

Service.  
Travail d'équipe.  
Responsabilité.  
Diversité.  
Intégrité.

# Table des matières

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

1	Message du chef de la direction	29	Engagement envers la collectivité
2	RBC Groupe Financier et la responsabilité de l'entreprise	30	<i>Dons</i>
3	Distinctions et affiliations	31	<i>Bénévolat</i>
4	<b>Intégrité en affaires</b>	32	Soutien aux grandes causes
5	Gouvernance et déontologie	37	Soutien régional
8	<i>Engagement envers les clients et accès aux services financiers</i>	41	<b>Déclaration de responsabilité publique 2005</b>
12	Employés	42	<i>Emploi, impôts et taxes</i>
16	<b>Prosperité économique</b>	43	<i>Prêts aux entreprises autorisés</i>
17	<i>Développement économique communautaire</i>	44	<i>Ouvertures et fermetures de succursales</i>
21	<i>Engagement envers la petite entreprise</i>	45	<b>Statistiques</b>
23	Achats et approvisionnements		
24	<b>Durabilité environnementale</b>		
25	Prêts et débouchés commerciaux		
27	<i>Impact écologique</i>		

## Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Déclaration de responsabilité publique 2005

### Portée

Ce rapport décrit l'impact social, économique et environnemental de RBC Groupe Financier sur les collectivités et dans les pays où nous exerçons nos activités. Il se veut un complément à la présentation de nos résultats financiers dans notre Rapport annuel aux actionnaires. Comme il est publié à l'intention de toutes les parties prenantes de RBC Groupe Financier, certains lecteurs trouveront qu'il contient trop d'informations, d'autres, pas assez. Nous fournissons des renseignements détaillés sur des questions qui intéressent plus particulièrement certaines des parties prenantes dans notre Rapport annuel, sur notre site Web et par des échanges directs avec les personnes intéressées.

### Parties prenantes

Ce rapport est publié à l'intention de toutes les parties prenantes de la Banque Royale du Canada et de ses filiales, qui sont collectivement exploitées sous la marque principale RBC Groupe Financier – employés, clients, investisseurs et investisseurs potentiels, fournisseurs, gouvernements et membres de la collectivité.

### Période du rapport

Les informations et les chiffres dont fait état ce rapport portent sur les activités de l'exercice 2005 (1<sup>er</sup> novembre 2004 – 31 octobre 2005), sauf indication contraire.

### Terminologie

Dans ce rapport « RBC » désigne « RBC Groupe Financier ». Les « employés » sont les personnes qui travaillent dans toutes les unités et fonctions sous le nom de RBC Groupe Financier dans le monde, tel qu'indiqué dans les Statistiques, en troisième de couverture.

### Monnaie et mesures

Sauf indication contraire, toutes les sommes sont exprimées en dollars canadiens et les mesures, en unités métriques.

## 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 prenantes, faisant état de leur contribution à l'économie et à la société canadiennes.

Tout le contenu exigé dans la déclaration annuelle figure dans ce *Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Déclaration de responsabilité publique 2005* (édition canadienne).

### Rapports antérieurs

Vous trouverez le *Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Déclaration de responsabilité publique* des années antérieures ainsi que d'autres documents sur le même sujet sur le site [rbc.com](http://rbc.com).

### Global Reporting Initiative (GRI)

Nous nous sommes inspirés des principes directeurs de Global Reporting Initiative (GRI) de 2002 et du supplément pour le secteur des services financiers ainsi que d'autres ressources pour préparer ce rapport imprimé. Notre *Rapport sur le développement durable* publié sur notre site Web présente un indice GRI qui aidera nos lecteurs à comparer les résultats de RBC à ceux d'autres organismes. Vous le trouverez sur notre site [rbc.com](http://rbc.com).

### Pour plus de renseignements

Vous trouverez d'autres exemples d'initiatives de RBC en matière de responsabilité de l'entreprise toute l'année sur le site [rbc.com](http://rbc.com). Pour des informations complètes sur la manière de présenter une demande de dons ou de commandites, veuillez consulter notre site [rbc.com/communautaire/dons](http://rbc.com/communautaire/dons) ou [rbc.com/commandites](http://rbc.com/commandites).

# Les assises de la responsabilité de l'entreprise

**Consciente de sa responsabilité sociale, RBC se doit d'apporter une contribution positive à la société tout en dégagant un bénéfice pour ses actionnaires. Les sociétés de RBC se tiennent responsables de leurs actes, sur le plan social comme sur le plan économique.**

– Un des huit principes directeurs énoncés dans notre *Code de déontologie*



Voilà maintenant six ans que RBC publie un *Rapport sur la responsabilité de l'entreprise*. Au fil des ans, de plus en plus d'entreprises dans le monde entier, sensibles à l'incidence que peuvent avoir les questions sociales et environnementales sur leurs résultats financiers, ont commencé à faire de même. Il ne se passe pas une semaine sans qu'un chercheur, un analyste en placements, un groupe de pression ou un client nous demande des renseignements sur nos politiques, nos produits, nos services et nos programmes dans les domaines se rapportant à la responsabilité de l'entreprise. On nous demande régulièrement d'adopter des codes de conduite volontaires, d'établir des politiques internes, de créer des produits nouveaux et d'instaurer des normes de communication spécifiques en fonction des intérêts des multiples parties prenantes.

Trouver l'équilibre entre ces aspirations divergentes n'est pas toujours facile. Mais nous croyons que les entreprises qui s'appliquent à concilier les besoins de leurs partenaires réussiront mieux que leurs concurrentes et offriront le meilleur rendement aux investisseurs.

Pour les plus désabusés, la responsabilité de l'entreprise est une mode passagère. Mais à RBC, la responsabilité de l'entreprise n'est pas un programme. Elle n'est pas non plus l'affaire d'un seul service. Et ce n'est pas une simple politique.

C'est plutôt agir avec intégrité et soutenir la viabilité à long terme de l'entreprise tout en contribuant au bien-être présent et futur de toutes les parties prenantes. C'est se comporter de manière intègre, chaque jour, dans chaque opération, dans tous les volets de nos activités. Et nous prenons la question tellement au sérieux qu'en 1980 nous avons inscrit notre engagement dans notre *Code de déontologie*.

Nous sommes fiers d'être reconnus pour notre leadership en matière de responsabilité de l'entreprise. En 2005, RBC a été désignée « société la plus respectée du Canada » pour la troisième année de suite et a été classée parmi les 100 entreprises championnes du développement durable et parmi les 60 chefs de file du monde s'attaquant au changement climatique dans le cadre du *Carbon Disclosure Project*. Mais nous savons que la responsabilité de l'entreprise est un cheminement et non un aboutissement, et nous cherchons constamment à mieux assumer la nôtre tout en produisant de solides résultats financiers.

Le *Rapport sur la responsabilité de l'entreprise 2005* de RBC dresse le bilan des efforts que nous déployons pour apporter une contribution positive sur les plans économique, social et environnemental. Nous savons que ce rapport contient peut-être trop de détails pour certains lecteurs et en manquera cruellement pour d'autres. En fait, les attentes des différentes parties prenantes quant à ce que l'entreprise doit rendre public varient. C'est pourquoi il est possible de se renseigner sur le rendement de RBC en matière de responsabilité de l'entreprise à plus d'un endroit – dans le présent rapport, dans notre Rapport annuel et sur notre site Web. Dans chaque cas, nous nous efforçons de fournir le degré approprié de détails sur les questions qui intéressent les principales parties prenantes. Le format de notre rapport continue d'évoluer, et nous appuyons les efforts de *Global Reporting Initiative* pour créer un langage commun en vue d'accroître la transparence.

Je vous invite à lire notre *Rapport sur la responsabilité de l'entreprise 2005* ou à parcourir les sections qui vous intéressent plus particulièrement. Consultez aussi notre site Web, où vous trouverez des renseignements supplémentaires et dites-nous ce que vous en pensez.

Le président et chef de la direction,

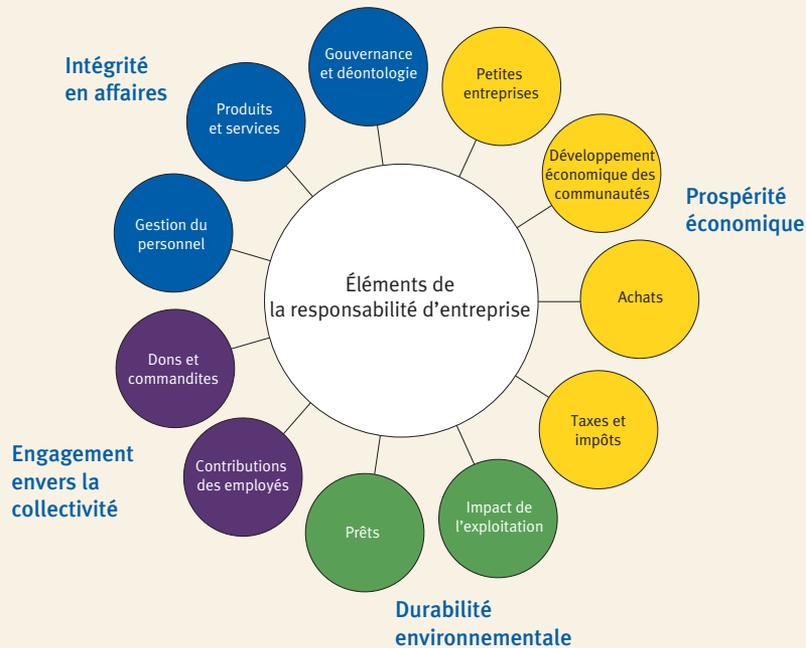
Gordon M. Nixon

**La vision de RBC :**  
Toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients

**Les valeurs de RBC :**  
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

# RBC Groupe Financier et la responsabilité de l'entreprise

L'action d'une société est plus éloquente que ses paroles. À RBC, la responsabilité sociale de l'entreprise s'exprime dans la façon intègre dont le Groupe mène ses affaires, soutient la prospérité économique et la protection de l'environnement et contribue aux communautés. Notre rapport est organisé autour de ces grands champs d'intérêt.



## Intégrité en affaires

RBC a mis en place une grande variété de politiques et de pratiques pour assurer l'intégrité de son exploitation. Certaines sont des principes directeurs que toute entreprise se doit d'adopter, comme l'attention que nous portons à la gouvernance, à la protection des renseignements personnels, à la diversité et à être un employeur de choix. D'autres sont propres au rôle que nous jouons comme institution financière, par exemple, notre manière de gérer le risque et d'assurer la prestation de services bancaires de base.

## Prospérité économique

RBC a un impact économique en créant des emplois et une main-d'œuvre bien formée, en payant sa part des taxes et des impôts et en achetant des biens et des services de façon responsable. Comme société de services financiers, nous contribuons aussi à la prospérité économique en accordant du crédit aux petites entreprises et en soutenant les initiatives de développement économique des communautés ainsi que l'innovation et l'esprit d'entreprise.

## Durabilité environnementale

Pour RBC, croissance économique durable et environnement sain sont inextricablement liés. Nous sommes un chef de file pour le soutien et la défense de pratiques commerciales durables, notamment pour les services financiers que nous offrons et en particulier les prêts. Nous veillons également à réduire l'impact environnemental de notre exploitation et de nos installations.

## Engagement envers la collectivité

RBC contribue à la prospérité économique en soutenant une vaste gamme d'initiatives communautaires. En 2005, nous avons versé plus de 65 millions de dollars dans le monde entier, dont plus de 40,6 millions en dons et 25 millions sous forme de commandites d'événements culturels et de soutien à des organismes nationaux. Nos employés et retraités apportent aussi une contribution énorme en mettant leurs connaissances professionnelles et financières, leur temps et leur enthousiasme au service de milliers de groupes communautaires.

## Les grandes premières

Les longs antécédents de RBC en matière de responsabilité sociale sont jalonnés de nombreuses « premières » importantes. RBC prend d'ailleurs cette responsabilité tellement au sérieux que, en 1980, elle l'a intégrée dans son *Code de déontologie*. Quelques autres points saillants :

1891	1902	1929	1943	1947	1979	1991	1992	2000	2003	2004	2005
Premier don enregistré dans nos annales : 250 \$ au fonds de secours pour les victimes de la catastrophe de la mine Springhill.	Nous embauchons la première femme : Jennie Moore, de Vancouver.	Nous commençons notre collection d'œuvres d'art.	Nous publions le premier <i>Bulletin de la Banque Royale</i> , mensuel qui est consacré à des sujets d'intérêt général.	Nous sommes les premiers commanditaires de l'Association olympique canadienne.	Nous mettons en œuvre un programme d'égalité d'accès à l'emploi.	Nous sommes la première banque à charte canadienne à adopter un code de protection des renseignements personnels.	Nous sommes le premier signataire nord-américain de la politique des Nations Unies sur l'environnement.	Nous sommes la première banque canadienne admise dans le Dow Jones Sustainability Index.	Nous sommes la première banque canadienne à avoir adopté les Principes d'Équateur, pour évaluer l'impact social et environnemental des grands projets que nous finançons.	Nous sommes membres fondateurs du Conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles.	Nous sommes classés parmi les 100 premières sociétés championnes du développement durable, dans un nouveau classement mondial des entreprises : Les 100 entreprises championnes du monde du développement durable.

# Distinctions et affiliations

La réputation d'une entreprise repose en partie sur ce que le public dit d'elle. Nous sommes enchantés des honneurs qui nous ont été décernés, entre autres, en 2005.

## DISTINCTIONS

### La plus respectée

- « **La société la plus respectée au Canada** » (sondage KPMG/Ipsos Reid annuel publié dans *The Globe & Mail*). RBC était globalement la société la plus respectée pour la quatrième année de suite et était classée première dans six des neuf catégories, dont celles de « La plus admirée et la plus respectée », « Performance financière » et « Investissement à long terme ».
- Classée au troisième rang dans une étude sur les cultures d'entreprise les plus admirées du Canada (Waterstone Human Capital/*Canadian Business*).

### Responsabilité de l'entreprise/développement durable

- Inscription sur la liste des « **100 entreprises championnes du monde du développement durable** », qui reconnaît les sociétés mondiales ayant prouvé leur capacité de gérer des débouchés stratégiques sur des marchés environnementaux et sociaux nouveaux.
- **La société la plus respectée au Canada** pour la « responsabilité sociale de l'entreprise » (11<sup>e</sup> année de suite dans le sondage KPMG/Ipsos Reid annuel).
- Première dans le deuxième **classement annuel ROB/Jantzi sur la responsabilité sociale**, catégorie Banque (*Report on Business*).
- **Dow Jones Sustainability World Index** (6<sup>e</sup> année de suite) et **Dow Jones Sustainability North America Index** qui reconnaissent les leaders financiers, sociaux et environnementaux.
- **Jantzi Social Index**, qui reconnaît les leaders financiers, sociaux et environnementaux au Canada.
- **FTSE4Good Index** (4<sup>e</sup> année de suite).
- **Ethibel Investment Register** et **Ethibel Pioneer Index**, qui reconnaissent les leaders financiers, sociaux et environnementaux.
- **2005 ECPI Ethical Index** (E. Capital Partners), qui reconnaît les 300 sociétés socialement les plus responsables du monde.
- Une des **50 meilleures entreprises citoyennes au Canada** (Corporate Knights).

### Durabilité environnementale

- **Climate Leadership Index**. Sur la base de sa proposition en 2005 au Carbon Disclosure Project (CDP), RBC faisait partie des 60 grandes sociétés dans le monde reconnues comme chefs de file pour leur compréhension d'une grande variété de problèmes liés au changement climatique et leur action à cet égard.

### Gouvernance

- **La société la plus respectée au Canada** pour la « gouvernance d'entreprise » (sondage KPMG/Ipsos Reid).
- **Board Games** (*Report on Business*) – RBC a été classée huitième au Canada dans le domaine de la gouvernance d'entreprise.
- Classée neuvième dans le **sondage annuel sur la gouvernance d'entreprise** (revue *Canadian Business*).

### Développement économique

- **Prix North Carolina International Community and Economic Development Award** (ministère du Commerce de la Caroline

du Nord) à RBC Centura, décerné en hommage à l'impact communautaire, au leadership et à l'engagement de sa direction, aux valeurs et à l'énoncé de mission de la société ainsi qu'à la participation des employés.

### Emploi/Travail

- **La société la plus respectée au Canada** pour la « gestion des ressources humaines » (sondage KPMG/Ipsos Reid).
- La **Corporation of London Award** a décerné le prix « employeur de l'année » à RBC Marchés des Capitaux à Londres, au Royaume-Uni.

### Diversité

- Classée première parmi les banques dans le sondage **Canada's Gender Intelligent Companies** effectué auprès des femmes consommatrices (rapport Thomas Yaccato 2005).
- Trois cadres de RBC ont été ajoutés à la liste des 100 femmes les plus influentes au Canada en 2005 (le **Canada's Most Powerful Women: Top 100**) du Réseau des femmes exécutives.

### Participation à la vie communautaire

- **Prix de contribution à la collectivité** (Parks and Recreation Ontario) pour le soutien de la société au sport et à l'éducation au niveau communautaire.
- **Prix de soutien prolongé** au 12<sup>e</sup> déjeuner annuel du maire pour les affaires et les arts, un événement qui célèbre les arts, les artistes et les partenariats créés avec le commerce et les protecteurs des arts à Calgary, en Alberta.
- **Prix du sport canadien** pour la catégorie « *Corporate Excellence – Individual Athlete Support* », qui rend hommage au soutien de RBC à l'équipe olympique canadienne depuis 1947.

## AFFILIATIONS

RBC participe à nombre de grands organismes dans le monde dans l'exercice de sa responsabilité sociale.

- En 1988, nous étions un des membres fondateurs de **Imagine**, programme qui encourage la philanthropie et le bénévolat, et nous le sommes toujours jusqu'à aujourd'hui, avec l'engagement de verser 1 pour cent de nos bénéfices avant impôts à des œuvres de bienfaisance.
- Depuis 1997, RBC est membre du **Center for Corporate Citizenship** au Boston College, ressource importante en Amérique du Nord offrant des recherches et une formation pour cadres supérieurs sur des sujets civiques.
- Nous sommes un membre actif du **Canadian Business for Social Responsibility**, association mutuelle de sociétés canadiennes qui ont pris l'engagement d'agir de façon responsable sur le plan social, environnemental et financier.
- Nous avons apporté un soutien financier au projet G3 de la **Global Reporting Initiative** (GRI), pour en assurer l'autonomie. La GRI est une institution indépendante qui a pour mission de mettre au point et de diffuser des lignes directrices d'information sur le développement durable à l'échelle mondiale. Désormais, RBC rend compte de son rendement selon les indicateurs suggérés par la GRI pour ses déclarations autres que financières.
- RBC Gestion d'Actifs est membre de la **Canadian Coalition for Good Governance** qui fait la promotion des meilleures pratiques en matière de gouvernance dans les sociétés dans lesquelles ses membres envisagent d'investir.
- RBC est membre du **Conference Board du Canada** et nous siégeons à ses conseils intitulés Corporate Community Investment Council, Effective Work Environment Research Council, Business Council for Sustainability et Corporate Ethics Management Council.
- Aux États-Unis, RBC est membre du **US Conference Board Diversity Council** et du **Families and Work Institute**.
- RBC œuvre au niveau national et international pour contribuer à gérer la responsabilité environnementale du secteur des services financiers et à réduire l'impact de ses propres activités sur l'environnement. Pour en savoir plus, voir page 28.

# Intégrité en affaires

D'aucuns diront que la responsabilité d'entreprise ne se mesure pas tant à la manière dont une société dépense son argent qu'à la manière dont elle le gagne. Pour nous, la responsabilité de l'entreprise s'exprime dans la façon dont nous menons nos affaires.

À RBC, nous estimons que nous avons le devoir d'agir avec intégrité pour pouvoir assumer nos responsabilités envers toutes les parties prenantes. Aucune entreprise n'est parfaite, mais nous aspirons à atteindre les niveaux d'intégrité les plus élevés – chaque jour, dans chaque opération et dans chaque secteur de notre entreprise.

Pour cela, nous nous donnons les priorités suivantes :

- mener nos activités en appliquant de solides principes de gouvernance d'entreprise et de déontologie ;
- servir nos clients avec intégrité et offrir nos produits et services d'une manière responsable et professionnelle ;
- demeurer un employeur de choix en créant des débouchés significatifs et gratifiants pour nos employés.

Cette partie du rapport illustre comment RBC a placé la responsabilité de l'entreprise au cœur de ses activités, tant dans sa structure et ses politiques que dans ses programmes, ses produits, ses services et ses pratiques de gestion des ressources humaines.

## FAITS SAILLANTS DE 2005

---

- Nommée Société la plus respectée au Canada dans les catégories « Gouvernance d'entreprise » et « Gestion des ressources humaines ».
- Nous avons observé une satisfaction et une fidélité accrues de nos clients canadiens et américains.
- Les commentaires formulés par les clients ont mené à des améliorations de nos produits et services, notamment la réduction du délai d'ouverture d'un compte, l'amélioration des fonctionnalités pour les services bancaires et d'assurance en ligne et un engagement formel à faciliter l'accès pour les personnes handicapées.
- Notre personnel : 69 123 employés, 60 012 postes équivalents temps plein et 51 pour cent des postes de direction au Canada occupés par des femmes.
- Nous avons investi 116 millions de dollars dans la formation et le perfectionnement.

# Gouvernance et déontologie

RBC considère qu'une bonne gouvernance est, au sens le plus large, un avantage concurrentiel. Notre vision déontologique et notre leadership sont fondés sur des contrôles, des politiques et des pratiques visant à renforcer l'aptitude du Conseil d'administration à superviser les efforts de la direction pour accroître la valeur pour les actionnaires tout en restant à l'écoute des employés, des clients et des collectivités.

## UNE APPROCHE GLOBALE

L'approche dynamique de la gouvernance d'entreprise pratiquée par RBC évolue avec le cadre de réglementation et anticipe les meilleures pratiques qui émergent. Notre système de gouvernance détermine les relations fondamentales entre les membres du Conseil d'administration, la direction, les actionnaires et d'autres parties prenantes. Elle définit le cadre dans lequel sont établies les valeurs éthiques et le contexte dans lequel sont fixés les stratégies et les objectifs.

Notre gouvernance prend sa force en haut de l'échelle, avec un président du Conseil indépendant et des administrateurs expérimentés et bien informés, qui donnent la priorité à la planification stratégique, veillent à ce qu'existent des normes pour promouvoir un comportement conforme à l'éthique dans toute l'entreprise et stimulent le perfectionnement en matière de pratiques de gouvernance.

Le Conseil garde la confiance des actionnaires par sa fidélité à des normes de gouvernance élevées. Nos politiques et pratiques en la matière soutiennent la capacité des administrateurs de superviser la direction et accroissent la valeur à long terme pour les actionnaires.

Notre approche repose sur un engagement à respecter des normes strictes de gouvernance et d'intégrité dans tous les aspects de nos activités, qui favorisent une culture de gouvernance proactive au sein de RBC. Quelques illustrations de notre approche globale de la gouvernance, de la conformité et de la déontologie :

- Créé en 2001, notre **Bureau de la gouvernance des filiales** (BGF) supervise la gouvernance dans nos nombreuses filiales.

Le BGF prône l'uniformité, la simplicité et la transparence dans le Groupe et positionne RBC comme une entreprise attachée à des pratiques de gouvernance exemplaires.

- En 2001, notre BGF a adopté une technologie de gestion et de suivi des données d'entreprise dans toutes les filiales du Groupe, le **Global Corporate Manager** (GCM). Le GCM donne aux employés un accès mondial aux données, assurant une plus grande souplesse, la capacité de rationaliser les processus et une gestion des données améliorée.
- En 2003, notre **Bureau du contrôle financier** a lancé un processus automatisé étendu à tout le Groupe pour gérer l'indépendance des vérificateurs. Il offre une structure et un système pour les unités opérationnelles et fonctionnelles et les filiales de RBC qui amorcent une relation avec un cabinet de comptables afin de confirmer ou d'obtenir l'approbation avant le démarrage des travaux.

## LEADERSHIP DANS LA GOUVERNANCE

Chaque année, l'Institut des administrateurs de sociétés (IAS) rend hommage à quatre administrateurs désignés par leurs pairs qui se sont distingués par leur leadership pour promouvoir une bonne gouvernance dans les conseils d'administration canadiens. Le président du Conseil d'administration de RBC, David O'Brien, a été nommé *Fellow* de l'IAS en 2005.

« Notre aptitude à faire passer nos clients avant tout, tout en faisant croître la valeur pour les actionnaires, dépend du maintien de l'intégrité dans tous les aspects de notre travail. »

**Edward Wong**

RBC Marchés des Capitaux  
Toronto (Ontario)



### PRATIQUES DÉONTOLOGIQUES

Entreprise mondiale, RBC respecte l'ensemble des lois et règlements qui régissent ses activités dans tous ses territoires d'implantation, et s'y conforme. Nous contribuons aussi à l'effort de prévention des abus du système financier mondial en adhérant aux règles d'identification des clients (confirmation de l'identité et tenue de dossiers) pour assurer, dans toute la mesure du possible, que nos clients sont recommandables et leurs objectifs commerciaux et leurs fonds, légitimes.

