



Banque Royale du Canada

Rapport sur la responsabilité d'entreprise et  
Déclaration de responsabilité publique 2008

---

# Stratégie RBC pour mieux vivre demain<sup>mc</sup>

---

# Table des matières

## 3 À propos du présent Rapport

## 4 Profil

## 5 Résumé du rendement

## 6 Message du chef de la direction

## 7 La responsabilité d'entreprise à RBC

## 12 Gouvernance et déontologie

- 12 Pratiques, leadership et divulgation
- 13 Gestion du risque
- 14 Principes, codes et politiques
- 17 Gouvernance des fonds communs de placement

## 18 Incidence économique

- 19 Emploi
- 19 Petites entreprises
- 21 Développement économique communautaire
- 24 Innovation et entrepreneuriat
- 25 Achats

## 26 Marché

- 26 Responsabilité à l'égard des produits
  - 26 Conception de produits et de services
  - 26 Produits et services écologiques
  - 27 Investissement socialement responsable
  - 27 Octroi de crédit responsable
- 27 Protection des consommateurs, éducation et réaction
- 29 Accès aux services bancaires et d'assurance
  - 29 Au service des clients en tout temps
  - 31 Microcrédit

## 32 Milieu de travail

- 32 Principes et politiques
- 33 Récompenses
- 34 Diversité et inclusion
- 36 Engagement

## 38 Environnement

- 39 Activités prioritaires
- 39 Gestion environnementale
- 40 Stratégie RBC en matière d'environnement<sup>mc</sup> : progrès réalisés à l'égard de nos engagements en 2008
- 41 Priorités environnementales
- 48 Maintien de la Stratégie RBC en matière d'environnement
- 49 Priorités pour 2009 – l'avenir

## 50 Collectivité

- 51 Approche
- 52 Dons
- 54 Commandite d'événements communautaires
- 56 Bénévolat
- 56 Centraide

## 57 Peuples autochtones (sommaire)

## 59 Diversité (sommaire)

### Déclaration de responsabilité publique

Cette déclaration est publiée par la Banque Royale du Canada, les entités de son Groupe précisées par règlement et ses déclarants pour l'exercice terminé le 31 octobre 2008. Les informations se rapportant à cette déclaration se trouvent dans les sections suivantes :

- 19 Petites entreprises
- 21 Développement économique communautaire
- 29 Accès aux services bancaires
- 50 Collectivité
- 56 Bénévolat
- 61 Déclaration de responsabilité publique et entités
  - 61 Société d'hypothèques de la Banque Royale
  - 61 Compagnie d'assurance vie RBC
- 62 Emploi au Canada
- 62 Impôts
- 63 Financement par emprunt des entreprises au Canada
- 64 Ouvertures, fermetures et déménagements de succursales bancaires au Canada
- 65 Installations et retraits de guichets automatiques au Canada

## 67 Index GRI (Global Reporting Initiative)

# À propos du présent Rapport

## Portée

Le présent rapport donne un aperçu de nos engagements sociaux, économiques et environnementaux, ainsi que de notre incidence sur les collectivités et les pays dans lesquels nous exerçons nos activités. Il complète les renseignements sur notre rendement et notre situation financière présentés dans notre Rapport annuel aux actionnaires 2008. Le rapport a été produit pour une grande variété de parties prenantes. Notre Rapport annuel 2008 et notre site Web, [rbc.com](http://rbc.com), contiennent des renseignements plus détaillés concernant des sujets d'intérêt particulier pour certaines parties prenantes.

## 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 publier une déclaration annuelle faisant état de leur contribution à l'économie et à la société canadiennes. Le rapport comprend la déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada® et des entités de son Groupe précisées par règlement, ainsi que les déclarations de responsabilité publique de la Société d'hypothèques de la Banque Royale et de la Compagnie d'assurance vie RBC. Un exemplaire imprimé de notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique est disponible gratuitement sur demande. Pour en obtenir un exemplaire, veuillez communiquer avec :

La rédactrice en chef,  
Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration  
de responsabilité publique de RBC  
9th Floor, South Tower  
Royal Bank Plaza  
200 Bay Street  
Toronto (Ontario)  
Canada  
M5J 2J5  
Courriel : [corporateresponsibilityreport@rbc.com](mailto:corporateresponsibilityreport@rbc.com)

## Parties prenantes

Le présent rapport est publié à l'intention de toutes les parties prenantes de la Banque Royale du Canada et de ses filiales, groupées sous la marque générique RBC®. Nos parties prenantes sont les employés, les clients, les investisseurs actuels et potentiels, les fournisseurs, les gouvernements, les autorités de réglementation, les organisations non gouvernementales (ONG) et les membres de la collectivité.

## Période du rapport

Toutes les données et tous les exemples dont fait état le présent rapport portent sur les activités entreprises pendant l'exercice 2008 (1<sup>er</sup> novembre 2007 – 31 octobre 2008), sauf indication contraire.

## Terminologie

Dans le présent rapport, le terme « employés » désigne les personnes qui travaillent dans l'une ou l'autre des unités opérationnelles et fonctionnelles de RBC partout dans le monde, tel qu'il est indiqué à la page 4 du présent rapport.

## Monnaies et mesures

Sauf indication contraire, toutes les sommes monétaires sont exprimées en dollars canadiens. Les dollars US sont convertis au taux moyen de l'exercice 2008 (1,00 \$ CA = 0,969 \$ US). Sauf indication contraire, les mesures sont exprimées en unités métriques.

## Global Reporting Initiative

La structuration de la présentation des renseignements sur le développement durable dans le présent rapport et en ligne reflète les principes directeurs G3 du *Global Reporting Initiative* (GRI), le supplément du GRI relatif au secteur des services financiers, ainsi que les commentaires des parties prenantes et les pratiques exemplaires externes. Afin de permettre la comparaison entre RBC et les autres organismes produisant des rapports, le lecteur trouvera un index du contenu du supplément GRI à l'adresse [rbc.com/responsabilite](http://rbc.com/responsabilite) et à la page 67 du présent rapport.

## Déclarations prospectives

Le présent rapport contient des déclarations prospectives aux termes de certaines lois sur les valeurs mobilières, y compris les « mesures refuge » (safe harbor) de la loi *Private Securities Litigation Reform Act of 1995* (aux États-Unis), et des lois canadiennes sur les valeurs mobilières applicables. Ces déclarations prospectives comprennent notamment des déclarations concernant la qualité du crédit au Canada en 2009, la provision prévue pour pertes sur créances, les prêts consentis aux consommateurs et les dépenses des entreprises clientes du secteur des Services bancaires canadiens, ainsi que des déclarations concernant nos priorités environnementales en 2009 et nos plans d'expansion des succursales bancaires et d'assurance. Nous déconseillons aux lecteurs de se fier indûment à ces déclarations étant donné que de nombreux facteurs, notamment la conjoncture économique et commerciale générale, l'incidence de la volatilité persistante des marchés financiers et le manque de liquidités au sein des marchés du crédit, notre capacité de gérer efficacement nos liquidités et nos ratios de capital et de mettre en place des méthodes efficaces de gestion du risque et notre aptitude à exécuter avec succès nos stratégies et plans, pourraient faire en sorte que nos résultats diffèrent sensiblement des prévisions exprimées dans ces déclarations prospectives. Notre Rapport annuel 2008 contient des renseignements complémentaires au sujet de ces facteurs et d'autres facteurs.

## Rapports antérieurs et renseignements complémentaires

Vous trouverez le Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique des années antérieures, ainsi que d'autres renseignements se rapportant aux sujets évoqués dans le présent rapport, sur le site [rbc.com](http://rbc.com).

# Profil

## Nos activités

- La Banque Royale du Canada (RY à la Bourse de Toronto et à la Bourse de New York) et ses filiales exercent leurs activités sous la marque générique RBC.
- Nous sommes la plus grande banque du Canada par l'actif et la capitalisation boursière, l'une des principales sociétés de services financiers diversifiés d'Amérique du Nord et l'une des plus grandes banques au monde par la capitalisation boursière.
- Nous offrons des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, des services de gestion de patrimoine et d'actifs, de l'assurance, des services à la grande entreprise, des services de banque d'investissement, ainsi que le traitement d'opérations à l'échelle mondiale.
- Nous servons plus de 17 millions de clients, particuliers, entreprises et clients institutionnels dans nos bureaux au Canada, aux États-Unis et dans 48 autres pays.
- Nous comptons 80 100 employés à temps plein et à temps partiel.

## Notre structure

**Services bancaires canadiens :** Nous offrons des services financiers aux particuliers et aux entreprises au Canada. Grâce à notre réseau national de distribution prééminent et à la marque ayant le plus de valeur au Canada, nous servons environ 10 millions de clients par l'intermédiaire de notre vaste réseau de succursales et de guichets automatiques bancaires (GAB), de nos équipes de vente internes et de nos équipes de vente spécialisées, ainsi que de nos services en ligne et de nos centres d'appels.

**Gestion de patrimoine :** Ce secteur regroupe les services offerts aux clients fortunés et aux clients disposant d'un avoir net élevé partout dans le monde, ainsi que les services de gestion d'actifs et les services successoraux et fiduciaires offerts aux clients directement ou par l'intermédiaire de partenaires internes et de tiers distributeurs. Il comprend Gestion de patrimoine – Canada, Gestion de patrimoine – États-Unis et International, et Gestion mondiale d'actifs. Nous sommes un chef de file du marché canadien des services de gestion de patrimoine et de gestion d'actifs, et nos importantes activités aux États-Unis et dans les autres pays ne cessent de croître. Comptant plus de 4 000 conseillers financiers, conseillers, spécialistes en gestion privée et agents de fiducie répartis dans 24 pays, nous aidons nos clients à accroître, à préserver et à transmettre leur patrimoine.

**Assurances :** Nous offrons à la clientèle canadienne un accès amélioré à un vaste éventail de produits d'assurances vie, maladie, voyage, habitation et automobile, ainsi que des produits d'assurance crédit aux particuliers et aux entreprises. Ces produits sont offerts par l'intermédiaire de réseaux de distribution, notamment des conseillers indépendants en assurance vie et des agents de voyage, ainsi que par l'intermédiaire de nos propres réseaux en pleine expansion tels que les succursales de vente au détail d'assurances, les succursales bancaires, les centres d'appels, les services par Internet et notre équipe de vente interne. Aux États-Unis, nous offrons des produits d'assurances vie et voyage de même que des produits de rente. En dehors de l'Amérique du Nord, nous offrons également des services de réassurance spécialisés.

**Services bancaires internationaux :** Ce secteur regroupe les services bancaires offerts par RBC aux États-Unis et dans les Antilles, ainsi que nos services de garde et nos services aux investisseurs internationaux.

**Marchés des Capitaux :** Dans le cadre de nos diverses activités sur les marchés des capitaux, nous offrons aux grandes entreprises, aux gouvernements et aux institutions des conseils, des capitaux et l'accès aux marchés financiers mondiaux ainsi qu'à des produits innovateurs, afin de les aider à atteindre leurs objectifs de croissance. En tirant parti de notre position de chef de file au Canada, nous avons mis en place une solide plateforme de services sur les marchés financiers milieu de gamme aux États-Unis, laquelle est en pleine croissance. Dans les autres pays, nous sommes devenus un chef de file en matière de services financiers à l'échelle mondiale et sommes reconnus comme l'une des 15 principales banques d'investissement au monde. Notre force tient notamment à nos capacités de distribution mondiales en matière de produits à revenu fixe, à nos activités de montage et de négociation, et à nos opérations de change. En outre, nous continuons d'améliorer nos capacités en matière de services de financement dans les secteurs de l'énergie, des mines et de l'infrastructure à l'échelle mondiale.

**Services de soutien généraux :** Ce secteur se compose du groupe Technologie et exploitation mondiales (TEM) et du groupe Fonctions générales. Ensemble, ces groupes contribuent à l'atteinte des objectifs relatifs à l'entreprise et aux activités en soutenant les stratégies liées à la plateforme de chaque secteur d'activité, en apportant des améliorations novatrices aux processus et à la technologie, en améliorant le service à la clientèle, en favorisant la réalisation des objectifs de gestion du risque et de conformité de RBC, et en maintenant la sécurité et la solidité de nos activités.

# Résumé du rendement\*

<b>Incidence économique</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>
Revenus	21,58 milliards \$	22,46 milliards \$	20,64 milliards \$
Capitalisation boursière	62,83 milliards \$	71,52 milliards \$	63,79 milliards \$
Impôts et taxes	2,08 milliards \$	2,09 milliards \$	2,08 milliards \$
Rémunération et avantages sociaux	7,8 milliards \$	7,9 milliards \$	7,3 milliards \$
Biens et services achetés	4,7 milliards \$	4,4 milliards \$	3,9 milliards \$
Financement par emprunt des entreprises au Canada (autorisé)	144 milliards \$	138 milliards \$	120 milliards \$

<b>Marché</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>
Pays d'implantation	50	38	36
Clients (approximatif)	17 millions	15 millions	14 millions
Succursales bancaires (Canada)	1 174	1 146	1 117
Guichets automatiques (Canada)	4 149	3 946	3 847
Succursales bancaires (États-Unis)	439	350	282
Guichets automatiques (États-Unis)	503	395	314
Succursales bancaires (Antilles)	127	45	44
Guichets automatiques (Antilles)	312	78	71
Succursales bancaires (Chine)	1	1	1

<b>Milieu de travail</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>
Employés	80 100	71 760	69 480
Employés en équivalent temps plein**	73 323	64 815	60 539
Effectif (Canada)	56 112	54 960	54 742
Effectif (États-Unis)	14 082	12 181	10 580
Effectif (Antilles et international)	9 906	4 619	4 158
Sommes investies en formation structurée (frais directs et indirects)	149 millions \$	166 millions \$	109 millions \$
Diversité du personnel (Canada)			
• Femmes	69 %	69 %	70 %
• Femmes occupant un poste de cadre	54 %	55 %	55 %
• Minorités visibles	26 %	25 %	24 %
• Cadres membres des minorités visibles	25 %	24 %	21 %
• Personnes handicapées	3,8 %	3,9 %	3,2 %
• Autochtones	1,6 %	1,6 %	1,6 %

<b>Environnement</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>
Papier consommé/ETP	0,059	0,060	0,054
Énergie consommée par m <sup>2</sup> – succursales (MWh/m <sup>2</sup> )	0,308	0,286	0,270
Énergie consommée par m <sup>2</sup> – principaux immeubles (MWh/m <sup>2</sup> )	0,515	–	–
Intensité CO <sub>2</sub> E due à la consommation d'énergie*** (tonnes/m <sup>2</sup> )	0,092	0,053	0,050
CO <sub>2</sub> E dû aux déplacements des employés (tonnes/ETP)	0,355	0,382	0,359
Opérations évaluées selon les Principes d'Équateur	5	6	4

<b>Collectivité</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>
Investissement dans l'action communautaire (dons et commandites)	99,0 millions \$	82,8 millions \$	83,4 millions \$
Dons	51,5 millions \$	47,7 millions \$	42,4 millions \$
Commandites locales et nationales	47,5 millions \$	35,1 millions \$	41,0 millions \$

\* Sauf indication contraire, tous les chiffres se rapportent à nos activités à l'échelle mondiale.

