première d'une série d'échanges culturels entre les deux galeries d'art, conçue dans le but de tisser des liens culturels et commerciaux entre le Minnesota et le Manitoba. RBC Dain Rauscher à Minneapolis et RBC Investissements à Winnipeg ont versé chacune 5 000 \$ pour financer le coût de l'exposition.

Joan Grathwol Olson, directrice du développement du Minneapolis Institute of Arts, partage cet avis. « L'exposition a été bien accueillie. Les gens ici n'ont jamais rien vu de semblable et nous sommes extrêmement reconnaissants à RBC de sa contribution financière et de son partenariat. »

Sheldon Chester, conseiller financier de RBC Dain Rauscher et collectionneur d'art autochtone, admire des gravures en compagnie de Joe Horse Capture (à droite), conservateur adjoint du Minneapolis Institute of Arts. En 2003, RBC a commandité une exposition de sculptures et de gravures inuites à la galerie, dans le cadre d'un échange culturel avec la Winnipeg Art Gallery.

RBC Groupe Financier soutient les arts et la culture, en faisant des dons au profit de la musique, de la danse, du théâtre et des arts visuels, car nous croyons que les arts peuvent enrichir nos vies et améliorer nos collectivités. Nous soutenons aussi le sport amateur, du niveau local aux Jeux olympiques.

Vaste soutien à l'opéra

RBC encourage l'opéra depuis les années 1960 et a versé plus de 2,1 millions de dollars à 30 associations d'opéra dans tout le Canada au cours des dix dernières années. Elle a notamment appuyé le programme national Ensemble Studio de la Compagnie d'opéra canadienne, et offre également un vaste soutien aux compagnies d'opéra locales, ce qui lui a valu, en 2003, le Bravo Award for Outstanding Corporate Support à l'échelle canadienne. Ce prix est décerné aux sociétés qui appuient l'opéra par Opera America, association sans but lucratif regroupant 170 compagnies d'opéra professionnelles en Amérique du Nord.

« RBC est en tête de peloton dans le domaine de la philanthropie d'entreprise et reconnaît le rôle vital de l'opéra dans la vie éducative et culturelle des collectivités, dit James Wright, directeur général de l'Opéra de Vancouver, qui a proposé la candidature de RBC. Nous et les millions de spectateurs de tout le pays sommes reconnaissants à RBC de sa vision et de son leadership. »

Tournée de concerts profitable

Depuis 1987, certains des artistes les plus connus du monde du spectacle canadien chantent à l'unisson sous la direction de l'acteur et musicien Tom Jackson, dans le cadre du *Huron Carole*, une série de concerts nommée en mémoire du premier chant de Noël du Canada, composé en 1641.

Et si la musique nourrit l'âme, la tournée permet également de recueillir des fonds pour les banques alimentaires locales dans chacune des 13 villes où a lieu une représentation. RBC commandite la tournée depuis 1997.

Cette année, les ventes de billets du *Huron Carole* ont permis de recueillir 365 000 \$, ainsi que près de 7 000 kilogrammes de nourriture et des fonds supplémentaires de 17 830 \$ grâce à la vente d'épinglettes commémoratives.

Jeux olympiques spéciaux

RBC soutient les Jeux olympiques spéciaux canadiens depuis 1968. Aujourd'hui, des employés de tout le Canada offrent leur temps comme entraîneurs, collecteurs de fonds et organisateurs auprès des équipes locales tandis que le *Festival des célébrités sportives* commandité par RBC permet de recueillir plus de 1 million de dollars par année pour les Jeux olympiques spéciaux.

Certains de nos employés participent aussi aux Jeux olympiques spéciaux et, pour l'une d'entre elles, 2003 fut une année record.

Corrie Carlile, de Vancouver, s'est qualifiée dans l'équipe nationale canadienne de natation des Jeux olympiques spéciaux après avoir remporté deux médailles d'or aux Jeux internationaux à Dublin, en Irlande. Corrie Carlile sert de modèle à d'autres sportifs handicapés. Son conseil ? « Être prêt à essayer de nouvelles choses, s'entraîner à fond, avoir l'esprit sportif et réaliser ses rêves. »



Tradition olympique

C'est officiel – Vancouver accueillera les Jeux olympiques et les Jeux paralympiques d'hiver de 2010. RBC encourage l'équipe olympique canadienne depuis 1947 – ce qui fait d'elle le plus ancien commanditaire sans interruption d'une équipe olympique du monde. Et nous sommes fiers d'avoir appuyé la candidature de Vancouver.

RBC a continué de soutenir l'Association olympique canadienne en 2003 grâce à son Programme de perspectives d'emploi, qui offre à des espoirs olympiques de tout le pays un emploi suffisamment souple pour qu'ils puissent s'entraîner et concourir.