Nous avons des politiques et des processus de conformité à la réglementation globaux pour soutenir l'évaluation et la gestion des risques, et nous avons des politiques officielles dans les domaines suivants :

- lutte anti-blanchiment,
- financement d'activités terroristes,
- conflits d'intérêts, activités externes et fonctions d'administrateur externe des employés,
- opérations d'initiés, cloisonnement et opérations de placement des employés,
- protection des renseignements personnels des clients et des employés,
- identification du client (contrôle préalable),
- gestion des risques environnementaux,
- sanctions économiques,
- prêts aux partis politiques,
- financement de matériel militaire,
- gestion des risques liés à l'impartition,
- montages financiers et crédits complexes, et
- indépendance des vérificateurs.

### RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

RBC s'est engagée depuis fort longtemps à assurer la confidentialité et la protection des renseignements personnels de ses clients et de ses employés. Cet engagement est un des piliers de notre activité et reste une de nos plus grandes priorités.

Nous possédons un *Code de protection de la vie privée* depuis 1991. En 2005, nous avons constitué une Équipe de protection

globale des renseignements personnels composée de responsables de la protection des renseignements personnels de toutes les unités opérationnelles et fonctionnelles de RBC, dirigée par notre chef de la protection des renseignements personnels. Cette équipe assure la supervision et l'orientation de nos activités dans la mise en œuvre des pratiques de gestion des renseignements personnels et la conformité à la réglementation, ainsi que dans l'élaboration d'initiatives de formation et de sensibilisation.

En 2005, nous avons révisé plusieurs politiques touchant la protection des renseignements personnels, et notamment la politique générale de protection des renseignements personnels des clients de RBC qui régit toutes les unités à l'échelle mondiale et sert de base à toutes les politiques de protection des renseignements des unités opérationnelles ou géographiques. Conjointement avec notre *Code de déontologie* et nos politiques de sécurité de l'information, ces politiques énoncent les attentes et les exigences de conformité pour les employés et RBC concernant la collecte, l'utilisation, la divulgation et la protection des informations en notre possession.

Avec l'augmentation des cas connus de violation de la sécurité et d'usurpation d'identité, la protection des renseignements personnels et la sécurité préoccupent toutes les parties prenantes. RBC consacre beaucoup d'énergie au développement de programmes et de stratégies pour protéger l'information. En 2005, nous avons adopté une solution d'authentification améliorée pour mieux protéger contre les fraudes en ligne les clients qui utilisent les services bancaires en direct.

RBC fournit aussi en temps opportun du matériel de formation sur les dangers pour la sécurité en ligne comme les logiciels espions et « l'hameçonnage », un type de fraude qui cherche à amener les clients à divulguer des renseignements financiers confidentiels pour usurper leur identité. Ces bulletins donnent aussi des conseils aux clients pour mieux protéger leurs activités informatiques personnelles.

Pour en savoir plus, consultez les sites [www.rbc.com/privee](http://www.rbc.com/privee) et [www.rbc.com/securite](http://www.rbc.com/securite).

### CODE DE DÉONTOLOGIE

Comme tout citoyen, RBC Groupe Financier et ses employés doivent se conformer aux lois, à la réglementation et aux codes de déontologie sur tous les marchés où nous sommes implantés. Tous les employés, dans le monde entier, sont régis par notre *Code de*

## INFO-INDICE RBC

En 2004, nous avons instauré une politique sur le signalement de situations douteuses et Info-Indice RBC, comme l'exige la loi intitulée *Sarbanes-Oxley Act*. Où qu'ils soient dans le monde, les employés peuvent utiliser la ligne Info-Indice pour signaler en toute discrétion, directement à l'Ombudsman de RBC, les questions de vérification et de comptabilité internes douteuses au sein de RBC Groupe Financier.

## PRÉVENTION DES FRAUDES

RBC accorde une grande priorité à la protection des clients contre les pertes dues à la fraude financière. Nous collaborons étroitement avec d'autres institutions financières, les associations sectorielles et les autorités d'application de la loi pour combattre le crime financier, et nous avons produit un site Web entier d'information sur la fraude et la sécurité des cartes de débit pour les clients, ainsi qu'une publication intitulée *L'essentiel sur... Les fraudes financières*, disponible dans les succursales et en ligne.

*déontologie* interne, qui est en place depuis plus de 20 ans et est régulièrement mis à jour pour tenir compte de l'évolution de l'environnement. En 2003, nous avons lancé un programme d'apprentissage électronique sur le Code de déontologie pour que tout le personnel à tous les échelons de la hiérarchie connaisse et comprenne les principes et les éléments de la conformité à la réglementation du Code, notamment la protection des renseignements personnels et la confidentialité. Ce programme comprend à la fois un cours et un examen en ligne. Tous les employés doivent le suivre et passer l'examen dans les trois mois de leur entrée à RBC et au moins tous les deux ans par la suite. Certains groupes peuvent être appelés à passer l'examen plus souvent.

### Codes de conduite volontaires

Le secteur bancaire canadien a défini un certain nombre de codes de conduite et d'engagements volontaires pour protéger les consommateurs, auxquels RBC adhère :

- Code de pratique canadien des services de cartes de débit ;
- Code de déontologie de l'Association des banquiers canadiens (ABC) visant les opérations d'assurance autorisées ;
- Modèle de code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises ;
- Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique : le cadre canadien ;
- Engagement relatif aux services non sollicités ;
- Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré ;
- Protocole d'entente – Comptes à frais modiques ;
- Engagement sur les bons de dépôt indexés ;
- Politique Visa de responsabilité zéro ;
- Visa e-Promesse ;
- Paiements en ligne ;
- Engagement de l'ABC en matière de lisibilité des documents hypothécaires.

### CONFORMITÉ

Les meilleures politiques du monde restent lettre morte à moins que les employés ne les comprennent et ne disposent des outils pour surveiller et empêcher toute activité malveillante.

Nous veillons à ce que chaque politique contienne un plan clair de communication, de formation, de mise en application et de surveillance de son efficacité. Par exemple, RBC dispense aux employés une formation sur le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes par des cours sur Internet, des présentations, des conférences et des moyens de communication internes comme des bulletins d'information et des sites Web.

Notre groupe Conformité à la réglementation, Lutte anti-blanchiment mondiale se consacre à la mise au point et au maintien continus de politiques, de lignes directrices, de programmes de formation et d'outils et de modèles d'évaluation pour aider nos employés à parer aux risques de blanchiment d'argent et de financement d'activités terroristes qui évoluent constamment.

En outre, pour étoffer notre politique anti-blanchiment, nous avons mis en place un logiciel amélioré servant à détecter, suivre et analyser les opérations en cas d'activités suspectes.

### PRÉOCCUPATIONS DES CLIENTS ET RÉOLUTION

Nous déployons tous les efforts possibles pour résoudre les préoccupations des clients au premier point de contact. Si cela n'est pas possible, la question est confiée au Centre des relations avec la clientèle (CRC) de RBC. Nous nous engageons à l'avance envers le client sur un délai ferme de résolution du problème. Si un différend ne peut pas être résolu par le CRC, la dernière instance d'appel au sein de RBC est le Bureau de l'Ombudsman, qui offre un processus neutre de discussion ouverte et de résolution à l'amiable. Nos spécialistes de la résolution des différends sont formés en médiation, recherche d'informations et écoute.

RBC produit un rapport annuel de l'Ombudsman depuis 2000, avec des statistiques et des analyses des dossiers traités. Pour en savoir plus, consultez le site [www.rbc.com/ombudsman](http://www.rbc.com/ombudsman).

### GOVERNANCE DES FONDS COMMUNS DE PLACEMENT

Membre de l'*Institut des fonds d'investissement du Canada* et de la *Canadian Coalition for Good Governance*, RBC Gestion d'Actifs Inc. aide à mettre au point des pratiques exemplaires dans le secteur des fonds communs de placement qu'elle s'efforce de suivre.

Prolongeant une tradition de gouvernance indépendante des fonds, RBC Gestion d'Actifs Inc. et le conseil des gouverneurs de RBC Fonds et Portefeuilles privés RBC ont activement pris part à l'élaboration par les autorités canadiennes en valeurs mobilières d'un projet de règle voulant que tous les fonds communs de placement et fonds d'investissement soient dotés d'un comité d'examen indépendant (CEI). L'objectif de cette règle est d'établir de meilleures pratiques de gouvernance des fonds et de faire examiner par les CEI les conflits d'intérêts qui peuvent survenir dans le travail des gestionnaires de fonds agissant au nom des investisseurs. Ce n'est pas nouveau pour RBC Gestion d'Actifs. Dès 1994, elle était une des premières entreprises qui ont établi volontairement un conseil des gouverneurs consultatif pour examiner les conflits d'intérêts et la conseiller.

La publication de RBC Gestion d'Actifs, *Fonds communs de placement et gouvernance : Pour mieux protéger vos placements*, a été préparée pour les clients et d'autres parties prenantes et souligne notre engagement à assurer la gouvernance des fonds et les mesures proactives que RBC prend pour mieux protéger les intérêts des investisseurs.

### GESTION DE CRISE

Les équipes de gestion de crise de RBC sont responsables de la reconnaissance, de l'isolement et de la gestion des grandes crises, et sont mobilisées quand éclatent des crises sur lesquelles RBC a ou non un contrôle. Nous avons aussi des processus formels de maintien des opérations dans tout le Groupe, et procédons périodiquement à des simulations pour assurer une préparation adéquate advenant une situation de crise, tout en évaluant la validité pratique des stratégies et des tactiques et les capacités des équipes de crise.

En 2004, l'équipe Gestion de crise a mis en place une ligne téléphonique d'urgence, qui est à la disposition des employés et de leurs familles en cas de crise généralisée à RBC, d'incidents comme les pannes générales d'électricité, de graves intempéries ou de situations affectant l'accès aux bureaux de RBC ou notre capacité de servir nos clients. De plus, les employés peuvent ainsi obtenir des informations sur la situation dans leur région.

# Engagement envers les clients et accès aux services financiers

« Les consommateurs veulent traiter avec une banque digne de confiance, qui leur simplifie la vie. Mes clients savent que RBC applique des normes très strictes pour la protection et la sécurité de leurs renseignements personnels, et ils apprécient la variété de nos services, qu'ils peuvent utiliser à leur façon. »

**Rebecca Mand**

RBC Banque Royale  
Vancouver (Colombie-Britannique)



La vision de RBC, « Toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients », régit tout ce que nous faisons, qu'il s'agisse de protéger leurs renseignements personnels ou d'innover pour créer des produits et des services adaptés à l'évolution de leurs besoins.

## LE CLIENT AVANT TOUT

### Satisfaction et commentaires des clients

RBC encourage ses clients à lui dire ce qu'ils pensent pour bien évaluer comment nous « méritons le privilège » d'être leur premier choix. Le degré de satisfaction des clients est un indicateur de rendement important dans chaque unité, et nous nous basons sur leurs commentaires pour apporter des améliorations.

Aux États-Unis, RBC Centura a sondé 98 000 clients en 2005, et il est clair que la satisfaction des clients et leur fidélité augmentent régulièrement. Au Canada, les sondages que RBC Banque Royale a effectués auprès de 150 000 clients révèlent également une hausse du taux de satisfaction.

Nous enregistrons tous les problèmes que nous signalent les clients dans une base de données centrale et nous communiquons directement avec un échantillon pour voir s'ils sont satisfaits de la façon dont les problèmes ont été résolus.

En 2005, à la suite des commentaires des clients, nous avons amélioré les modalités d'ouverture des comptes, lancé de nouveaux produits, simplifié la résolution des problèmes et enrichi nos services de planification financière. Nous avons aussi mis de nouvelles méthodes à l'essai pour mieux observer, comprendre et accroître la qualité du service dans nos succursales et avoir des points de comparaison réels sur ce que vivent nos clients, comme les temps d'attente.

### Information des consommateurs

Il nous incombe d'informer les consommateurs, et nous produisons pour eux des brochures traitant de la protection des renseignements personnels, de la protection contre les fraudes et des pratiques que les employés de RBC doivent respecter.

- Nos guides sur l'achat d'une maison et la rénovation aident les consommateurs à prendre des décisions financières et à faire des choix immobiliers éclairés.

## CLIENTS SONDÉS



- RBC Gestion d'Actifs informe les acheteurs de fonds communs de placement et les conseillers de ses politiques et des lois et règlements qui encadrent l'industrie des fonds. En 2005, RBC Gestion d'Actifs a publié une brochure sur les règles de gouvernance des fonds communs pour aider les investisseurs à comprendre ce qu'est une gouvernance indépendante et leur en montrer les avantages, pour eux et pour RBC Gestion d'Actifs.

### Prévention des fraudes et éducation

Pour que les comptes des clients restent parfaitement sécurisés, RBC a des politiques et des normes de sécurité strictes, appuyées par une équipe d'employés et des systèmes spécialisés qui travaillent jour et nuit pour prévenir et détecter les activités potentiellement frauduleuses sur ces comptes.

RBC adopte toujours la technologie et les mesures de sécurité les plus perfectionnées pour protéger ses clients contre les risques de fraudes.

- En 2005, nous avons adapté notre écran d'ouverture de séance du service Banque en direct avec une technologie plus avancée qui protège mieux les données de nos clients et leur numéro de carte.
- Nous nous montrons très vigilants pour repérer, surveiller et contrer les escroqueries nouvelles, comme l'hameçonnage, par lesquelles des fraudeurs usurpent l'identité de vraies sociétés sur des sites Web et par courrier électronique pour obtenir les numéros de comptes et mots de passe des clients.

La sécurité est une responsabilité que nous partageons avec nos clients, et nous avons pris des mesures pour les mettre en garde contre les fraudes – conseils et alertes sur nos sites Web et dans nos brochures, et présentations aux clients. Nous affichons régulièrement sur nos sites publics des informations sur les dernières fraudes, les tentatives pour violer la confidentialité des renseignements personnels et les menaces contre la sécurité.

#### Résolus à corriger la situation

Aucune société n'est parfaite et bien que nous nous efforcions toujours de donner un excellent service, des complications surviennent parfois.

Notre processus officiel de traitement des plaintes est présenté sur notre site Web et énoncé dans une brochure de la série *L'essentiel sur...* Nous nous efforçons de résoudre les plaintes au premier point de contact. Si ce n'est pas possible, le problème est soumis au Centre des relations avec la clientèle RBC, puis, en dernier recours, au Bureau de l'Ombudsman, une instance d'appel impartiale pour le règlement des différends. Notre Ombudsman publie chaque année un rapport sur le nombre et la nature des différends et les solutions apportées (accessible sur le site [www.rbc.com](http://www.rbc.com)).

## ADAPTATION À L'ÉVOLUTION DES BESOINS

### Produits et services socialement responsables

De plus en plus de consommateurs choisissent des organismes qui offrent des produits « socialement responsables ». Si RBC n'a pas, à proprement parler, de produits portant ce label, tous nos produits et services doivent respecter notre *Code de déontologie*, notre procédure d'évaluation du risque très rigoureuse et les codes volontaires de protection des consommateurs que nous avons signés.

### Produits innovateurs

Les commentaires des clients, officiels ou non, ont donné naissance à de nombreux produits innovateurs ou améliorés.

- En 2005, RBC Assurances a lancé deux nouvelles assurances vie temporaires qui permettent à un plus grand nombre de clients de se protéger et proposent de nouvelles options, comme la protection des enfants ou contre le décès accidentel.
- Nous avons aussi amélioré nos prêts hypothécaires pour résidences secondaires et la Marge Proprio RBC. Les clients peuvent maintenant disposer de 75 pour cent de la valeur nette de leur maison à de faibles coûts d'emprunt, facilement, par une seule demande.

### Ouverture de comptes

Pressés par le temps, saturés d'informations, les clients veulent des services simples. RBC est déterminée à simplifier au maximum l'ouverture d'un compte, tout en respectant la réglementation.

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. En 2005, nous avons simplifié cette opération en réduisant le nombre de formules à remplir et en ramenant de 45 à 5 minutes le temps d'attente.

### Assistance en cas de crise

Lorsque nos clients et leurs collectivités sont frappés par des catastrophes comme des inondations et des ouragans, RBC se porte à leur secours en leur proposant des conditions et solutions plus souples : prêts de secours, report des dates de versement, report de versements et orientation vers des programmes d'assistance. Après les terribles ouragans qui ont dévasté le sud-est des États-Unis, RBC Centura a monté un programme d'assistance comprenant des reports de versements et des prêts à taux spéciaux.

### Diversité

La puissance de la diversité nous rend plus compétitifs et dynamise nos communautés : cette conviction guide l'élaboration de nos stratégies commerciales, de nos produits et de nos services.

**RBC a publié, en 2005, un rapport intitulé *L'avantage de la diversité*, qui chiffre les conséquences économiques que peut entraîner le fait de négliger le potentiel de certains groupes, comme les femmes, les immigrants et les aînés. Ce rapport spécial est publié sur le site de RBC, à l'adresse [rbc.com/economie](http://rbc.com/economie).**

Pour bien servir une clientèle de plus en plus multiethnique, nous avons besoin d'une main-d'œuvre diversifiée. Quand c'est possible, nos effectifs reflètent le visage des communautés qu'ils servent.

- Au Canada, par exemple, plus de 160 succursales offrent des services dans divers dialectes chinois.
- Sur d'autres marchés importants, des directeurs se consacrent aux clients originaires d'Asie du Sud et du Moyen-Orient, de plus en plus nombreux. Ensemble, les employés des centres d'appels de RBC au Canada parlent 60 langues.
- Aux États-Unis, RBC Centura a augmenté ses effectifs de langues espagnole et asiatiques pour mieux servir les populations hispanophones et asiatiques, en forte progression. Le nombre des intermédiaires hypothécaires afro-américains a aussi été accru pour tenir compte de la composition démographique de notre marché.

## ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS

RBC a fait œuvre de pionnier en adoptant de nouvelles solutions pratiques pour permettre aux clients d'accéder à leur argent et de gérer leurs finances n'importe où, n'importe quand. Nous continuons d'étendre et d'améliorer nos réseaux de succursales, de services bancaires en direct et par téléphone et de guichets à services complets. Nous proposons aussi des services et des produits adaptés à des groupes auparavant mal desservis.

### Technologie

La technologie permet aux consommateurs d'utiliser les services bancaires n'importe où, n'importe quand, et RBC innove constamment pour rendre cette utilisation toujours plus facile. Aujourd'hui, 2,4 millions de personnes utilisent nos services bancaires par téléphone, et près d'un client sur quatre a recours à nos services en direct. Plus de sept pour cent des opérations bancaires de RBC sont effectuées en direct et deux pour cent de plus, par téléphone. Aux États-Unis, au-delà de 100 000 clients de RBC Centura sont abonnés aux services bancaires par Internet. En 2005, nous avons aussi adopté « Ma voix », une technologie qui permet aux clients de faire leurs opérations bancaires en parlant plutôt qu'en appuyant sur les touches de leur téléphone.

### Banque en direct

RBC a toujours été à l'avant-garde dans le domaine des services en direct. Nous avons été la première banque canadienne à permettre à ses clients d'accéder à différents comptes au cours d'une seule et même séance et la première à leur permettre de voir des images numériques des chèques par l'entremise de Banque en direct. En 2005, nous avons amélioré un certain nombre de nos produits et services :

- Visualisation en direct d'une plus grande variété d'effets numérisés, comme les bordereaux de paiement de factures, les chèques tirés sur d'autres institutions financières et les bordereaux de dépôt de numéraire. Les clients peuvent aussi choisir de visualiser et d'imprimer leurs chèques et relevés mensuels en direct plutôt que de les recevoir par la poste, sans payer les frais habituels.

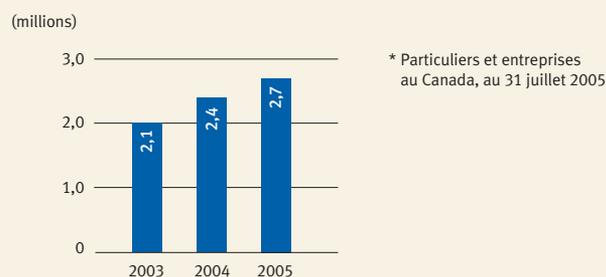


« RBC a été la première banque nord-américaine à offrir des guichets automatiques parlants, et nous continuons de chercher des solutions innovatrices pour que tous nos clients aient plus facilement accès à des services financiers. »

**Abdelhakim Semmache**

Royal Direct  
Montréal (Québec)

#### ADHÉSION DES CLIENTS À BANQUE EN DIRECT\*



- Un outil sur le Web permet aux clients d'obtenir en direct des informations sur les assurances : polices, facturation et autres documents.
- Interac en ligne : les clients qui magasinent sur Internet peuvent payer les biens et services qu'ils achètent en débitant directement leur compte RBC, sans utiliser une carte de crédit.

#### Collectivités éloignées

RBC sait innover pour assurer des services à des collectivités éloignées. Nous avons notamment créé des agences qui donnent accès à des services bancaires et favorisent de meilleures aptitudes à la gestion financière. Chaque agence fait équipe avec une succursale hôte de RBC, et sa direction décide des heures d'ouverture, de la langue de service et des objectifs commerciaux, et peut réinvestir les revenus dans la communauté. Les gens n'ont donc plus à parcourir de longues distances, et il reste plus d'argent dans les collectivités pour leur développement économique. Toutes les agences de RBC sont situées dans des réserves autochtones.

#### Clients à faible revenu et mal desservis

- Au Canada, notre compte de dépôt à frais réduits, un des plus souples de l'industrie, permet de faire 15 opérations de débit pour un forfait modique.
- Nous poursuivons l'essai des Succursales Expresses à Toronto, qui assurent quelques services de base à ceux qui n'ont

peut-être pas de compte bancaire. Ces succursales de taille réduite se concentrent sur quelques services jugés essentiels par leurs clients : encaissement des chèques en temps réel, paiement de factures, virement de fonds et mandats.

- RBC Centura a été la première banque à s'associer au Trésorier de la Caroline du Nord, pour le programme **North Carolina Saves**, une initiative regroupant des organismes sans but lucratif, des entreprises et des groupes gouvernementaux qui vise à aider les habitants de la Caroline du Nord à atteindre la stabilité économique en encourageant l'épargne et en leur donnant accès à des services bancaires, en particulier à ceux qui n'ont pas de banque. Les comptes d'épargne sans frais et l'accompagnement et les conseils qu'ils reçoivent encouragent les personnes à revenu faible ou modeste à épargner pour se constituer un pécule. À la fin d'octobre 2005, les participants au programme s'étaient engagés à économiser 270 000 \$ US.
- RBC Banque Royale a éliminé le principal obstacle à l'accès à la propriété au Canada en proposant une **hypothèque sans mise de fonds**.
- Aux États-Unis, RBC Centura favorise l'accès à la propriété en offrant des options hypothécaires abordables et en participant activement aux programmes de prêts organisés par le secteur public pour les acheteurs à faible revenu. Nous donnons aussi des ateliers pour les acheteurs d'une première maison en collaboration avec des organismes sans but lucratif, des entreprises et des agences gouvernementales.

#### Aînés

RBC est sensible aux besoins bancaires particuliers et aux préoccupations des aînés, dont le nombre progresse.

- Au Canada, par exemple, nous offrons aux personnes de 60 ans et plus un compte de dépôt à tarif réduit, qui leur fait économiser la somme la plus élevée de 4 \$ par mois ou de 25 pour cent des frais du forfait mensuel. En 2005, ce rabais a été transféré du compte à son titulaire principal afin que les aînés continuent de jouir de ce rabais quand ils partagent la propriété du compte avec un conjoint ou une conjointe plus jeune ou des parents, dans le cas d'une planification successorale, par exemple.

- RBC a dispensé une formation à ses employés au Canada et leur a donné du matériel pour leur permettre de faire des présentations sur les risques de fraudes à des groupes de personnes âgées. Notre brochure *L'essentiel sur les fraudes financières* distribuée lors de ces présentations est très populaire.
- RBC Assurances a enrichi sa famille de produits VacanSanté® destinés aux aînés et aux retraités qui font de longs séjours à l'étranger afin que plus de voyageurs puissent se procurer une assurance voyage.

### Étudiants et jeunesse

Notre forfait de services bancaires et de carte de crédit pour étudiants à tarif abordable est particulièrement adapté aux besoins des étudiants à temps plein. Pour les moins de 19 ans au Canada, notre compte Léo le lion comprend 15 débits gratuits par mois. Nous versons aussi 5 \$ dans les comptes ouverts pour les moins de 12 ans, une bonne aide pour économiser et utiliser les services bancaires.

Pour en savoir plus sur nos programmes d'initiation aux services financiers destinés aux jeunes, voir le *B a b a de l'argent*, page 20.

### Personnes handicapées

Un des objectifs de RBC est de faciliter l'accès à nos services et à nos locaux pour les clients ayant des besoins particuliers. Nous nous sommes toujours efforcés de rendre nos locaux plus accessibles et d'encourager nos clients et les autres parties prenantes à intervenir dans ces améliorations.