\*\* Avec prise d'effet en 2008, nous n'avons pas tenu compte de la rémunération pour les jours fériés versée aux employés à temps partiel pour calculer le nombre d'employés à temps plein (équivalent de travail à temps plein, ou ETP), conformément à notre cadre d'information de gestion. Tous les chiffres correspondants reflètent ce changement dans le calcul des ETP.

\*\*\*Chaque année, nous nous efforçons d'améliorer la portée et l'exactitude des données que nous fournissons relativement à notre empreinte écologique. En 2008, nos données sur la consommation d'énergie portent sur 65 % de la superficie totale de nos établissements, comparativement à 35 % en 2007. C'est la première année que nous sommes à même de publier la consommation d'énergie de nos établissements au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques, ces données n'étant pas entièrement disponibles les années précédentes.

Cette année, nous sommes en mesure de déterminer et de publier les données de consommation de nos installations particulièrement énergivores, notamment nos grands établissements loués au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques (les centres de données, par exemple) et nos succursales aux États-Unis. Par conséquent, l'intensité de nos émissions de CO<sub>2</sub>E a augmenté, comparativement à 2007.

# Message du chef de la direction

## Quelle est la responsabilité d'une banque ?

La tourmente qui a secoué les marchés financiers du monde en 2008 a pu susciter certains doutes quant à la capacité de la « responsabilité d'entreprise » à résister aux revers de conjoncture. La réponse dépend, en fait, de ce qu'on entend par « responsabilité d'entreprise ».

RBC a toujours affirmé que sa première responsabilité, en qualité de société de services financiers, est d'avoir une incidence économique positive : dégager un bénéfice, fournir de bons rendements aux actionnaires, payer sa juste part d'impôts et offrir des emplois stables et motivants. Nous y parvenons en travaillant avec intégrité dans le respect des principes d'éthique, chaque jour.

Telle a toujours été et sera toujours notre principale « responsabilité d'entreprise ».

## Ce que nous pouvons apporter de plus fondamental à la société, c'est de bien faire notre métier de banquiers.

Dans notre premier « rapport social » datant de 1985, mon prédécesseur, M. Rowland Frazee, a succinctement jeté les bases de la responsabilité d'entreprise. « Nous croyons que ce que nous pouvons apporter de plus fondamental à la société, c'est de bien faire notre métier de banquiers, disait-il. L'apport d'une banque à la société se mesure essentiellement au degré de maintien et d'atteinte de ses objectifs, lesquels sont d'offrir des services bancaires et financiers de calibre international tout en étant une entreprise saine, génératrice d'activité économique bénéfique, et une entreprise citoyenne responsable dans les collectivités dans lesquelles elle exerce ses activités. »

À ce jour, nous sommes restés fidèles à cette philosophie. Nous nous efforçons constamment de bien faire notre métier de banquiers, d'avoir une incidence économique positive et de servir le marché avec intégrité. Être de bons banquiers, c'est aussi aider nos clients à trouver la meilleure voie pour traverser des périodes incertaines en offrant des conseils financiers honnêtes.

Cette approche, doublée de notre force financière constante, de saines politiques de gestion du risque et de la diversification de nos activités, nous a permis de résister à bien des chocs et des pressions du marché en 2008. Notre bilan est d'une grande qualité et nous le gérons avec prudence. Nous diversifions notre risque de plusieurs manières, notamment en limitant notre exposition à un emprunteur ou à un secteur uniques. Nos liquidités sont solides, nos ratios de capital sont robustes et les cotes de nos créances de premier rang figurent parmi les plus élevés de toutes les institutions financières au monde. C'est ainsi que nous mettons la responsabilité d'entreprise en pratique.

Cela ne veut pas dire que le milieu de travail, l'environnement et les programmes communautaires ne sont pas des éléments importants de la responsabilité d'entreprise. Ils le sont, et ils constituent une partie intégrante de notre capacité de bien servir nos clients et soutiennent notre capacité à créer une entreprise mondiale durable. Le bilan toujours solide de RBC dans ces domaines est, pour nos 80 000 employés partout dans le monde, une source de confiance et de fierté, et continue de nous valoir la reconnaissance de toutes les parties prenantes.

Ma réponse à la question de savoir si la responsabilité d'entreprise peut résister aux revers de conjoncture est donc fermement positive, parce que la responsabilité d'entreprise ne concerne pas seulement la manière dont une entreprise dépense son argent, mais aussi la manière dont elle le gagne. La seule solution, pour sortir indemne d'une passe économique difficile, consiste à gérer le bilan financier, social et environnemental, et à entourer ces trois domaines de la plus grande attention.

Cette année, le rapport sur le développement durable de RBC achève son passage en ligne. Notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique 2008 est disponible en version électronique, et une brève synthèse du Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2008 est offerte sur papier. Nous continuons d'inclure des renseignements sur la responsabilité d'entreprise dans notre Rapport annuel aux actionnaires, d'améliorer nos communications avec les organisations non gouvernementales (ONG) et d'offrir des rapports détaillés directs aux analystes et aux observateurs du milieu de l'investissement socialement responsable.

Je vous invite à lire le présent rapport et à consulter le site [rbc.com](http://rbc.com) pour tous détails complémentaires au fil de l'année 2009. Et surtout, continuez de nous dire comment nous pouvons faire mieux encore.

Le président et chef de la direction,



Gordon M. Nixon

# La responsabilité d'entreprise à RBC

À RBC, nous croyons que notre premier devoir est de faire preuve en tout temps d'intégrité pour assurer le bien-être actuel et futur de nos parties prenantes. Nous tâchons de faire en sorte que notre incidence économique, environnementale et sociale soit positive en exerçant un leadership responsable dans le marché, dans le milieu de travail et dans les collectivités où nous vivons et travaillons. Cette section de notre rapport présente un aperçu de notre conception de la responsabilité d'entreprise à RBC.

## Vision

RBC a pour vision de « toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients ». Pour la concrétiser, nous sommes déterminés à faire mieux pour nos clients, nos investisseurs, nos employés et nos collectivités grâce à une approche focalisée de la responsabilité d'entreprise, que nous appelons la Stratégie RBC pour mieux vivre demain<sup>mc</sup>.

## Valeurs

À RBC, l'ensemble du Groupe et chaque employé doivent se conduire de manière responsable, comme le veut notre Code de déontologie, qui stipule que :

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

Les cinq valeurs fondamentales de RBC balisent les comportements qui favorisent le développement durable et sont prises en considération dans la formation et la rémunération de chaque employé :

- Excellence du service aux clients et aux collègues
- Collaboration vers la réussite
- Responsabilité personnelle pour un rendement élevé
- Diversité favorisant la croissance et l'innovation
- Confiance inspirée par l'intégrité dans toutes nos actions

## Stratégie

Les objectifs stratégiques de RBC sont les suivants :

- Au Canada, être le chef de file incontesté des services financiers
- Aux États-Unis, être l'un des principaux prestataires de services bancaires, de gestion de patrimoine et liés aux marchés des capitaux en tirant parti des importantes capacités de RBC
- À l'échelle internationale, être un prestataire de choix de certains services bancaires, de gestion de patrimoine et liés aux marchés des capitaux dans les marchés ciblés

Nous croyons que notre conception de la responsabilité d'entreprise soutient pleinement notre stratégie commerciale et que, en continuant de faire preuve d'intégrité dans nos pratiques, en assurant un leadership en milieu de travail, sur le marché et dans nos collectivités, et en prenant à cœur notre environnement, nous continuerons de mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients.

La diversité et l'environnement sont deux domaines sur lesquels nous nous concentrons plus récemment, tout en restant fidèles à nos engagements envers la collectivité.

- La Stratégie RBC en matière de diversité<sup>mc</sup> est un énoncé complet de notre stratégie et de nos priorités à l'échelle mondiale et un guide pour faire mieux en milieu de travail et sur le marché. Pour en savoir plus, reportez-vous à la page 59 du présent Rapport ou au site [rbc.com/responsabilite/workplace](http://rbc.com/responsabilite/workplace). Stratégie RBC en matière de diversité<sup>mc</sup>
- La Stratégie RBC en matière d'environnement<sup>mc</sup> décrit comment nous faisons avancer des thèmes tels que le changement climatique, la biodiversité et la préservation des forêts et de l'eau. Elle expose nos plans opérationnels ayant trait à trois priorités : Stratégie RBC en matière d'environnement<sup>mc</sup>
  - Réduire l'importance de notre empreinte écologique ;
  - Promouvoir des activités économiques respectueuses de l'environnement ;
  - Offrir des produits et des services écologiques.

Pour en savoir plus sur la Stratégie RBC en matière d'environnement, reportez-vous aux pages 38 à 49 du présent Rapport et au site [Web rbc.com/environnement](http://rbc.com/environnement).

- La Stratégie RBC à l'égard des collectivités<sup>mc</sup> est une manifestation de notre engagement à soutenir les collectivités locales par des dons, des commandites et la participation des employés. En sa qualité d'entreprise donatrice la plus généreuse au Canada et forte d'une tradition de philanthropie remontant à 1891, RBC soutient les arts, les sports, la santé et le bien-être, l'éducation et les causes sociales et civiques, et nous continuerons de le faire dans le cadre de la Stratégie RBC à l'égard des collectivités. Pour en savoir plus sur le soutien de RBC à la collectivité, reportez vous aux pages 50 à 56 du présent Rapport et au site [Web rbc.com/responsabilite/community](http://rbc.com/responsabilite/community). Stratégie RBC à l'égard des collectivités<sup>mc</sup>

## Priorités de la responsabilité d'entreprise

<p><b>Incidence économique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procurer des rendements intéressants aux actionnaires</li> <li>• Payer notre juste part d'impôts</li> <li>• Créer des emplois</li> <li>• Soutenir les petites entreprises et le développement économique des collectivités</li> <li>• Favoriser l'innovation et l'entrepreneuriat</li> <li>• Acheter des biens et des services de façon responsable</li> </ul>	<p><b>Marché</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer et offrir des produits de manière responsable</li> <li>• Donner accès à des services bancaires de base</li> <li>• Protéger, informer et écouter les consommateurs</li> </ul>	
<p><b>Milieu de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenir des politiques de travail progressistes</li> <li>• Offrir des salaires et une rémunération globale concurrentiels et faciliter l'épanouissement grâce à des possibilités de formation et de perfectionnement</li> <li>• Respecter la diversité et promouvoir l'inclusion</li> <li>• Promouvoir une culture qui favorise la participation des employés</li> </ul>	<p><b>Environnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduire l'importance de notre empreinte écologique</li> <li>• Promouvoir des activités économiques respectueuses de l'environnement</li> <li>• Offrir des produits et des services écologiques</li> </ul>	
<p><b>Mener nos affaires avec intégrité</b></p>		<p><b>Collectivité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire des dons ayant une incidence sociale durable</li> <li>• Commanditer des initiatives importantes pour les collectivités</li> <li>• Donner aux employés l'occasion d'apporter leur contribution</li> </ul>

## Structure, supervision et responsabilité

### Supervision et responsabilité du Conseil

Plutôt que de constituer un seul comité consacré au développement durable ou à la responsabilité d'entreprise, le Conseil de RBC a chargé divers comités du Conseil, notamment le Comité de la gouvernance et des affaires publiques, le Comité de révision et de la politique du risque et le Comité des ressources humaines, de la supervision des différents aspects du développement durable.

### Supervision et responsabilité du personnel

En 2008, pour répondre aux attentes externes de plus en plus grandes concernant des programmes, des initiatives, des rapports et des communications intégrés ayant trait au développement durable, nous avons créé le service Citoyenneté d'entreprise, qui englobe la responsabilité d'entreprise, les affaires environnementales et les dons.

Une équipe virtuelle composée de membres clés d'autres services est responsable de programmes et de la performance dans des secteurs particuliers, notamment les Finances, les Relations avec les investisseurs, la Gestion des risques du Groupe, l'Approvisionnement, les Services immobiliers – Exploitation, les Ressources humaines, la Commandite communautaire et les Relations avec les gouvernements. La plupart de ces services relèvent du chef de l'exploitation.

Dans le monde entier, notre personnel est responsable des relations avec les collectivités à l'échelle locale. Nous avons de nombreuses unités opérationnelles, chacune possédant sa propre structure de service à la clientèle, de gestion de la qualité et de relations avec les gouvernements.