En Colombie-Britannique, RBC a aussi recruté une équipe de sportifs olympiques et paralympiques comme porte-parole au sein de la communauté pour sensibiliser les gens et obtenir le soutien nécessaire au succès de la candidature de Vancouver, en invitant les Canadiens à s'engager sur la voie de l'excellence et à épouser les idéaux olympiques.

RBC concentre à présent ses efforts pour aider l'équipe olympique du Canada à réaliser ses rêves aux Jeux olympiques d'Athènes, en août 2004.

RBC a recruté une équipe de sportifs olympiques et paralympiques, dont Daniel Wesley, comme porte-parole au sein de la communauté pour obtenir la participation et le soutien nécessaires au succès de la candidature de Vancouver en 2010.

Jeux olympiques en classe

Le monde entier a les yeux braqués sur les Jeux olympiques – mais la plupart d'entre nous les verront à la télévision. Pour certains élèves au Canada, les Jeux olympiques d'Athènes 2004 auront l'air un peu plus proches grâce au *Programme éducatif olympique canadien*.

En 2003, RBC s'est associée au Comité olympique canadien pour offrir cette ressource basée sur les programmes d'études à l'intention des élèves de la 4^e à la 6^e année. Mis gratuitement à la disposition de plus de 12 000 écoles dans tout le Canada, le programme comprend une trousse d'activités de 32 pages sur la Grèce antique, entre autres sujets, et un module attrayant de mini-Jeux olympiques.

Permettre aux jeunes de concilier études et sport

RBC souligne les exploits des sportifs amateurs sur le terrain tout comme en classe. Le programme annuel de la bourse d'étude junior A de RBC récompense l'excellence des résultats scolaires, le talent sportif et l'engagement dans la collectivité. Dix joueurs, un par ligue junior A au Canada, ont reçu des bourses d'études de 1 000 \$, et le plus remarquable d'entre eux a reçu un montant supplémentaire de 5 000 \$.

Soutien aux collectes de fonds des équipes sportives

Le programme populaire de RBC *Un deux pour l'équipe* aide depuis huit ans les équipes sportives locales à financer l'achat d'uniformes, d'équipements et à louer des patinoires. En 2003, des événements tels que *Le tir au but Léo le lion*, *Visez le casque Banque Royale* et une épreuve d'adresse moitié moitié (les spectateurs doivent lancer une pièce de deux dollars sur une cible et la personne dont la pièce est la plus proche partage les recettes avec l'équipe) ont permis aux équipes de hockey mineur de recueillir plus de 100 000 \$ dans tout le Canada.

Artisans du hockey local de RBC

En 2003, RBC a lancé un nouveau programme au Canada pour célébrer et récompenser les « Artisans du hockey local », les personnes en coulisses qui sont des modèles, notamment, les entraîneurs et les responsables du déneigement des patinoires extérieures, de l'organisation de collectes de fonds ou du transport des joueurs sur les lieux des matchs.

Les treize lauréats régionaux reçoivent chacun 5 000 \$ qui vont à un organisme de bienfaisance enregistré ou de hockey local, une reconnaissance spéciale dans le Temple de la renommée du hockey et un chandail signé de l'Équipe Canada. Et, un gagnant national recevra un grand prix de 25 000 \$ pour une cause reliée au hockey.

Jeux d'hiver du Labrador

Imaginez un événement sportif d'une durée d'une semaine qui rassemble plus de 500 Inuits, Inuits, Settlers et Métis provenant de 18 collectivités éloignées de Terre-Neuve et Labrador, la province la plus à l'est du Canada. Imaginez maintenant des épreuves sans aucune restriction d'âge, qui incluent des courses en traîneaux à chiens, en raquettes et autres courses typiques. Ajoutez de la neige et du froid. Ce sont ces ingrédients qui rendent les Jeux d'hiver du Labrador uniques.

Les Jeux d'hiver du Labrador ont débuté en 1982 dans le but de faire revivre les sports traditionnels qui font partie de la culture locale. Ils soutiennent aussi les sportifs qui habitent dans des régions éloignées et doivent surmonter des obstacles tels que l'inadaptation des salles d'entraînement, le manque de concurrents auxquels se mesurer ainsi que les frais de déplacement élevés pour participer aux compétitions.

RBC est un grand commanditaire des Jeux d'hiver du Labrador depuis 1997.



PHOTO : LAMEDIADESIGN.COM

Lance et compte

Le hockey est un mode de vie pour des millions de personnes de toute l'Amérique du Nord, qu'ils soient joueurs ou entraîneurs, ou encore arbitres, bénévoles ou spectateurs. RBC appuie le hockey depuis 1980, et notamment par la Coupe Banque Royale, le Championnat national de hockey junior A.

Le tournoi est une excellente occasion pour les joueurs de briller devant les recruteurs canadiens et américains. Chaque année, plus de 100 équipes s'affrontent et les cinq finalistes participent à un tournoi pendant une semaine.