- Nous avons collaboré avec l'Association canadienne de normalisation (CSA) pour l'établissement de normes d'accès aux GAB pour les personnes à mobilité réduite et nous avons été la première banque au monde à installer des guichets automatiques parlants – notre prototype est devenu la norme à la fois de la CSA et d'autres organismes de normalisation dans le monde.
- Nous examinons régulièrement nos locaux pour en rendre l'utilisation et l'accès plus faciles aux personnes handicapées. Toutes les nouvelles succursales de RBC doivent être adaptées pour les personnes en fauteuil roulant, et nous essayons toujours d'aller au-delà des normes légales d'accès. Aux États-Unis, tous les locaux bancaires et administratifs construits ou rénovés après les années 1990 respectent ou dépassent les normes fixées par l'ADA (loi intitulée *Americans with Disabilities Act*). Aujourd'hui, environ 90 pour cent des succursales de RBC Banque Royale et de RBC Centura sont accessibles en fauteuil roulant.
- En 2005, nos clients disposaient de 400 guichets bancaires parlants au Canada et de plus de 525 guichets adaptés pour l'accès en fauteuil roulant.
- Royal Direct de RBC propose un numéro spécial pour les appareils ATS, ce qui permet aux clients malentendants d'utiliser nos services bancaires par téléphone 24 heures sur 24, sept jours sur sept.
- Nous fournissons aussi des documents en formats différents (gros caractères, braille, sur cassette ou textes électroniques). Plus de 800 clients de RBC reçoivent leurs relevés en braille.

En 2005, RBC et les autres grandes institutions financières canadiennes ont signé une entente avec la Commission canadienne des droits de la personne qui jette les grandes lignes des futures normes pour l'accès aux succursales et aux GAB, les applications sur le Web, les documents offerts dans des formats différents et la résolution des plaintes. Cette entente conforte notre engagement à toujours améliorer l'accès à nos locaux et services pour les personnes handicapées.

### Communautés autochtones

En plus de ses sept succursales installées dans des réserves au Canada, RBC a ouvert quatre agences dans des communautés autochtones en Alberta, au Manitoba et en Ontario. Celles-ci offrent des services financiers aux habitants de régions éloignées par l'intermédiaire des systèmes et des réseaux de RBC. Nous prévoyons ouvrir deux nouvelles agences en 2006.

Notre équipe de directeurs de marché, de directeurs de comptes et de gestionnaires de risques spécialement formés pour la clientèle autochtone comprend les besoins spéciaux des gouvernements, entreprises et communautés autochtones en matière de prêts et de services financiers. L'équipe s'appuie sur son expérience pour offrir activement à cette clientèle des conseils financiers et des solutions sur mesure partout au Canada.

En 2005, nous avons amélioré notre **Programme de prêts résidentiels aux Autochtones des réserves**, créé en 1999 pour aider plus de familles à jouir des avantages liés à la propriété. Si, à son lancement, le programme ne finançait que l'achat d'une maison neuve ou existante et les certificats de possession, il propose maintenant des prêts pour acheter des maisons mobiles ou investir. Nous avons baissé la mise de fonds de 5 à 2,5 pour cent du prix d'achat ou des coûts de construction, selon le montant le moins élevé des deux. Quarante Premières nations adhèrent aux programmes en 2004.

Pour en savoir plus sur les programmes qui favorisent le développement économique des communautés autochtones, voir page 18.

### Nouveaux immigrants

Si la tendance se maintient, en 2011, la croissance de la population canadienne sera assurée aux trois quarts par des immigrants et en totalité en 2025. Aujourd'hui, quelque 15 pour cent des clients de RBC appartiennent à un « marché culturel » – composé de Néo-Canadiens et de minorités visibles. Nous prévoyons qu'à l'avenir notre croissance sera essentiellement assurée par ces marchés culturels. Notre objectif est donc de mettre en place les bonnes personnes et les bons produits pour pouvoir mieux servir des marchés diversifiés.

Nous estimons que les banques ont un rôle particulier à jouer pour faciliter l'intégration des nouveaux venus. RBC Banque Royale a créé en 2005 un programme, *Bienvenue au Canada*, qui comprend :

- une carte VISA garantie pour que les nouveaux immigrants puissent se constituer un dossier de crédit ;
- la possibilité pour les immigrants d'ouvrir des comptes bancaires en ligne avant leur arrivée au Canada ;
- des solutions de crédit simplifiées qui permettent à plus d'immigrants d'obtenir plus facilement des prêts, des hypothèques et des cartes de crédit ;
- des formules de demande faciles à comprendre et des informations dans diverses langues ;
- notre site Web pour les nouveaux arrivants qui donne toutes sortes d'informations utiles sur l'éducation, l'emploi, le logement et les solutions RBC.

Aux États-Unis, RBC Centura a organisé avec la Federal Reserve Bank et la Federal Deposit Insurance Corporation un forum sur les immigrants et les services financiers intitulé **Connecting Immigrants to Financial Services Forum**. Les participants se sont réunis pour discuter d'une foule de questions portant sur le sujet.

# Employés

« La famille est la première de nos priorités. Pour nous, il est important de passer du temps avec nos deux fils, et ensemble. Les horaires de travail adaptés de RBC nous donnent à tous deux la chance de concilier nos vies professionnelles et notre vie familiale. »

## Shane et Melody Siemens

Centre de contact avec la clientèle RBC  
Moncton (Nouveau-Brunswick)

## Emplois dans le monde

Exercice 2005 (terminé le 31 octobre 2005)

	Nombre d'employés	Équivalent temps plein
Canada	55 179	46 401
États-Unis	9 887	9 684
Ailleurs dans le monde	4 057	3 927
<b>Total</b>	<b>69 123</b>	<b>60 012</b>

## NOS VALEURS

Qu'est-ce qui différencie RBC ? Ses employés. C'est l'excellence des plus de 69 000 personnes que nous employons dans le monde entier, qui mettent chaque jour leurs valeurs, leurs compétences, leur savoir et la richesse de leur diversité au service de nos clients et de nos collectivités.

RBC veut être un employeur de choix, et nous nous classons constamment parmi les meilleurs employeurs au Canada. Nous maintiendrons ce leadership et nous continuerons de nous doter de politiques qui nous permettront de rester un des employeurs préférés dans le monde entier. Pour y parvenir, nous investissons dans des initiatives qui favorisent la formation professionnelle des employés et leur carrière, nous leur offrons des horaires de travail adaptés et nous respectons la diversité.

Un Comité des ressources humaines du Conseil d'administration étudie et approuve nos politiques, nos programmes et nos principes.

## DIVERSITÉ ET ÉQUITÉ

Miser sur la diversité est un impératif commercial et une obligation morale envers nos employés, nos clients et nos collectivités.

Nous voulons créer un environnement de travail ouvert à tous, qui fait ressortir ce que chacun a de meilleur, et où toutes les personnes de talents peuvent s'épanouir et progresser, d'où qu'elles viennent.

## Structure et responsabilité

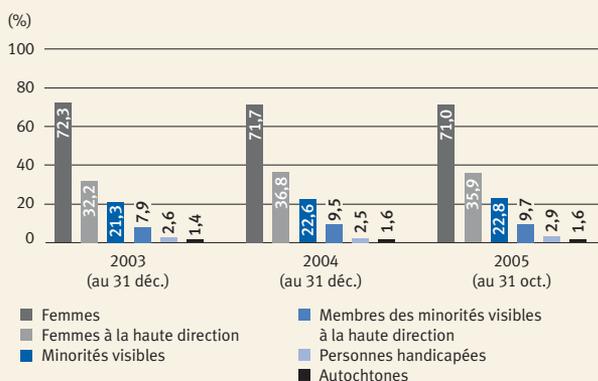
Créer un environnement à l'enseigne de la diversité et de l'inclusion est un effort collectif à RBC qui unit la haute direction, les cadres et les employés. Notre Conseil de direction sur la diversité, présidé par notre président et chef de la direction, fixe les objectifs, élabore des stratégies, établit les responsabilités et surveille les progrès. Il est épaulé par des conseils sur la diversité dans les unités opérationnelles et fonctionnelles, ainsi que par des groupes de ressources et des conseils consultatifs composés d'employés. Nous avons aussi des spécialistes de la diversité parmi nos agents de recrutement et nous travaillons en partenariat avec des organismes et des agences qui nous aident à embaucher des candidats d'origines diverses.

## Objectifs

Nous nous efforçons d'avoir une main-d'œuvre diversifiée, à l'image de notre clientèle et de nos collectivités, et d'atteindre, sinon de dépasser les objectifs d'équité en vigueur dans les régions où nous travaillons, en veillant plus particulièrement à accroître le nombre de femmes et de membres des minorités visibles au sein de la haute direction.



**LA DIVERSITÉ DE L'EFFECTIF DE RBC AU CANADA\***



\* Les chiffres représentent les données sur l'équité dans nos unités canadiennes assujetties à la Loi sur l'équité en matière d'emploi. Les données complètes pour l'année 2005 n'étaient pas disponibles au moment de la mise sous presse. Pour plus de renseignements sur 2005, voir le Rapport annuel de RBC sur l'équité en matière d'emploi, dans [rbc.com/carrieresuniques/diversity/ee\\_report.html](http://rbc.com/carrieresuniques/diversity/ee_report.html). En 2004, la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) a déclaré que RBC se conformait aux 12 exigences de la Loi sur l'équité en matière d'emploi. Aux États-Unis, en tant que participante au programme de contrats fédéraux, RBC Centura est régie par la Americans with Disabilities Act (ADA) pour l'emploi de personnes handicapées.

**Femmes**

Le rapport économique que RBC a publié en 2005, intitulé *L'avantage de la diversité*, démontrait clairement que les employeurs devaient dans leur propre intérêt mieux utiliser les talents et les compétences des femmes. En 2005, 51 pour cent des postes de direction de RBC, au Canada, étaient occupés par des femmes.

Un des moyens d'attirer et de conserver des personnes de talent est de leur offrir un large éventail d'options de soutien et un cadre de travail souple qui reconnaît les multiples responsabilités des parents, comme des ressources, des outils en ligne et des services de consultants personnels.

- Nos employés en congé de maternité, parental ou d'adoption ont accès à des ressources professionnelles pour concilier

travail et famille et peuvent reprendre le travail progressivement ou bénéficier d'horaires adaptés lorsque c'est possible.

- En 2005, près de 500 employés du Grand Toronto ont pu profiter d'un programme de haltes-garderies d'urgence par l'intermédiaire de RBC. Aux États-Unis, RBC Dain Rauscher offre un service semblable depuis 2003.

**Minorités visibles**

RBC reconnaît que c'est dans l'intérêt économique et social des entreprises d'intégrer pleinement les membres des minorités visibles et de tirer parti de leurs talents. Nous appuyons diverses initiatives : programmes de formation avant l'emploi, programmes de stages, bourses, aide à l'enseignement, cours de perfectionnement des compétences, ateliers sur la communication, mentorat et réseautage. Quelques autres faits saillants en 2005 :

- Les agents de recrutement de RBC veillent à embaucher des gens de divers horizons, et nos méthodes de recrutement ont été revues en profondeur pour éliminer tout risque de partialité systémique. Par exemple, nous ne demandons plus aux candidats d'indiquer où ils ont fait leurs études, ce qui leur permet de progresser dans la chaîne d'emploi sans avoir à s'inquiéter de ne pas avoir d'expérience au Canada.
- Plus de 400 employés, au Royaume-Uni, ont assisté à un séminaire intitulé *Building Excellence through Diversity* et, au Canada, nous avons offert un atelier qui réfute les idées fausses que nous nous faisons sur les différentes cultures, et qui favorise une meilleure compréhension.
- Nous sommes un partenaire fondateur de **Career Bridge**, programme de stages de quatre mois qui facilite l'intégration des immigrants formés à l'étranger. Depuis son lancement en 2003, RBC a placé 10 stagiaires, et nous voulons en placer 10 de plus en 2006. RBC est aussi membre fondateur d'un comité d'emploi des immigrants, le Toronto Region Immigrant Employment Council.
- Aux États-Unis, RBC poursuit son partenariat avec la **National Black MBA Association** et la **National Society of Hispanic MBAs**. RBC Dain Rauscher soutient une association des employés issus d'une minorité, tandis que RBC Centura mène un projet pilote de mentorat pour les minorités.

### Employés handicapés

Selon le recensement de 2001, 3,7 pour cent de la main-d'œuvre du Canada se sont identifiés comme personnes handicapées. Au Canada, 2,9 pour cent des employés de RBC se définissent ainsi, et nous nous efforçons d'augmenter cette proportion au même niveau que celui de la population active générale. Pour atteindre cet objectif, nous avons participé à différentes initiatives en 2005 :

- Partenariat avec des associations communautaires comme **Bridge to Employment**, qui aide les personnes handicapées à trouver des emplois intéressants.
- Placement de stagiaires de **Avantages Sans Limites**, programme de stages rémunérés pour personnes handicapées diplômées. Nous avons placé 48 stagiaires depuis 1996.
- Commandite du **programme de partenariat en formation professionnelle**, un effort conjoint avec des organismes gouvernementaux pour offrir une formation spécialisée aux personnes handicapées désireuses d'intégrer le secteur des services financiers.
- Partenariat avec Strategic Employment Solutions, à Toronto (Ontario).

Nous voulons adapter les lieux et le cadre de travail pour nos employés handicapés. Au Canada, RBC est associée au Conseil canadien de la Réadaptation et du Travail (CCRT) dont les spécialistes des questions d'accessibilité effectuent des évaluations approfondies des milieux de travail pour les employés handicapés. Ces évaluations peuvent déboucher sur des recommandations concernant des meubles spéciaux, des technologies adaptées ou même des modifications de la circulation dans les édifices.

À RBC, nous nous appuyons sur nos propres spécialistes pour fournir et améliorer des outils adaptés aux employés handicapés : téléphones avec amplificateurs, messagerie interactive sur appareils sans fil, afficheurs et imprimantes braille et téléphones ATS. En outre, RBC continue de favoriser l'accès à des outils et la facilité de leur utilisation par différents moyens de communication.

### Employés autochtones

RBC soutient les communautés autochtones depuis de très nombreuses années. Notre programme *Les études d'abord* pour les Autochtones, par exemple, offre depuis 1994 des possibilités de travailler et d'étudier à des jeunes, et nous avons employé 65 étudiants en 2005.

Nous favorisons les occasions de réseautage pour les employés autochtones. Les groupes Royal Eagles et Royal Circle, administrés par les employés de RBC, soutiennent les employés et communautés autochtones :

- en aidant à recruter des employés autochtones et à les conserver ;
- en favorisant le mentorat, l'accompagnement et l'établissement de réseaux de connaissances ;
- en sensibilisant le personnel de RBC Groupe Financier à la culture des Autochtones ;
- en établissant des relations avec les communautés autochtones dans leurs provinces et territoires.

### Ressources d'apprentissage sur la diversité

Pour encourager ses employés à mieux comprendre la diversité, RBC leur propose des outils, des informations et des activités d'apprentissage en ligne. Quelques exemples :

- *Levons les barrières*, un guide de référence pour créer un environnement accueillant pour les personnes handicapées.
- Des ressources sur l'intranet – chaque mois, près de 3 000 employés consultent les sites Web internes sur la diversité au Canada et aux États-Unis, ce qui représente 150 000 consultations par année.

### Chef de file pour la diversité

À RBC, nous sommes convaincus que la diversité au travail est un avantage commercial et nous croyons que nous devons donner l'exemple pour changer les mentalités. Nous avons participé à différentes initiatives, en 2005 :

- Une étude du Conference Board du Canada sur la valorisation des talents des minorités visibles au Canada. L'étude a débouché sur un guide pratique qui apprend aux employeurs à mieux utiliser les compétences des minorités visibles.
- La publication de *L'avantage de la diversité*, une étude économique qui chiffre les avantages de la diversité pour l'économie canadienne ; notre président et chef de la direction a prononcé trois allocutions importantes sur ce sujet.
- Un partenariat avec le **Institute of Disability Studies** de la Ryerson University à Toronto sur un projet pour découvrir comment les personnes handicapées apprennent dans une entreprise. Le rapport final doit être publié en 2006.
- Le parrainage d'une étude pluriannuelle avec Catalyst pour déterminer comment valoriser les talents des minorités visibles au travail.

### L'EXPÉRIENCE DES EMPLOYÉS DE RBC

Nos employés nous donnent un avantage concurrentiel, et nos clients jugent qu'ils sont bien qualifiés, professionnels et qu'ils agissent constamment dans le meilleur intérêt de la clientèle. Nous attirons, engageons et retenons des employés de premier ordre en leur offrant un programme de rémunération globale qui récompense les divers volets de leur expérience.

#### Rémunération globale

Le programme de rémunération globale de RBC se compose de salaires concurrentiels, d'avantages sociaux souples, d'un cadre dynamique et favorable au travail, de possibilités d'avancement et d'apprentissage. Il récompense les compétences et les connaissances ainsi que la contribution de chacun aux résultats.

Le programme d'encouragement à court terme (PECT) de RBC récompense les employés pour leur contribution personnelle au rendement de leur unité opérationnelle et à celui du Groupe. Nous offrons aussi des régimes d'épargne et d'actionnariat. Grâce à ce programme, plus de 80 pour cent des employés admissibles sont des actionnaires de RBC.

Les employés se fixent des objectifs, et leurs progrès sont régulièrement évalués, notamment au cours de deux séances d'évaluation du rendement avec leur directeur, vers le milieu et à la fin de chaque année. Divers programmes honorent et récompensent les employés pour l'excellence de leur rendement et leurs années de service.

#### Apprentissage et perfectionnement professionnel

L'évolution des besoins des clients et les nouvelles technologies sont en train de transformer les services financiers. RBC offre à ses employés des ressources et la possibilité de s'adapter et de se perfectionner, personnellement et professionnellement. En 2005, nous avons investi 116 millions de dollars dans la formation et le perfectionnement.

Nos employés ont accès à toute une gamme de possibilités de perfectionnement professionnel formelles et autres.

- Par exemple, un outil Web les aide à gérer leur carrière et à postuler pour des postes à l'interne.
- Pour soutenir notre initiative *Le client avant tout*, nous avons enrichi, en 2005, nos programmes de formation pour les gestionnaires de personnes et les représentants du service à la clientèle dans les succursales.

#### Souplesse du cadre de travail

Pour RBC, il est essentiel de promouvoir une culture qui s'adapte aux changements de l'effectif, du milieu de travail et de la clientèle. En offrant aux employés des solutions personnalisées et des moyens technologiques, nous pouvons les aider à conjuguer leurs nombreuses responsabilités au travail, à la maison et dans leurs collectivités.

Nous offrons des options de travail souples – temps partiel, horaires adaptés ou réduits, semaine de travail modifiée et, lorsque c'est possible, télétravail (travail à la maison ou dans un bureau satellite). Près de 1 000 employés bénéficient d'une entente de partage d'emploi. Nous offrons aussi une option d'achat de vacances, qui permet aux employés d'acheter des jours de congé

supplémentaires pour des projets personnels. Pour ceux qui approchent de la retraite, un horaire de travail réduit peut être une bonne solution pour achever des projets et assurer la formation de la nouvelle génération.

### Santé, sécurité et bien-être des employés

RBC s'efforce d'assurer à ses employés un cadre favorable au travail et sûr et les encourage à mener une vie saine en :

- facilitant l'accès à de bons soins médicaux et à des services de soutien ;
- favorisant le bien-être et en communiquant des informations utiles ;
- encourageant des relations de travail agréables et satisfaisantes.

Par le programme Carrefour-ressources Employés, le personnel peut obtenir des renseignements confidentiels sur des questions concernant aussi bien le travail que la vie privée, et de l'aide par des consultations au téléphone avec des conseillers professionnels, par des recherches individuelles ou des recommandations et du matériel éducatif.

RBC assure un cadre de travail sûr et productif. Nos politiques sur la santé et la sécurité ont été mises à jour en 2002, et un comité de direction de 12 personnes est chargé des questions de santé et de sécurité et établit les politiques pour l'ensemble du Groupe. En outre, chaque entité définit et applique ses propres normes, et quelque 1 500 employés remplissent le rôle de représentants de la santé et sécurité.

### Gestion du changement

Faire ce qui doit être fait n'est pas toujours facile, mais nous veillons soigneusement, lorsque nous entreprenons des changements structurels, à en réduire au maximum les répercussions sur nos employés. En 2004–2005, RBC a restructuré ses activités, ce qui s'est soldé par la réduction de postes au Siège social et la création de nouveaux postes dans le service à la clientèle. Les employés touchés ont bénéficié d'une assistance financière et de services d'orientation professionnelle pour trouver un autre emploi.

Nous voulions absolument tenir nos employés au courant des changements et nous avons utilisé à cette fin différentes méthodes de communication, notamment des sites intranet spéciaux, des conférences téléphoniques et des entretiens avec des dirigeants. Nous avons consulté les employés par des sondages qui ont facilité les transformations. Les sondages avaient montré que la plupart des employés jugeaient les changements nécessaires et qu'ils seraient davantage pour les clients de RBC.

### Recrutement

Il est important de préparer l'avenir et, en 2005, nous avons embauché 6 000 nouveaux employés. Le recrutement est un processus continu pour attirer des personnes de talent. Voici quelques-unes de nos stratégies de recrutement :

- visite chaque année de 70 à 100 universités, collèges et établissements d'enseignements technique et commercial ;
- publicité dans les succursales, les journaux, les revues et à la radio ;
- programme de recommandation des employés ;
- programmes de stages pour les diplômés des collèges et universités ;
- RBC est membre fondateur de **Avantage Carrière**, un programme offrant des stages de 6 à 12 mois à des étudiants qui viennent de finir leurs études postsecondaires. RBC a accueilli cinq stagiaires en 2005, pour un total de 88 stagiaires depuis 1996.

Notre réussite dépend aussi de la bonne intégration des nouveaux employés. Nous effectuerons en 2006 un sondage auprès de ces employés pour savoir ce qu'ils pensent de leurs débuts chez nous, ce qui nous permettra d'améliorer la qualité de notre accueil.

## COMMENTAIRES DES EMPLOYÉS

### Écoute et réaction

L'objectif de RBC est de continuer d'être une des sociétés les plus performantes en Amérique du Nord. Cette réussite dépend en

grande partie de nos capacités d'écouter nos employés et d'agir en fonction de leurs commentaires. RBC sonde ses employés depuis 1981, et les résultats nous aident à établir nos priorités et à apporter des améliorations là où c'est nécessaire.

Nous avons procédé, en 2005, à deux grands sondages à l'échelle du Groupe (et 35 000 employés ont répondu) pour voir comment les employés réagissaient à l'initiative *Le client avant tout*. Au début de 2006, RBC interrogera l'ensemble de ses employés pour savoir ce qu'ils pensent de diverses mesures et notamment de leur mobilisation et de l'engagement à satisfaire les clients.

RBC s'inspire souvent des commentaires de ses employés. Par exemple, une étude faite en 2003 a révélé que les employés et les cadres souhaitaient que le Groupe investisse davantage dans le perfectionnement des compétences et des connaissances des gestionnaires de personnes. En 2004 et 2005, RBC a continué d'améliorer et d'enrichir le programme *Excellence en gestion* pour donner à ces gestionnaires des outils, du soutien, des ressources et des possibilités de perfectionnement, entre autres :

- un nouveau site Web, *La gestion de mon équipe*, qui facilite l'accès à l'information et aux ressources dont les gestionnaires de personnes ont besoin pour gérer une équipe et remplir leurs tâches administratives ;
- un nouveau Profil d'évaluation 360° qui permet aux cadres d'obtenir des commentaires de leurs collègues, des employés et de leurs supérieurs pour mieux orienter leurs plans de perfectionnement personnel ;
- des modules d'apprentissage pour permettre aux gestionnaires de personnes d'acquérir les compétences fondamentales.

RBC continuera de solliciter l'opinion de ses employés et en tiendra compte pour établir ses priorités et apporter des changements. Nous suivrons les progrès de nos cadres à cet égard par des sondages auprès des employés au début de 2006 et dans les années suivantes.

### Recours pour les employés

Même dans le meilleur cadre de travail, des problèmes peuvent survenir. RBC encourage ses cadres à résoudre les problèmes directement avec les employés chaque fois que c'est possible, et nous offrons des outils, comme des infolignes pour les cadres et les employés pour une assistance rapide. Si cela ne suffit pas, les employés peuvent s'adresser à l'Ombudsman des employés, qui fait partie du Bureau de l'Ombudsman et assure des services confidentiels et objectifs pour gérer et résoudre des conflits au travail par l'accompagnement et la médiation. En 2005, l'Ombudsman des employés a traité 1 100 dossiers, et près de 75 pour cent ont été réglés à la satisfaction de l'employé et de son supérieur.

### Partage des informations

Informé les employés fait partie de la culture de RBC. Les moyens de communication avec les employés comprennent un site central de nouvelles sur notre intranet, des bulletins d'information par courriel, la diffusion de messages vocaux, des séances animées par des cadres, des forums avec les dirigeants, des tables rondes et des séances de communication par satellite avec la haute direction.