# Reconnaissance

## Distinctions

La réputation d'une entreprise repose en partie sur ce que le public dit d'elle. Nous nous estimons privilégiés d'avoir obtenu les distinctions suivantes pour les programmes de responsabilité d'entreprise et le rendement de RBC.

- 100 premières entreprises championnes du développement durable au monde en 2008
- 100 meilleurs employeurs au Canada en 2009
- *Canada's 10 Most Admired Corporate Cultures 2008*
- 50 meilleures entreprises citoyennes du Canada

## Indices

RBC continue de faire partie d'un certain nombre d'indices canadiens et mondiaux que consultent les investisseurs prônant la responsabilité sociale pour identifier les sociétés chefs de file aux plans financier, social et environnemental, notamment :

- *Dow Jones Sustainability World Index et Dow Jones Sustainability North America Index* (neuvième année consécutive)
- *Jantzi Social Index* (huitième année consécutive)
- *FTSE4Good Index* (huitième année consécutive)
- *Carbon Disclosure Leadership Index* (quatrième année consécutive).

RBC faisait partie du groupe trié sur le volet de 67 sociétés et de 18 institutions financières ainsi reconnues comme chefs de file mondiaux de la gestion des occasions et des risques financiers découlant des changements climatiques. Parmi les institutions financières, RBC s'est classée première au Canada et deuxième ex aequo en Amérique du Nord ainsi qu'à l'échelle mondiale.

## Affiliations

Dans l'exercice de sa responsabilité d'entreprise, RBC collabore avec des organismes mondiaux de grande envergure.

- En 1988, nous avons contribué à la fondation d'*Imagine Canada*, un programme qui encourage la philanthropie et le bénévolat. Nous appartenons toujours à la fondation, avec l'engagement de verser un pour cent de notre bénéfice avant impôts au Canada à des œuvres de bienfaisance.
- *RBC Foundation – USA* (auparavant la fondation RBC Dain Rauscher) a participé, en 1976, à la fondation du programme *Minnesota Keystone*. Les entreprises membres du programme s'engagent à verser au moins deux pour cent de leurs gains avant impôts à des organismes de bienfaisance de leur collectivité.
- Depuis 1997, RBC est membre du *Center for Corporate Citizenship du Boston College*, ressource importante en Amérique du Nord qui offre des recherches et une formation pour cadres supérieurs sur divers sujets civiques.
- RBC est membre actif du *Canadian Business for Social Responsibility*, un regroupement de sociétés canadiennes qui se sont engagées à agir de façon responsable aux plans social, environnemental et financier.
- Depuis 2006, nous appartenons à la *Global Business Coalition on HIV/AIDS, Tuberculosis and Malaria*.

- Depuis 2006 également, nous sommes une partie prenante du GRI, une institution indépendante qui a pour mission de mettre au point et de diffuser des lignes directrices d'application universelle ayant trait à la production de rapports sur le développement durable. RBC diffuse maintenant des comptes rendus en ligne comprenant les indicateurs suggérés par le GRI.
- RBC Gestion d'Actifs® appartient à la *Canadian Coalition for Good Governance*, qui incite ses membres à privilégier, à des fins de placement, les sociétés qui ont adopté des pratiques exemplaires en matière de gouvernance.
- RBC est membre fondateur du *Canadian Centre for Ethics and Corporate Policy*.
- RBC est membre du *Conference Board* du Canada et de ses conseils : *Corporate Community Investment Council*, *Effective Work Environment Research Council*, *Corporate Ethics Management Council* et *Business Council for Sustainability*.
- En ce qui concerne les pratiques en milieu de travail, RBC est membre d'un certain nombre d'organismes, notamment *Catalyst*, le Conseil Canadien de la Réadaptation et du Travail, l'Institut Vanier de la famille, le *Financial Industry Partnership on Aboriginal Relations (FIPAR)*, le *Canadian Centre for Diversity* et le *Conference Board* du Canada. Aux États-Unis, RBC est membre de l'*U.S. Conference Board Council on Workforce Diversity*, du *Families and Work Institute* et de la *Urban Financial Services Coalition*.
- Pour soutenir encore mieux le développement durable sur le plan environnemental, RBC est membre de l'*Excel Partnership*, du Comité des institutions financières membres des Pratiques d'Équateur, du *Business Council for Sustainability* du *Conference Board* du Canada, du groupe des spécialistes des questions environnementales de l'Association des banquiers canadiens, de la *Environmental Bankers Association*, du *Canadian Brownfields Network*, du *Brownfield Stakeholders Group* du ministère des Affaires municipales et du Logement de l'Ontario, de l'initiative financière du Programme des Nations unies pour l'environnement (PNUE IF) et de son groupe de travail nord-américain.
- RBC est membre fondateur du Conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles, ainsi que du *National Minority Supplier Development Council* aux États-Unis.

Pour en savoir plus, consultez le site [rbc.com/responsabilite/approach/recognition](http://rbc.com/responsabilite/approach/recognition).

## Parties prenantes

Les principales parties prenantes de RBC sont les employés, les clients, les investisseurs actuels et potentiels, les fournisseurs, les gouvernements, les autorités de réglementation, les organisations non gouvernementales (ONG) et les membres de la collectivité. Dans la présente section, nous décrivons les relations que nous entretenons avec nos parties prenantes.

### Clients

RBC encourage la rétroaction de ses clients pour lui permettre d'évaluer l'efficacité de ses efforts pour mériter le privilège d'être leur premier choix, et nous nous appuyons sur des renseignements tirés de sondages d'opinion pour mettre au point nos produits et nos stratégies pour les clients.

Chaque unité de RBC mesure le degré de satisfaction des clients comme indicateur de rendement clé et se fonde sur leurs commentaires pour apporter des améliorations. Nous consignons les problèmes que nous signalent les clients dans une base de données centrale et nous communiquons directement avec un échantillon représentatif de clients pour savoir s'ils sont satisfaits de la façon dont leur problème a été résolu.

Nous recueillons les commentaires des clients de diverses manières, officielles et non officielles, pour soutenir l'élaboration de stratégies de calibre élevé pour les clients, le marketing et les modes de prestation. Chaque trimestre, nous effectuons des sondages de satisfaction et de fidélité des clients et produisons des rapports sur les résultats. Les commentaires et suggestions de notre Centre de relations avec la clientèle et du Bureau de l'Ombudsman servent aussi à améliorer nos produits et services. Nous faisons un suivi de tous les points soulevés pour que les problèmes systémiques soient corrigés. Nous confions généralement à des tiers fournisseurs l'administration de nos sondages comparatifs externes, ainsi que de nos sondages de conception interne pour nos clients.

### Employés

Depuis la fin des années 1980, RBC procède, auprès des employés, à des sondages d'opinion approfondis ayant trait aux domaines suivants :

- Rétribution et reconnaissance
- Leadership
- Milieu de travail positif favorisant la collaboration
- Perfectionnement individuel
- Satisfaction au travail et possibilité de faire la différence
- Milieu de travail (santé et sécurité, climat social, etc.)
- Adhésion aux valeurs et à la stratégie de l'entreprise

Tous les deux ans, nous effectuons un sondage complet dans l'ensemble de RBC, à partir duquel sont établis des priorités et des plans d'action locaux et pour tout le Groupe. Dans l'année qui suit ces sondages, nous procédons à une enquête ciblée auprès d'un échantillon représentatif pour faire le suivi des plans d'action.

Le sondage repose sur un modèle de mobilisation complet, que nous avons par la suite lié à la fidélité des clients et au rendement financier pour démontrer la chaîne de valeur et son rapport avec l'engagement du personnel. Chaque année, nous examinons nos cotes d'engagement et les motifs d'engagement (sur une centaine de points). Nous effectuons l'analyse des tendances et des études comparatives externes, et nous mettons au point des plans d'action pour combler les lacunes ou résoudre tous les problèmes cernés. Les résultats sont présentés à la haute direction, au Conseil d'administration et aux directeurs d'unités, mais ne sont pas divulgués en dehors de RBC.

### Investisseurs et actionnaires

Le groupe Relations avec les investisseurs établit la stratégie globale de RBC en ce qui a trait aux investisseurs et gère toutes les relations et toutes les communications avec les intervenants du secteur des placements, notamment les investisseurs, les analystes financiers et les agences de notation. Sont regroupés sous le terme « investisseurs » toutes les catégories (détenteurs d'actions ordinaires, d'actions privilégiées ou de titres à revenu fixe) et tous les types (institutionnels et grand public) partout dans le monde. Le groupe supervise en outre

la stratégie de RBC en ce qui a trait aux agences de notation, ainsi que les relations et les communications avec celles-ci, afin d'assurer des notations élevées pour les créances de RBC.

Le groupe Relations avec les investisseurs transmet les opinions, les perceptions et les préoccupations des investisseurs, des analystes et des agences de notation au Comité de la Haute direction et au Conseil d'administration. Nous organisons périodiquement des rencontres individuelles et de groupe avec les actionnaires, et les voyons en personne lors de notre assemblée annuelle des détenteurs d'actions ordinaires. Les commentaires des analystes et des investisseurs sont pris en compte dans la formulation de notre stratégie et de nos priorités.

Nous communiquons avec les analystes et les investisseurs de diverses manières, notamment par l'intermédiaire de nos rapports trimestriels et de notre Rapport annuel, de nos téléconférences pour les analystes, de divers sites Web publics, ainsi que de notre Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Déclaration de responsabilité publique annuel.

Nous fournissons régulièrement de l'information à des sociétés canadiennes et étrangères de recherche sur l'investissement socialement responsable (ISR) pour l'établissement de leurs indices, de leurs cotes et de leurs classements destinés aux analystes et aux investisseurs prônant l'ISR. RBC fait partie d'un certain nombre d'indices ISR, notamment le *Dow Jones Sustainability Index* et le *Jantzi Social Index*.

### Fournisseurs

Nos relations avec les principaux fournisseurs sont régies par des ententes sur la qualité du service. Des rapports sur le service à la clientèle et les normes de prestation des services sont produits chaque trimestre.

### Administrations publiques

RBC entretient des relations suivies avec les administrations locales, provinciales et fédérales. Des représentants et des directeurs des relations publiques régionaux échangent avec les élus locaux à l'échelle des collectivités. Actuellement, RBC défend des positions sur une vaste gamme de questions, de la taxation à l'agriculture, en passant par les enjeux touchant la consommation, l'emploi et la formation, l'environnement, les institutions financières, l'industrie, le commerce intérieur, la petite entreprise, la réglementation sur les valeurs mobilières et les politiques régissant le secteur financier et la concurrence.

### Organismes environnementaux (ONG)

Nous participons activement à la concertation avec diverses parties prenantes au sujet de l'environnement. Nous assurons la liaison avec divers groupes de parties prenantes pour discuter des questions environnementales liées à l'élaboration de politiques, à l'examen des opérations, à la gestion de portefeuille, à l'incidence opérationnelle et aux perspectives d'expansion commerciale. Ces parties sont notamment l'Initiative boréale canadienne, le *Durrell Wildlife Preservation Trust*, *ForestEthics*, Conservation de la nature Canada et le *Rainforest Action Network*. Nous invitons les clients et le public à communiquer avec nous pour toute demande de renseignements ou toutes préoccupations.

Pour en savoir plus, veuillez vous reporter à la page 48.

## Divulgence relative au développement durable

RBC a adopté, pour rendre compte de ses activités concernant le développement durable, une stratégie plurale utilisant divers formats conçus pour rendre l'information accessible à différents publics :

- **rbc.com/responsabilite** : Notre site Web, pierre angulaire de nos communications sur le développement durable, s'adresse à la majorité de nos parties prenantes : consommateurs, employés, organisations non gouvernementales (ONG), partenaires communautaires, étudiants et spécialistes de la responsabilité d'entreprise. Nous y publions le contenu de nos rapports imprimés et nos réponses à d'importantes études auxquelles nous participons en format HTML, de sorte que toutes les parties puissent trouver le degré de détail d'information qui leur convient. Le site Web, qui est constamment tenu à jour, fournit un aperçu rapide au lecteur occasionnel, et de l'information plus détaillée à ceux et celles qui le souhaitent. Dans le souci de la protection de l'environnement, nous avons allégé nos rapports imprimés au fil des ans.
- **Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique** : Ce rapport annuel s'adresse aux investisseurs, aux employés, aux ONG, aux organismes de réglementation, aux élus et aux spécialistes de la responsabilité d'entreprise prônant la responsabilité sociale. Il résume les renseignements essentiels tirés du site [rbc.com/responsabilite](http://rbc.com/responsabilite) et comprend un aperçu de nos politiques et de notre approche concernant l'intégrité en affaires, ainsi qu'un bilan de fin d'année de notre incidence économique, sociale et environnementale sur le milieu de travail, le marché et les collectivités. Il contient notre Déclaration de responsabilité publique et, à compter de 2008, peut être consulté en ligne. Des exemplaires imprimés sont disponibles, sans frais, sur demande, en communiquant avec :  
La rédactrice en chef,  
Rapport sur la responsabilité d'entreprise et  
Déclaration de responsabilité publique de RBC  
9th Floor, South Tower  
Royal Bank Plaza  
200 Bay Street  
Toronto (Ontario)  
Canada  
M5J 2J5  
Courriel : [corporateresponsibilityreport@rbc.com](mailto:corporateresponsibilityreport@rbc.com)
- **Revue de la responsabilité d'entreprise** : Cette courte publication s'adresse aux clients, au grand public et à nos employés. Elle résume notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise, indique où on peut trouver des renseignements complémentaires, et est disponible en version imprimée et en ligne.
- **Rapports trimestriels et annuel à l'intention des actionnaires, et circulaires d'information** : Ces documents, qui s'adressent aux investisseurs et aux analystes financiers, présentent de l'information sur nos résultats financiers, ainsi que des renseignements se rapportant à la gouvernance d'entreprise, à la rémunération des cadres, à la gestion du risque et à la responsabilité d'entreprise.
- **Index Global Reporting Initiative (GRI)** : Nous respectons les lignes directrices de présentation d'information proposées par le *Global Reporting Initiative*. Notre site Web et le présent Rapport sur la responsabilité d'entreprise/Déclaration de responsabilité publique 2008 contiennent un index GRI qui précise où se trouve toute

l'information sur le développement durable liée au GRI. Veuillez vous reporter à la page 67.