Mais on offre bien plus qu'un match de hockey aux visiteurs. RBC a donné le coup d'envoi du tournoi 2003 à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard, avec un barbecue auquel ont participé 2 500 personnes. Les amis et les familles des équipes étaient invités à un souper et à une soirée dansante en guise de remerciement.

RBC a également commandité les Championnats du monde de hockey junior 2003 de l'IIHF, qui se sont déroulés en Nouvelle-Écosse – pour la première fois au Canada depuis 1999. On estime qu'il s'agit du plus important événement sportif depuis toujours dans cette province.

Les collectivités à l'échelle du Canada se livrent une concurrence farouche pour accueillir l'événement annuel que constitue la Coupe Banque Royale. En 2003, le tournoi s'est déroulé à Charlottetown, Île-du-Prince-Édouard, où il a attiré des milliers de spectateurs, stimulé l'économie locale et haussé le profil national de cette ville côtière.

AUTOCHTONES

RBC est déterminée à gagner la confiance et la clientèle des communautés autochtones en leur offrant des produits et des services innovateurs et adaptés à leurs besoins, et conçoit des programmes pour améliorer la prospérité et le bien-être des collectivités. En 2003, elle a versé 300 000 \$ pour encourager des initiatives communautaires autochtones.

Services financiers et soutien

RBC a depuis longtemps établi de solides relations avec les communautés autochtones en leur offrant des solutions qui tiennent compte de la diversité et de la spécificité de leurs besoins en matière de services financiers, en traitant ces clients comme ils le souhaitent et en soutenant le développement des collectivités.

RBC a été l'une des premières banques à ouvrir une succursale services complets dans une communauté des Premières nations. Elle compte aujourd'hui sept succursales services complets et trois agences dont le personnel est composé de membres des Premières nations qui bénéficient de la technologie, du soutien et de la formation de RBC. RBC a aussi une succursale dans chacune des trois régions du Nunavut. Elle est la seule grande institution financière à offrir aux Premières nations des services conseils à l'échelle nationale pour les aider à gérer leurs placements, leurs fiducies et les règlements des revendications territoriales. Les programmes de prêts spécialisés de RBC permettent aux membres des Premières nations d'acheter des maisons dans les réserves, sans la participation de la Société canadienne d'hypothèques et de logement ni garanties ministérielles.

Au Canada, plus de la moitié des Autochtones vivent dans des centres urbains. Pour répondre à leurs besoins particuliers, RBC a mis en place une série de programmes en collaboration avec l'Association nationale des centres d'amitié, qui regroupe plus de 120 centres au Canada. Ces établissements sont des centres-ressources pour la population autochtone urbaine. Nous commanditons régulièrement des initiatives pour multiplier les possibilités économiques pour ce segment de la population, comme la série télévisée *Venturing Forth* du réseau APTN (Aboriginal Peoples Television Network), le Conseil pour l'avancement des agents de développement autochtones (CAADA), l'Association d'affaires des Premiers peuples, au Québec, et l'Aboriginal Financial Officers' Association.



Pour en savoir plus, consultez le site rbccroyalbank.com/aboriginal/francais.

Partenaire fondateur du SACO

RBC est un des partenaires fondateurs du projet national de maîtrise en administration (MBA) du Service d'assistance canadien aux organismes (SACO) dans le cadre duquel des diplômés d'universités canadiennes collaborent avec des communautés autochtones à des projets de développement économiques spécifiques.

Ce programme permet aux étudiants du MBA et aux autres participants d'établir des liens basés sur le respect et de comprendre la situation des Autochtones.

Six projets étaient en cours en 2003, certains portant sur des études de faisabilité et des plans de marketing pour toute une variété d'entreprises et de projets. RBC donne 50 000 \$ aux Services autochtones du SACO pour aider les collectivités et entreprises à profiter plus facilement des conseils d'équipes d'étudiants et de chefs de la direction bénévoles en payant leurs menues dépenses.



Soutien des jeunes

Plus de la moitié de la population autochtone a moins de 25 ans et RBC finance divers programmes destinés aux jeunes.

En 2003, cinq jeunes Canadiens ont été lauréats de son Programme de bourses d'études pour les Autochtones, qui depuis sa création, il y a neuf ans, a versé 54 bourses, d'une valeur de 486 000 \$.

Depuis dix ans, RBC participe au programme national pour les Autochtones – Les études d'abord – qui soutient les activités éducatives et offre des débouchés professionnels et un emploi d'été aux jeunes dont beaucoup occupent par la suite un emploi permanent à RBC.

Nous sommes aussi depuis huit ans partenaire de la Fondation nationale des réalisations autochtones dans l'organisation des journées-carrières « Feu vert pour l'avenir » dans tout le pays. Nous finançons également divers programmes de prévention du suicide.