De plus, le président et chef de la direction participe **chaque trimestre à une conférence téléphonique** avec les employés au cours de laquelle il parle de notre situation financière et de l'exploitation, des grandes initiatives, et fait le point sur les programmes qui leur sont destinés. La majeure partie des conférences est entièrement interactive et le président et les autres membres de la haute direction répondent aux questions que les employés du monde entier leur posent de vive voix. Ces conférences sont enregistrées pour ceux qui ne peuvent y assister en direct.

Nous disposons d'un réseau de spécialistes de la communication, organisés par unité, fonction, région et pays.

La haute direction de RBC rencontre les employés pour leur parler de nos objectifs, stratégies et progrès. Les employés sont invités à donner des commentaires par différents moyens. Des voies de communication permettent d'engager un véritable dialogue au lieu de communications à sens unique.

Pour en savoir plus : [rbc.com/carrieres](http://rbc.com/carrieres).

# Prospérité économique

Les entreprises, grandes et petites, peuvent contribuer à façonner les économies des collectivités et des pays où elles sont implantées, du simple fait de leurs actions et de leurs décisions d'affaires quotidiennes. À RBC Groupe Financier, nous avons un impact économique direct comme employeur, comme fournisseur de services financiers et comme acheteur de biens et de services.

Nous nous donnons entre autres les priorités suivantes :

- payer notre juste part d'impôts ;
- créer des emplois et bien former nos employés ;
- investir dans le développement économique des collectivités ;
- offrir des services et du crédit aux petites entreprises ;
- acheter nos biens et services de façon responsable.

Cette partie du rapport traite de l'impact direct et indirect que nous avons sur l'économie.

## FAITS SAILLANTS DE 2005

---

- Nous avons payé 2,6 milliards de dollars en impôts à l'échelle mondiale.
- Nous avons donné un emploi à 69 123 personnes, et versé 6,8 milliards de dollars sous forme de rémunération et d'avantages sociaux.
- Nous avons servi plus de 650 000 clients du secteur de la petite et moyenne entreprise.
- Nous avons acheté pour 3,7 milliards de dollars de biens et services à des fournisseurs de toutes tailles.
- Nous sommes devenus un membre fondateur du Conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles, le complément de notre Supplier Diversity Program aux États-Unis.
- Selon l'étude de comparaison des marchés de RBC, *Business Market Intelligence Study 2005*, effectuée par Maritz Research Company, RBC est recommandée par plus de propriétaires d'entreprises canadiennes que n'importe quelle autre banque.

# Développement économique communautaire

RBC investit dans le développement économique durable des collectivités qu'elle sert. Nous voulons contribuer à la prospérité future de leur population et de leurs entreprises, en leur offrant soutien, partenariats et leadership.

## PRIORITÉ AUX BESOINS DE BASE

Il ne saurait y avoir de collectivités florissantes quand leurs membres souffrent de la faim, n'ont pas de toit ou craignent pour leur sécurité. RBC soutient des programmes qui comblent les besoins fondamentaux des plus démunis et les aident à devenir plus autonomes.

### Nourriture

En 2005, RBC et ses employés ont donné plus de 285 000 \$ pour le réapprovisionnement de banques alimentaires et de soupes populaires partout au Canada. Aux États-Unis, RBC Centura a versé 35 000 \$ US à des banques alimentaires de la Caroline du Nord et d'Atlanta (Géorgie). Les employés participent aussi tout au long de l'année à des campagnes de collectes d'aliments dans toute l'Amérique du Nord.

### Toit pour les sans-abri

Avoir un toit est un besoin fondamental, et RBC consacre des ressources à des organismes comme **Chez Toit**, qui cherchent des solutions à long terme aux problèmes des sans-abri. RBC a participé à la septième campagne de financement annuelle de cet organisme en lui remettant un chèque de 50 000 \$. De leur côté, les employés ont recueilli des fonds en vendant des tuques, un symbole qui illustre bien combien il est important d'avoir un toit au-dessus de la tête. Depuis 1998, les employés de RBC ont réuni près de 1 000 000 \$ pour cette cause. Aux États-Unis, nous avons participé au financement de projets de construction de logements et de refuges, comme le centre pour les anciens combattants sans-abri à Durham, en Caroline du Nord, prévu pour 2006.

### Sécurité

Nous contribuons à la sécurité des collectivités en soutenant des organismes qui protègent les victimes et luttent contre la criminalité.

- À Toronto, le **Massey Centre for Women** offre des services aux bébés, aux jeunes enfants et aux adolescentes enceintes, sans domicile fixe, démunies et sans instruction et qui risquent d'être victimes de violence physique et sexuelle.

- RBC est un des membres fondateurs de **Pro-Action Cops and Kids**, un programme qui permet à la police et aux adolescents des quartiers à forte criminalité de travailler ensemble à améliorer la qualité de vie de leur communauté.
- Le projet d'aide aux immigrants parrainé par la **North Carolina Coalition Against Domestic Violence** lutte contre la violence familiale dans les communautés hispanophones et autres par des campagnes pour faire connaître les ressources et services disponibles.
- RBC Centura a versé 20 000 \$ US au **programme de services éducatifs pour les jeunes** d'Interact, organisme qui protège et soutient les victimes de violence conjugale et d'agressions sexuelles. Le programme distribue chaque année des ressources à 6 000 écoliers de plus de 50 écoles du Wake County (Caroline du Nord) pour les aider à lutter contre la violence, à favoriser le dialogue et à prendre les bonnes décisions.
- Un don de 10 000 \$ US de RBC Centura aidera **Albemarle Hopeline** à agrandir son refuge qui accueille les victimes de violence conjugale et d'agressions sexuelles dans les communautés rurales de la Caroline du Nord.

## AIDE AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE EN 2005

Par l'intermédiaire de RBC Fondation, RBC a versé en 2005 plus de deux millions de dollars à des initiatives qui auront un impact économique et social durable. Nous avons notamment :

- aidé les personnes défavorisées à avoir accès à des services financiers ;
- aidé les jeunes « à risque » à acquérir les compétences nécessaires pour trouver des emplois ;
- contribué à la prospérité économique des collectivités ;
- aidé des étudiants ou des personnes défavorisées à créer leur propre petite entreprise ;
- soutenu le démarrage de nouvelles entreprises ;
- aidé les entreprises à prendre de l'expansion ou à innover.

« L'engagement à long terme de RBC envers les communautés autochtones se manifeste par les programmes qu'elle appuie et qui contribuent à leur prospérité économique et au bien-être de leurs populations. »

**Darlene Hildebrand**

Services bancaires aux Autochtones  
(Services fiduciaires), RBC Banque Royale  
Winnipeg (Manitoba)



**COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES**

RBC aide les communautés autochtones à se doter des moyens d'assurer leur prospérité en favorisant le transfert des compétences, des connaissances et des ressources. Nous nous faisons les champions des intérêts des Autochtones et forgeons avec les particuliers, les entreprises et les gouvernements autochtones des partenariats fondés sur la compréhension, la confiance et le respect.

**Au service de la cause**

RBC participe activement au **Conseil pour le développement des ressources humaines autochtones du Canada** (CDRHAC) pour inciter les employeurs à mettre en place des stratégies de formation qui permettront aux Autochtones d'acquérir les compétences favorisant leur insertion dans le marché du travail. En partenariat avec l'Initiative sur la Participation des Autochtones au Marché du Travail, le CDRHAC a créé TeKnoWave pour aider les Autochtones à occuper plus d'emplois dans le secteur technologique.

Nous avons aussi participé à la **Table ronde Canada-Autochtones du Premier ministre du Canada**, une rencontre historique qui a permis au gouvernement du Canada et aux peuples autochtones de chercher ensemble des solutions aux problèmes particuliers des Autochtones. Les séances de suivi sectoriel ont réuni des spécialistes autochtones et non autochtones pour établir des plans d'action et faire des recommandations sur les perspectives économiques, la santé, la formation continue, le logement, les négociations et l'obligation de rendre compte des résultats.

**Débouchés pour une croissance économique**

RBC appuie des organismes qui œuvrent en faveur de l'apprentissage, de l'innovation, de l'esprit d'entreprise et du savoir-faire technologique.

- Depuis 1994, RBC soutient le projet national de MBA du **Service d'assistance canadienne aux organismes** (SACO), qui fait travailler étudiants et leaders autochtones sur des projets de développement économique. Nous avons aussi soutenu le SACO qui a aidé les Métis du Labrador à élaborer une stratégie et un plan quinquennal pour le tourisme, un nouveau centre culturel et le traitement des produits forestiers pour en tirer une valeur ajoutée. RBC a été un des commanditaires fondateurs de la division des Services aux Autochtones du SACO en 1969.
- Le **Keyano College** offre aux Autochtones qui créent leur propre entreprise un programme de certificat en affaires (le *Aboriginal*

*Entrepreneurship Certificate Program*). RBC est un membre fondateur de ce programme.

- Sur l'île de Vancouver, RBC s'est associée à la communauté autochtone et au **Centre for Non-Timber Resources** pour créer un centre d'innovation qui soutiendra le développement économique rural de la région. Le centre aidera les communautés autochtones à démarrer des entreprises qui exploiteront les produits variés offerts par la forêt.
- RBC donne aussi un coup de pouce aux entreprises dirigées par des Autochtones en soutenant des initiatives comme la série télévisée *Venturing Forth*, le Conseil pour l'avancement des agents de développement autochtones, la Aboriginal Financial Officers Association et le Conseil canadien des fournisseurs autochtones et de minorités visibles, dont le mandat est de promouvoir la diversité des fournisseurs et les achats auprès des entreprises appartenant à des Autochtones et à des membres des minorités. Nous avons soutenu le premier Salon de l'approvisionnement du Conseil en 2005.
- En 2005, RBC a versé plus de 265 000 \$ à des programmes et projets de recherche créés dans des universités et collèges canadiens pour améliorer la qualité de vie des Autochtones, mettre en valeur leur culture et les aider à poursuivre leurs études.

**FAVORISER LA CROISSANCE ÉCONOMIQUE**

**Développement communautaire**

Nous contribuons à la croissance économique des collectivités canadiennes par nos activités commerciales, mais aussi en investissant dans des programmes qui favorisent le développement économique par des activités à caractère social.

- RBC aidera le **Greater Halifax Partnership** à mettre en œuvre son ambitieuse stratégie de développement économique en 2006 – créer de nouveaux investissements et des emplois de qualité, assurer la santé financière à long terme de la région et accroître la confiance des entreprises.
- RBC est aussi un des commanditaires de l'**Association canadienne de développement économique** (ACDE) depuis 1980. Pour encourager les projets de développement économique axés sur les collectivités, RBC et l'ACDE ont créé le prix *Economic Development Achievement of the Year* qui récompense des particuliers et des entreprises. Le prix 2005 a été décerné au



« J'estime que c'est un privilège que de pouvoir soutenir le développement des communautés et la prospérité des collectivités dans lesquelles nous travaillons, surtout des populations à faible revenu. Travailler à la vitalité économique de nos collectivités, c'est œuvrer à la prospérité de tous. »

**Kevin Harris**  
RBC Centura  
Rocky Mount (Caroline du Nord)

comté de Renfrew, qui a travaillé avec les entreprises locales pour créer 200 nouveaux emplois et s'est attaqué à des problèmes qui touchent les industries de ressources renouvelables, comme l'industrie forestière et l'agriculture, les marchés étrangers et le commerce international.

- Aux États-Unis, nous sommes obligés par la CRA (*Community Reinvestment Act*) fédérale d'offrir des services bancaires, de crédit et de placement aux collectivités, en veillant tout particulièrement aux besoins des collectivités à revenu faible et modéré. Nous travaillons avec les collectivités, des organismes sans but lucratif, des agences gouvernementales et d'autres sources de financement sur des projets communs : logements à prix abordable, revitalisation des quartiers, développement économique et des infrastructures. Nous offrons également des programmes éducatifs et d'initiation aux services financiers aux communautés mal desservies et à faible revenu.
- En 2004\*, RBC Centura a versé 61 millions de dollars US pour des projets qui permettent aux personnes à revenu faible et modeste de se loger ou de devenir propriétaires, et d'offrir des logements à prix abordable aux personnes âgées ou handicapées.
- Aux États-Unis, nous aidons les collectivités à obtenir des fonds publics et privés pour leur développement économique. Le financement du projet de rénovation pour offrir des logements à prix abordable à Arlington, en Virginie, a été réalisé avec l'expertise bancaire et financière de plusieurs secteurs de RBC. Nous avons aussi fourni du financement à diverses municipalités de Floride en attendant qu'elles reçoivent des fonds pour les aider à se remettre des ouragans Charley, Frances et Jeanne.

\* Données disponibles au 31 décembre 2004. Les données finales pour 2005 n'étaient pas disponibles au moment de l'impression.

#### Un pont pour le commerce et la productivité

RBC favorise la croissance économique, l'accès aux marchés et le développement coopératif en établissant des partenariats avec les industries. Elle est membre du **Conseil des affaires canadiennes-américaines**, qui fait la promotion des relations commerciales canado-américaines et de l'importance de l'ouverture de la frontière au commerce.

Nos employés sont aussi actifs dans de nombreuses chambres de commerce locales et nationales, comme la Indo-Canada Chamber of Commerce et la Jeune chambre de commerce.

#### Les innovations, une richesse

RBC a pris le leadership dans le domaine du soutien à l'innovation et à la commercialisation, en participant à des initiatives de pointe comme :

- Le projet **Medical and Related Services (MaRS)**, qui stimule la recherche et le développement scientifiques au Canada, ainsi que la commercialisation.
- La **Toronto Region Research Alliance**, qui coordonne les initiatives pour attirer des sociétés de recherche et de développement internationales dans la région de Toronto.
- L'**Institut canadien de recherches avancées**, qui enrichit la base de connaissances canadiennes en réunissant les plus éminents penseurs du Canada et du monde et en leur procurant du temps de recherche et des occasions de réseautage.
- La **National Angel Organization**, une association sans but lucratif constituée en personne morale qui procure aux investisseurs providentiels un environnement fiable pour nouer des relations et partager des pratiques exemplaires.
- Les programmes d'éducation et réseaux de **Agri-food**, en tête pour l'utilisation stratégique des nouvelles technologies dans le domaine agricole.

Par l'intermédiaire de RBC Technologie Capital de Risque Inc. et de ses fonds spécialisés, RBC investit directement dans de jeunes entreprises prometteuses en Amérique du Nord. Le Fonds de technologies stratégiques de RBC fournit du financement et notre vaste expérience et savoir-faire à de jeunes sociétés de développement technologique orientées sur les services financiers. C'est ainsi que nous avons facilité le démarrage de CertaPay, le développeur d'une technologie qui simplifie les virements de fonds par courriel.

#### Un indicateur du bien-être

En 2005, RBC a contribué à la création d'un **indice** qui deviendra la principale **jauge du bien-être des Canadiens**, par un don de 100 000 \$ à la Atkinson Foundation. Cet indice permettra d'évaluer avec précision les changements de notre richesse humaine, sociale, économique et naturelle pour déterminer le degré de bien-être au Canada. Contrairement au PIB, il permettra d'établir si la qualité de vie des Canadiens s'améliore ou se détériore.

## LE B A BA DE L'ARGENT

Établir un budget, économiser, investir et emprunter sont des notions financières fondamentales. Malheureusement, les questions financières peuvent intimider certains et les empêcher de prendre de bonnes décisions pour leur avenir. Pour remédier à ce problème, RBC soutient divers programmes d'initiation au Canada et aux États-Unis :

- Les Séminaires sur la dynamique financière aident les enseignants canadiens à transmettre les rudiments des services bancaires, de la planification et de la gestion financière aux jeunes (niveaux 4 à 12). Nous avons distribué 10 000 trousseaux gratuits en 2005. Par ailleurs, RBC Banque Royale remet chaque année des Bourses d'études sur la dynamique financière à 10 étudiants.
- RBC Centura anime des ateliers sur les connaissances financières dans le sud-est des États-Unis, avec l'aide des écoles, des communautés et des groupes de citoyens.
- Au Canada, les employés de RBC se dévouent pour initier les jeunes au monde des finances en allant présenter directement dans les écoles le séminaire *Questions d'argent* de l'Association des banquiers canadiens. En 2004–2005, 109 d'entre eux ont consacré 1 272 heures à apprendre à 6 620 élèves du secondaire comment gérer le crédit ou démarrer une entreprise.
- Nous favorisons l'éducation financière des femmes démunies en appuyant, aux États-Unis, des événements qui responsabilisent les femmes, et au Canada, les ateliers sur la gestion de l'argent de la MCC Employment Development Society destinés aux femmes sans travail ou sous-employées.

### Des études supérieures pour une meilleure qualité de vie

Les universités jouent un rôle fondamental dans l'économie du savoir, et RBC a financé, en 2005, un certain nombre de programmes universitaires qui auront des effets durables sur l'économie :

- Don de 350 000 \$ au programme de fonds de placement étudiant (le Student Investment Fund (SIF)) du Centre for Financial Studies de l'Université du Nouveau-Brunswick, à Fredericton.
- Promesse de don pluriannuel de 230 000 \$ au Centre for Leadership and Innovation de l'université de Lethbridge pour son programme Integrated Management Experience (IME).
- Promesse de don de 75 000 \$ sur trois ans au programme de professeurs invités spécialisés dans le développement rural, de l'université de Brandon.
- 50 000 \$ pour le premier laboratoire de formation de simulation de pandémie.

### DES RESSOURCES POUR FAVORISER L'AUTONOMIE

Lorsque les gens se prennent en charge, ils acquièrent une confiance qui leur donne la force d'aller au bout de leurs possibilités. RBC soutient des programmes et des organismes qui aident les plus démunis à acquérir des compétences, à trouver des emplois et à se constituer un patrimoine.

#### Améliorer les chances d'emploi

Les personnes au chômage ou sous-employées ont besoin de compétences, de débouchés et de contacts pour trouver un bon emploi. RBC subventionne des organismes qui aident à surmonter ces barrières.

- **Youth Employment Services (YES)**, le premier centre de recherche d'emploi à s'attaquer au chômage des jeunes Canadiens issus de milieux défavorisés. En 34 ans, YES a aidé plus de 60 000 jeunes à risque. C'est un modèle pour les organismes de toutes les provinces qui travaillent avec les jeunes. En 2005, RBC a apporté un soutien financier au programme Ask A Business Consultant, qui aide les jeunes à démarrer leur propre petite entreprise.
- En 2005, RBC a soutenu financièrement et fourni des mentors au programme de mentorat Nouveaux Horizons, de **Youth in Motion**, destiné aux jeunes femmes qui ont fait leurs études à l'étranger.

- **Career Bridge** aide les nouveaux immigrants diplômés à acquérir une expérience professionnelle au Canada et les employeurs, à trouver des employés qualifiés. Le programme a déjà permis à 54 employeurs d'accueillir 269 stagiaires. RBC en a reçu neuf.
- Assurer l'autosuffisance économique des Canadiens à faible revenu, sous-employés ou sans travail est la principale mission de la **SEDI** (Social and Enterprise Development Innovations), que RBC soutient depuis 1999.
- Pour aider les personnes à sortir de la pauvreté, il suffit parfois de leur offrir de petits prêts qui leur permettent de démarrer ou d'agrandir leur petite entreprise. RBC apporte son soutien financier à diverses initiatives de microcrédit, comme Opportunity International qui accorde de petits prêts aux petites entreprises des pays sous-développés. Nous sommes l'un des commanditaires du Sommet mondial du microcrédit qui se tiendra à Halifax (Nouvelle-Écosse), en 2006.

#### La maison, un patrimoine

En devenant propriétaires, les locataires se bâtissent un patrimoine et accroissent l'assiette fiscale de leurs collectivités, et donc, leur prospérité.

- RBC Banque Royale offre des produits hypothécaires pour aider ceux qui rêvent d'être propriétaires à le devenir.
- RBC Centura s'associe à des agences de développement économique locales, des chefs de file, des spécialistes de l'immobilier et des conseillers en crédit et autres spécialistes de la Caroline du Sud, de la Géorgie et de la Floride pour trouver des programmes et des améliorations qui pourraient aider les emprunteurs à faible revenu à devenir propriétaires.
- RBC favorise l'accès à la propriété par des dons à **Habitat pour l'humanité**. Ses employés participent à la construction de logements dans toute l'Amérique du Nord, notamment à Houston, Denver, Seattle, Minneapolis, Saskatoon, Fort McMurray et Toronto. RBC a versé 100 000 \$ à la branche canadienne de Habitat pour l'humanité. Par nos dons et le travail de nos employés, nous avons contribué à la construction de 23 maisons sur 5 sites au Canada.

# Engagement envers la petite entreprise

« RBC reconnaît que les petites entreprises sont un puissant moteur de la croissance économique. Et nous savons aussi qu'elles sont l'aboutissement des espoirs et des rêves de nos clients. Notre objectif est donc d'avoir les bons produits, services et processus pour aider ces clients à réussir. »

**Lynda McKoy**

RBC Banque Royale  
Région du Grand Toronto (Ontario)



## ACCÈS AU CRÉDIT ET PLUS

Les petites entreprises ont besoin de financement pour démarrer, fonctionner ou croître. RBC offre un vaste éventail de solutions de crédit adaptées aux besoins de diverses entreprises parvenues à différents stades de leur développement. Mais l'accès au crédit n'est qu'une des préoccupations des petites entreprises. Nous nous efforçons également de répondre à d'autres besoins en offrant les meilleurs produits, conseils et savoir-faire possibles.

## À L'ÉCOUTE DES PETITES ENTREPRISES

L'engagement de RBC envers les entrepreneurs procède de sa promesse à la petite entreprise, qui s'articule autour des principes d'écoute, de compréhension et de réponse aux besoins de cette catégorie de clients.

RBC Banque Royale effectue, chaque année, un sondage auprès de quelque 7 000 petites entreprises clientes pour savoir si nous répondons bien à leurs besoins et suivre l'évolution de la petite entreprise. Aux États-Unis, RBC Centura a effectué un sondage auprès de 2 200 clients commerciaux en 2005. Nous sondons aussi un échantillon de propriétaires d'entreprises non clients pour cerner les tendances et les enjeux du marché.

## RBC ET LES PETITES ENTREPRISES EN CHIFFRES

### Canada

- RBC est le leader du marché au Canada, avec près de 600 000 petites et moyennes entreprises (PME) clientes.
- RBC est recommandée par plus de propriétaires d'entreprises que n'importe quelle autre banque.
- Près de 500 directeurs de comptes RBC s'occupent exclusivement des petites entreprises.

### États-Unis

- RBC Centura sert plus de 60 000 petites entreprises clientes en Caroline du Nord, en Géorgie, en Virginie, en Caroline du Sud et en Floride.
- Nous comptons environ 235 agents qui se consacrent aux petites entreprises et près de 90 personnes qui s'occupent exclusivement de ce créneau.

Par exemple, les clients nous ont demandé un point de contact unique. Nous avons donc doublé le nombre d'employés chargés exclusivement de servir les propriétaires de petites entreprises, à la fois pour leurs besoins personnels et commerciaux. Nous avons 480 personnes affectées à ce rôle à la fin de 2005. Les clients ont également demandé à bénéficier de notre pouvoir d'achat en grande quantité. En 2005, nous nous sommes associés à Dell pour offrir aux petites entreprises clientes des forfaits technologiques à des prix plus avantageux que ceux qu'elles auraient pu obtenir seules.

Aux États-Unis, les petites entreprises clientes de RBC Centura ont indiqué qu'elles souhaitent faire affaire avec une banque qui leur offre plus que des prêts. Elles veulent traiter avec une banque qui comprend leur activité et les conseille. C'est pourquoi nous avons mis au point une nouvelle stratégie axée sur une formation approfondie du personnel de première ligne afin qu'il puisse offrir aux clients le genre de conseils auxquels ils aspirent.

## LE CLIENT AVANT TOUT

L'approche *Le client avant tout* de RBC implique un engagement à rendre plus faciles les affaires avec RBC. Nous adaptons nos produits, nos processus et nos compétences pour suivre l'évolution des besoins des entrepreneurs d'aujourd'hui. Par exemple, en 2005, nous avons :

- rationalisé notre processus d'ouverture de compte pour les petites entreprises afin de pouvoir ouvrir un compte le jour même dans n'importe quelle succursale au Canada ;
- simplifié l'établissement de comptes d'entreprises à clauses restrictives ;
- supprimé des documents à remplir et l'obligation de passer dans une succursale pour la plupart des prêts demandés par l'entremise des services bancaires par téléphone Royal Direct ;
- amélioré la carte *Visa Voyages* pour les petites entreprises en ajoutant une option d'accumulation de points et en réduisant les frais pour les cartes supplémentaires ;
- mis en place le transfert sur mesure qui permet aux petites entreprises de changer plus facilement de banque principale ; et
- dispensé une formation à 90 pour cent de nos directeurs de comptes de petites entreprises au Canada.

## DES SERVICES POUR UNE GRANDE DIVERSITÉ DE BESOINS

Il n'existe pas de solution uniforme pour toutes les entreprises clientes. Nous servons une grande variété de secteurs d'activité et avons des spécialistes qui s'occupent exclusivement des priorités variées de nos clients. Quelques exemples :

- Près de 50 spécialistes se consacrent au secteur manufacturier au Canada.
- Nous adaptons nos produits et nos services pour les professions libérales, les franchisés et les organismes du secteur public au Canada et aux États-Unis.