- **Participation aux enquêtes sur le développement durable** : RBC a procédé à une évaluation stratégique des chercheurs, des agences de notation et des analystes spécialisés en ISR dans le monde entier afin de s'assurer de concentrer son énergie et ses ressources sur les indices qui sont le plus pertinents pour ses parties prenantes. Nous avons évalué les sociétés de recherche et les agences de notation les plus en vue, ainsi qu'un certain nombre d'organismes plus petits ou émergents dans les marchés régionaux. Nous avons analysé la pertinence de chacun pour nos marchés géographiques prioritaires, ainsi que la probabilité que nos actionnaires ou actionnaires potentiels utilisent des études de sociétés ou d'agences couvrant des marchés où nous avons une présence faible ou nulle. À partir de cette liste, nous avons sélectionné deux agences de recherche internationales et une agence canadienne auxquelles nous fournissons des renseignements de manière active. Nous améliorons continuellement le contenu du site [rbc.com/responsabilite](http://rbc.com/responsabilite) afin que les autres sociétés d'études et agences de notation puissent y trouver suffisamment d'information au sujet de notre performance en matière de développement durable. Nous élargirons la portée de nos communications en ligne à mesure que de nouveaux indicateurs émergeront et que changeront les attentes des actionnaires, des clients, des ONG et des employés.
- **Rapports ciblés** : RBC fournit des renseignements détaillés sur des sujets en lien avec le développement durable dans des rapports à l'intention de certaines parties prenantes. Par exemple, nous diffusons au grand public notre soumission dans le cadre du Carbon Disclosure Project et produisons annuellement un rapport, disponible en formats imprimé et électronique, sur les progrès réalisés en matière de diversité. La *Loi sur l'enregistrement des lobbyistes* du Canada nous oblige à déclarer nos activités de lobbying ainsi que les parties qui défendent notre point de vue en notre nom. Nous sommes tenus de présenter, tous les six mois, un rapport sur les questions sur lesquelles nous intervenons. Ce rapport, signé par le président et chef de la direction, dresse la liste de nos employés et consultants qui sont en contact régulier avec les représentants du gouvernement, ainsi que la liste des sujets abordés.

### Navigation du site [rbc.com/responsabilite](http://rbc.com/responsabilite)

La structure de notre site Web est conçue pour être intuitive et s'articule autour des grands enjeux. Pour plus de transparence et pour faciliter la comparaison et la navigation, le site est structuré, depuis 2005, en sections qui sont communément utilisées par d'autres entreprises. Vous pouvez accéder à l'information que contient notre site Web de diverses manières :

- à l'aide du menu figurant dans la colonne de gauche ;
- en suivant les liens à partir de notre index GRI ;
- en téléchargeant le fichier PDF de notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique 2008 ;
- en téléchargeant le contenu de l'ensemble du site Web.

### Plans relatifs à la publication d'information

En 2009, nous comptons améliorer notre présentation d'information en ligne en créant une interface utilisateur plus conviviale qui permettra à toutes nos parties prenantes de sélectionner le contenu qui les intéresse et de créer leur propre rapport PDF.

# Gouvernance et déontologie

**« L'intégrité dans tout ce que nous faisons » est une valeur essentielle de RBC. Cette valeur imprègne nos solides principes de gouvernance et nos pratiques de communication, notre cadre de gestion des risques efficace ainsi que les principes et politiques qui guident nos décisions. Nous croyons qu'en agissant avec intégrité, nous pouvons nous acquitter de nos responsabilités envers nos parties prenantes et garder leur confiance.**

## Priorités

- Mettre en pratique de solides principes de gouvernance d'entreprise
- Assurer une communication claire de nos résultats financiers et publier des données de rendement fiables sur des éléments non financiers clés
- Respecter l'ensemble des lois et des règlements applicables dans chaque pays dans lequel nous sommes établis
- Mener nos affaires avec honnêteté et intégrité

## Pratiques, leadership et divulgation

L'approche dynamique en matière de gouvernance d'entreprise pratiquée par RBC évolue avec le cadre de réglementation et anticipe les pratiques exemplaires 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. Il définit le cadre dans lequel sont établies les valeurs éthiques et le contexte dans lequel sont fixés les stratégies et les objectifs.

Notre solide gouvernance débute 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 la déontologie dans toute l'entreprise, et stimulent le perfectionnement en matière de pratiques de gouvernance.

## Pratiques

Nos politiques et pratiques en la matière soutiennent la capacité des administrateurs à superviser la direction et accroissent la valeur à long terme pour les actionnaires. Ces dernières années, RBC a adopté de nombreuses pratiques de gouvernance de pointe importantes :

- Les administrateurs sont tenus de remettre leur démission à la suite de l'assemblée annuelle s'ils n'obtiennent pas l'appui de la majorité des actionnaires.
- Notre politique globale sur l'indépendance des administrateurs a continué d'évoluer en réponse à des raffinements des pratiques exemplaires et de la réglementation. Quatorze des 15 administrateurs actuellement en fonction sont indépendants.

- Une réunion des administrateurs indépendants a lieu à la suite de chaque réunion ordinaire du Conseil.
- Les administrateurs doivent détenir des actions d'une valeur minimale de 500 000 \$ afin de garantir une solide convergence de leurs intérêts avec ceux des actionnaires.
- La valeur minimale des actions que doivent détenir les membres de la haute direction a été augmentée pour mieux accorder leurs intérêts avec ceux des actionnaires. Le président et chef de la direction doit détenir des actions d'une valeur d'au moins huit fois son salaire de base moyen des trois dernières années. Cette obligation reste en vigueur pendant au moins deux ans après son départ à la retraite. Les autres membres du Groupe de la direction doivent détenir l'équivalent de six fois leur salaire de base moyen des trois dernières années, sauf le chef, Marchés des Capitaux, qui doit détenir des actions d'une valeur d'au moins deux fois son salaire moyen de base plus les primes des trois dernières années. Ces obligations restent en vigueur un an après son départ à la retraite.
- Nous avons institué un programme d'octroi différé d'actions pour mieux accorder encore les intérêts de la direction avec ceux des actionnaires en liant la rémunération des cadres supérieurs au rendement de RBC comparativement à un groupe d'institutions nord-américaines concurrentes comparables.
- Depuis 2003, le nombre d'options d'achat d'actions octroyées aux membres de la direction a diminué d'environ 70 pour cent.
- Tous les membres de chaque comité du Conseil d'administration sont indépendants : Comité de vérification, Comité des ressources humaines, Comité de la gouvernance d'entreprise et des affaires publiques et Comité de révision et de la politique du risque.
- Des critères d'indépendance plus stricts s'appliquent aux membres du Comité de vérification ; quatre personnes ont été désignées experts financiers du Comité de vérification et une politique limitant le droit des membres de notre Comité de vérification de siéger au comité de vérification d'autres sociétés a été adoptée en 2004.
- Le Comité de vérification, le Comité des ressources humaines et le Comité de la gouvernance d'entreprise et des affaires publiques ont exclusivement le pouvoir de retenir les services de conseillers indépendants extérieurs et d'approuver leurs honoraires. Le Comité des ressources humaines retient les services d'un conseiller indépendant en matière de rémunération.

## Leadership

Les mesures décrites à la page 12 s'ajoutent à nos initiatives antérieures en matière de gouvernance qui consistaient entre autres à :

- Assurer l'indépendance du Conseil d'administration en étant l'une des premières sociétés de notre secteur à séparer les postes de président du Conseil et de chef de la direction en 2001.
- Établir des procédures d'évaluation du Conseil et des administrateurs, avec des évaluations écrites par les pairs pour compléter la pratique d'évaluation dans le cadre d'entretiens seul à seul avec le président du Conseil. De plus, chaque comité du Conseil évalue annuellement sa propre efficacité.
- Adopter une politique limitant les mandats d'administrateur croisés pour les membres du Conseil en 2002.
- suspendre définitivement l'octroi d'options dans le cadre du Régime d'options d'achat d'actions pour administrateurs en 2002.
- Faire partie des premières grandes sociétés canadiennes à passer en charges les options d'achat d'actions dans les états financiers, ce que nous faisons depuis 2003.
- Offrir un programme de formation continue aux administrateurs pour actualiser leurs connaissances et les tenir au courant de tout ce qui concerne l'entreprise et la réglementation en évolution constante, ainsi que des aspects complexes de nos opérations financières et de notre exploitation.

## Divulgateion

En accord avec nos objectifs d'amélioration continue de la gouvernance ainsi que de la transparence et de la simplicité dans nos communications, nous avons enrichi l'information publiée dans notre Circulaire de la direction ces dernières années, en présentant :

- plus de détails sur la rémunération versée aux administrateurs individuels et sur les actions qu'ils détiennent ;
- des survols de trois ans faciles à lire renseignant sur la rémunération de membres désignés de la haute direction ;
- la rémunération globale des membres de la haute direction en pourcentage de la capitalisation boursière et en pourcentage du bénéfice net après impôt ;
- une description du rapport entre la rémunération du président et chef de la direction et le rendement de l'entreprise ;
- des détails sur des sociétés comparables utilisées pour effectuer l'analyse comparative du rendement du Groupe et de la rémunération de la haute direction ;
- une information enrichie concernant les régimes de retraite de la haute direction et la valeur des régimes de retraite de ses membres.

Pour des renseignements plus détaillés, veuillez vous reporter à [rbc.com/gouvernance](http://rbc.com/gouvernance), à notre Rapport annuel 2008 et à notre Circulaire de la direction.

## Gestion du risque

Comme la notion de risque est présente dans pratiquement tous les aspects de nos activités, il faut de saines pratiques de gestion du risque pour assurer notre réussite à long terme. La gestion du risque est une compétence de base qui s'appuie sur notre solide culture en la matière ainsi que sur un cadre global de gestion du risque efficace.

## Cadre réglementaire de gestion du risque

Le Cadre réglementaire de gestion du risque de RBC donne un aperçu du programme de gestion du risque étendu à l'ensemble du Groupe pour cerner, mesurer, maîtriser et déclarer tous les risques importants auxquels est exposé le Groupe. En adoptant ainsi un cadre commun à toute l'entreprise, RBC s'assure de se conformer aux exigences établies par le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF), sa principale autorité de réglementation, ainsi qu'aux autres lois et règlements pertinents. Le Comité de révision et de la politique du risque de notre Conseil d'administration examine et approuve ce cadre annuellement.

Le Cadre réglementaire de gestion du risque donne un aperçu global de la gestion du risque à RBC dans ses diverses dimensions : principes de gestion du risque, goût du risque, types de risques et outils et processus de gestion du risque. Ce cadre aide à bien saisir les rôles, les responsabilités et les pouvoirs en matière de gestion du risque, et il établit un langage commun dans le domaine. La capacité de préciser les risques propres à notre entreprise et les moyens que nous prenons pour en assurer la gestion sont importants pour la compréhension et la cohésion internes, ainsi que pour permettre d'appréhender le risque à RBC de façon efficace et cohérente grâce à une série de mécanismes de déclaration et d'information.

Vous trouverez plus de renseignements sur nos pratiques de gestion du risque dans notre Rapport annuel 2008.

## Cadre de gestion du risque lié à la réputation

Notre cadre de gestion du risque lié à la réputation fait partie d'un ensemble de cadres de gestion du risque particuliers soutenant le Cadre réglementaire de gestion du risque. Révisé annuellement par le Comité de révision et de la politique du risque de notre Conseil d'administration et le plus récemment en octobre 2008, le cadre de gestion du risque lié à la réputation donne un aperçu de notre approche en matière de gestion du risque lié à la réputation comprenant les définitions, les principes, les sources du risque, les mécanismes en place pour prévenir et atténuer le risque lié à la réputation, et les responsabilités organisationnelles et de supervision qui s'y rapportent.

Une gestion efficace du risque lié à la réputation exige à la fois des mesures proactives pour prévenir constamment toute atteinte à notre réputation et des mesures pour atténuer l'impact des problèmes ou incidents lorsqu'ils se posent. Nous avons mis en place diverses mesures de prévention clés, dont notre Code de déontologie (voir page 14) et la concertation proactive avec les parties prenantes par laquelle nous entretenons des liens de confiance avec toutes les parties prenantes. Nous utilisons un certain nombre de mesures pour protéger et parfaire notre réputation, notamment des protocoles de recours hiérarchique établis dans le cadre de notre programme de gestion générale de la conformité et notre approche de maintien des opérations et de gestion de crise.

### **Cadre réglementaire de gestion générale de la conformité (GGC)**

Afin d'assurer, partout au monde, une conformité à la législation particulière ainsi qu'à l'ensemble des lois, règlements, directives réglementaires et attentes applicables, RBC a adopté un Cadre réglementaire de GGC qui concorde avec les orientations réglementaires du BSIF et des autres autorités de réglementation. Ce cadre vise à promouvoir la gestion proactive du risque lié à l'environnement réglementaire. Il s'applique à tous nos secteurs d'exploitation et à toutes nos activités, à nos entités juridiques et à nos employés à l'échelle mondiale, et il confirme les obligations de rendre des comptes de tous les employés dans toute l'entreprise de manière à assurer le maintien de programmes rigoureux et efficaces de gestion du risque lié à l'environnement réglementaire et des contrôles de la conformité.

### **Maintien des opérations et gestion de crise**

RBC utilise un programme de gestion de la continuité des opérations parmi les meilleurs de sa catégorie pour s'assurer que nos secteurs d'exploitation ou nos unités fonctionnelles peuvent composer de façon adéquate avec toute perturbation des services aux clients. Nous procédons annuellement à une évaluation des risques dans tous les secteurs, et cette évaluation est étayée par des plans d'urgence et des tests périodiques.