Les élèves du Nunavut, **Charlotte Lyle** et **Elijah Aitoak**, apprennent à lire à la Cambridge Bay Childcare Society, un des 47 groupes à but non lucratif au Canada à avoir reçu une subvention d'activités parascolaires de RBC en 2003.

PERSONNES HANDICAPÉES



RBC s'engage à être un employeur de choix pour les personnes handicapées et à fournir un environnement accueillant et un accès facile à ses employés, à ses clients et aux collectivités qu'elle sert. En 2003, nous avons donné près de 900 000 \$ aux organismes caritatifs venant en aide aux personnes handicapées.

Accès facile

À RBC Groupe Financier, nous nous efforçons d'offrir un environnement accueillant et un accès facile susceptibles de gagner la confiance des clients et des employés handicapés.

RBC a pour politique que chaque nouvelle succursale et toutes les succursales qui subissent d'importantes rénovations respectent les codes et les normes d'accessibilité physique et aient un accès universel.

Plus de 98 pour cent des succursales de RBC Banque Royale sont maintenant accessibles en fauteuils roulants, à l'exception de certains édifices historiques ou d'anciennes succursales dont l'adaptation est limitée par des contraintes matérielles ou réglementaires.

Nous collaborons aussi régulièrement avec des groupes locaux et nationaux en vue de recruter et de former des personnes handicapées à un emploi à RBC, et nous veillons à ce que l'environnement de travail tienne compte de leurs besoins.

GAB parlants

RBC Banque Royale compte 296 guichets automatiques bancaires (GAB) parlants au Canada, dont 71 ont été installés en 2003. Ces guichets permettent aux personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle, aux aînés et aux personnes ayant des problèmes d'apprentissage de faire leurs opérations bancaires de façon autonome et confidentielle. Les GAB parlants fonctionnent de la même façon que tous les GAB services complets, sauf qu'ils guident les clients pas à pas dans leurs opérations par des messages transmis grâce à des casques d'écoute individuels. La convivialité de ces guichets a été largement applaudie.

RBC est aussi un chef de file dans le domaine des options bancaires pour les clients ayant des besoins spéciaux. Elle a été la première institution financière canadienne à présenter des guides d'écriture pour les chèques, des chèques en gros caractères et des relevés bancaires en braille.

Accessibilité

Le programme *Accès facile* est une des pierres angulaires de notre engagement à assurer un lieu de travail adapté. Il permet aux gestionnaires d'approuver sur-le-champ des dépenses liées à l'accessibilité pouvant atteindre 3 000 \$ par employé, par année. Au besoin, le Conseil Canadien de la Réadaptation et du Travail fait des évaluations sur place et donne des recommandations d'expert au gestionnaire et à l'employé. En général, nous communiquons nos politiques d'aménagement des postes de travail aux gestionnaires pour nous assurer qu'ils comprennent notre engagement.

En 2003, plus de 600 employés de notre groupe Exploitation – Ouest du Canada ont profité du nouveau programme de formation sur la création d'un environnement accueillant pour les personnes handicapées. Nous continuons aussi de promouvoir notre guide de référence *Levons les barrières* et les ressources en ligne pour aider les employés à offrir un service de qualité aux clients handicapés.



PHOTO : JOSEPH ROBICHAUD

Programme de formation spécialisée

RBC Groupe Financier s'associe régulièrement à des groupes locaux et nationaux pour embaucher des personnes handicapées et les former en vue d'un emploi dans ses rangs.

Par exemple, en 2003, RBC a commandité le programme de partenariat en formation spécialisée, un effort conjoint avec des organismes gouvernementaux qui offre une formation spécialisée aux personnes handicapées désirant intégrer le secteur des services financiers. Cette année, le programme comprenait un projet pilote, *Banking on the Future*, comptant 12 participants de la Nouvelle-Écosse, dont six ont été embauchés par RBC.

Le projet s'étendra à tout le Canada Atlantique en 2004. *Banking on the Future* est une initiative commune du Conseil Canadien de la Réadaptation et du Travail, de Team Work Co-operative, de Développement des ressources humaines Canada et de quatre grandes institutions financières du Canada.

À la recherche de l'environnement d'apprentissage idéal qui l'aiderait à faire carrière dans les services financiers, Michelle-Lee Pineau de RBC, photographiée dans notre succursale à Dartmouth, en Nouvelle-Écosse, a réussi l'examen de *Banking on the Future*, un projet pilote offrant une formation spécialisée aux personnes handicapées. M^{me} Pineau souffre d'un trouble déficitaire de l'attention.

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

RBC a à cœur la santé des collectivités – et cela implique un soutien aux soins et à la recherche, aux niveaux institutionnels et communautaires. Nos employés font aussi du bénévolat et consacrent temps et énergie à des organismes et œuvres de bienfaisance voués à la santé dans le monde entier.