### Industries des sciences et des technologies

RBC est le chef de file du marché pour l'aide aux industries des sciences et des technologies au Canada. Nous comptons 50 directeurs de comptes spécialisés au Canada qui se consacrent exclusivement aux entreprises et industries des secteurs des technologies de l'information et avancées, des médias et du divertissement, de la biotechnologie et de la santé. Nous offrons des services financiers adaptés aux besoins des entreprises à tous les stades de leur cycle de vie – du financement d'entreprises en démarrage au premier appel public à l'épargne.

### Femmes chefs d'entreprise

De plus en plus de femmes possèdent des entreprises, au Canada comme aux États-Unis. RBC Banque Royale a fait de ce marché une priorité il y a une dizaine d'années déjà et a aidé des femmes à bâtir leur propre entreprise en offrant des informations, des conseils et des possibilités de réseautage. Aujourd'hui, RBC est le leader sur ce marché au Canada dont elle détient une part de 19 pour cent. Notre réseau de championnes comprend des directrices de comptes, des agentes des services bancaires personnels et des conseillères en placements dans tout le pays.

RBC est un des membres fondateurs de l'**Alliance bancaire internationale pour les femmes** qui favorise la croissance d'entreprises détenues par des femmes dans le monde entier.

En 2005, RBC était commanditaire des **Prix canadiens de l'entrepreneuriat féminin** qui rendent hommage à la contribution des femmes à l'économie canadienne.

### Jeunes entrepreneurs

RBC Banque Royale offre des services et des conseils adaptés aux jeunes pour les aider à démarrer et à faire croître leur entreprise. Nous soutenons la **Business and Entrepreneurship Initiative: YouthBiz**, une nouvelle initiative de TakingITGlobal visant à donner aux jeunes entrepreneurs accès à ce qu'il leur faut pour bâtir l'entreprise de leurs rêves.

RBC Fondation est commanditaire fondateur de la **Fondation canadienne des jeunes entrepreneurs**, organisme national qui aide de jeunes entrepreneurs canadiens ambitieux à lancer leur propre entreprise. RBC s'est engagée à verser 500 000 \$ sur cinq ans pour continuer de soutenir la Fondation, chef de file national en matière d'entrepreneuriat des jeunes.

Les étudiants qui aspirent à devenir dentistes et médecins doivent investir beaucoup financièrement avant de commencer leur carrière professionnelle. RBC soutient ces futurs entrepreneurs à l'aide des Bourses RBC pour étudiants en médecine ou en dentisterie offertes à des étudiants qui commencent leurs études au Canada, ainsi que de programmes de prêts qui tiennent compte du coût de leurs études et de leur potentiel de gains à long terme.

### Agriculture

RBC est le plus important prêteur privé non gouvernemental au secteur agricole et agroalimentaire du Canada et a plus de clients parmi les agriculteurs et leurs familles que n'importe quelle autre institution financière du pays. Nous voulons travailler en partenariat avec ces clients et les soutenir autant dans les années de vaches grasses que de vaches maigres.

Nos spécialistes du financement agricole préparent des solutions sur mesure pour répondre aux besoins financiers de nos clients. De plus, RBC a spontanément communiqué avec ses clients qui ont affronté des situations difficiles, comme la crise bovine ou la grippe aviaire, pour explorer des solutions, comme le report des versements sur le capital, la restructuration des dettes ou des crédits supplémentaires.

Nous aidons aussi les agriculteurs à se préparer pour l'avenir. En 2005, nous avons organisé une série de conférences et des séminaires en ligne sur la gestion, la croissance et la relève agricole avec David Kohl, Ph. D., économiste agricole de l'université Virginia Tech. Nous favorisons les carrières dans l'agriculture avec des programmes comme la bourse Douglas McRorie Memorial pour les étudiants en agriculture et, depuis 1963, le programme d'échanges interprovinciaux des 4-H RBC Banque Royale.

### Organismes sans but lucratif

Considérés comme un des secteurs qui croissent le plus rapidement au Canada, les organismes sans but lucratif font face aux mêmes réalités que les autres entreprises. RBC veut les aider à prospérer pour qu'ils puissent se consacrer à leur vraie mission : l'aide à autrui.

Au Canada, plus de 18 000 organismes sans but lucratif possèdent un Compte de bienfaisance RBC. Lancé en 1999, ce compte à frais modiques est offert aux églises, écoles, sociétés, associations, loges et œuvres de bienfaisance. En outre, RBC supprime les frais pendant les trois premiers mois sur certaines opérations de base.

## RESSOURCES POUR LES ENTREPRENEURS

### Démarrage ou expansion d'une petite entreprise

RBC soutient de nombreux organismes qui aident les nouveaux entrepreneurs à progresser, dont :

- La **National Angel Organization**, groupe de défense dont l'objectif est d'augmenter le financement de démarrage au Canada en offrant aux investisseurs providentiels un cadre sûr pour créer des réseaux et échanger avec leurs homologues ainsi qu'une tribune pour se faire entendre collectivement sur des enjeux nationaux.
- Les **Centres d'encadrement des petits entrepreneurs** en Ontario : 44 centres à l'échelle de la province offrent des solutions, des services et des programmes centralisés pour répondre aux besoins des entrepreneurs en les aidant à accéder à des services-conseils et à de l'information, notamment sur la gestion, le marketing, la technologie et le financement afin de soutenir la croissance des entreprises en démarrage.

### Réseaux pour nouvelles entreprises

Pour stimuler la prochaine phase de croissance des entreprises, RBC leur propose des moyens pratiques de prendre de l'expansion et d'accroître leur productivité. Au Canada, RBC commandite Manufacturing 20/20, un projet de consultation pancanadien des Manufacturiers et Exportateurs du Canada visant à augmenter la compétitivité du secteur de la fabrication.

L'initiative ViaTech lancée par RBC Banque Royale offre un forum gratuit aux sociétés de technologies de pointe au Canada où elles peuvent discuter des défis opérationnels et obtenir des conseils d'expert de sociétés spécialisées en comptabilité, en mise au point de nouveaux produits, en marketing et communications ainsi qu'en financement.

### Perfectionnement des employés

En 2005, RBC Fondation a commandité le prix national RBC pour le perfectionnement des compétences dans les petites entreprises, rendant hommage aux petites entreprises qui aident leurs employés à acquérir le savoir et les compétences nécessaires pour contribuer à leur croissance.

### Formation pour les clients

RBC offre un vaste éventail de matériel de formation et de séminaires, notamment :

- Des guides donnant des renseignements pratiques sur des sujets tels que la fidélisation de la clientèle, la gestion de trésorerie, le marketing, le commerce électronique, l'exportation, etc.
- La trousse du nouvel entrepreneur sur CD : trousse de démarrage à l'intention des entreprises produite en collaboration avec CATAAlliance, LaBarge Weinstein Professional Corporation et la National Angel Organization.
- La série de conférences sur la petite entreprise avec des experts de RBC et de l'industrie qui s'adressent aux petites entreprises clientes dans le cadre de séminaires diffusés dans les succursales du Canada par le réseau de diffusion interne de RBC.

# Achats et approvisionnements

« La responsabilité d'une société s'étend à toute sa chaîne d'approvisionnement. RBC veille à ce que ses processus d'achat soient impartiaux et concurrentiels. »

**Jay Hira**

Financement de l'approvisionnement  
RBC Groupe Financier



RBC Groupe Financier a un impact économique positif sur les communautés et les pays où le Groupe est implanté, par les emplois qu'il crée, les taxes et impôts qu'il paie et les produits et services qu'il achète.

En 2005, RBC a consacré 3,7 milliards de dollars à l'achat de biens et de services de fournisseurs nationaux, régionaux et locaux de toutes tailles et 1,7 milliard à la technologie.

Notre Groupe d'approvisionnement stratégique est chargé d'acquérir les produits et services importants dont nous avons besoin pour l'ensemble du Groupe et il applique un processus rigoureux pour maintenir une chaîne d'approvisionnement impartiale, ouverte et concurrentielle.

## POLITIQUES

Nos politiques d'approvisionnement favorisent l'intégration et visent à promouvoir des pratiques commerciales équitables et le développement économique lorsque c'est possible et approprié. Nos critères d'évaluation des fournisseurs, qui répondent à une demande de soumission, couvrent leurs politiques et pratiques sociales et environnementales.

Dans certains cas, notre Groupe d'approvisionnement stratégique peut demander aux fournisseurs potentiels des explications sur leur performance en matière d'environnement, leurs procédés de fabrication, leurs pratiques d'emploi, les accidents de travail, les droits de la personne et les méthodes de vérification externe.

RBC suit des pratiques d'achat équitables et s'efforce de soutenir les collectivités dans lesquelles elle est implantée. Nous n'exigeons pas de nos fournisseurs qu'ils soient aussi des clients, car nous savons qu'une saine concurrence axée sur la valeur est à la base de toute bonne relation.

## DIVERSITÉ

RBC est un membre fondateur du **Conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles**, créé en octobre 2004.

Cet organisme ouvre des marchés aux fournisseurs autochtones ou issus des minorités visibles. RBC est aussi membre de son pendant américain, le **National Minority Supplier Development Council**, depuis 2002.

En 2005, notre Supplier Diversity Program a répertorié les achats faits aux États-Unis à plus de 300 sociétés appartenant à des minorités, des femmes ou des personnes handicapées ou désavantagées – une norme de référence pour l'avenir.

## EFFICIENCE ET ÉQUITÉ

Nous avons adopté la facturation électronique par souci d'efficacité et pour permettre aux propriétaires de PME de concurrencer les grands fournisseurs locaux ou nationaux. Les entreprises peuvent nous contacter par Internet et accroître ainsi leurs chances d'être invitées à soumissionner pour faire partie de nos fournisseurs.

Au Canada, nous utilisons un système d'approvisionnement électronique pour la gestion des achats de produits et services et nous projetons d'étendre cette technologie à toutes les unités de RBC Groupe Financier en Amérique du Nord. Les achats électroniques réduisent les coûts de traitement, permettent de mieux respecter les contrats et accélèrent le paiement des factures.

Pour en savoir plus : [www.rbc.com/approv](http://www.rbc.com/approv).

# Durabilité environnementale

RBC comprend l'importance d'un équilibre entre les besoins de l'entreprise et la gérance des ressources de la terre.

Dans nos pratiques en matière de prêts comme dans notre propre exploitation, nous avons pour but de réduire au minimum l'impact sur l'environnement et d'aider à préserver notre planète pour les générations futures. Nous sommes aussi un chef de file de notre secteur en matière de promotion de pratiques environnementales durables.

Cette partie de notre rapport présente quelques-unes des initiatives de RBC pour promouvoir la durabilité environnementale. Pour en savoir plus, consultez le site [rbc.com](http://rbc.com).

## FAITS SAILLANTS DE 2005

---

- Notre entreprise est classée parmi les **100 entreprises championnes du monde du développement durable** et fait partie du **Dow Jones Sustainability World Index** (6<sup>e</sup> année de suite), du **Dow Jones Sustainability North America Index**, du **Jantzi Social Index** et du **FTSE4Good Index** (4<sup>e</sup> année de suite), qui reconnaissent les chefs de file mondiaux des secteurs financier, social et environnemental.
- Nous avons évalué l'impact environnemental de deux projets de mise en valeur sur la base des Principes d'Équateur (adoptés en 2003).
- Nous avons financé 26 parcs d'éoliennes en Amérique du Nord, au Royaume-Uni, en France et en Irlande.
- Nous avons réduit nos émissions de gaz à effet de serre de 2 619 tonnes depuis 2003, grâce à des projets d'efficacité énergétique et à des programmes d'énergie verte.
- Nous avons acheté 1 530 mégawattheures d'énergie verte par l'intermédiaire de BC Hydro et de Bullfrog Power en Ontario.
- Nous avons lancé les relevés électroniques pour nos clients de Banque en direct, ce qui se traduira par l'économie de 40 tonnes de papier par année.

# Environnement

« RBC continue d’être un chef de file du secteur en matière de soutien et de défense de pratiques commerciales durables, car nous sommes convaincus que la croissance économique durable est inextricablement liée à la santé de l’environnement. »

**Sophie Justice**

RBC Marchés des Capitaux  
Londres (Royaume-Uni)



## STRUCTURE ET RESPONSABILITÉ

Nous avons un impact direct sur l’environnement par notre propre exploitation, et notre objectif est de réduire cet impact au minimum par une utilisation efficace des ressources. Notre Groupe des services immobiliers veille à ce que nous intégrions des mesures d’économie d’énergie dans notre exploitation et évalue les répercussions écologiques de nos achats. Notre Système de gestion de l’environnement est calqué sur le modèle ISO 14001 et s’applique à l’ensemble des plateformes de RBC, et particulièrement à nos opérations immobilières au Canada.

Comme prestataires de services financiers, nous avons une influence indirecte importante sur l’environnement par l’entremise de nos clients, en particulier ceux auxquels nous prêtons de l’argent. La gestion des risques est une compétence de base dans toutes les institutions financières. À RBC, elle est enrichie d’un volet particulier de gestion des risques environnementaux, confié au groupe Gestion des risques environnementaux, sous la direction du chef de la gestion des risques et du Comité de révision et de la politique du risque de notre Conseil d’administration.

## POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

RBC a adopté sa politique environnementale en 1992. Cette politique est évaluée régulièrement et complète le volet environnemental de notre *Code de déontologie*. Elle régit toutes les activités de RBC susceptibles d’avoir une incidence sur l’environnement, notamment notre exploitation, ainsi que nos activités de prêt et de placement. Nous avons également un vaste éventail de politiques et de procédures sectorielles conçues pour évaluer le coût social et environnemental de tout contrat ou projet. La Vérification interne de RBC contrôle régulièrement la conformité.

## PRÊTS ET DÉBOUCHÉS COMMERCIAUX

### Principes d’Équateur

RBC a été la première banque canadienne à adhérer aux Principes d’Équateur, en 2003. Ces neuf principes constituent un cadre qui aide les institutions financières à gérer les risques environnementaux et sociaux liés au financement de grands projets dans les pays en développement. Par grands projets, on entend généralement des travaux de génie et de construction dans des secteurs

tels que le pétrole et le gaz, la production d’électricité et la fabrication et dont les coûts initiaux s’élèvent à 50 millions de dollars US ou plus. RBC a élargi l’application des Principes d’Équateur pour inclure certains projets à grand impact dont les coûts initiaux commencent à 20 millions de dollars US, où qu’ils soient situés.

Après la signature des Principes d’Équateur, nous avons révisé notre *Politique d’évaluation sociale et environnementale pour le financement de projets* qui intègre tous les éléments des Principes d’Équateur, notamment des procédures mises à jour à l’intention des prêteurs et des gestionnaires de risques. Celles-ci ont été communiquées à tous les employés travaillant dans le domaine du financement de projets.

Quand un projet est évalué selon les Principes d’Équateur :

- Notre client doit effectuer une étude d’impact social et environnemental complète du projet qu’il propose.
- Un conseiller technique professionnel ou un expert en environnement, travaillant en notre nom, évalue l’étude d’impact et prépare un rapport de contrôle environnemental préalable.
- Ce rapport est remis à nos services de Gestion des risques de crédit et de Gestion des risques environnementaux qui déterminent si le projet répond à nos critères et font des recommandations si des travaux supplémentaires sont nécessaires.
- Lorsque le projet est conforme à nos critères, notamment aux lignes directrices des Principes d’Équateur, il est présenté au chef de la gestion des risques de RBC pour approbation finale.

En 2005, nous nous sommes basés sur les Principes d’Équateur pour évaluer deux projets d’exploitation des ressources à l’échelle internationale, essentiellement dans les secteurs de l’énergie et de l’électricité.

### Changement climatique

Le changement climatique est considéré comme l’une des plus graves menaces mondiales et économiques de l’histoire. Selon les prévisions, il pourrait modifier les tendances météorologiques, provoquer des dommages dus aux intempéries et hausser le niveau des mers, ce qui affecterait les régions littorales du monde entier. Le changement climatique constitue une préoccupation et un défi pour les institutions financières et nos clients.



« Notre succursale est alimentée par des sources d'énergie de remplacement depuis 2004. Nos clients et notre personnel apprécient le soutien de RBC au développement durable et à l'environnement. »

**Sharon Duncan**

RBC Banque Royale  
Langley (Colombie-Britannique)

RBC s'attaque aux problèmes soulevés par le changement climatique sur plusieurs fronts, notamment :

- en évaluant les risques du changement climatique pour des secteurs tels que le tourisme, l'agriculture et les ressources naturelles et les risques de phénomènes météorologiques graves dans notre secteur de l'assurance des biens ;
- en évaluant les risques et les occasions découlant d'accords internationaux, comme le protocole de Kyoto et les réponses des gouvernements, pour RBC et nos clients ;
- en intégrant le risque lié aux gaz à effet de serre dans nos évaluations des emprunteurs dans des secteurs à grand impact, tels que les industries minière, pétrolière et gazière et de fabrication lourde.

RBC figure parmi les 60 entreprises du monde reconnues comme chefs de file pour leur compréhension des enjeux du changement climatique et leur réaction à cet égard. Ce classement a été établi dans le cadre du **Carbon Disclosure Project (CDP)**, initiative parrainée par une coalition de 155 grands investisseurs institutionnels qui gèrent pour 21 billions de dollars d'actifs. Ces

investisseurs ont en commun la volonté de déterminer dans quelle mesure les grandes entreprises sont exposées aux risques liés au changement climatique et les dispositions prises pour gérer ces risques.

#### Perspectives d'échanges de droits d'émission

Avec l'entrée en vigueur du protocole de Kyoto, les émissions de carbone et de gaz à effet de serre (GES) représenteront soit un actif soit un passif au bilan d'un grand nombre de nos clients ou de leurs filiales. RBC s'est dotée d'une stratégie en prévision de la réglementation des GES et de leur négociation, particulièrement en réaction au système d'échange de droits d'émission de l'Union européenne, lancé en janvier 2005.

Les échanges de droits d'émission permettent aux entreprises qui obtiennent des crédits de réduction d'émission de GES de les vendre à des industries qui produisent trop de GES ou à des pays.

Dans le cadre de notre examen des risques possibles et des perspectives liés aux échanges de droits d'émission de GES, nous avons évalué en profondeur les marchés de l'énergie à base de carbone au Canada, aux États-Unis et dans l'Union européenne et repéré certains débouchés particuliers pour RBC. Nous avons également établi un calendrier et déterminé les risques ainsi que des méthodes d'atténuation de ces risques :

- Nous surveillons l'évolution de la situation dans l'Union européenne, au Canada et aux États-Unis.
- Nous participons à diverses initiatives de l'Association internationale pour l'échange de droits d'émission (AIEDE), notamment à l'élaboration d'un cadre pour le marché canadien du carbone.
- Nous examinons les risques et les perspectives créés par les échanges de droits d'émission de GES comme secteur d'activité de RBC.
- Nous examinons les répercussions de la monétisation du carbone pour nos clients.

#### Perspectives des énergies renouvelables

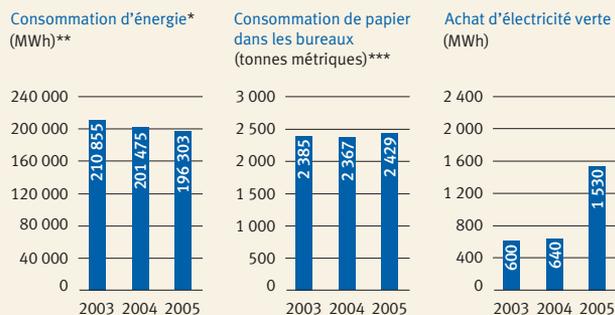
Les énergies renouvelables et l'efficacité énergétique peuvent offrir certaines options d'investissement à long terme comportant un rendement considérable pour la planète.

## ENGAGEMENTS

RBC est signataire :

- des Principes d'Équateur,
- de la Charte des entreprises pour le développement durable de la Chambre de commerce internationale,
- de la Déclaration des institutions financières sur l'environnement et le développement durable du PNUE.

## IMPACT ÉCOLOGIQUE DE RBC



\* suivi pour nos établissements au Canada

\*\* équivalent mégawattheure

\*\*\* suivi pour environ 75 pour cent de RBC Groupe Financier

RBC Technologie Capital de Risque est un important investisseur dans le GEF Clean Technology Fund, L.P. L'objectif de ce nouveau fonds est de repérer et de financer par des placements privés des entreprises qui créent des technologies pour aider les industries traditionnelles à réduire leur consommation d'énergie, leurs déchets et le rejet de polluants, ainsi qu'à gérer les dangers pour la sécurité ou la santé publiques et d'autres conséquences environnementales.

Les sources d'énergie nouvelles ont un avenir prometteur.

Nous finançons 26 **parcs d'éoliennes** en Amérique du Nord, au Royaume-Uni, en France et en République d'Irlande. En 2005, RBC Marchés des Capitaux est également intervenue comme conseiller financier dans plusieurs grandes opérations commerciales d'énergie verte qui généreront plus de 1 gigawatt d'électricité en Europe. Ces projets comprennent notamment une entreprise d'énergie éolienne au Royaume-Uni, une entreprise d'énergie renouvelable possédant un portefeuille international d'éoliennes et une entreprise d'exploitation de gaz d'enfouissement.

## IMPACT ÉCOLOGIQUE

Installée dans plus de 1 500 immeubles au Canada seulement, RBC occupe une vaste superficie de locaux commerciaux : par conséquent, nous nous efforçons de réduire notre impact sur l'environnement dans toutes nos activités. La consommation d'énergie est un bon exemple : nous savons qu'une utilisation responsable de l'énergie permet d'économiser de l'argent, aide à protéger l'environnement et constitue une obligation envers nos actionnaires, les parties prenantes et les collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons. Voici quelques exemples de mesures que nous avons prises :

- Dans le cadre du **défi de l'indice de performance énergétique du bâtiment (IPEB)**, nous repérons chaque année les succursales les plus énergivores au Canada et établissons des priorités d'action. Nous recherchons les causes potentielles de ces inefficacités et de toute consommation exceptionnellement élevée et élaborons ensuite des solutions à court et à long terme, dans le but de mettre en œuvre les meilleures pratiques à grande échelle.
- RBC soutient la production d'**électricité verte** depuis 2002 et en a déjà acheté 4 240 mégawattheures (MWh).

## ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

	2003	2004	2005
<b>Émissions de GES</b>			
<b>en tonnes métriques de CO<sub>2</sub></b>			
Émissions directes provenant de la consommation de pétrole et de gaz	11 245	11 121	10 635
Émissions indirectes provenant des achats d'électricité	31 240	29 811	29 231
<b>Total des émissions de GES</b>	<b>42 485</b>	<b>40 932</b>	<b>39 866</b>

Selon les scientifiques, l'augmentation des niveaux de gaz à effet de serre dans l'environnement entraîne un réchauffement de la planète. Les gaz à effet de serre, ou GES, comprennent le dioxyde de carbone issu de la combustion de combustibles fossiles tels que le charbon, l'essence et le diesel. Les émissions de GES de RBC sont calculées selon les normes du World Business Council for Sustainable Development.

- En 2005, RBC a acheté 530 MWh d'électricité verte à BC Hydro. Cet achat équivaut à retirer 53 voitures de la circulation pendant une année et a permis de réduire les émissions de GES de 190 tonnes. Nous avons également acheté 1 000 MWh à Bullfrog Power, le seul revendeur d'électricité 100 pour cent verte en Ontario qui produit son électricité à partir d'éoliennes et de génératrices hydroélectriques à faible impact écologique. Cette source d'énergie alimentera sept succursales à Toronto, ainsi que les bureaux de RBC dans le Medical and Related Sciences Centre de Toronto et réduira les émissions de GES de près de 800 tonnes.
- Selon les nouvelles normes de construction de RBC, nous installons maintenant des détecteurs de présence dans les nouvelles succursales et au cours de rénovations majeures pour éteindre automatiquement l'éclairage lorsque les locaux sont vides. Nous avons aussi changé le réglage de la température de tous nos bureaux. Cette légère modification aura des répercussions positives sur la consommation d'énergie dans tous nos locaux.

## Conservation au travail

- En 2005, RBC a lancé un relevé électronique pour les clients de nos services bancaires en direct au Canada, ce qui devrait économiser 40 tonnes de papier par an. Ce chiffre augmentera à mesure que les clients s'habitueront à recevoir leurs relevés en ligne. En 2004, nous avons adopté les bulletins de paie électroniques pour nos employés canadiens, éliminant ainsi l'impression de deux millions de relevés et d'enveloppes, soit une économie de près de 16 tonnes de papier par an.
- Lors des rénovations, nous nous efforçons le plus possible de recycler les matériaux. En 2005, nous avons réutilisé plus de 60 tonnes de carreaux de tapis au lieu de les envoyer au dépotoir, grâce à un programme adopté en 2002.
- En 2005, nous avons réduit de 52 pour cent le nombre d'imprimantes dans nos bureaux en installant des appareils réseau multifonctionnels. Les nouvelles imprimantes respectent la norme Energy Star et devraient consommer moins d'électricité. Cette initiative a aussi permis de réduire la consommation de cartouches d'encre.