L'équipe de gestion de crise de RBC, qui se compose de cadres supérieurs de tout le Groupe, est responsable du maintien des services fournis à nos clients. Elle jouit de l'appui d'un réseau mondial d'équipes de gestion des incidents régionales, sectorielles et locales. Ces équipes sont continuellement prêtes à composer avec toute situation susceptible de présenter un risque important pour le personnel, pour notre réputation ou pour notre capacité à servir nos clients. Nous procédons périodiquement à des simulations de crise afin de vérifier notre état de préparation et la rapidité avec laquelle nous répondons à toutes les situations d'urgence.

Pour de plus amples renseignements, consultez notre Rapport annuel 2008 et notre Circulaire de la direction.

## **Principes, codes et politiques**

Confiance et loyauté sont des exigences essentielles dans le secteur des services financiers – peut-être plus, d'ailleurs, que dans tout autre secteur d'activité. Entreprise mondiale, RBC respecte les lois et les règlements qui régissent ses activités dans tous ses territoires d'implantation, et s'y conforme. RBC a des politiques et des processus étendus à toute l'entreprise pour soutenir l'évaluation et la gestion des risques, notamment des politiques concernant l'environnement, la protection des renseignements personnels, le blanchiment d'argent, le financement des activités terroristes, les sanctions économiques, les prêts à des partis politiques et le risque fiduciaire. Nous mettons nos politiques et moyens de contrôle périodiquement à jour pour qu'ils restent efficaces et en accord avec les lois et les règlements pertinents. Nous adhérons aussi à un certain nombre d'autres principes, codes et politiques pour exercer nos activités avec intégrité, y compris notre Code de déontologie qui régit le comportement de notre personnel et explique comment nous exerçons nos activités commerciales. Voici quelques-uns de nos principes, codes et politiques les plus importants :

- Code de déontologie
- Protection des renseignements personnels

- Identification des clients
- Risque fiduciaire
- Environnement
- Conception de produits et de services
- Lutte anti-blanchiment
- Antiterrorisme
- Paradis fiscaux
- Sanctions économiques
- Déclaration des soupçons d'anomalies
- Politiques relatives aux contributions politiques et au lobbying

### **Code de déontologie**

Tous les employés de RBC, dans le monde entier, sont régis par notre Code de déontologie, qui a été établi il y a plus de 20 ans. Nous révisons régulièrement le Code et nous le mettons à jour selon les besoins pour qu'il couvre bien tous les aspects de nos activités et qu'il soit clair et facile à comprendre et à suivre par nos employés. RBC exige que tous les membres du personnel suivent un programme d'apprentissage en ligne, sanctionné par un examen, ou suivent un autre processus approuvé par nos Services-conseils en ressources humaines, afin de maîtriser les principes du Code et ses éléments de conformité. Les employés doivent revoir le code et confirmer qu'ils y adhèrent au moins une fois tous les deux ans. De plus, les membres de la haute direction et certaines autres personnes choisies doivent se soumettre à ces processus une fois par année.

Le Code de déontologie de RBC porte sur les principes suivants :

- Respect de la loi
- Confidentialité
- Équité
- Responsabilité de RBC
- Loyauté
- Objectivité
- Intégrité
- Responsabilité individuelle

### **Protection des renseignements personnels**

Nous nous sommes dotés d'une politique officielle sur la protection des renseignements personnels en 1991 pour protéger les renseignements personnels et financiers de nos clients et de nos employés.

Pour plus d'information, veuillez vous reporter à la page 27.

### **Identification des clients (contrôle préalable)**

RBC reconnaît depuis longtemps qu'il est important de mettre en œuvre et de maintenir des moyens de contrôle et des procédures adaptés pour connaître, dans des limites raisonnables et réalistes, les parties avec lesquelles nous faisons affaire. Nous procédons à des vérifications concernant les clients, nouveaux et existants, et respectons les indications réglementaires concernant la lutte anti-blanchiment et antiterroriste et les sanctions économiques ainsi que toute réglementation sur la pertinence des opérations qui protège nos clients.

## Risque fiduciaire

Les unités et filiales de RBC doivent cerner, évaluer, gérer et atténuer le risque fiduciaire qui est inhérent à nos activités et à nos opérations et qui peut émerger de nos actions et de nos relations avec les clients.

Les employés qui sont engagés dans des liens fiduciaires doivent avoir les connaissances et la formation nécessaires pour s'acquitter de leurs obligations et satisfaire à toutes les exigences réglementaires en matière de licences ou d'inscription. Les campagnes d'information des clients et les documents de marketing envoyés aux clients au sujet des obligations des fiduciaires doivent être révisés et approuvés en fonction du risque fiduciaire qu'ils présentent.

## Environnement

RBC a adopté sa première politique officielle en matière d'environnement en 1991. Depuis, nous la mettons périodiquement à jour. Notre politique, qui s'applique à toutes les activités de RBC, s'applique notamment aux :

- impacts environnementaux des produits et des services ;
- fournisseurs et prestataires de services (p. ex. sous-traitants) ;
- autres partenaires professionnels clés (p. ex. exploitations non gérées, partenaires dans les coentreprises, etc.).

Notre politique environnementale comprend un certain nombre de composants spécifiques qui sont rédigés, mis en place et mis à jour à intervalles réguliers. Par exemple, notre Code de déontologie porte sur les comportements que nous attendons de nos employés en matière d'environnement. Nous demandons à nos fournisseurs de nous communiquer leurs propres politiques et méthodes environnementales, dont nous tenons compte dans le processus de sélection des fournisseurs. Nous avons aussi des politiques spécifiques en matière de gestion des risques environnementaux pour nos différents secteurs, notamment pour l'agriculture, les hypothèques résidentielles, les marchés des entreprises et marchés commerciaux et le financement de projets.

En 2007, nous avons lancé la Stratégie RBC en matière d'environnement<sup>™</sup>, qui énonce notre politique, nos priorités et nos objectifs. La stratégie est supervisée par le Groupe des affaires environnementales de RBC, qui travaille en collaboration avec les cadres supérieurs et le personnel dans les unités opérationnelles et fonctionnelles.

Pour plus d'information, veuillez vous reporter aux pages 38 à 49.

## Conception de produits et de services

RBC a adopté une politique officielle comportant un processus défini et rigoureux régissant le lancement d'un nouveau produit ou la modification en profondeur d'un produit existant. Nous évaluons les produits en fonction de nombreux risques et nous nous assurons qu'ils correspondent à des besoins des clients et qu'ils sont conformes à notre Code de déontologie, à la législation et aux codes de protection des consommateurs que nous avons volontairement signés. Les niveaux d'approbation au sein de RBC correspondent au niveau de risque défini par produit ou service.

## Lutte anti-blanchiment

Les sociétés RBC sont tenues par différents organismes de réglementation d'appliquer des mesures de contrôle et de surveillance appropriées aux clients afin de détecter des opérations de blanchiment possibles, en particulier aux clients dont les activités commerciales sont susceptibles d'être associées à la criminalité ou qui présentent un haut risque de blanchiment d'argent. Notre groupe Conformité à la réglementation, Lutte anti-blanchiment mondiale, élabore et actualise des politiques, des lignes directrices, des formations et des outils et modèles d'évaluation du risque pour aider les employés à assurer la gestion des risques de blanchiment d'argent et de financement des activités terroristes qui évoluent constamment.

RBC participe activement à des groupes sectoriels mondiaux de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes. Nous consultons l'unité nationale de veille financière du Canada, le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE), pour nous assurer d'être efficaces dans nos déclarations d'opérations interdites. En outre, pour étoffer notre politique anti-blanchiment, nous avons mis en place des logiciels robustes servant à suivre et à analyser les opérations afin de détecter toute activité suspecte.

RBC incite ses employés à se familiariser avec les contrôles qui existent pour lutter contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes et à les respecter. Elle leur propose des cours basés sur le Web, des présentations, des communications (bulletins d'information, sites Web, réunions, etc.) et des conférences. Tous les employés, y compris les cadres supérieurs, doivent suivre cette formation une fois par an.

## Antiterrorisme

Dans le cadre de la lutte mondiale contre le financement des activités terroristes, des pays du monde entier se sont donné une réglementation visant à combattre le terrorisme qui interdit habituellement toutes les opérations avec certaines personnes et certaines entités, et oblige les institutions financières à faire des déclarations aux autorités de réglementation et autres, selon des critères définis.

Les unités de RBC, ainsi que leurs administrateurs, dirigeants et employés, ne se livreront pas en connaissance de cause à des opérations avec des États, des entités, des organisations ou des individus visés par les mesures de lutte contre le terrorisme, ou à leur avantage, ni ne leur fourniront ou ne les aideront à obtenir, directement ou indirectement, des services financiers.

Pour respecter efficacement ces obligations, nous avons mis en place des systèmes automatisés de comparaison quotidienne des noms des clients avec diverses listes de terroristes et de contrôle ainsi que d'analyse des paiements par rapport aux listes de contrôle de l'État, conformément à la réglementation sur le financement des activités terroristes.

### **Paradis fiscaux**

RBC exerce ses activités dans 50 pays. RBC adhère aux lois adoptées par le Canada et les autres territoires où nous exerçons nos activités qui visent à dissuader l'évasion et la fraude fiscales, le blanchiment d'argent et d'autres activités criminelles. RBC, nos filiales et nos employés doivent se conformer à l'ensemble des lois et des règlements qui régissent nos activités dans nos divers territoires d'implantation. Tout en nous conformant aux lois locales qui nous concernent, nous organisons nos affaires de manière à répondre le mieux possible aux besoins de toutes les parties prenantes.

Nous contribuons aussi aux efforts pour éliminer tout usage illicite du système financier mondial en mettant en pratique des Règles d'identification des clients, en poursuivant un programme de conformité en matière de lutte anti-blanchiment très strict au sein de notre réseau mondial, en adhérant à un Code de déontologie et en travaillant avec des organismes internationaux à l'amélioration des politiques et des règles qui régissent le système financier mondial.

### **Sanctions économiques**

Les entreprises de RBC et toutes nos unités dans le monde, ainsi que nos administrateurs, dirigeants et employés, ne feront pas intentionnellement affaire avec des États, des entités, des organisations ou des personnes visés par les sanctions économiques imposées par les territoires dans lesquels nous exerçons nos activités. De plus :

- nous ne ferons pas intentionnellement affaire avec des États, des entités, des organisations ou des personnes visés par les sanctions économiques imposées par d'autres territoires, et qui s'appliquent à eux, du fait du pays dans lesquels ils ont été constitués ou dont ils sont des ressortissants, dans la mesure prévue par de telles sanctions économiques, et
- nous ne ferons rien, intentionnellement, qui cause, aide ou facilite, ou vise à causer, à aider ou à faciliter, tout acte qui aurait été interdit directement.

### **Déclaration des soupçons d'anomalies**

Les employés de RBC dans le monde entier sont tenus de signaler tout soupçon de manquement à notre Code de déontologie ainsi que d'autres irrégularités et cas de malhonnêteté. Nous avons des processus établis de longue date qui leur permettent de le faire et notre Code de déontologie protège contre tout risque de représailles ceux qui signalent de tels manquements en toute bonne foi. Réservée aux pratiques d'information financière, la ligne Info-Indice RBC a été établie afin de permettre aux employés et aux tiers partout dans le monde de signaler toute irrégularité ou tout acte potentiellement répréhensible se rapportant à la comptabilité, à la vérification ou au contrôle comptable interne directement à l'Ombudsman de RBC, dans l'anonymat, la confidentialité et sans crainte de représailles.

### **Politiques relatives aux contributions politiques et au lobbying**

La politique de RBC relative aux dons politiques est décrite dans notre Code de déontologie comme suit :

*RBC ne versera de contributions à un parti politique, un candidat ou une campagne que si la loi l'autorise et uniquement comme expression de sa conscience sociale – et non pour « acheter » des faveurs ou obtenir des avantages illicites. Les contributions aux partis politiques, aux associations de circonscription et aux candidats ne font pas partie du programme philanthropique de RBC. Les employés sont encouragés à faire leur devoir de citoyen et à participer à la vie politique en général – commissions scolaires, élections municipales, provinciales ou fédérales, etc.*

RBC ne fait pas de dons aux partis politiques fédéraux, par l'entremise d'aucun segment de notre entreprise au Canada. RBC verse des dons politiques aux partis provinciaux dans la mesure permise par la loi ou par notre politique interne. Notre participation aux dons politiques provinciaux est limitée selon la province et le territoire. Les dons politiques aux élus municipaux ne sont pas permis.

Aux États-Unis, RBC ne verse de dons politiques à aucun parti, palier de gouvernement ou comité d'action politique (*Political Action Committees*). Cependant, aux États-Unis, nos employés sont autorisés, à titre personnel, à collecter des fonds pour les candidats individuels par l'entremise de PAC d'État ou fédéraux. Les fonds donnés par les employés sont déclarés à la commission électorale fédérale et aux autorités de réglementation d'État appropriées, comme le *North Carolina Board of Elections*.

RBC a une politique de crédit relative aux prêts aux partis politiques ou aux candidats afin de faire en sorte que toutes les demandes soient traitées de manière juste, cohérente et équitable tout en évitant toute perception de favoritisme politique et le risque qui en résulterait pour notre réputation.

Conformément à la *Loi sur l'enregistrement des lobbyistes*, certains employés qui participent à une activité de lobbying au nom de RBC doivent être inscrits auprès du Bureau du directeur des lobbyistes au Canada. Il existe une liste publique de tous les lobbyistes enregistrés au Canada, y compris ceux de RBC. Par ailleurs, les employés de RBC qui discutent avec des personnes occupant des postes importants dans la fonction publique fédérale de propositions législatives, de projets de loi, de résolutions, de réglementations, de politiques, de programmes ou de subventions, contributions ou autres avantages financiers doivent rapporter ces conversations chaque mois au Registre des lobbyistes.