Don à la santé

RBC assure un soutien important à la recherche médicale, aux associations de soins de santé et aux hôpitaux ; en fait, 28 pour cent de tous ses dons sont versés à ce secteur.

Parmi les dons les plus importants de RBC Fondation en 2003 figuraient 113 500 \$ au profit de la Société canadienne de la sclérose en plaques pour diverses initiatives dans tout le pays. Nos employés aussi sont des militants actifs de cette cause, particulièrement de la *Marche de l'espoir* annuelle.

Depuis 1983, RBC a fait don de plus de 2 400 000 \$ à la Fondation des maladies du cœur du Canada, notamment un don de 360 000 \$ réparti sur trois ans, à partir de 2002. Ce soutien a permis de créer une section unique en son genre pour les femmes sur le site Web de la fondation.

Recherche active de traitements

Malgré ses douleurs squeletto-musculaires connues sous le nom de fibromyalgie, Barbara Painter du Manitoba a participé au marathon *Joints In Motion* pour la Arthritis Foundation, qui a permis de recueillir 7 200 \$.

Elle est représentative de milliers d'employés de RBC qui marchent, courent, font du vélo et même du canoë pour mobiliser des fonds et sensibiliser l'opinion à des causes reliées à la santé. Entre autres, 50 employés de Dain Rauscher, à Minneapolis, se sont joints à plus de 8 000 personnes lors de la *Minnesota AIDS Walk* annuelle, la plus grande collecte de fonds de l'État pour le SIDA. D'autres ont participé à la planification d'événements comme Edna Johnson de Slave Lake, en Alberta, qui a organisé *Ride for Life* réunissant près de 5 000 \$ au profit de la Fondation des maladies du cœur.

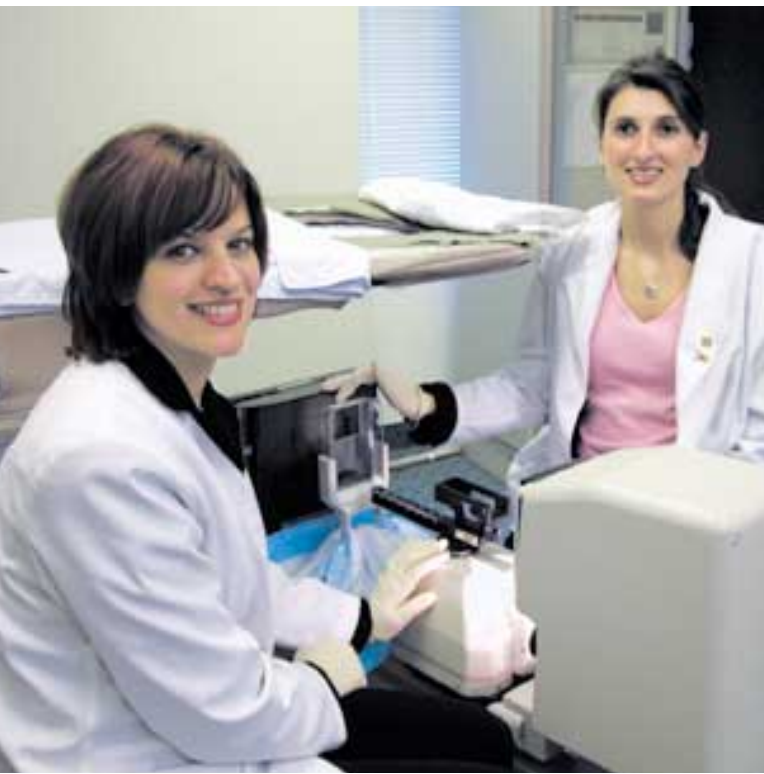
Partenariat entre sciences et finances

Les sciences de la vie sont déterminantes pour la prospérité future du Canada, mais bon nombre de sociétés prometteuses manquent de ressources – financières et en gestion – pour commercialiser leurs découvertes.

D'où MaRS, le District de la découverte MaRS (Medical and Related Sciences). Situé à deux pas du secteur financier au centre-ville de Toronto, c'est le plus récent centre

de biotechnologie et de sciences de la vie au Canada, où les chercheurs et les sociétés des sciences de la vie et autres disciplines connexes peuvent collaborer pour faire plus de découvertes et ensuite les commercialiser rapidement et efficacement. Cette collaboration favorisera la croissance de sociétés canadiennes plus fortes et la création d'emplois à valeur élevée.