## NORMES DE RÉFÉRENCE

- RBC fait partie du Dow Jones Sustainability Index pour 2005 et 2006, qui reconnaît les chefs de file mondiaux en matière financière, sociale et environnementale. Nous figurons dans l'indice depuis sa création.
- RBC fait partie du FTSE4Good Global Index, qui mesure la performance des sociétés respectant des normes mondiales de responsabilité sociale reconnues, telles que la durabilité environnementale, les relations avec les parties prenantes et les droits universels de la personne.
- RBC figure dans le Jantzi Social Index (JSI), qui évalue 60 sociétés canadiennes en fonction de leurs politiques sociales et environnementales.

## CONSERVATION DANS LA COLLECTIVITÉ

- RBC siège au comité consultatif du **Canadian Brownfields Network**, créé en mars 2004. L'objectif est d'accélérer la remise en valeur et la revitalisation urbaine au Canada. Les friches industrielles sont des propriétés commerciales ou industrielles abandonnées, inutilisées ou sous-utilisées, généralement situées en milieu urbain et dont l'utilisation passée a pollué ou est soupçonnée d'avoir pollué l'environnement. Leur mise en valeur permet de revitaliser les quartiers par une augmentation de la productivité économique et des recettes fiscales, la réduction des coûts des infrastructures municipales et des risques pour la santé et l'amélioration des quartiers.
- Pour souligner le Jour de la Terre 2005, RBC a participé au programme **Échange Cellu-Bouffe**, programme conçu pour encourager les employés dans la région du Grand Toronto à faire don de leurs cellulaires usagés à un organisme unique en son genre qui les revend aux enchères à l'industrie de la remise à neuf et verse les profits aux banques alimentaires locales. Le don d'un téléphone cellulaire représente un litre de lait, un pot de beurre d'arachide ou même un repas complet pour quelqu'un dans le besoin. RBC a recueilli 187 téléphones cellulaires, soit l'équivalent de près de 51 kg de déchets.
- RBC a fait don de 75 000 \$ pour soutenir le programme **Adoptez-une-classe** de Canards Illimités Canada pour permettre aux enfants des villes de découvrir la nature.
- RBC a versé 45 000 \$ au **Centennial Writing Challenge** en Alberta et en Saskatchewan. Plus de 350 000 étudiants devaient faire une rédaction sur « le passé, le présent et l'avenir de notre environnement » afin de commémorer le centenaire de ces deux provinces.
- RBC Centura a remis la dernière tranche de 100 000 \$ qu'elle s'était engagée à verser sur quatre ans à la campagne **Forever Wild** de **The Nature Conservancy** pour protéger des terres et des eaux de la Caroline du Nord qui abritent des écosystèmes extrêmement importants et menacés.

## COLLABORATION ET ENGAGEMENT

RBC est résolue à travailler avec tous les secteurs pour contribuer à gérer nos risques environnementaux et à tirer parti de perspectives commerciales afin de protéger l'environnement et de réduire les incidences écologiques de nos activités. Ainsi, RBC est membre des organismes suivants :

- Groupe consultatif sur les questions environnementales de l'Association des banquiers canadiens ;
- Environmental Bankers Association ;
- Initiatives des institutions financières du Programme des Nations Unies pour l'environnement ;
- Canadian Brownfields Network ;
- Nous avons également participé au groupe de travail de la TRNEE sur les sites urbains contaminés.

Nous collaborons avec divers ministères fédéraux canadiens, comme le ministère des Ressources naturelles et Environnement Canada sur des enjeux tels que le changement climatique. À titre de signataire des Principes d'Équateur, nous participons à l'élaboration de normes de financement de projets en collaboration avec la Banque mondiale et la Société financière internationale et répondons aux préoccupations des ONG.

En 2005, RBC a accueilli l'événement *Canada Local, Canada Global: The Environment, Society and the Canadian Financial Sector*, qui réunissait des institutions financières, les parties prenantes et des groupes d'intérêts dans le but de comprendre les risques et de tirer parti des occasions liées aux questions environnementales. Nous avons également commandité la troisième conférence annuelle *Partenariats pour la durabilité* de l'ICDPE ainsi que le quatrième Sommet des dirigeants municipaux sur les changements climatiques, tenu en parallèle à la Conférence des Nations Unies sur le changement climatique à Montréal (Québec).

Pour en savoir plus : [rbc.com/environnement](http://rbc.com/environnement).

# Engagement envers la collectivité

RBC contribue à la prospérité économique en œuvrant en faveur de la santé et du bien-être des collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons.

Nous appuyons une grande diversité d'initiatives communautaires par des dons, des commandites et le travail bénévole de nos employés.

Avec l'aide de divers outils de recherche, nous invitons les collectivités à nous aider à choisir les causes dans lesquelles nous devons investir.

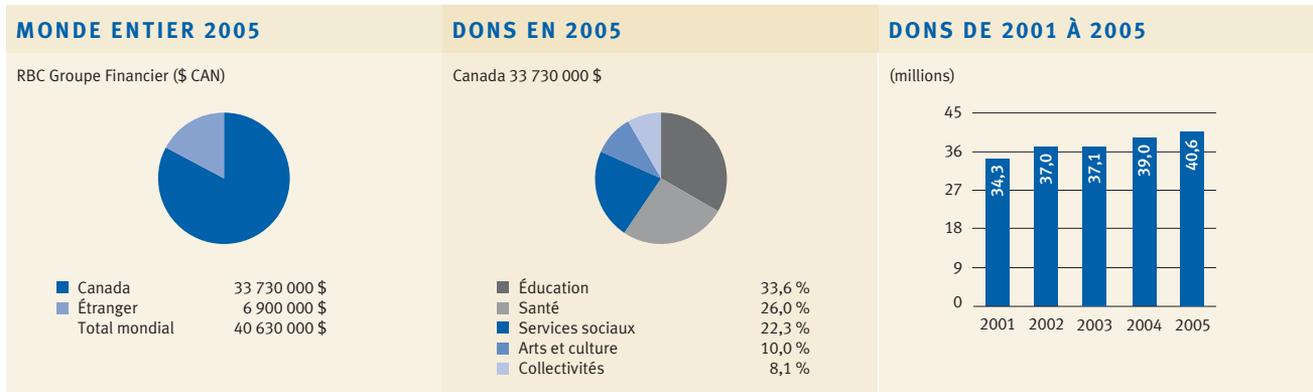
Cette section de notre rapport présente les faits saillants de 2005. Vous trouverez plus de détails tout au long de l'année sur notre site *rbc.com*.

## FAITS SAILLANTS DE 2005

---

- Nous avons été désignés la « société la plus responsable socialement » au Canada pour la 11<sup>e</sup> année de suite.
- Nous avons versé plus de 65 millions de dollars à des initiatives communautaires dans le monde entier, dont plus de 40,6 millions de dollars en dons et 25 millions de dollars supplémentaires sous forme de commandite d'événements et de soutien à des organismes nationaux.
- Nous avons étendu le Programme de bénévolat des employés aux États-Unis.
- Nous avons été désignés « entreprise généreuse » par Imagine Canada, pour avoir versé en dons au moins un pour cent de notre bénéfice avant impôts.
- Nos employés et retraités apportent aussi leur contribution en consacrant un nombre incalculable d'heures à des activités de bénévolat et en aidant financièrement des organismes sans but lucratif par des dons prélevés sur leurs salaires, des dons directs et des événements spéciaux.

# Dons



Les dons sont un élément important de nos programmes communautaires et notre tradition de philanthropie remonte à nos origines, puisque nous avons commencé à verser des dons dès 1891. Nous sommes aujourd'hui l'une des entreprises les plus généreuses du Canada et nous soutenons des collectivités dans toute l'Amérique du Nord et dans le monde entier.

Nous sommes très fiers des réalisations de nos partenaires communautaires et heureux d'investir dans leurs œuvres.

## GOVERNANCE

Les sociétés membres de RBC Groupe Financier gèrent les dons aux organismes de bienfaisance par l'entremise de RBC Fondation, créée en 1993.

Notre politique de dons officielle est révisée chaque année par le Comité des affaires publiques du Conseil d'administration. Elle précise nos lignes directrices pour les demandes de dons et notre stratégie.

RBC Fondation a aussi son propre conseil d'administration, auquel siègent les chefs de chacun de nos secteurs d'activité dans le monde entier. Ce conseil définit la politique et approuve tous les dons faits au Canada. La Fondation compte cinq employés.

Nous avons aussi du personnel spécialisé dans chacune de nos directions régionales au Canada (Vancouver, Calgary, Toronto, Montréal, Halifax) et dans nos unités américaines (RBC Dain Rauscher, RBC Centura et RBC Insurance) qui veille à ce que nos dons soient appropriés et adaptés aux réalités locales.

**Pour en savoir plus sur les demandes de dons et de commandites : [rbc.com](http://rbc.com).**

## VÉRIFICATION PRÉALABLE

RBC Fondation reçoit environ 20 000 demandes de financement chaque année – plus de 10 demandes par heure chaque jour ouvrable. Avec le nombre de projets que nous étudions, nous sommes bien placés pour savoir quand les mandats de différents organismes se chevauchent et nous encourageons la synergie entre les organismes. Notre but est de faire en sorte que nos partenaires des œuvres de bienfaisance aient des sources de financement durables et utilisent les fonds des donateurs de manière responsable.

Notre personnel chargé des subventions suit une procédure rigoureuse d'évaluation des propositions pour s'assurer que nos fonds sont investis avec le plus grand soin et de la manière la plus responsable. Nous déterminons si l'organisme dispose d'un appui suffisant et évaluons sa capacité de mener à bien ses programmes. Nous procédons notamment à une évaluation complète de sa gestion financière et de ses pratiques de gouvernance. Tous les organismes doivent nous fournir des états financiers vérifiés pour que leurs demandes soient évaluées.

## IMPACT SOCIAL

En 2005, RBC Fondation a renforcé ses critères pour les demandes de dons et exige maintenant que les organismes de bienfaisance démontrent clairement les retombées de nos subventions sur la société. De plus, nos partenaires communautaires doivent donner des détails précis sur leurs objectifs et les difficultés qu'ils ont connues pendant la période où ils recevaient une subvention de RBC Fondation.

## DESTINATIONS DES DONS ET RENDEMENT

Nous sommes un membre fondateur de Imagine Canada, une initiative qui encourage la philanthropie et les entreprises citoyennes.

À ce titre, nous avons pris l'engagement de redistribuer au moins un pour cent de notre bénéfice net annuel moyen avant impôts basé sur une moyenne de cinq ans. La liste complète des dons de plus de 500 \$ que nous avons versés en 2005 est disponible sur le site [rbc.com](http://rbc.com).

# Bénévolat

« J'ai pris ma retraite en 2005, après 35 ans de service, et je suis fier que RBC continue de soutenir mon travail de bénévole par le Programme de bénévolat des employés. »

**Pierre Arvisais**

Retraité de RBC  
Montréal (Québec)



Parfois, la meilleure façon d'aider une cause est de lui consacrer quelques heures de votre temps.

Des employés et des retraités de RBC dans le monde entier jouent un rôle déterminant dans la prospérité des collectivités dans lesquelles ils vivent et travaillent en leur faisant don de leur temps et de leur savoir-faire.

Les employés et les retraités de RBC sont des bénévoles passionnés et, comme professionnels des services financiers, la meilleure contribution qu'ils puissent faire est de partager leurs connaissances. Nos employés siègent à des conseils d'administration et à des comités d'organismes sans but lucratif, animent des ateliers sur la gestion des finances, l'établissement de budgets et la planification d'entreprise.

Si nous ne pouvons pas prendre le crédit de leurs efforts, nous pouvons cependant les louer et les remercier d'aider à construire des collectivités saines et vigoureuses.

Nous présentons le portrait de certains de ces employés sur notre site Dons, dans [rbc.com](http://rbc.com).

## DES DOLLARS POUR DES GENS D'ACTION

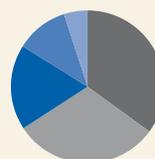
Le Programme de bénévolat des employés de RBC a été lancé en 1999 pour appuyer et encourager l'engagement dans les collectivités. Les employés et les retraités de RBC qui consacrent un minimum de 40 heures par année à un organisme de bienfaisance enregistré sont admissibles à une subvention de 500 \$,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

Bon nombre de ces subventions aident des organismes, trop petits pour faire des collectes de fonds, à financer des projets particuliers. Elles font souvent une vraie différence.

Depuis 1999, RBC a versé plus de 8 500 subventions, soit quelque 4,4 millions de dollars, au nom des employés. Nous avons étendu le programme à nos unités américaines en 2004 et versé 117 subventions aux États-Unis en 2005.

## PROGRAMME DE BÉNÉVOLAT DES EMPLOYÉS – 2005

Nombre de subventions (Canada) 1 756  
Total 878 000 \$



Éducation	35 %
Santé	31 %
Collectivités	18 %
Services sociaux	11 %
Arts et culture	5 %

## PROMOUVOIR UNE CULTURE DE BÉNÉVOLAT

Si nous appuyons les efforts de nos employés par le Programme de bénévolat des employés, nous soutenons également des programmes pour promouvoir une culture favorisant le bénévolat.

En 2005, par exemple, nous avons versé 10 000 \$ à **Framework Foundation**, un organisme qui fait la promotion du bénévolat auprès des jeunes Canadiens des villes, par des initiatives originales comme la vente aux enchères d'œuvres d'art qui permet d'acquérir des œuvres en échange d'heures de travail bénévoles plutôt que d'argent. La fondation soutient également des organismes qui offrent des possibilités de bénévolat intéressantes et aide le secteur à partager des pratiques exemplaires de gestion des bénévoles.

Associé fondateur de **Altruvest**, nous avons continué d'appuyer cet organisme en 2005 par un don de 35 000 \$ à son programme BoardMatch qui met en relation des organismes de bienfaisance avec des membres des professions libérales pleins de talent, enthousiastes et bien informés, prêts à siéger à leurs conseils d'administration. Ce programme a déjà jumelé plus de 1 300 bénévoles et organismes, à Toronto et Vancouver. En 2006, il sera étendu à d'autres villes du Canada, en particulier Calgary, Fredericton et Thunder Bay.

RBC soutient aussi Action Canada dans ses efforts pour accroître les possibilités de bénévolat pour les employés dans des organismes autochtones.

# Soutien aux grandes causes

« Pour choisir à qui accorder des subventions parmi les programmes d'activités parascolaires, RBC a créé cinq jurys communautaires au Canada. Je suis fière d'avoir été consultée, parce que j'ai le sentiment d'avoir joué un rôle important pour faire une différence dans ma communauté. »

## Donna Crowshoe

Membre du jury  
Programme d'activités parascolaires de RBC  
Calgary (Alberta)



## CAUSES COMMUNAUTAIRES

### Soutien à Centraide

RBC Groupe Financier est le plus grand donateur du secteur privé de Centraide au Canada et l'un des 53 organismes seulement qui versent pour plus de 1 million de dollars annuellement. Nous avons aussi la plus grande campagne de dons des employés du secteur privé : près de 8 millions de dollars recueillis par prélèvements sur les salaires, dons directs ou campagnes de collectes de fonds.

En 2005, nous avons aussi détaché ou « prêté » 15 employés à plein temps pour les campagnes locales de Centraide.

#### DONS DU GROUPE À CENTRAIDE

Canada	3 407 710 \$
États-Unis	298 975 \$ US

#### DONS DES EMPLOYÉS\* À CENTRAIDE

Canada	7 808 209 \$
États-Unis	603 005 \$ US

\* Comprend les fonds réunis par prélèvement sur les salaires, les dons directs et les collectes de fonds. Les employés de RBC du monde entier aident aussi à recueillir des fonds pour un grand nombre de groupes communautaires spécifiques en plus de Centraide.

### Secours aux sinistrés

En période de crise, les gens veulent aider leurs semblables. Cela s'est vérifié à maintes reprises en 2005. RBC a fait sa part par des contributions directes au nom de ses clients et de ses employés et en recueillant les dons du public dans ses succursales. Parmi ces dons :

- Don de 250 000 \$ au **fonds de secours après le tsunami en Asie du Sud**. RBC a aussi lancé un défi à tous ses employés dans le

monde et au public canadien par lequel elle s'engageait à donner une somme équivalant à tous leurs dons. RBC a aussi versé 50 000 \$ pour la réinstallation au Canada d'immigrants en provenance des régions dévastées, en particulier du Sri Lanka. Au Canada, notre réseau de succursales a recueilli 2,557 millions de dollars en dons du public.

- Don de 250 000 \$ au **fonds de secours de la Croix-Rouge pour les victimes de l'ouragan Katrina**, dont 125 000 \$ pour doubler les dons des employés, en plus d'accepter les dons du public dans ses succursales canadiennes et dans les succursales de RBC Centura dans le sud-est des États-Unis.
- Don direct de 125 000 \$ et don équivalant aux sommes versées par les employés au **fonds de secours de la Croix-Rouge canadienne pour les victimes du tremblement de terre dans le sud de l'Asie** et collecte des dons du public dans ses succursales canadiennes.

RBC soutient régulièrement les campagnes humanitaires de la Croix-Rouge canadienne, en recueillant les dons du public dans ses succursales, comme ce fut le cas en 2005 pour les victimes des inondations en Alberta ; RBC a versé 25 000 \$ à ce fonds de secours. Lorsque l'ouragan Juan a frappé la côte Atlantique en 2004, RBC s'est engagée à verser 75 000 \$ sur trois ans au programme de préparation aux catastrophes, de la zone de l'Atlantique de la Croix-Rouge.

## JEUNESSE ET ÉDUCATION

### Lutte contre le décrochage scolaire

- En 2005, RBC a versé 1,7 million de dollars à 60 des meilleurs **programmes d'activités parascolaires** communautaires du Canada, ce qui porte notre contribution à 10,5 millions de dollars depuis 1999. Ces programmes ont permis à 5 500 enfants de renforcer leur sociabilité et leur estime de soi dans un cadre protégé et structuré.
- RBC Centura a lancé, en 2005, **Invest in Success**, une campagne pour faire connaître au public Communities In Schools (CIS) et soutenir cet organisme sans but lucratif américain qui aide les enfants à rester à l'école.

## FAITS SAILLANTS EN 2005

Investir dans l'éducation, c'est préparer l'avenir, enrichir la vie de nos enfants et accumuler du capital intellectuel qui assurera la santé et la richesse de nos collectivités.

- RBC Fondation consacre plus d'un quart de son budget annuel de dons – plus de 11 millions de dollars en 2005 – à l'éducation.
- RBC fait aussi des dons importants aux universités : plus de 3,8 millions de dollars en 2005.
- Nous avons aussi investi 116 millions de dollars dans la formation de nos employés.
- Nos employés font d'innombrables heures de bénévolat dans les écoles.

- RBC appuie Jeunes Entreprises, organisme international dont la mission est de sensibiliser et de former les jeunes aux affaires et à l'entrepreneuriat. Au Canada, 803 employés de RBC ont consacré bénévolement 12 226 heures à présenter des programmes de JE dans les écoles, notamment *Les études, un choix économique*. RBC a annoncé, en 2005, un don de 150 000 \$ sur trois ans pour rajeunir le matériel utilisé pour ce programme. RBC soutient aussi un autre programme de JE, *Diversité en action*.

### Financement des études postsecondaires

- RBC propose des produits pour aider les parents à financer les études de leurs enfants. Notre **fonds d'éducation Objectif RBC** est une solution innovatrice qui assure une certaine croissance dans les premières années pour suivre la hausse des coûts de scolarité, puis devient plus prudente à mesure que les enfants atteignent l'âge d'entrer au collège ou à l'université. Par l'entremise du programme RBC Récompenses, les titulaires d'une carte *Visa* RBC Banque Royale peuvent échanger leurs points contre un chèque-cotisation à verser dans un régime enregistré d'épargne-études.
- RBC Banque Royale et RBC Centura fournissent beaucoup d'informations sur le financement des études postsecondaires sur leurs sites [rbcbanqueroyale.com](http://rbcbanqueroyale.com) et [rbccentura.com](http://rbccentura.com).
- RBC administre un certain nombre de bourses d'études :
  - le *Programme de bourses d'études RBC pour les enfants des employés* ;
  - la *Bourse RBC pour étudiants en médecine ou en dentisterie*, pour les Canadiens qui commencent de telles études et qui ont besoin d'une aide financière et démontrent un dévouement exceptionnel à leurs collectivités et aux professions qu'ils ont choisies ;
  - la *Bourse d'études de RBC Banque Royale sur la dynamique financière* ;
  - des bourses par l'intermédiaire d'organismes sans but lucratif et des institutions d'enseignement postsecondaires comme la *RBC Investments Scholarship* de la George Brown College School of Business, à Toronto, où des conseillers de RBC donnent des cours pour le programme de certificat. Les meilleurs étudiants reçoivent aussi une offre d'emploi

## PERSONNES HANDICAPÉES

RBC a publié, en avril 2000, un rapport sur l'avenir économique des personnes handicapées. « Malgré une croissance économique phénoménale, qui a fait tomber les taux de chômage au Canada et aux États-Unis à leur niveau le plus bas depuis plus de 20 ans, les personnes handicapées ont très peu profité de cette prospérité. Elles sont encore victimes d'inégalités profondes, qui se traduisent par des occasions manquées tout au long de leur vie. »

RBC estime que l'intégration des personnes handicapées est dans l'intérêt de nos communautés et de nos pays. Nous appuyons les programmes qui favorisent leur intégration dans le marché du travail et qui éliminent les obstacles à l'éducation.

- C'est ainsi que nous avons versé 20 000 \$ à **Reaching E-Quality Employment Services** pour son projet *WORKink* Manitoba, 5 000 \$ aux programmes de développement de l'employabilité de la *Neil Squire Society* de Colombie-Britannique et 25 000 \$ au *Richmond Committee on Disability*, pour aider les personnes handicapées à mieux chercher un emploi, à acquérir des compétences pour s'intégrer au milieu du travail et à trouver des emplois de longue durée.
- Nous appuyons aussi la recherche qui favorise l'autonomie des personnes handicapées. Nous continuons de soutenir le **Canadian Centre on Disability Studies**, de Winnipeg, au Manitoba, par l'entremise de la chaire de recherche RBC. Nous avons aussi donné 30 000 \$, en 2005, pour aider le centre à financer des bourses pour des projets de recherche sur les personnes handicapées au niveau communautaire.
- À Toronto, le **Ryerson RBC Foundation Institute for Disability Studies** finance un projet de recherche sur l'emploi et l'employabilité des personnes handicapées dans le secteur des services financiers.

**RBC Fondation a donné plus de 825 000 \$ à des causes autochtones en 2005.**

## PEUPLES AUTOCHTONES

RBC publiait en 1997, un rapport historique sur l'état du développement économique des Autochtones. « La situation économique des premiers peuples du Canada demeure déplorable, disait ce rapport. Et les coûts du statu quo sont énormes et continueront à augmenter. C'est une question d'ordre national ; il est urgent que le monde des affaires appuie les objectifs proposés ».

La population autochtone croît deux fois plus vite que l'ensemble de la population du Canada, et plus de la moitié des Autochtones ont moins de 25 ans. RBC a donc entrepris de soutenir l'éducation et la création d'emplois pour les jeunes Autochtones.

- Depuis la création de son **Programme de bourses d'études pour les Autochtones**, en 1992, RBC a accordé 64 bourses d'une valeur totale de 628 000 \$. Les cinq lauréats de 2005 ont été sélectionnés par un comité indépendant d'universitaires autochtones.
- RBC a versé 20 000 \$ à l'Institut du Dominion pour son **Concours de rédaction pour jeunes Autochtones du Canada**, qui invite les élèves des écoles secondaires autochtones à raconter un événement important de l'histoire des Autochtones. Le don de RBC aidera l'institut à créer des concours de rédaction dans les communautés autochtones et à financer un documentaire d'une heure sur les écrivains autochtones.
- RBC a donné 40 000 \$ à la **Fondation Historica** du Canada pour ses programmes sur le patrimoine destinés aux écoliers autochtones et préparés par des éducateurs des Premières nations. Ce programme incite les jeunes Autochtones de 9 à 14 ans à partager leur histoire avec les écoliers du reste du Canada. Plus de 238 000 élèves ont participé en 2005.

de RBC. Une bourse semblable est offerte par la Memorial University, à Terre-Neuve.

- RBC s'associe à des organismes sans but lucratif pour offrir des bourses, notamment :
  - une bourse à l'Université du Manitoba pour encourager les étudiants autochtones à étudier l'ingénierie ;
  - des bourses par l'intermédiaire du **United Negro College Fund (UNCF)** pour financer des études dans des domaines liés à la santé dans les collèges et universités qui accueillent traditionnellement des Noirs. Nous avons aussi annoncé un partenariat important avec la UNCF Special Programs Corporation pour soutenir des services axés sur la communauté et les programmes d'apprentissage.

RBC veut favoriser la concurrence et la prospérité en finançant des programmes d'études postsecondaires dans les domaines de la technologie, de l'innovation et de la gestion d'entreprises.