### Codes de conduite volontaires

Nous avons signé un certain nombre de codes de conduite volontaires dans les domaines de la protection des consommateurs, et nous nous y conformons. Les codes de conduite volontaires sont des engagements non imposés par la loi, que les sociétés, associations et autres organismes prennent librement et qui visent à protéger les consommateurs à la place d'une loi.

Pour plus d'information, consultez le site [rbc.com/francais/voluntary-codes-public-commitments](http://rbc.com/francais/voluntary-codes-public-commitments).

### Principes, chartes et initiatives externes

RBC souscrit ou participe à un certain nombre de principes, chartes ou autres initiatives économiques, environnementaux ou sociaux, mis au point à l'externe. Quelques exemples :

- Les Principes d'Équateur
- L'initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE IF)
- La Charte des entreprises pour le développement durable de la Chambre de commerce internationale
- Le *Global Reporting Initiative*
- *Imagine*, un programme canadien qui encourage la philanthropie et les entreprises citoyennes (RBC en est un membre fondateur)
- Le comité de direction stratégique de l'Association canadienne de normalisation sur la gestion et la durabilité des affaires

## Gouvernance des fonds communs de placement

Conformément à une longue tradition de gouvernance indépendante des fonds, RBC Gestion d'Actifs Inc. et le conseil des gouverneurs de RBC Fonds ont joué un rôle déterminant dans l'élaboration et la mise en œuvre d'une règle qui oblige tous les fonds communs de placement et les fonds d'investissement canadiens à se doter d'un comité d'examen indépendant. Conformément à cette règle, qui a pour objet d'améliorer les pratiques de gouvernance des fonds dans l'intérêt des investisseurs, un comité indépendant doit examiner les conflits d'intérêts qui peuvent survenir dans le cadre du travail des gestionnaires de fonds. RBC Gestion d'Actifs est aussi membre actif de l'Institut des fonds d'investissement du Canada et membre fondateur de la Coalition canadienne pour une bonne gouvernance, organismes qui se vouent à la défense des intérêts des épargnants.

En mai 2008, RBC a fait l'acquisition de Phillips, Hager & North Investment Management Ltd. (PH&N), un gestionnaire de fonds et de placements établi à Vancouver. PH&N adhère activement aux pratiques exemplaires en matière de gouvernance d'entreprise. La société s'est dotée d'une politique détaillée de vote par procuration. Elle collabore directement, sur les questions de gouvernance, avec les sociétés dont ses clients détiennent les actions en portefeuille, et est membre de la Coalition canadienne pour une bonne gouvernance depuis 2004.

PH&N et RBC Gestion d'Actifs Inc. ont passé les intérêts de leurs clients en premier grâce à une culture axée sur l'apport d'une valeur ajoutée, le choix et la transparence. Les deux sociétés sont membres de la *Social Investment Organization*, organisme indépendant de promotion de l'investissement socialement responsable au Canada, et les deux offrent des fonds communs pour les investisseurs prônant la responsabilité sociale.

Pour plus d'information, veuillez consulter *Fonds communs de placement et gouvernance : Pour mieux protéger vos placements*, une publication préparée pour les clients et d'autres parties prenantes de RBC Gestion d'Actifs, à [rbcga.com/regulatory/mutual-funds-governance](http://rbcga.com/regulatory/mutual-funds-governance).

# Incidence économique

Les entreprises, grandes et petites, contribuent aux économies des collectivités et des pays où elles exercent leurs activités par leurs impôts, leurs activités philanthropiques et leurs décisions et actions courantes. RBC s'efforce d'avoir une incidence économique positive en procurant des rendements intéressants à ses actionnaires, en créant des emplois, en soutenant les petites entreprises et le développement économique, en encourageant l'innovation et l'esprit d'entreprise, et en achetant de manière responsable.

Priorités	Faits saillants de 2008
Procurer des rendements intéressants aux actionnaires	<ul style="list-style-type: none"><li>• Voir notre Rapport annuel aux actionnaires 2008.</li></ul>
Payer notre juste part d'impôts	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nous avons payé 2,08 milliards de dollars d'impôts.</li></ul>
Créer des emplois	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nous avons procuré un emploi à 80 100 personnes et versé 7,8 milliards de dollars en rémunération et en avantages sociaux.</li><li>• Nous avons soutenu des organismes qui se consacrent à l'alphabétisation et aident les personnes sans emploi ou sous-employées à trouver du travail.</li></ul>
Soutenir les petites entreprises et le développement économique des collectivités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nous avons servi plus de un demi-million de petites entreprises au Canada, aux États-Unis et dans les Antilles.</li><li>• Nous avons versé 99 millions de dollars à des organismes communautaires un peu partout dans le monde.</li></ul>
Favoriser l'innovation et l'entrepreneuriat	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nous avons annoncé le lancement du <i>BlackBerry* Partners Fund</i>, un fonds de capital-risque de 150 millions de dollars américains destiné à favoriser la conception d'applications et de services pour le BlackBerry et d'autres plateformes mobiles.</li><li>• Nous avons mis au point des solutions innovatrices pour financer de grands projets d'infrastructures au Canada et au Royaume-Uni.</li></ul>
Acheter des biens et des services	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nous avons acheté des biens et des services d'une valeur de 4,7 milliards de dollars à des fournisseurs de toutes tailles.</li></ul>

## Enjeux

La crise financière mondiale de 2008 a profondément modifié la conjoncture économique pour un grand nombre de nos parties prenantes.

Même si nous n'en sortons pas complètement indemnes et avons accusé des pertes liées à la conjoncture, nous avons généré un bénéfice de quelque 4,5 milliards de dollars et un rendement des capitaux propres de 18 % en 2008. La solidité financière de RBC, ses saines politiques de gestion du risque et la diversité de ses activités nous ont permis de résister à bon nombre de chocs et de tensions en 2008. Grâce à notre stratégie consistant à gérer activement un groupe d'entreprises bien diversifié et à mettre à exécution différents projets visant à accroître nos revenus et à contrôler nos coûts, nous avons réussi à continuer à produire une valeur ajoutée pour nos clients et nos actionnaires.

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous reporter à notre Rapport Annuel 2008.

Voici quelques mesures prises en 2008 afin d'aider nos clients aux États-Unis :

- Comme d'autres banques aux États-Unis, RBC Bank™ a collaboré en 2008 avec le *Department of Housing and Urban Development* pour offrir des prêts garantis par la *Federal Housing Administration* aux emprunteurs dont les versements hypothécaires avaient augmenté à la suite du rajustement à la hausse des taux des prêts à taux variable de type ARM (*adjustable rate mortgage*).
- Aux États-Unis, nous sommes tenus, en vertu de la *Community Reinvestment Act*, d'accorder un certain montant en prêts facilitant

le développement communautaire et de donner accès à des services bancaires aux personnes à revenu faible ou modeste et aux petites entreprises. RBC Bank respecte et, dans bien des cas, surpasse ces exigences. De plus, nous continuons à stimuler l'activité économique dans les collectivités moins prospères en fournissant du crédit et en finançant des programmes spécialisés. Nos programmes soutiennent les personnes et les quartiers à faible revenu en ce qui a trait à l'accession à la propriété, à l'initiation aux finances personnelles et au développement économique.

## Rendement pour les actionnaires

Il est impossible d'évaluer avec précision combien de personnes sont directement ou indirectement actionnaires de RBC. Les actions de RBC sont détenues par des caisses de retraite, des compagnies d'assurances, des sociétés de fiducie et de placement et des particuliers, et elles représentent une énorme masse d'épargne. La multiplicité des actionnaires directs et indirects de RBC accroît d'autant plus notre obligation de produire des rendements raisonnables pour leurs placements. Par ses bénéfices, RBC contribue à la sécurité financière de millions de personnes.

## Impôts

Le montant de 2,08 milliards de dollars d'impôts que nous avons versés en 2008 englobe l'impôt sur le revenu, l'impôt sur les gains en capital, les impôts fonciers, les cotisations sociales, les taxes professionnelles, les taxes foncières et les taxes sur les produits et services.

## Emploi

En plus d'employer 80 100 personnes partout dans le monde, RBC appuie divers programmes et organismes qui viennent en aide aux personnes au chômage ou sous-employées qui ont besoin de compétences, de débouchés et de contacts pour trouver un bon emploi. Voici quelques-uns de ces programmes ou organismes :

- Le programme Emploi-Aptitude de la Société Neil Squire, qui aide les adultes physiquement handicapés en quête de compétences les rendant employables, de formation et de confiance en eux-mêmes.
- Le Centre d'apprentissage des adultes de Regina, qui travaille avec les jeunes adultes à risque pour leur permettre d'acquérir les compétences et l'expérience nécessaires pour intégrer le monde du travail ou être acceptés dans un établissement d'éducation postsecondaire.
- Le programme d'initiation au travail de l'Armée du Salut, à Winnipeg, qui aide les bénéficiaires d'une aide au revenu à se trouver un emploi pour devenir financièrement indépendants.
- *Eva's Phoenix*, à Toronto, un projet comprenant une maison de transition et un modèle de travail couronné de succès pour la formation des jeunes sans-abri et leur intégration dans le monde du travail.
- Le programme *Vibrant Communities* du *Community Services Council* (Conseil des services communautaires) de St. John's, à Terre-Neuve, organise pour les personnes des quartiers défavorisés des rencontres avec des employeurs et des agences de placement locales afin de tenter de leur obtenir des emplois permanents.
- *Youth Employment Services* (Service d'emploi pour les jeunes), un organisme renommé qui vient en aide aux jeunes défavorisés et vulnérables.
- SHAD, un programme de mentorat national qui offre des stages d'été à 600 jeunes étudiants prometteurs sur 12 campus universitaires au Canada. RBC en est le principal partenaire privé depuis 25 ans.
- *FareStart*, de Seattle, donne aux résidents à faible revenu l'occasion de se former et de s'intégrer à long terme dans le secteur de la restauration.
- *Twin Cities RISE!*, un programme qui prépare les personnes à faible revenu de la région de Minneapolis-St.Paul à occuper des emplois qui leur rapporteront un salaire suffisant pour vivre afin de les aider à sortir de la pauvreté.
- Un programme d'informatique de trois ans pour les jeunes dans les Antilles orientales.
- Un programme d'enseignement par ordinateur pour les jeunes garçons de l'école St. Michael de Trinité-et-Tobago, une institution qui accueille des jeunes garçons maltraités ou en difficulté.

## Petites entreprises

Fondée par huit marchands de Halifax en 1864, RBC n'a cessé depuis de reconnaître l'importance des petites entreprises. RBC sert plus de un demi-million de petites entreprises au Canada, aux États-Unis et dans les Antilles. L'engagement de RBC envers ces clients repose sur la promesse d'écouter et de comprendre leurs besoins et d'y répondre par des solutions sur mesure.

## Leadership

### Canada

- RBC est un chef de file du marché, servant environ une entreprise sur quatre au Canada.
- Plus de 750 directeurs de comptes RBC, des services aux entreprises et aux particuliers, travaillent exclusivement avec les propriétaires de petites entreprises au Canada.
- Nous sommes en tête du marché des femmes-chefs d'entreprise au Canada, dont nous détenons une part d'environ 19 pour cent.

### États-Unis

- RBC Bank emploie environ 160 directeurs de comptes qui servent exclusivement les petites entreprises ; 60 assurent des services bancaires aux entreprises et 100, des services bancaires communautaires.
- Notre effectif de plus de 430 directeurs de centres bancaires a aussi des objectifs à atteindre dans le segment entreprises.

### Antilles

- RBC sert plus de 1 000 petites entreprises aux Antilles.

## Accès au crédit et plus

RBC s'est engagée à soutenir la prospérité des petites entreprises, des entreprises commerciales et des grandes entreprises. Nous les aidons à croître et à réussir, notamment en leur fournissant du crédit ou du financement, que ce soit pour le lancement, le maintien ou l'expansion de leurs activités.

RBC offre un vaste éventail de solutions de crédit adaptées aux besoins de différentes entreprises parvenues à différents stades de leur développement. Dans sa Déclaration de responsabilité publique canadienne, publiée chaque année, RBC précise le nombre d'entreprises auxquelles elle accorde des prêts dans tout le Canada, ainsi que le montant du crédit mis à leur disposition. Vous trouverez ces renseignements à la page 63 du présent rapport.

Néanmoins, l'accès au crédit n'est qu'une des préoccupations des petites entreprises clientes. Nous nous efforçons également de répondre à d'autres besoins en offrant les meilleurs produits et conseils possibles. C'est ainsi qu'en 2008, RBC a simplifié, pour les petites entreprises canadiennes, l'accès aux services bancaires aux États-Unis par l'entremise du centre de solutions pour la petite entreprise de RBC Bank.

## Organismes sans but lucratif

Les organismes sans but lucratif (OSBL) sont une force économique dont l'importance croît sans cesse dans de nombreux pays. Au Canada, la valeur ajoutée, ou part du produit intérieur brut, que représente le secteur sans but lucratif de base s'élevait à 29,6 milliards de dollars en 2004, dernière année pour laquelle des statistiques sont disponibles, soit 2,5 pour cent de l'économie canadienne. Cette part passe à 6,9 pour cent si on inclut les hôpitaux, les universités et les établissements d'enseignement supérieur\*.

\* Source : Statistique Canada, Compte satellite des organismes sans but lucratif du secteur bénévole

RBC appuie le secteur des OSBL en leur offrant des services sur mesure et un savoir-faire spécialisé, ainsi que d'autres formes de soutien. Bon nombre de nos clients utilisent le Compte de bienfaisance Royal®, à frais minimes, qui offre la souplesse nécessaire pour les activités courantes.