RBC Groupe Financier tient à la prospérité de ce secteur, d'où la présence comme conférencier invité du chef de la direction, Gordon M. Nixon, lors du lancement de MaRS. Son message ? Si le Canada veut un secteur médical et scientifique brillant, il aura besoin de plus de capitaux à investir. « Nous devons faire encore bien plus pour créer un système de financement qui sache absorber le risque élevé et supporter les longs délais de gestation qui caractérisent le secteur bioscientifique. Avec le centre MaRS, le monde des sciences et le monde des finances sont devenus voisins. »



Nouveau traitement contre le cancer du sein

Chaque année, on diagnostique un cancer du sein chez plus de 20 000 Canadiennes. Beaucoup subissent une radiothérapie qui dure de quatre à six semaines. En 2003, RBC a largement contribué à un projet offrant aux femmes un traitement du cancer du sein plus rapide, plus sûr et plus pratique.

La brachythérapie est une radiothérapie de pointe qui cible seulement le site d'ablation d'une tumeur, et dure cinq jours seulement.

Grâce à l'aide de RBC – 45 000 \$ en 2002 et 45 000 \$ en 2003 – la Fondation d'oncologie Ville-Marie à Montréal a déjà offert ce traitement à un certain nombre de femmes et est en passe d'établir le premier centre de brachythérapie au Canada.

Un don de RBC à la Fondation d'oncologie Ville-Marie à Montréal a permis de financer l'équipement pour une radiothérapie de pointe, utilisé par les techniciennes Victoria Fusco et Stefanie Terrenzio. Le résultat : un traitement du cancer plus rapide, plus sûr et plus pratique pour les patientes.

Pour contribuer au bien-être de ses employés, RBC offre un soutien pour le soin des personnes à charge, des horaires de travail adaptés, des politiques de congé ou d'absence autorisée et des programmes de bien-être.

Promouvoir le bien-être

Le lien entre l'activité physique et la santé est de plus en plus évident. C'est pourquoi RBC Assurances soutient fermement diverses initiatives consacrées au bien-être et à un mode de vie sain au Canada et aux États-Unis, notamment en commanditant celles qui font la promotion de l'activité physique pour les enfants.

Dans le cadre de notre objectif global d'un plus grand appui à la région de Peel en Ontario (où est situé son siège social), RBC Assurances a aussi accueilli le premier tournoi Charity Golf Classic annuel, recueillant près de 60 000 \$ pour le Hospice of Peel, organisme qui aide les personnes atteintes de maladies graves.

Il est tout aussi important pour nous de soutenir la santé et le bien-être aux États-Unis. Cindy Sloan de RBC Insurance à Greenville, en Caroline du Sud, a formé sa propre équipe de 239 personnes pour participer à la *Women Upstate South Carolina Race for the Cure*, et plus de 80 autres employés y ont participé aussi. RBC Insurance était un commanditaire Or de cet événement annuel pour réunir des fonds pour la recherche sur le cancer du sein.

Terry Fox – et plus encore

En septembre 2003 a eu lieu la 23^e Course annuelle Terry Fox, à laquelle ont participé des employés de RBC de Sydney (Nouvelle-Écosse) à Sydney (Australie). Les succursales de RBC Banque Royale ont accepté les promesses de dons remises par les coureurs, et un don de 450 000 \$ sur trois ans de RBC Marchés des Capitaux couvrira les coûts d'impression afin que la majeure partie des fonds amassés aille directement à la recherche sur le cancer.

Rares sont ceux qui n'ont pas été touchés de près ou de loin par le cancer. Rien d'étonnant donc à ce que RBC et ses employés veuillent aider à trouver un traitement – et soutenir les personnes atteintes.

Au Manitoba, RBC a fait un don de 5 000 \$ au Manitoba Prostate Cancer Support Group en hommage à un survivant du cancer qui a formé 80 groupes de soutien dans tout le Canada.



Pour en savoir plus sur notre soutien à la santé et au bien-être, consultez le site rbc.com/communautaire.

Mieux vaut prévenir que guérir

Lorsque les enfants sont agressifs ou maltraitent leurs camarades, les éducateurs prennent parfois la décision de les retirer de l'école, ce qui peut avoir des conséquences graves. D'après M. David Wolfe, Ph. D., nous attendons que les enfants fassent quelque chose de mal et ensuite nous les punissons.

M. Wolfe, le premier à occuper la chaire en santé mentale et psychopathologie développementale des enfants de RBC Investissements, pense qu'il vaut mieux prévenir le problème. « Les traumatismes résultant de relations malsaines sont plus faciles à prévenir qu'à traiter. »

La chaire a été annoncée en 2001 en même temps qu'une promesse de don de RBC Fondation de 2 millions de dollars sur quatre ans.

M. Wolfe a élaboré un programme pour les adolescents axé sur la prévention de la violence et autres comportements à risque. Il part du principe que les compétences relationnelles peuvent être enseignées au même titre que les compétences traditionnelles. Le programme est offert à London, en Ontario.