Quelques exemples :

- Don de 350 000 \$ au **Centre for Financial Studies (CFS) de l'Université du Nouveau-Brunswick (UNB)**, à Fredericton, pour soutenir son programme primé de fonds de placement étudiant (le Student Investment Fund). Les étudiants inscrits peuvent ainsi acquérir une expérience concrète de la gestion de placements dans le secteur en expansion des services financiers au Canada.
- Don de 600 000 \$ au **Centre for Financial Services, du Seneca College**, qui offre maintenant un cours appliqué donnant aux étudiants des compétences théoriques et pratiques pour faire carrière dans les services financiers.

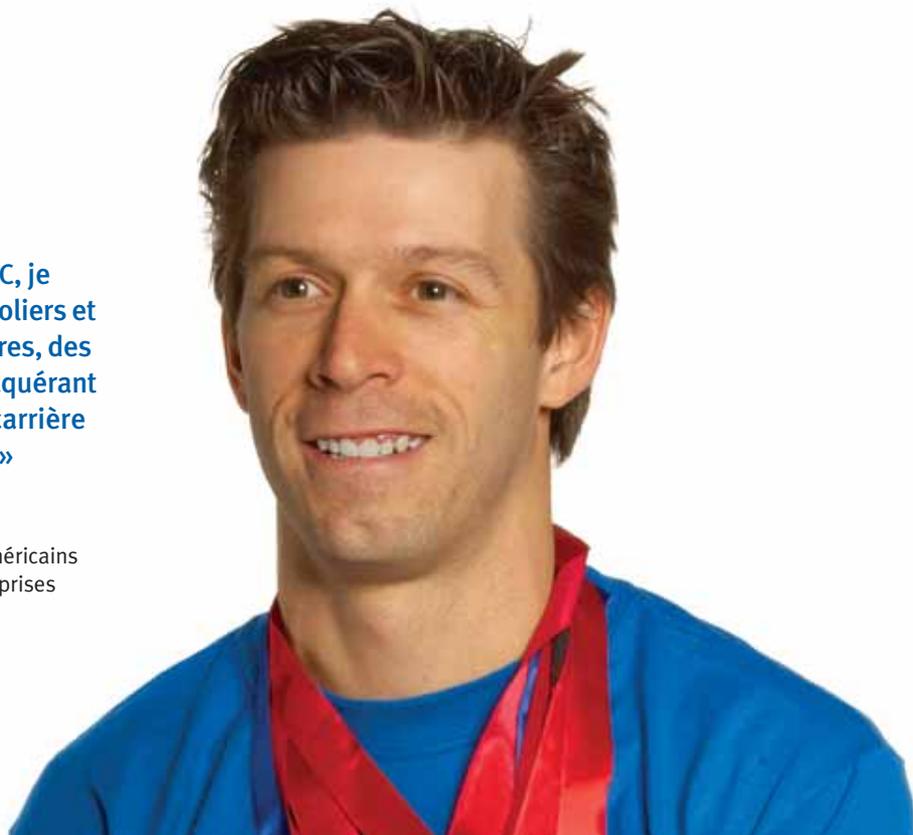
### Investissement dans les effectifs

- RBC est membre fondateur d'**Avantage Carrière**, un organisme qui procure aux diplômés canadiens sans expérience de travail ou presque des possibilités de stages en entreprise. RBC a accueilli cinq stagiaires en 2005, et nous avons trouvé des places à sept stagiaires dans des petites entreprises et des associations sans but lucratif par l'intermédiaire de notre Programme pour les membres associés. RBC soutient aussi Career Bridge, un programme pour les immigrants, et Avantages Sans Limites, pour les personnes handicapées.

« Depuis que je suis Athlète Olympique RBC, je peux partager ce que j'ai vécu avec des écoliers et des étudiants, des groupes communautaires, des clients et des employés de RBC, tout en acquérant des compétences qui m'aideront à faire carrière lorsque je ne ferai plus de compétitions. »

#### Graham Hood

Athlète Olympique RBC, médaille d'or aux Jeux panaméricains de 1999 et participant aux Jeux Olympiques à deux reprises (athlétisme)



- RBC a été l'une des premières entreprises à soutenir **Pathways to Education**, un programme innovateur qui, depuis 2001, permet de donner à chaque étudiant issu des communautés financièrement défavorisées de Toronto un mentor qui l'accompagne pendant ses quatre années d'études secondaires. Ce programme remporte un énorme succès. Sur 87 étudiants inscrits la première année, 37 viennent d'obtenir leur diplôme et 33 iront étudier dans un collège ou une université. Les autres retournent pour un autre semestre, et 90 pour cent devraient obtenir leur diplôme. En 2005, 725 étudiants ont participé au programme. RBC a offert des stages d'été à six diplômés et est devenue le seul fournisseur de services de recrutement pour les étudiants qui achèvent avec succès le programme. Nous leur offrons des ateliers de préparation, de l'aide pour la rédaction des CV et des simulations d'entrevues pour des emplois.

Pour en savoir plus : [rbc.com/communautaire](http://rbc.com/communautaire).

#### ARTS ET CULTURE

Les collectivités dynamiques ont besoin d'un environnement qui célèbre les arts et la culture. RBC apporte son soutien à une multitude d'initiatives qui enrichissent le tissu culturel de nos collectivités.

- Le **Concours de peinture canadienne** de RBC a été lancé en 1999 pour soutenir et encourager les artistes visuels canadiens en début de carrière. Ce concours de peinture, le mieux doté du Canada, attribue un prix national de 25 000 \$ et deux mentions honorables de 15 000 \$ chacune. Les œuvres des demi-finalistes font la tournée du pays et celles des lauréats enrichissent la collection d'art de RBC.
- RBC a commencé sa **collection d'œuvres d'art** en 1929 pour encourager et aider les artistes canadiens. Aujourd'hui, notre collection comprend plus de 4 000 tableaux, estampes et sculptures qui sont exposés dans les locaux de RBC dans le monde entier.
- RBC se distingue depuis longtemps par son soutien aux **jeunes artistes**. Nous avons investi, en 2005, 280 000 \$ pour financer des programmes d'apprentissage et de stages pour les artistes débutants avec des organismes comme le Ballet

national, la Canadian Opera Company, Dance Saskatchewan, le festival Shaw et le Royal Conservatory of Music.

- RBC aide les personnes handicapées à avoir un **meilleur accès aux arts**. Nous soutenons, par exemple, Corpuscule Danse, une compagnie québécoise de danse intégrée qui monte des spectacles avec des artistes à mobilité réduite et des artistes pleinement mobiles, et une coopérative-studio d'art en Colombie-Britannique qui aide les artistes handicapés à développer leur talent artistique.
- En 2005, RBC a appuyé des **initiatives artistiques régionales** dans toute l'Amérique du Nord. Elle s'est notamment engagée à verser 1 million de dollars sur six ans au Youth Excellence Scholarship du Banff Centre for Continuing Education, au concours international de Banff pour quatuors à cordes et au festival d'été des arts de Banff et a donné 47 500 \$ au Ballet-Théâtre Atlantique de Moncton, au Nouveau-Brunswick.
- RBC Dain Rauscher a commandité « The Human Touch: Selections from the RBC Dain Rauscher Collection », une exposition de 39 œuvres d'art qui a fait la tournée de villes américaines.

Pour en savoir plus : [rbc.com/communautaire](http://rbc.com/communautaire).

#### SPORT AMATEUR

RBC appuie les sportifs amateurs de toutes catégories, tant ceux qui font du sport au niveau communautaire que ceux qui rêvent d'une médaille d'or olympique.

#### Équipe olympique canadienne

- RBC a été choisie grand partenaire national dans la catégorie Banque pour les **Jeux Olympiques et Paralympiques d'hiver de 2010**, à Vancouver, et nous avons obtenu les droits de commandite pour l'équipe olympique canadienne pour tous les Jeux de 2006 à 2012. Notre engagement total de 110 millions de dollars étalés sur les huit prochaines années comprend plus de 70 millions de dollars de dons en argent. Parmi les autres formes de soutien, notons des services bancaires, des investissements dans les athlètes et le sport amateur, une aide aux Jeux Paralympiques, des programmes de développement pour les communautés des Premières nations et le soutien de la marque

## FAITS SAILLANTS EN 2005

- 26 pour cent de nos dons sont versés au secteur de la santé.
- 51,7 pour cent de ces dons vont à des hôpitaux communautaires et pour enfants.
- RBC a versé plus de 200 subventions au nom de ses employés et retraités, dans le cadre du Programme de bénévolat des employés, pour leur travail dans ces hôpitaux.

olympique dans le réseau RBC. RBC est le plus ancien commanditaire privé de l'équipe olympique canadienne, qu'elle parraine depuis 1947.

- RBC emploie des athlètes olympiques et paralympiques encore actifs ou à la retraite dans le cadre de son programme **Athlètes Olympiques RBC**. Elle leur offre des horaires de travail souples afin qu'ils puissent continuer de s'entraîner et de participer à des compétitions. Les Athlètes Olympiques RBC sont nos ambassadeurs auprès des collectivités. Ils font la tournée des écoles et rencontrent des groupes communautaires, nos clients et nos employés. Ils acquièrent aussi une expérience professionnelle précieuse qui les prépare à entamer une nouvelle carrière lorsqu'ils auront renoncé à la compétition et travaillent dans divers services à RBC. Depuis son lancement en 2002, le programme a embauché plus de 35 athlètes, et plusieurs font depuis carrière à temps plein chez RBC.
- **Accès aux sports** : Commanditaire fondateur des **Jeux olympiques spéciaux du Canada**, RBC aide 28 000 sportifs de tous âges et de différents niveaux à s'entraîner et à participer à des compétitions. Nos employés les entraînent bénévolement et collectent des fonds. RBC commandite le Festival des célébrités sportives, qui rapporte plus de 1 million de dollars par année.

### Hockey

- RBC est, depuis 1995, un important commanditaire de **Hockey Canada**. Si RBC soutient les équipes féminines et masculines nationales et olympiques, elle est aussi le commanditaire en titre du Championnat de hockey junior A, la Coupe RBC Banque Royale, qui s'est déroulé à Weyburn, en Saskatchewan, en 2005.
- La Saskatchewan et l'Alberta ont célébré leur 100<sup>e</sup> anniversaire en 2005, et RBC a participé aux festivités en envoyant des trésors du célèbre Temple de la renommée du hockey en tournée dans les deux provinces, dans le cadre de son exposition *100 ans de hockey*.
- Le programme **Artisans du hockey local RBC**, qui existe maintenant depuis deux ans, rend hommage aux bénévoles qui œuvrent dans les coulisses au développement de ce sport. Treize lauréats régionaux ont été inscrits au Temple de la renommée et, en leur honneur, RBC a versé 10 000 \$ au hockey mineur de leur localité respective.
- En 2005, RBC a décerné **10 bourses** d'études à des joueurs de chacune des ligues régionales de hockey junior A du Canada, pour leurs études postsecondaires.
- RBC a commandité le **XI<sup>e</sup> Championnat du monde FINA** de Montréal (Québec), où l'Athlète Olympique RBC Ann Dow a remporté la médaille de bronze avec Équipe Canada.

Pour en savoir plus : [rbc.com/commandites](http://rbc.com/commandites)

### SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

RBC s'intéresse à la santé et au bien-être et appuie la recherche et les programmes visant à améliorer les services aux collectivités et la qualité de vie de leurs membres. Principaux dons en 2005 :

- 2 millions de dollars au First Office of Injury Prevention du Sunnybrook and Women's College and Health Sciences Centre à Toronto (Ontario).
- 350 000 \$ au programme de simulateur humain STARS, une unité pédagogique mobile qui fait le tour de l'Alberta, de certaines régions de la Colombie-Britannique, des Territoires du Nord-Ouest et du nord du Montana.
- 100 000 \$ à la maison Le Phare, le premier centre de soins palliatifs pédiatriques du Québec.
- 500 000 \$ au Queen Elizabeth II Health Sciences Centre à Halifax. Ces fonds aideront à poursuivre l'expansion du programme de transplantation d'organes du centre et à financer des chaires de recherche universitaires.
- 350 000 \$ à l'université de Regina, pour établir le programme de bourses de recherche de RBC sur le vieillissement et la santé.

Nos employés donnent aussi généreusement leur temps à des organismes de soin et de bienfaisance dans le monde entier.

Voici quelques faits saillants de 2005 :

- La **Fondation de la recherche sur le diabète juvénile** organise chaque année *Roulons pour la recherche sur le diabète* dans différentes localités au Canada. Des équipes font la course les unes contre les autres et contre la montre sur des bicyclettes stationnaires. En 2005, 1 760 employés de RBC ont recueilli 470 000 \$ dans l'ensemble du Canada. De son côté, RBC a donné près de 134 000 \$.
- **Course Terry Fox pour la recherche sur le cancer** : En 2005, s'est déroulée la 25<sup>e</sup> Course annuelle Terry Fox. Des centaines d'employés de London (Ontario) à Londres (Angleterre) ont participé à ce qui est considéré comme la plus grande journée mondiale de collecte de fonds pour la recherche sur le cancer. Cette année encore, les succursales de RBC Banque Royale ont recueilli les promesses de dons des coureurs.
- En 2005, 181 employés de RBC et des membres de leur famille ont marché et roulé à bicyclette pour la **Société canadienne de la sclérose en plaques**, dans 18 localités et recueilli 86 400 \$. Par ailleurs, 25 employés ont aidé à compter l'argent récolté en Ontario. RBC a été l'hôte du Tournoi de golf de bienfaisance pour la sclérose en plaques, à Toronto, qui a attiré 450 participants, 100 commanditaires et 70 bénévoles. Le tournoi a permis de recueillir 350 000 \$, un record.

Pour en savoir plus : [rbc.com/communautaire](http://rbc.com/communautaire).

# Soutien régional

« Je suis fier de représenter RBC dans la collectivité. J'attends chaque année, avec impatience, de participer à des événements comme le Festival international de courses de bateaux-dragons et le gala de la Fondation de l'Hôpital chinois de Montréal. »

**Kevin Hum**  
RBC Banque Royale  
Montréal (Québec)



RBC Groupe Financier est implantée au Canada, aux États-Unis et dans d'autres pays du monde.

Cette section donne un aperçu de l'aide que RBC et ses employés apportent aux collectivités au Québec et dans quelques autres régions du Canada. Pour en savoir plus sur le rôle de RBC dans les autres provinces et ailleurs dans le monde, consultez [rbc.com](http://rbc.com).

## DONS PAR RÉGION EN 2005 (\$ CAN)

Terre-Neuve-et-Labrador	206 533 \$
Île-du-Prince-Édouard	142 500 \$
Nouvelle-Écosse	1 183 289 \$
Nouveau-Brunswick	744 400 \$
Québec	4 494 585 \$
Ontario	13 500 803 \$
Manitoba	1 033 650 \$
Saskatchewan	883 160 \$
Alberta	3 031 085 \$
Colombie-Britannique	3 555 545 \$
Yukon/Territoires du Nord-Ouest/Nunavut	44 300 \$
Canada	4 910 150 \$
États-Unis	6 100 000 \$
Ailleurs dans le monde	800 000 \$
<b>Total</b>	<b>40 630 000 \$</b>

## QUÉBEC

Employés	7 565
Dons	4 494 585 \$
Dons du Groupe à Centraide en 2005	767 875 \$
186 subventions pour le Programme de bénévolat des employés	93 000 \$
Subventions pour le Programme d'activités parascolaires	223 500 \$

## ENSEMBLE DE LA PROVINCE :

### Ça marche !

Plus de 600 personnes, dont plusieurs employés, ont participé à la 8<sup>e</sup> édition du Défi RBC au profit de Centraide du Grand Montréal. La détermination était au rendez-vous et chaque équipe a gravi à pied les marches des 41 étages de la Place Ville-Marie ! Résultat : 25 000 \$ ont été amassés.

### Plus qu'un rêve...

La contribution de RBC comme partenaire officiel des Quilles-O-Dons de la Fondation Canadienne Rêves d'Enfants s'est chiffrée à 10 000 \$ ! Sans compter les fonds amassés par les employés de RBC de Québec, de la Mauricie, du Bas-Saint-Laurent, de la Côte-Nord, du Saguenay-Lac-Saint-Jean et de la Gaspésie.

### Au jeu !

Pour une 7<sup>e</sup> année consécutive, les 14 équipes de la Ligue de hockey junior AAA du Québec peuvent compter sur RBC, qui sera un de leurs principaux commanditaires pour la saison 2005–2006. Et pour souligner l'excellence, une bourse d'études de 1 000 \$ est accordée au meilleur joueur de l'année.

### Question relève...

Afin de favoriser l'émergence de la relève dans l'entrepreneuriat, l'Association des clubs d'entrepreneurs étudiants du Québec a bénéficié d'une contribution de 6 000 \$ de la part de RBC. Les 70 clubs répartis dans les cégeps et universités du Québec peuvent donc continuer à faire preuve d'initiative !

### Petit déjeuner, grands talents !

En vedette lors d'un déjeuner-spectacle de variétés, des employés de RBC du Grand Montréal sont parvenus à attirer plus de 1 000 collègues ! Au programme : chant, danse, humour et... l'appréciable somme de 30 000 \$ qui a été partagée entre différents organismes communautaires.

### Un don du cœur...

Afin de soutenir encore une fois la Fondation des maladies du cœur du Québec, des bénévoles de RBC (Montréal et Laval) ont vendu du chocolat ou des billets de loterie-voyage et organisé un tournoi de golf (Estrie – 25 000 \$). De plus, RBC a versé 16 000 \$ pour aider la recherche et un programme d'ateliers de cuisine pour des élèves d'écoles primaires.

« Grâce à la Fondation des Skieurs Handicapés de l'Estrie, dont je suis membre du conseil d'administration, des centaines de personnes ont découvert les plaisirs du ski alpin et du ski nautique. Les activités offertes par la fondation donnent aux participants l'occasion d'accroître leur force physique tout en se familiarisant avec des sports qu'ils pourront pratiquer leur vie durant. En plus, elles leur procurent indépendance, confiance, et une meilleure image de soi. Bravo ! » (voir [www.fshe.org](http://www.fshe.org))

#### Anne Fréchette

Conseillère en prêts hypothécaires  
RBC Banque Royale  
Boucherville (Québec)



#### Femmes de mérite

C'est principalement par l'engagement de ses employés de Montréal et de Québec que RBC se distingue au sein de la Fondation du Y des femmes. Les galas « Femmes de mérite », auxquels RBC contribue, visent à reconnaître l'apport de femmes qui se distinguent de façon exceptionnelle.

#### Contre le cancer... la nuit

Pour parvenir à amasser plus de 25 000 \$ au profit de la Société canadienne du cancer, des employés de RBC de la Rive-Sud et du Centre du Québec ont organisé des activités de collecte de fonds, et plusieurs se sont même relayés une nuit entière dans le cadre du « Relais pour la vie ». Un tournoi de golf a aussi été organisé en Mauricie (5 000 \$) et RBC a versé un don de 25 000 \$.

#### Pour le mieux-être ...

Les employés de RBC ont pu profiter d'une journée spéciale en famille au Jardin zoologique de Granby. RBC a, par ailleurs, commandité la saison 2005 et contribué à financer la construction d'un hôpital vétérinaire ainsi que l'achat d'équipement spécialisé essentiel à la protection et au bien-être des animaux.

#### Une centrale téléphonique RBC

Grâce au travail d'employés de RBC de Val-d'Or, de leurs amis et de leurs familles, une centrale téléphonique pour un téléthon a été aménagée dans leur succursale. Ainsi, plus de 10 000 \$ ont été remis à l'organisme Ressource d'aides et de services pour personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue.

#### L'éducation, une priorité

Sur une période de cinq ans, RBC versera 25 000 \$ qui serviront à financer la construction d'un Pavillon des Premières nations à l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue, et 20 000 \$ pour la campagne de financement générale de l'établissement.

#### Les biotechnologies marines

C'est par l'entremise du Centre de recherche sur les biotechnologies marines (CRBM) à Rimouski que RBC contribue au développement et au transfert de ces technologies à des entreprises québécoises et canadiennes. La contribution de RBC à cet organisme s'élève à 25 000 \$.

#### Un répit bien mérité !

C'est grâce à un employé qui siège au conseil d'administration de la Fondation du Centre Normand-Léveillé, et en encourageant ses employés du Centre du Québec à participer à des activités de collecte de fonds, que RBC contribue à offrir des services de répit et de vacances à des personnes souffrant d'une déficience légère ou moyenne, tant physique qu'intellectuelle.

#### Pour aller au fond des choses...

Le Fonds Jean-Luc Mongrain (recherche sur le diabète) et le « Gala Reconnaissance à la recherche médicale » de la Fondation du Centre hospitalier de l'Université de Sherbrooke (CHUS) peuvent compter sur une participation financière de RBC de l'ordre de 60 000 \$ et sur l'engagement d'un employé au sein de leur conseil d'administration.

#### Les arts de la scène

Un tournoi de golf a été organisé par les employés de RBC de la région de Lanaudière dans le but d'amasser des fonds (5 000 \$) au profit de la Corporation Hector-Charland, un organisme qui soutient le développement et la mise en valeur des arts de la scène.

#### Puisque la santé n'a pas de prix...

RBC a versé 50 000 \$ à la grande campagne de souscription de la Fondation de l'Hôtel-Dieu de Saint-Jérôme. Le tournoi de golf des employés, la vente de billets pour la « Course des petits canards », et la présidence d'honneur du tournoi de golf de la Fondation assurée par un employé, voilà les moyens qui ont servi à financer l'achat d'équipement médical de pointe.

#### Pour la dignité

Pour que des personnes atteintes d'un cancer en phase terminale puissent vivre dignement leurs derniers moments et recevoir l'appui nécessaire, RBC a fait un don de 50 000 \$ pour la construction de la Maison de soins palliatifs de Laval. De plus, un employé travaille au sein du conseil d'administration et au bureau de la campagne.

#### L'importance de l'accueil

En Mauricie, des employés de RBC participent bénévolement aux activités de financement de la Fondation Maison Carpe Diem, dont la mission est d'accueillir des personnes atteintes de la maladie

d'Alzheimer. La plus récente contribution monétaire de RBC a été de 2 000 \$.

#### Engagement... familial

L'entraide familiale de l'Outaouais fait une différence pour les familles défavorisées, que ce soit en offrant des services de dépannage (vêtements, meubles, etc.), d'écoute et de soutien ou en donnant de la formation. En plus de donner 3 000 \$, les employés de RBC ont organisé un tournoi de golf au profit de cet organisme.

#### L'importance du soutien

En Outaouais, RBC a fait don de 2 500 \$ à la Fondation C.A.R.M.E.N., un organisme qui offre des services professionnels complémentaires pour soutenir les patients atteints de différentes maladies telles que le cancer et la sclérose en plaques.

#### Sur des airs de Mozart...

Pour que les spectateurs puissent se laisser emporter par les airs classiques de Mozart, RBC est fière d'être le présentateur officiel de la série de concerts « Hommage à Mozart RBC Groupe Financier » de l'Orchestre symphonique de Québec.

#### Pour plus de soleil...

La vente de billets de tirage par les employés de RBC de la succursale de l'Ancienne-Lorette a certainement contribué à illuminer la vie de plusieurs enfants et personnes âgées, puisque le Service d'entraide communautaire Rayon de soleil a pu compter sur une contribution de plus de 4 000 \$.

#### Services d'urgence : 10-4 !

Dans la région de Chaudière-Appalaches, RBC a contribué 16 000 \$ à l'installation d'équipement de télémétrie dans 41 ambulances, ce qui permet de les relier aux quatre centres hospitaliers régionaux. Ce projet est géré par l'organisme Télémétrie Chaudière-Appalaches.

#### J'aurais voulu être un artiste...

Grâce, entre autres, à la collaboration d'une employée de RBC, qui siège au bureau de la campagne, et à un don de 25 000 \$, Saint-Hyacinthe aura son Centre des arts Juliette-Lassonde pour promouvoir les arts et la culture.

#### Du chocolat... pour la santé !

Pour financer l'achat d'équipement médical spécialisé et ultra-spécialisé pour le Complexe hospitalier de la Sagamie, les employés de RBC de la région de Saguenay ont vendu des cœurs en chocolat (3 600 \$). La contribution de RBC s'élève à 15 000 \$ et un employé siège au conseil d'administration.

#### Si j'avais les ailes d'un ange...

La Moto-Tournée « Les Ailes d'un ange » de la Fondation Marie-Vincent peut compter sur RBC, un partenaire important, et sur l'engagement bénévole de plusieurs employés qui ont à cœur de protéger les enfants contre la violence. Pour concrétiser ce partenariat, une contribution de 25 000 \$ a été versée à la Fondation.

#### Solidaires pour la vie

Une partie du don de 50 000 \$ remis par RBC à la Fondation des maladies mentales a été affectée au programme de prévention du suicide : Solidaires pour la vie. Question de participer encore plus activement à la mission de l'organisation, un employé de RBC est aussi membre du conseil d'administration.

#### Lutte contre le décrochage

À Montréal, un organisme permet à des jeunes en difficulté de découvrir et de faire l'expérience des médias numériques. Cybercap, qui a reçu une contribution de 3 500 \$ de RBC, cherche à prévenir le décrochage scolaire et favorise l'insertion socioprofessionnelle de ces jeunes.