Au Canada, plus de 30 directeurs de comptes de RBC se consacrent exclusivement aux OSBL. En plus de leur offrir leurs connaissances spécialisées, leurs conseils, des produits et des occasions de réseautage, ils soutiennent ardemment les causes que servent ces OSBL. Plus de 90 pour cent d'entre eux font du bénévolat dans leurs collectivités.

RBC aide aussi le secteur des OSBL en organisant et en soutenant des séances d'information et de réseautage, en distribuant du matériel éducatif sur la lutte contre les fraudes et sur la gouvernance d'entreprise, et en commanditant des organismes tels que la Société canadienne des directeurs d'associations et les Fondations communautaires du Canada, qui regroupent un grand nombre des associations et fondations les plus progressistes du Canada.

## Spécialistes sectoriels

Il n'existe pas de solution uniforme pour toutes les petites entreprises. Nous servons une vaste gamme de secteurs d'activité et comptons des spécialistes qui s'occupent exclusivement des besoins de leurs clients. En voici quelques exemples :

- Nous adaptons nos produits et nos services pour les membres des professions libérales, les franchisés et les organismes du secteur public au Canada et aux États-Unis.
- En accord avec les changements au sein du secteur canadien de la fabrication, nous avons élargi nos capacités de servir le secteur plus vaste de la chaîne d'approvisionnement. Nous avons près de 250 spécialistes de la chaîne d'approvisionnement partout au Canada qui se consacrent exclusivement aux sociétés de fabrication et de la chaîne d'approvisionnement, y compris la vente en gros, le transport et la logistique.
- Nous sommes le chef de file du marché au chapitre de l'aide aux industries des sciences et des technologies au Canada. Nous comptons près de 50 directeurs de comptes et de gestionnaires de risques spécialisés qui se consacrent exclusivement à ce secteur.
- Nous sommes en tête du marché des femmes-chefs d'entreprise au Canada. Notre réseau de championnes est formé de chefs de file dans la vente de première ligne de tout le pays.
- Nous offrons des services et des conseils adaptés aux jeunes pour les aider à démarrer et à faire croître leur entreprise.
- En 2008, nous avons aidé les propriétaires de commerce de détail de tout le Canada en animant divers événements au cours desquels nous avons donné des conseils spécialisés et organisé des discussions de groupe. Nous avons aussi commandité le Conseil canadien du commerce de détail et publié, en collaboration avec lui, le guide *Auto-évaluation de la sécurité dans le commerce de détail*.

## Soutien du secteur agricole

### Canada

RBC est le plus important prêteur privé non gouvernemental au secteur agricole et agroalimentaire du Canada et compte plus de clients parmi les agriculteurs et leurs familles que n'importe quelle autre institution financière au pays. Nous soutenons le secteur agricole depuis plus de 135 ans, en mettant à sa disposition des services financiers souples et adaptés, et des directeurs de comptes spécialisés en agriculture pour répondre aux besoins des exploitations agricoles et des entreprises agroalimentaires. Nous aidons les agriculteurs canadiens en leur offrant :

- *Des produits et des services spécialisés.* Les exploitations agricoles et les entreprises agroalimentaires n'ont pratiquement aucun point commun avec les autres secteurs d'activités. RBC a donc élaboré, pour ce secteur, tout un ensemble de solutions de financement et de comptes qui répondent à ses besoins, comme les hypothèques AgriRoyal, les prêts d'exploitation et à terme, les comptes Agri-investissement et Agricompte et d'autres services spécialisés.
- *Des spécialistes exclusifs.* Dans tout le Canada, les exploitations agricoles et les entreprises agroalimentaires ont accès à 228 directeurs de comptes qui ne travaillent que pour eux, qui connaissent l'agriculture et qui comprennent intimement le secteur agricole.
- *Éducation.* Nous aidons les agriculteurs à rester informés des facteurs économiques et de la gestion de leur exploitation. Notre site Web et nos publications traitent de toute une variété de sujets intéressant le secteur agricole : stratégie, gestion du risque, technologie et financement. Nous publions trois fois par an *Le Courrier AgriRoyal*, revue dans laquelle nous communiquons de l'information, des idées et des solutions aux exploitants agricoles et aux entreprises agroalimentaires au Canada. Cette revue contient des articles de David Kohl, associé de RBC et économiste agricole réputé, dans lesquels il traite de questions difficiles ayant trait à la situation financière et à la gestion d'une exploitation. Dans le cadre de la série de conférences RBC *Parlons agriculture*, nous donnons à nos clients la possibilité de rencontrer des conférenciers renommés. Par exemple, David Kohl et Jolene Brown ont traversé plusieurs fois le pays pour parler à des groupes de clients et à des producteurs de la gestion d'une exploitation agricole et de la relève.
- *Engagement communautaire.* Notre soutien aux collectivités s'étend au monde rural canadien. Depuis plus de 45 ans, notre programme d'échanges interprovinciaux des 4-H aide de jeunes Canadiens à acquérir une expérience pratique en allant travailler dans les exploitations agricoles d'autres régions du pays. Nos employés sont nombreux à jouer un rôle direct comme dirigeants des cercles 4-H locaux. Bon nombre d'employés sont aussi membres des sections locales de l'Association canadienne des conseillers agricoles et d'autres organismes ayant des liens avec le secteur agricole.

### États-Unis

Aux États-Unis, RBC Bank soutient l'agriculture en offrant aux exploitants des prêts pour l'achat de matériel et de biens immobiliers. Nos prêts sont accordés selon les modes traditionnels et par le programme de prêts garantis de la *Farm Service Agency*. Nous parvenons, par nos divers modes de prestation de services, à répondre aux besoins des clients en les faisant bénéficier à la fois du service personnalisé d'une banque plus petite et des produits et du soutien d'une grande banque.

## Ressources pour les entrepreneurs

### Guides

Pour aider les propriétaires d'entreprises à gérer leur entreprise et leurs affaires personnelles, RBC met à leur disposition de l'information sur toutes les étapes du cycle de vie. Les guides que nous avons publiés en 2008 traitaient des sujets suivants :

- Démarrer une entreprise
- Assurer la croissance de votre entreprise
- Planification de la relève
- Gestion financière personnelle à l'intention des propriétaires de petites entreprises
- Auto-évaluation de la sécurité dans le commerce de détail

### Conseils en ligne

En 2008, RBC a enrichi une panoplie de ressources en ligne déjà très complète en ajoutant des conseils pour aider les chefs d'entreprise en herbe et les propriétaires de sociétés établies à trouver les renseignements dont ils ont besoin. Voici quelques sujets traités, que l'on trouvera à l'adresse [rbc.com/conseils](http://rbc.com/conseils) :

- Être son propre patron
- Élaborer un plan d'affaires
- Déterminer la structure de son entreprise
- Enregistrer une entreprise
- Ouvrir un compte de dépôt d'entreprise
- Les impôts peuvent ne pas représenter un fardeau

### Outil de calcul de la trésorerie pour la petite entreprise

Avec cet outil en ligne, les propriétaires d'entreprises peuvent gérer leur trésorerie en produisant tout un éventail de projections réalistes à partir de divers scénarios. L'outil effectue aussi des recommandations sur la manière d'améliorer les flux de trésorerie.

### Information sur la relève

La relève préoccupe de plus en plus de propriétaires d'entreprises. En 2008, RBC a organisé une série d'ateliers et de colloques pour les propriétaires d'entreprises, les agriculteurs et les sociétés agroalimentaires dans neuf localités canadiennes. Les participants ont reçu de précieux renseignements. Ils ont pu parler avec des spécialistes de divers domaines et trouver des ressources pour préparer la relève. RBC a également publié deux nouveaux guides détaillés sur la planification de la relève en entreprise.

### Rapports trimestriels ICCA – RBC

RBC a commandité le rapport *ICCA – RBC : Tendances conjoncturelles*, un rapport trimestriel basé sur des sondages effectués par l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA), et a participé à son élaboration. Ce rapport, qui présente des réponses fournies par des comptables agréés renommés, sert de baromètre de l'activité économique.

### Séminaires

Aux États-Unis, RBC Bank organise occasionnellement des séminaires éducatifs pour les entreprises. Les dernières rencontres ont porté sur le partage des responsabilités en ce qui a trait à la gestion des risques.

## Développement économique communautaire

### Dons

En 2008, RBC a appuyé, dans l'ensemble de l'Amérique du Nord et aux Antilles, des initiatives exerçant une influence économique positive. Nous avons notamment :

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

### Besoins élémentaires

Il est pratiquement impossible d'avoir une collectivité florissante quand ses membres souffrent de faim ou sont sans abri. RBC soutient des programmes qui contribuent à répondre aux besoins élémentaires. En 2008, RBC et ses employés ont donné plus de 417 000 \$ pour approvisionner des banques alimentaires et des soupes populaires partout au Canada. Aux États-Unis, RBC Bank a versé 25 000 \$ US à des banques alimentaires en Caroline du Nord.

Partout dans le monde, des employés de RBC participent à des campagnes de collecte de nourriture et à d'autres initiatives pour répondre à des besoins de subsistance. En Suisse, par exemple, les employés peuvent verser une petite somme qui leur donne le droit de venir travailler en tenue décontractée. En 2008, RBC a doublé ces fonds qui ont été versés à *Fundación Fiambre*, organisme caritatif de Colombie qui distribue des repas et offre un lieu sûr aux enfants du quartier le plus défavorisé de Bogota.

### Autonomie

RBC offre des services et soutient des programmes qui aident les personnes défavorisées à acquérir des compétences professionnelles, à trouver des emplois et à se constituer un patrimoine.

### Alphabétisme fonctionnel

Un nombre incalculable d'études ont démontré l'importance de l'alphabétisme fonctionnel pour le bien-être économique. C'est pour cette raison que RBC soutient des organismes tels que :

- *Room to Read*, qui s'associe à des collectivités locales dans le monde en développement pour établir des écoles, des bibliothèques et d'autres infrastructures éducatives dans le but d'intervenir tôt dans la vie des enfants et de briser le cycle de pauvreté, un enfant à la fois.
- PLAN, fondé en 1937 sous le nom *Foster Parents Plan*. RBC soutient une bibliothèque mobile dans le nord du Brésil qui aide chaque année 500 enfants des campagnes.
- Un salon du livre pour enfant au Suriname, dans les Antilles, pour encourager la lecture chez les enfants de 4 à 12 ans. Ce salon, qui se tient chaque année pendant une semaine, accueille de 25 000 à 30 000 visiteurs.
- Le festival du livre pour enfant d'Aruba, une foire aux livres d'une semaine qui touche quelque 6 500 écoliers du primaire.

## Initiation aux services financiers

En 1924, la Banque Royale® a commencé à distribuer un carnet de planification budgétaire, le premier d'une série d'outils destinés à aider les clients à bien gérer leurs finances. RBC n'a cessé depuis de promouvoir l'initiation de ses clients et du public aux services financiers et à des notions telles que le crédit, l'endettement et l'épargne.

En 2008, RBC a soutenu divers programmes d'initiation aux services financiers dans le monde :

### Canada

- Le Programme sur la dynamique financière de RBC<sup>mc</sup> aide plus de 18 800 enseignants canadiens à former les élèves de la quatrième à la douzième année aux rudiments de la planification et de la gestion financière. Entre juillet 2007 et juin 2008, un don de plus de 110 000 \$ de RBC a permis de distribuer 1 794 trousseaux gratuites. RBC décerne chaque année 10 bourses d'études à des étudiants qui veulent s'orienter vers des carrières non traditionnelles dans les arts et métiers. Cette année, plus de 17 000 candidats ont présenté une demande au titre de ce programme de bourses qui récompensent aussi les bons résultats scolaires.
- *Economics for Success*, un programme de Jeunes entreprises (JE) offrant des ateliers et du matériel éducatifs sur la planification de carrière et l'initiation aux finances. Plus de 700 employés de RBC administrent bénévolement ce programme, qui a servi plus de 7 500 étudiants au Canada en 2008.
- Commanditaire officiel du Programme scolaire olympique, RBC soutient la préparation de cours sur des thèmes olympiques pour les élèves du primaire et du secondaire. Plus de 10 000 enseignants participent chaque année au programme. Les modules d'initiation aux services financiers, que RBC et le programme préparent actuellement à l'intention des élèves et des enseignants, seront accessibles en novembre 2009.
- *Votre Argent* (auparavant *Questions d'argent*), un atelier préparé par l'Association des banquiers canadiens en collaboration avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, est donné dans des écoles partout au Canada grâce aux employés de RBC. En 2007–2008, 50 employés de RBC ont animé des ateliers sur la gestion du crédit ou le démarrage d'une entreprise qui ont été suivis par 3 456 élèves du secondaire.
- À Calgary, le programme de gestion monétaire de la *Momentum Community Economic Development Society* offre des ateliers à des gens à faible revenu dans le but de les aider à prendre le contrôle de leurs finances et à acquérir des connaissances et des compétences en gestion monétaire.
- À Waterloo, le programme *Youth\$ave* de Lutherwood aide des jeunes issus de familles à faible revenu à comprendre les principes de la gestion financière et à gagner de l'argent pour financer leurs études universitaires.

### États-Unis

- *How to Do Your Banking*, une série éducative sur les finances commanditée par RBC Bank, a été suivie par 1 827 élèves de 11 écoles secondaires pendant l'année scolaire 2007–2008.
- *Savvy Cents*, un programme d'initiation aux questions financières élaboré et diffusé par RBC Bank, aide des participants de tous les âges, dont les connaissances en matière de finances varient beaucoup, à se fixer des objectifs financiers, à établir un budget et à accumuler un patrimoine.