PHOTO P.S. ANTHONY BROWN

Soin des enfants

Rien ne fait plus mal au cœur qu'un enfant malade – c'est la raison pour laquelle nos employés sont si impliqués dans les causes relatives à la santé des enfants, tout comme RBC Groupe Financier d'ailleurs.

Par exemple, aux Bahamas, RBC a fait un don de 30 000 \$ à l'unité de soins néo-natals du Princess Margaret Hospital de Nassau pour l'achat d'un ventilateur VIP Bird, qui aide les bébés prématurés à respirer.

Un don de RBC de 100 000 \$ sur deux ans à Camp Oochigeas, le plus ancien camp d'été pour les enfants atteints du cancer, permettra à l'établissement de l'Ontario d'avoir un siège permanent.

Par ailleurs, le British Columbia Children's Hospital, où les employés font du bénévolat et amassent des fonds toute l'année, a reçu un don de 50 000 \$. À Winnipeg, RBC a soutenu le *Teddy Bears Picnic* annuel, qui permet de réunir des fonds pour la Children's Hospital Foundation of Manitoba. Des employés ont travaillé bénévolement sous le chapiteau et RBC a fait un don de 15 000 \$ à la fondation. La relation dure depuis 1989.

Une infirmière surveille le ventilateur VIP Bird au Princess Margaret Hospital de Nassau aux Bahamas, financé par un don de RBC.

COMMENT FAIRE UNE DEMANDE DE DON OU DE COMMANDITE

Dons et commandites sont les deux éléments les plus évidents du soutien de RBC Groupe Financier à la collectivité. Ils sont les piliers de nos programmes d'investissement dans la collectivité et la preuve concrète de nos efforts pour œuvrer à la prospérité avec des organismes communautaires et sans but lucratif.

DONS : CANADA

Au Canada, les dons de RBC Groupe Financier et de RBC Fondation s'adressent à des organismes sans but lucratif enregistrés auprès de l'Agence des douanes et du revenu du Canada. Ils visent des projets ou des programmes précis qui ajoutent de la valeur aux services offerts par ces organismes. Enfin, nous encourageons l'établissement d'une vaste base de soutien pour tous les organismes de bienfaisance.

Les causes que nous soutenons

Les dons par l'entremise de RBC Groupe Financier et de RBC Fondation visent à :

- aider les organismes voués à l'éducation, à la santé, aux services sociaux et communautaires et aux arts, qui améliorent la qualité de vie, particulièrement pour les jeunes ;
- soutenir les initiatives qui améliorent la qualité des services communautaires et bénéficient à la collectivité, et donc aux clients, aux employés et aux actionnaires de RBC ;

- encourager et soutenir les efforts et l'engagement des employés de RBC Groupe Financier envers la communauté.



Pour connaître les domaines d'intérêt particulier et les lignes directrices en matière de demandes, consultez le site rbc.com/communautaire/dons.

COMMANDITES : CANADA

RBC accepte les programmes de commandite qui concordent avec sa marque et sa stratégie d'entreprise et lui offrent un éventail d'avantages de marketing – promotion auprès des consommateurs, activités inter-entreprises, présentation sur place de la marque et des produits, couverture médiatique payée ou non et prolongements médiatiques annexes, accès à des bases de données, études ciblées, vérifications de mesure, accueil des clients et possibilités de bénévolat pour les employés.

Les causes que nous soutenons

- sport amateur ;
- arts et culture ;
- programmes communautaires.

Exclusions

RBC ne commandite pas les particuliers, les équipes individuelles ni la production de films, de livres ou d'émissions de télévision. RBC préfère concentrer son budget de commandite sur des associations qui ont l'infrastructure nécessaire pour apporter un soutien aux niveaux communautaire, provincial et national.

Renseignements à fournir

Les propositions doivent inclure les coordonnées des personnes-ressources, un sommaire, les objectifs du programme, la stratégie et le public cible, les études à l'appui, la liste des droits et des avantages du commanditaire, le plan média (le cas échéant), la liste des autres commanditaires et donateurs et le montant demandé.



Pour un aperçu de nos programmes de commandite, consultez le site rbc.com/commandites.

OÙ ENVOYER VOS PROPOSITIONS

Dons

(CAMPAGNES NATIONALES CANADIENNES)

Directeur national, Dons
RBC Fondation
9th Floor, South Tower
200 Bay Street
Toronto (Ontario) M5J 2J5

Commandites

(PROGRAMMES NATIONAUX CANADIENS)

Premier directeur, Marketing de la commandite d'entreprise,
Gestion des marques et publicité
16th floor, South Tower
200 Bay Street
Toronto (Ontario) M5J 2J5

Campagnes et programmes régionaux

Les demandes de commandite et de dons locaux ou régionaux doivent être adressées aux personnes-ressources ci-dessous.