#### Protection des droits

RBC a fait don de 1 000 \$ au Refuge Juan Moreno, de Montréal, un organisme qui accueille et défend les droits des femmes et des enfants qui ont trouvé asile au Québec.

#### Thérapie par... le rire !

Les clowns thérapeutiques... quelle trouvaille ! D<sup>r</sup> Clown, de Montréal, contribue, par ses différents programmes tous plus originaux les uns que les autres, à améliorer la qualité de vie et le bien-être des enfants ou personnes âgées hospitalisés. RBC a fait un don de 1 000 \$.

## NOUVELLE-ÉCOSSE

Employés	1 436
Dons	1 183 289 \$
Dons du Groupe à Centraide en 2005	62 715 \$
105 subventions pour le Programme de bénévolat des employés	52 500 \$
Subventions pour le Programme d'activités parascolaires	100 000 \$

**Cheticamp** : Des membres du personnel ont visité le Foyer Père Fiset, un centre d'accueil pour personnes âgées, ont joué au jeu de palets et ont partagé une collation avec les résidents.

**Church Point** : RBC a versé 35 000 \$ à l'unique université francophone de la Nouvelle-Écosse, l'Université Sainte-Anne, qui offre des programmes communautaires, collégiaux et universitaires en français, des cours d'immersion en français, des cours d'enseignement du français langue seconde et des cours pour les adultes. Le programme d'immersion française de l'université est reconnu comme le meilleur en Amérique du Nord. Il attire chaque année plus de 500 Canadiens de tout le pays.

**Meteghan et Church Point** : Depuis 1992, la succursale de Meteghan de RBC a recueilli plus de 26 000 \$ pour le IWK en organisant un Rock-A-Thon, qui invitait les parents à se bercer avec leur bébé.

**Meteghan et Church Point** : La succursale de Meteghan a participé au 50<sup>e</sup> Festival Acadien de Clare en se chargeant de l'un des trois concerts en plein air qui a attiré quelque 1 000 personnes.

**Meteghan et Church Point** : Les employés ont organisé un barbeucue au début de février pour inaugurer la campagne annuelle du « Mardi de la tuque » de Chez Toit en vue de recueillir des fonds pour trouver des solutions à long terme au phénomène des sans-abri.

## NOUVEAU-BRUNSWICK

Employés	1 359
Dons	744 400 \$
Dons du Groupe à Centraide en 2005	51 750 \$
68 subventions pour le Programme de bénévolat des employés	34 000 \$
Subventions pour le Programme d'activités parascolaires	90 000 \$

**Moncton** : Les succursales de RBC à Moncton ont célébré la Fête nationale des Acadiens en organisant une fête pour les clients. Michel Cyr, président de la Société Nationale de l'Acadie, était là et a remercié RBC en ces termes : « Au nom des 300 000 Acadiens, je vous remercie de l'intérêt que vous manifestez pour cette fête et de célébrer cette date importante de notre histoire ».

**Moncton** : RBC versera 250 000 \$ à l'Université de Moncton, la plus grande université francophone canadienne en dehors du Québec. Ces fonds serviront à moderniser les édifices et à financer des bourses d'études.

**Moncton** : RBC versera 50 000 \$, étalés sur cinq ans, à l'hôpital Dr-Georges-L.-Dumont. Ce don servira à acheter du matériel indispensable, à financer la recherche sur certaines maladies comme le cancer du sein, la leucémie infantile et le cancer de la prostate et à agrandir le service de dialyse et l'Auberge Mgr-Henri-Cormier qui accueille les personnes atteintes du cancer et leurs familles.

**Moncton** : RBC commandite le concours de l'Atlantique annuel du Club de patinage artistique de Dieppe, qui attire des enfants de toutes les Maritimes.

**Bathurst** : Les employés de RBC à Bathurst ont organisé leur 7<sup>e</sup> tournoi annuel Golf Classic. Les 60 participants ont bravé les éléments pour récolter 4 400 \$ pour le Bathurst Employment Services and Training Group (BEST), un service de formation professionnelle pour personnes handicapées.

## ONTARIO

Employés	29 590
Dons	13 500 803 \$
Dons du Groupe à Centraide en 2005	1 768 395 \$
751 subventions pour le Programme de bénévolat des employés	375 500 \$
Subventions pour le Programme d'activités parascolaires	559 000 \$

**À l'échelle de la province** : RBC appuie Jeunes Entreprises (JE), un organisme qui initie les jeunes aux affaires et à l'entrepreneuriat. Plus de 500 employés ont présenté des programmes de JE dans la province, notamment *Les études, un choix économique* et *Diversité en action* à des écoliers de la 6<sup>e</sup> à la 12<sup>e</sup> année.

**À l'échelle de la province** : Pour la huitième année de suite, la campagne des employés pour le Fonds de bienfaisance de RBC et Centraide a récolté plus de dons que les autres grandes campagnes du secteur privé en Ontario. Les 6,7 millions de dollars réunis en 2005 serviront à aider des jeunes en situation difficile à prendre le chemin de la réussite, à soutenir des femmes et des enfants victimes de violence et à secourir ceux qui ont faim ainsi que les sans-abri.

**À l'échelle de la province** : RBC a remis 50 000 \$ à la Hospice Association of Ontario (HAO), pour l'aider à partager son savoir-faire et ses compétences qui permettront de soutenir plus de 90 hospices dans 450 collectivités en Ontario. Depuis 2001, RBC a versé plus de 200 000 \$ aux programmes et services de la HAO.

# Déclaration de responsabilité publique 2005

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

## DÉCLARATION

Conformément à la réglementation, RBC Groupe Financier publie cette déclaration qui fait état de la contribution de la Banque Royale du Canada et des entités du Groupe précisées par règlement à l'économie et à la société canadiennes.

## PÉRIODE DU RAPPORT

RBC a inséré dans ce *Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Déclaration de responsabilité publique 2005* tout le contenu exigé, comme l'indique le tableau ci-dessous, qui couvre les activités de l'exercice 2005 (du 1<sup>er</sup> novembre 2004 au 31 octobre 2005).

## ENTITÉS DU GROUPE

Les informations de ce document portent sur les activités de la Banque Royale du Canada et des 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 de droit fédéral 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., RBC Gestion d'Actifs Inc., RBC Services-Conseils Privés Inc., RBC Trustees International Limited et RBC Dominion valeurs mobilières Inc.

Contenu obligatoire du rapport	Page(s)
Accès aux services financiers – personnes à faible revenu, personnes âgées et personnes handicapées	9–11
Exemples d'initiatives en faveur du soutien et du développement économique des collectivités	17–20
Exemples de soutien aux petites entreprises	21–22
Prêts aux entreprises canadiennes (tableau)	43
Dons de bienfaisance et autres	30–40
Exemples de bénévolat des employés	30–40
Nombre d'employés par province (tableau)	42
Impôts sur le capital et le bénéfice (tableau)	42
Ouvertures et fermetures de succursales (tableau)	44

# Emploi, impôts et taxes

## EMPLOI AU CANADA

RBC Groupe Financier est l'un des plus grands employeurs du Canada, et son effectif compte plus de 55 000 employés. Le nombre de nos employés aux États-Unis et ailleurs dans le monde ne cesse de croître. En 2005, nous employions 69 123 personnes, pour 60 012 postes équivalents temps plein, dans le monde entier.

Exercice 2005 (terminé le 31 octobre 2005)

Province	Nombre d'employés	Temps plein	Temps partiel
Terre-Neuve-et-Labrador	345	240	105
Île-du-Prince-Édouard	108	73	35
Nouvelle-Écosse	1 436	981	455
Nouveau-Brunswick	1 359	937	422
Québec	7 565	5 283	2 282
Ontario	29 590	24 136	5 454
Manitoba	2 141	1 395	746
Saskatchewan	1 448	909	539
Alberta	3 943	2 680	1 263
Colombie-Britannique	7 158	4 645	2 513
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	86	62	24
<b>Total</b>	<b>55 179</b>	<b>41 341</b>	<b>13 838</b>

## IMPÔTS ET TAXES AU CANADA

Au cours de l'exercice 2005, RBC Groupe Financier a versé 2,6 milliards de dollars d'impôts et de taxes dans le monde. Au Canada, nos charges fiscales fédérales, provinciales et municipales ont dépassé 2 milliards de dollars.

Exercice 2005 (terminé le 31 octobre 2005) (en milliers de dollars canadiens)

Impôts sur le capital et le bénéfice consolidés, par territoire	Impôt sur le capital	Impôt sur le bénéfice
Terre-Neuve-et-Labrador	1 677	2 396
Île-du-Prince-Édouard	648	1 092
Nouvelle-Écosse	5 547	10 709
Nouveau-Brunswick	3 343	6 146
Québec	46 027	54 989
Ontario	66 288	308 646
Manitoba	9 283	11 421
Saskatchewan	7 564	11 593
Alberta	–	33 368
Colombie-Britannique	23 271	50 242
Yukon et Territoires du Nord-Ouest	–	680
Nunavut	–	294
	<b>163 648</b>	<b>491 576</b>
<b>Gouvernement fédéral</b>	–	<b>874 824</b>
<b>Total des impôts sur le capital et le bénéfice (Canada)</b>	<b>163 648</b>	<b>1 366 400</b>
<b>Total des autres taxes et impôts (Canada)</b>		<b>529 112</b>
<b>Total des taxes et impôts (Canada)</b>		<b>2 059 760</b>

# Prêts aux entreprises autorisés

L'accès au crédit est une question vitale pour les petites entreprises. Nous le savons, et nous cherchons donc constamment des moyens de les aider à se procurer facilement le financement dont elles ont besoin pour leur exploitation et leur expansion. Nous essayons également de leur donner les meilleurs conseils et de leur offrir les services de spécialistes. Les chiffres ci-dessous représentent les fonds mis à la disposition des entreprises canadiennes.

## MONTANT TOTAL DES FONDS MIS À LA DISPOSITION D'ENTREPRISES AU CANADA

Exercice 2005 (terminé le 31 octobre 2005)

Province	Critères	0 \$– 24 999,99 \$	25 000 \$– 49 999,99 \$	50 000 \$– 99 999,99 \$	100 000 \$– 249 999,99 \$	250 000 \$– 499 999,99 \$	500 000 \$– 999 999,99 \$	1 000 000 \$– 4 999 999,99 \$	>= 5 000 000,00 \$	Total
Terre-Neuve-et-Labrador	Nombre de clients	978	351	261	206	85	58	59	23	2 021
	Autorisations	8 617 871 \$	12 358 034 \$	17 454 046 \$	30 878 155 \$	28 914 566 \$	41 610 034 \$	126 384 043 \$	791 895 447 \$	1 058 112 195 \$
	Prêts en cours	3 523 545 \$	6 238 755 \$	9 682 812 \$	17 754 945 \$	17 671 578 \$	29 507 291 \$	91 854 216 \$	319 993 983 \$	496 227 124 \$
Île-du-Prince-Édouard*	Nombre de clients	309	140	123	113	36	33	52		806
	Autorisations	2 711 660 \$	4 963 546 \$	8 323 661 \$	16 867 193 \$	13 299 433 \$	23 360 184 \$	98 974 253 \$		168 499 931 \$
	Prêts en cours	1 181 910 \$	2 879 757 \$	4 889 661 \$	11 136 715 \$	9 072 638 \$	19 283 744 \$	78 637 972 \$		127 082 397 \$
Nouvelle-Écosse	Nombre de clients	3 984	1 443	1 249	781	425	249	270	62	8 463
	Autorisations	34 315 382 \$	50 995 660 \$	85 087 063 \$	120 359 424 \$	146 986 437 \$	170 344 969 \$	593 037 233 \$	1 707 896 554 \$	2 909 022 721 \$
	Prêts en cours	13 608 816 \$	26 688 291 \$	47 726 512 \$	74 055 222 \$	92 724 197 \$	112 496 999 \$	362 922 059 \$	927 519 321 \$	1 657 741 418 \$
Nouveau-Brunswick	Nombre de clients	2 073	786	671	478	234	125	161	36	4 564
	Autorisations	17 490 234 \$	27 778 000 \$	44 962 811 \$	71 547 057 \$	82 136 205 \$	83 367 691 \$	338 229 151 \$	771 247 779 \$	1 436 758 927 \$
	Prêts en cours	7 220 040 \$	14 838 891 \$	25 384 733 \$	45 695 355 \$	53 560 389 \$	57 171 207 \$	251 165 790 \$	300 044 950 \$	755 081 353 \$
Québec	Nombre de clients	12 746	3 438	2 916	2 427	1 358	1 053	1 174	366	25 478
	Autorisations	92 990 039 \$	120 460 474 \$	199 649 073 \$	378 031 194 \$	481 450 468 \$	730 567 896 \$	2 485 921 332 \$	11 380 151 544 \$	15 869 222 019 \$
	Prêts en cours	31 338 287 \$	55 738 457 \$	101 388 809 \$	223 790 200 \$	307 935 099 \$	483 597 259 \$	1 540 187 742 \$	4 781 737 944 \$	7 525 713 795 \$
Ontario	Nombre de clients	54 763	14 751	12 742	9 037	4 335	3 096	3 056	896	102 676
	Autorisations	332 596 649 \$	523 942 741 \$	859 428 118 \$	1 366 622 059 \$	1 513 518 885 \$	2 133 598 290 \$	6 233 421 677 \$	38 258 067 023 \$	51 221 195 442 \$
	Prêts en cours	126 541 281 \$	284 597 695 \$	468 930 471 \$	807 387 204 \$	974 310 478 \$	1 374 046 336 \$	3 699 731 347 \$	12 462 247 159 \$	20 197 791 970 \$
Manitoba	Nombre de clients	5 188	1 331	1 281	1 055	435	273	271	90	9 924
	Autorisations	30 131 279 \$	47 183 577 \$	87 295 707 \$	159 504 156 \$	149 130 296 \$	190 366 956 \$	577 319 480 \$	1 905 544 855 \$	3 146 476 305 \$
	Prêts en cours	12 029 598 \$	25 569 740 \$	49 110 634 \$	95 516 597 \$	92 799 603 \$	120 069 295 \$	339 797 435 \$	819 079 045 \$	1 553 971 947 \$
Saskatchewan	Nombre de clients	5 736	1 818	1 919	1 697	654	345	253	48	12 470
	Autorisations	39 021 425 \$	64 734 222 \$	133 396 996 \$	263 378 640 \$	225 571 922 \$	236 266 693 \$	479 010 914 \$	1 063 382 236 \$	2 504 763 047 \$
	Prêts en cours	19 251 836 \$	38 505 557 \$	84 929 818 \$	183 143 352 \$	158 940 211 \$	167 753 034 \$	303 041 374 \$	437 657 526 \$	1 393 222 708 \$
Alberta	Nombre de clients	21 017	4 087	3 661	2 936	1 326	881	913	341	35 162
	Autorisations	112 567 658 \$	143 163 743 \$	247 380 453 \$	445 008 836 \$	459 201 254 \$	609 184 573 \$	1 949 066 184 \$	13 879 122 121 \$	17 844 694 822 \$
	Prêts en cours	37 682 836 \$	69 371 821 \$	132 305 359 \$	274 101 829 \$	305 935 176 \$	405 643 974 \$	1 172 592 471 \$	5 428 243 219 \$	7 825 876 686 \$
Colombie-Britannique	Nombre de clients	23 346	5 298	4 789	3 114	1 515	1 113	1 413	338	40 926
	Autorisations	143 175 859 \$	185 374 145 \$	320 090 903 \$	463 355 283 \$	532 765 988 \$	781 022 272 \$	3 043 762 994 \$	6 962 686 329 \$	12 432 233 774 \$
	Prêts en cours	46 707 966 \$	85 424 813 \$	156 772 441 \$	257 094 729 \$	347 941 243 \$	521 391 085 \$	2 015 471 582 \$	3 715 574 395 \$	7 146 378 254 \$
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut*	Nombre de clients	550	102	84	73	38	26	36		909
	Autorisations	2 875 258 \$	3 667 765 \$	5 658 955 \$	11 244 957 \$	12 780 559 \$	18 408 069 \$	76 637 028 \$		131 272 590 \$
	Prêts en cours	814 378 \$	1 590 139 \$	2 898 289 \$	6 400 961 \$	8 322 818 \$	11 207 309 \$	53 616 017 \$		84 849 909 \$
<b>Total</b>	<b>Nombre de clients</b>	<b>130 690</b>	<b>33 545</b>	<b>29 696</b>	<b>21 917</b>	<b>10 441</b>	<b>7 252</b>	<b>7 658</b>	<b>2 200</b>	<b>243 399</b>
	<b>Autorisations</b>	<b>816 493 313 \$</b>	<b>1 184 621 906 \$</b>	<b>2 008 727 786 \$</b>	<b>3 326 796 955 \$</b>	<b>3 645 756 012 \$</b>	<b>5 018 097 626 \$</b>	<b>16 001 764 286 \$</b>	<b>76 719 993 889 \$</b>	<b>108 722 251 774 \$</b>
	<b>Prêts en cours</b>	<b>299 900 493 \$</b>	<b>611 443 915 \$</b>	<b>1 084 019 538 \$</b>	<b>1 996 077 111 \$</b>	<b>2 369 213 429 \$</b>	<b>3 302 167 531 \$</b>	<b>9 909 018 004 \$</b>	<b>29 192 097 543 \$</b>	<b>48 763 937 563 \$</b>

\* Pour des raisons de confidentialité, les données pour l'Île-du-Prince-Édouard, 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.

# Ouvertures et fermetures de succursales

Le projet *Le client avant tout* a entraîné un accroissement du nombre de succursales et des réinvestissements dans le réseau. En 2005, RBC Banque Royale a ouvert neuf nouvelles succursales au Canada. Les fermetures n'ont concerné que de petits bureaux de ventes ou des services dans des magasins et le déménagement de certains établissements à une autre adresse ou l'agrandissement de certaines unités.

En 2005, nous avons au Canada 3 906 guichets automatiques bancaires (GAB) contre 4 060 en 2004. La liste des GAB installés ou supprimés en 2005 est disponible dans la version en direct de ce rapport, à l'adresse [rbc.com](http://rbc.com).

RBC Groupe Financier respecte la législation fédérale et s'engage à :

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

Nous avons comme principe de collaborer étroitement avec chaque employé touché par la fermeture d'une succursale dans sa recherche d'un emploi et d'activités de formation et de perfectionnement lui permettant de retrouver un emploi.

## OUVERTURES ET FERMETURES DE SUCCURSALES AU CANADA

Exercice 2005 (terminé le 31 octobre 2005)

### SUCCURSALES OUVERTES

	Adresse	Ville	Prov.
Succursale Timberlea	106 Millenium Drive	Fort McMurray	Alb.
Succursale Coventry Shopping Centre	130 Country Village Road NE Unit 100	Calgary	Alb.
Succursale Royal Oak Centre	8888 Country Hills Blvd, Unit 1000	Calgary	Alb.
Succursale Sullivan Square	15365 10 Highway	Surrey	C.-B.
Succursale Ste-Dorothée	5, boulevard Samson	Laval	Qué.
Succursale Barrhaven	3131 Strandherd Drive	Nepean	Ont.
Succursale Hwy 11 & Big Bay Point	649 Yonge Street	Barrie	Ont.
Succursale Saint-Constant	564, Voie de service, Route 132, bureau 800	Saint-Constant	Qué.
Succursale Hwy 401 & James Snow Parkway	1240 Steeles Ave. East	Milton	Ont.

### SUCCURSALES FERMÉES

	Adresse	Ville	Prov.
Crowfoot Co-op – services en magasin	35 Crowfoot Way NW	Calgary	Alb.
Succursale Chinatown Plaza	126 Keefer Street	Vancouver	C.-B.
Succursale Gateway Village	2 Herbert Rd.	St. Albert	Alb.
Succursale Fairlawn Plaza	2158, avenue Carling	Ottawa	Ont.

### DÉMÉNAGEMENTS

Nom	De :	À :	Ville	Prov.
Succursale Kingston & Kingswood	996 Kingston Rd.	936 Kingston Rd.	Toronto	Ont.
Succursale Sherwood Park	2008 Sherwood Dr.	390 Baseline Rd.	Sherwood Park	Alb.
Déménagement à Otterville (temporaire)	202 Main Street E.	210 Main Street E.	Otterville	Ont.
Succursale Carlingwood	2121, avenue Carling	2121, avenue Carling *	Ottawa	Ont.

\* réinstallation dans le même centre commercial

# 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 où nous sommes implantés.

## 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 sommes la plus grande banque du Canada par notre actif et notre capitalisation boursière au 31 décembre 2005, et l'un des principaux prestataires de services financiers diversifiés en Amérique du Nord.
- Nous offrons des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, des services de gestion de patrimoine, des assurances, des services à la grande entreprise et de banque d'investissement ainsi que des services de traitement des opérations à l'échelle internationale. Notre équipe de soutien générale facilite la croissance des affaires grâce à des conseils de professionnels spécialisés et à des procédés de pointe.
- Nous servons plus de 14 millions de clients – particuliers, entreprises et secteur public – en Amérique du Nord et dans quelque 30 pays.

## 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.
- Pour la gestion de patrimoine, nous sommes la plus importante entité de courtage traditionnel (par les actifs administrés), le premier fournisseur de fonds communs de placement parmi les banques canadiennes et le deuxième courtier exécutant en importance (par les actifs administrés).
- Nous sommes la plus importante compagnie d'assurance canadienne détenue par une banque, un des dix principaux producteurs d'assurance vie au Canada et un chef de file dans l'assurance voyage, l'assurance crédit et l'assurance invalidité individuelle.
- Dans les services à la grande entreprise et de banque d'investissement, nous demeurons le plus important preneur ferme de valeurs mobilières et un des premiers conseillers en fusions et acquisitions.
- Nous exploitons de loin la plus importante entreprise de garde de titres au Canada (par les actifs administrés).
- Notre réseau de prestation de services national comprend 1 104 succursales et 3 906 guichets automatiques, 437 conseillers en placements et retraite, 1 063 planificateurs financiers, 371 agents d'assurance et 975 conseillers en prêts hypothécaires. Actuellement, nous avons 3,5 millions de clients pour les services en ligne et 2,5 millions de clients pour les services par téléphone.

## À l'étranger

- Aux États-Unis, nous offrons des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, des assurances, des services de courtage traditionnel et des services à la grande entreprise et de banque d'investissement à environ 1,5 million de clients par l'entremise de RBC Centura, RBC Builder Finance, RBC Insurance, RBC Liberty Insurance, RBC Dain Rauscher et RBC Capital Markets.

- En dehors de l'Amérique du Nord, nous avons un réseau bancaire aux Antilles et une présence dans des créneaux spécialisés. En Europe, en Amérique du Sud et au Moyen-Orient, nous offrons des services de gestion privée, des services de planification successorale internationale et des services de gestion de patrimoine adaptés aux personnes fortunées, aux investisseurs avertis ainsi qu'à la grande entreprise et aux clients institutionnels. Nous offrons également des services bancaires d'investissement, des opérations sur titres, l'accès aux marchés des capitaux, la réassurance, la garde de titres et le financement du commerce international à la grande entreprise et aux clients institutionnels et commerciaux.
- Dans la région Asie-Pacifique et en Australie, 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 à la grande entreprise et un service de réassurance aux clients institutionnels et commerciaux, ainsi que des services de gestion privée aux particuliers.

## Notre personnel

- 69 123 employés.
- 60 012 postes équivalents temps plein.
- 6,8 milliards de dollars en salaires et avantages sociaux.
- 116 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'actionariat.

## Notre clientèle

- Plus de 14 millions de clients, particuliers, entreprises et organismes du secteur public.
- Plus de 650 000 petites et moyennes entreprises.

## Notre impact économique

- 2,6 milliards de dollars d'impôts et de taxes.
- 3,7 milliards de dollars d'achats de biens et de services de fournisseurs de toutes tailles.
- 1,7 milliard de dollars investis dans la technologie.

## Notre investissement dans les collectivités

- Plus de 65 millions de dollars investis dans le développement communautaire dans le monde entier, sous forme de dons de plus de 40,6 millions de dollars et d'opérations de commandite de 25 millions de dollars pour des événements communautaires et des organismes nationaux.
- RBC est un des membres fondateurs de Imagine, initiative qui encourage les sociétés canadiennes à faire des dons de bienfaisance.
- Nos employés consacrent des dizaines de milliers d'heures à des organismes de bienfaisance locaux.

Rédactrice en chef : Lynn Patterson

Rédactrices : Pat Grassi, Suzanne Willers, Gayle Longley

Recherche photo : Jennifer Waddell

Design : Interbrand, Toronto

MC Marque de commerce de la Banque Royale du Canada. RBC Groupe Financier est une marque déposée de la Banque Royale du Canada.



Imprimé au Canada sur papier sans acide et entièrement recyclable.

**POUR COMMANDER DES EXEMPLAIRES OU FAIRE DES RECOMMANDATIONS :**

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

Courriel : [corporateresponsibilityreport@rbc.com](mailto:corporateresponsibilityreport@rbc.com)

Téléchargement ou consultation du rapport : [rbc.com/communautaire](http://rbc.com/communautaire)

Également offert en format audio.

*RBC also publishes this document in English.*