PROVINCES DE L'ATLANTIQUE

Directeur, Dons (ou Directeur, Commandites)
RBC Groupe Financier
5161 George Street
C.P. 1147
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 2Y1

ONTARIO

Directeur, Dons (ou Directeur, Commandites)
RBC Groupe Financier
20 King Street West, 11th Floor
Toronto (Ontario)
M5H 1C4

QUÉBEC

Directeur, Dons (ou Directeur, Commandites)
RBC Groupe Financier
1, Place Ville-Marie
C.P. 6001
Montréal (Québec)
H3C 3A9

SASKATCHEWAN, MANITOBA, NORD-OUEST DE L'ONTARIO

Directeur, Dons
RBC Groupe Financier
220 Portage Avenue, 2nd Floor
Winnipeg (Manitoba)
R3C 0A5

Directeur, Commandites
RBC Groupe Financier
220 Portage Avenue, Main Floor
Winnipeg (Manitoba)
R3C 0A5

DONS : ÉTATS-UNIS

RBC Centura : Les causes que nous soutenons

RBC Centura agit en partenariat avec des organismes sans but lucratif reconnus par l'IRS selon l'article 501(c)3, principalement dans les domaines de l'éducation, du développement économique, des services sociaux et des arts et de la culture.

Les demandes de dons locaux peuvent être déposées auprès des centres bancaires RBC Centura locaux. Nous déclinons les demandes pour des régions dans lesquelles nous n'avons pas d'activités.

Renseignements à fournir

Les demandes de dons de bienfaisance sont étudiées tout au long de l'année et doivent inclure les documents suivants :

- un sommaire écrit du projet (2 à 3 pages maximum) ;
- les plus récents états financiers vérifiés et un budget général à jour ;
- le budget du projet ;
- une brève description de l'organisme, précisant sa vocation et ses antécédents ;
- la liste des membres du conseil d'administration ;

- la liste des autres donateurs engagés ou sollicités, y compris les sources publiques ;
- une attestation d'admissibilité 501(c)3 de l'IRS.

En raison de la nature des documents exigés, RBC Centura n'accepte pas les demandes présentées par l'entremise de notre site Web, par télécopieur ou par courrier électronique.

RBC Dain Rauscher : Les causes que nous soutenons

RBC Dain Rauscher privilégie l'éducation des jeunes, les services sociaux et les arts et la culture. Les dons sont concentrés dans les régions où RBC Dain Rauscher a une présence importante et sur les programmes qui concordent stratégiquement avec les intérêts de notre entreprise. La priorité est accordée aux organismes auxquels participent nos employés.



Pour connaître les lignes directrices, consultez le site rbcdain.com et cliquez sur *Community Involvement*.

RBC Insurance : Les causes que nous soutenons

RBC Insurance soutient les organismes au sein des collectivités où nous exerçons nos activités afin de sensibiliser le public à des programmes dans le domaine de l'éducation, de la santé et des arts, en particulier les programmes s'adressant aux jeunes familles, aux personnes âgées et aux milieux médicalement défavorisés.

COMMANDITES : ÉTATS-UNIS

Nous retenons les commandites en fonction de leur capacité à soutenir notre marque, notre image et notre réputation à l'occasion d'événements organisés dans les collectivités où nous exerçons nos activités.



Pour des renseignements sur les possibilités de commandite auprès de RBC Dain Rauscher, RBC Insurance et RBC Centura, consultez le site rbc.com/commandites.

COLOMBIE-BRITANNIQUE

Directeur, Dons (ou Directeur, Commandites)
RBC Groupe Financier
1055 West Georgia Street, 34th Floor
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6E 3S5

ALBERTA, TERRITOIRES DU NORD-OUEST, NUNAVUT ET YUKON

Directeur, Dons (ou Directeur, Commandites)
RBC Groupe Financier
335-8th Avenue S.W., 24th Floor
Calgary (Alberta)
T2P 1C9

ÉTATS-UNIS – RBC CENTURA

Secretary
RBC Centura Donations Committee
P.O. Box 1220
Mail Code 000-900-0601
Rocky Mount, NC 27802-1220

ÉTATS-UNIS – RBC DAIN RAUSCHER

Pour en savoir plus, consultez le site rbcdain.com et cliquez sur *Community Involvement*.

ÉTATS-UNIS – RBC INSURANCE

Corporate Affairs Manager (Donations)
RBC Insurance
P.O. Box 789
Greenville, SC 29602-0789

COMMANDE D'EXEMPLAIRES

SUPPLÉMENTAIRES :

La rédactrice en chef

Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et

Déclaration de responsabilité publique

9th Floor, South Tower

Royal Bank Plaza

200 Bay Street

Toronto (Ontario)

Canada

M5J 2J5

Télécopieur : (416) 974-6023

Téléchargement du rapport en format PDF :

rbc.com/communautaire

Également offert sur cassette audio.

Also available in English.