- *Money Matters*, un séminaire sur les questions financières et l'autonomie financière commandité par RBC Bank, aide les étudiants des collèges communautaires à établir un plan financier, à demander très tôt une aide financière et à se renseigner sur les bourses qu'ils pourraient obtenir.
- *Comunidades Latinas Unidas En Servicio* (CLUES), qui offre de nombreux services de formation et d'emploi, aide les personnes peu instruites, touchées par le chômage et vivant dans la précarité à améliorer leur niveau d'alphabétisation, à trouver un emploi, à mieux comprendre les questions financières et à apprendre comment se constituer un patrimoine.

### Antilles

- Nous avons continué d'appuyer une initiative d'éducation publique constituée de publiereportages sur différents sujets financiers, y compris les demandes de prêts à l'intention des petites entreprises, le choix d'une hypothèque appropriée, la mise au point d'un budget personnel et l'établissement d'un dossier de crédit.
- Par l'entremise de notre filiale des prêts hypothécaires, nous avons organisé un colloque éducatif sur les hypothèques.

## Accession à la propriété

Les événements de l'an dernier ont prouvé combien il est important de gérer le financement hypothécaire de manière responsable.

- RBC offre divers produits hypothécaires aux Canadiens qui désirent acheter un premier logement. Par exemple, notre Programme d'hypothèque valeur nette pour les nouveaux immigrants permet à des personnes qui ne satisfont peut-être pas à nos critères traditionnels d'admissibilité à un prêt hypothécaire de prouver leur capacité de rembourser un emprunt par d'autres moyens. Nous aidons les Canadiens à accéder à la propriété en participant à divers programmes provinciaux comme le Programme logement abordable de l'Ontario et le *Partnership Enhancement Flexibilities Program* de la Société canadienne d'hypothèques et de logement de l'Alberta.
- Aux États-Unis, RBC Bank s'associe à des agences de développement économique locales, à des leaders communautaires, à des spécialistes de l'immobilier, à des conseillers en crédit et à d'autres spécialistes pour créer des programmes et des améliorations susceptibles d'aider les emprunteurs à faible revenu du sud-est du pays à devenir propriétaires. Entre janvier et juillet 2008, nous avons accordé 1 115 prêts d'une valeur totale de 231 millions de dollars US.
- En 2008, le Groupe sur l'équité en matière de crédit d'impôt de RBC a investi 532 millions de dollars US dans la construction d'environ 6 700 logements abordables aux États-Unis. RBC a une participation de 99 % dans les projets d'habitation réalisés en vertu de ce programme. Plusieurs de ces projets ont reçu la certification *Leadership in Energy and Environmental Design* (LEED).
- En 2008, à la demande de la *North Carolina Community Development Initiative* (NCCDI), RBC Bank a créé un produit de financement de logements abordables. Grâce à la garantie de remboursement offerte par la NCCDI, RBC a pu fournir des fonds à des organismes sans but lucratif pour la construction de trois maisons destinées à des acheteurs à faible revenu.
- Une fois de plus, en 2008, RBC a soutenu Habitat pour l'humanité dans toute l'Amérique du Nord. Le travail bénévole de ses employés et ses dons ont permis de construire 24 maisons. RBC est partenaire fondateur du programme de construction durable de l'organisme, qui vise à augmenter le nombre de logements écoénergétiques construits.

## Croissance économique

### Développement

Nous stimulons la croissance économique en investissant dans des programmes qui favorisent le développement économique grâce à des activités à vocation sociale.

#### Canada

RBC soutient le *Centre for Information and Community Services of Ontario*, une agence qui renforce les collectivités en proposant aux immigrants et aux réfugiés un service professionnel à faible coût qui tient compte des particularités de leur culture pour les aider à s'établir au Canada et à s'intégrer à la société canadienne.

Nous soutenons également la *Foundation for Rural Living*, organisme qui a pour vocation de servir d'intermédiaire efficace entre les collectivités rurales et les organismes de bienfaisance locaux afin de stimuler le développement économique communautaire et de favoriser, parmi les organismes de bienfaisance des régions rurales de l'Ontario, l'acquisition d'une capacité de croissance durable.

#### États-Unis

RBC Bank aide les collectivités à accéder à des sources de financement publiques et privées pour leur développement économique et fournit du financement direct :

- Le partenariat qui nous unit depuis de longues années à la *Community Development Corporation*, de Rocky Mount/Edgecombe, en Caroline du Nord, est un facteur de prospérité et un moteur de développement économique tant pour la région que pour ses habitants.
- En 2008, RBC Bank a participé à plusieurs consortiums de prêts qui se sont formés en Caroline du Nord et du Sud, en Floride et en Alabama pour financer des projets de construction ciblant les familles à revenu faible ou modeste. En juillet 2008, nous avons déjà financé 98 projets de construction de 5 900 logements, d'une valeur totale de 5,3 millions de dollars US.
- RBC Bank est intervenue comme banque commanditaire pour 15 promoteurs sans but lucratif qui ont demandé des prêts à la *Federal Home Loan Bank of Atlanta* pour construire des logements abordables. Ces 15 projets nécessitaient des subventions de 8,5 millions de dollars US pour construire 693 logements dans trois États, à un coût total de 68,8 millions de dollars US.
- Nous avons participé à des fonds de prêts de développement économique pour favoriser la croissance de petites entreprises et revitaliser des centres-villes dans plusieurs de nos marchés, dont Greenville, Winston-Salem et Rocky Mount, en Caroline du Nord. Nous avons contribué 700 000 \$ US au fonds d'emprunt de 20 000 000 \$ US destiné à Birmingham, en Alabama.

### Immigration

RBC croit que la réussite des nouveaux immigrants présente d'importants avantages économiques pour leur pays d'adoption. Nous avons adapté nos pratiques en matière de crédit, de services bancaires, de commercialisation, de recrutement et de formation pour aider les nouveaux arrivants à s'épanouir au Canada. En 2008, nous avons créé un forfait bancaire adapté aux besoins particuliers des nouveaux arrivants, augmenté de sept à douze le nombre de bourses d'études destinées aux Néo-Canadiens, et mis au point des outils et des ressources pour aider les immigrants à réussir dans leur pays d'adoption. Nous avons aussi soutenu un certain nombre

d'organismes qui aident les immigrants ayant une qualification professionnelle à trouver des emplois et à réussir, notamment :

- *Career Bridge\**, programme innovateur de stages rémunérés créé pour répondre à la demande du marché du travail canadien, qui a besoin de professionnels reconnus au plan international, et aux aspirations d'immigrants qualifiés qui veulent exercer leur profession au Canada. Depuis 2003, le programme a permis à plus de 920 stagiaires d'acquérir une expérience professionnelle utile auprès d'environ 300 employeurs. RBC en a accueilli 73.
- *Immigrant Access Fund*, groupe sans but lucratif, qui recueille des fonds pour offrir des microprêts aux nouveaux venus à Calgary afin de les aider à faire reconnaître leurs diplômes, à acquérir une formation et à perfectionner leurs compétences.
- *Toronto Region Immigrant Employment Council*, groupe-conseil regroupant des intervenants de divers horizons qui aide les nouveaux immigrants à se trouver du travail afin de mieux utiliser les compétences, les connaissances et l'expérience qu'ils apportent au Canada. En partenariat avec TRIEC, RBC est un grand commanditaire des *Immigrant Success Awards*, des prix annuels rendant hommage aux employeurs et aux personnes de la région de Toronto qui recrutent, gardent dans leurs rangs et assurent la promotion d'immigrants qualifiés.
- *S.U.C.C.E.S.S.*, organisme de Colombie-Britannique qui offre tout un éventail de services pour favoriser le bien-être de tous les Canadiens et des immigrants en les encourageant à participer à la vie de leur collectivité. Il propose des services sociaux, d'emploi, d'expansion commerciale et économique, de formation, d'éducation et de santé.

### Collectivités autochtones

RBC aide les collectivités autochtones à enrichir leurs connaissances et à mettre en valeur des ressources essentielles permettant d'assurer leur prospérité et leur développement économique durable. 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. RBC encourage le dialogue entre les entreprises, les gouvernements et les particuliers pour cerner et résoudre des problèmes économiques pertinents.

En 2007, en réponse à l'appel de Phil Fontaine, chef national, RBC a signé un Protocole d'entente avec l'Assemblée des Premières nations et proposé un plan d'action sur deux ans décrivant l'engagement de RBC à appuyer diverses initiatives qui contribuent au développement économique et social et créent des débouchés économiques pour les collectivités des Premières nations du Canada. RBC s'est engagée à renforcer ses partenariats avec les corps dirigeants et les entreprises des Premières nations, à explorer et multiplier les possibilités de financement, à établir et encourager des pratiques d'approvisionnement avantageuses pour les Premières nations, et à élaborer et améliorer des programmes de développement des ressources humaines et de perfectionnement de la main-d'œuvre de concert avec les collectivités des Premières nations et leur population.

Nous soutenons des programmes qui favorisent l'apprentissage et le perfectionnement professionnel au sein des peuples autochtones, ce qui débouche sur une plus grande autonomie économique. Quelques exemples :

- Le Conseil des ressources humaines autochtones, organisme mixte public-privé national sans but lucratif créé en 1998 pour faire participer plus pleinement les Autochtones au marché du travail canadien.

- La Fondation Frontière, organisme sans but lucratif qui œuvre pour le développement des collectivités économiquement et socialement défavorisées, en vue d'offrir des logements abordables et d'améliorer l'enseignement.
- Le programme de bourses d'études pour les Autochtones de RBC, qui a accordé 77 bourses pour un total de 866 000 \$ depuis sa création en 1992. Huit étudiants ont obtenu des bourses en 2008. RBC prend aussi en considération la candidature des lauréats pour des emplois d'été et à la fin de leurs études.
- *Miziwe Biik*, centre d'emploi et de formation des Autochtones, dont la mission est d'améliorer la situation socio-économique des peuples autochtones en leur donnant accès à de la formation et à des emplois, et en dispensant de la formation sur l'expansion des affaires ainsi que des services de soutien et d'orientation professionnelle. RBC a axé son soutien sur un cours menant à un certificat en gestion de petites entreprises et sur un programme de microprêts pour les entrepreneurs autochtones.
- *CAREERS*, en partenariat avec l'industrie et les réseaux d'éducation communautaires de l'Alberta, pour aider les jeunes à réussir sur le marché du travail et atténuer la pénurie de main-d'œuvre en accroissant l'employabilité des jeunes.
- Le *Canadian Council for Aboriginal Business*, organisme sans but lucratif qui fournit aux peuples et collectivités autochtones des outils et des ressources pour participer pleinement à l'économie canadienne.

Pour un aperçu complet de nos initiatives destinées aux peuples autochtones, veuillez vous reporter à la page 57 du présent rapport.

### Partenariats

Les efforts collectifs donnent souvent de meilleurs résultats que les efforts individuels. C'est pourquoi RBC soutient des partenariats public-privé (PPP) qui favorisent le développement économique. Les faits saillants en 2008 :

- RBC a continué de soutenir le *Greater Halifax Partnership* (GHP), qui regroupe plus de 150 entreprises privées, trois paliers de gouvernement et des spécialistes chevronnés du monde des affaires, dont le mandat est de faire participer la collectivité à la croissance économique de la région de Halifax.
- RBC Bank est un commanditaire fondateur du *Carolinas Gateway Partnership*, un groupe de développement économique régional unique en son genre qui œuvre dans la région de Rocky Mount, en Caroline du Nord. Ce partenariat public-privé (PPP) aide cette région, qui dépendait massivement de l'industrie du textile et du tabac, à se reconvertir dans la transformation de produits alimentaires, les produits pharmaceutiques, le transport et la distribution. Au cours des 10 dernières années, plus de 8 000 nouveaux emplois ont été créés dans la région, qui a aussi attiré plus de 800 millions de dollars US de nouveaux investissements privés. Le *Milken Institute* a récemment classé la région au rang de première petite ville des États-Unis pour les emplois de haute technologie.
- RBC finance des projets de construction d'hôpitaux, d'écoles, de routes, de ponts et d'autres infrastructures dans le monde entier et agit à titre de conseiller à leur égard en participant à des partenariats public-privé par l'entremise de ses bureaux de Londres, de Toronto, de Sydney, de New York, de Paris et de Madrid. Au Canada, nous sommes les conseillers et les bailleurs de fonds des promoteurs qui ont obtenu les contrats de construction des hôpitaux de Kelowna et de Vernon, de la *Northwest Anthony Henday Drive* et de l'autoroute 30.

Au Royaume-Uni, notre équipe de financement d'infrastructures, qui regroupe plus de 100 spécialistes, est un chef de file du marché pour ses services-conseils à valeur ajoutée et pour le financement de projets de construction d'infrastructures au Royaume-Uni et en Europe. Nous avons récemment organisé un montage financier de plus de 525 millions de livres sterling pour financer deux projets de construction de logements sociaux de Circle Anglia et d'Affinity Sutton. Ce sont les premières émissions d'obligations de cette importance dans le secteur RSL (*Registered Social Landlord*) depuis de nombreuses années. Nous sommes aussi de plus en plus actifs, comme conseillers et comme prêteurs, dans les acquisitions d'infrastructures, comme l'aéroport de Belfast et Freightliner, et sur le marché secondaire des capitaux PPP (où nous offrons des services aux vendeurs comme aux acheteurs). Chef de file du marché et innovatrice reconnue pour sa capacité à mettre sur pied des montages financiers efficaces, RBC a participé au financement de divers projets de construction de logements sociaux, de bureaux pour la fonction publique, d'écoles, d'hôpitaux, de services de transports, etc.

- Nous appuyons la fondation Robin Hood qui travaille en partenariat avec plus de 140 des meilleurs organismes caritatifs de lutte contre la pauvreté de New York.
- Aux Antilles, nous travaillons avec l'association des fabricants et le ministère du Commerce et de l'Industrie de Trinité-et-Tobago pour aider les entreprises régionales à organiser chaque année un congrès du commerce et de l'investissement. Nous accueillons aussi tous les six mois un forum où toutes les personnes qui jouent un rôle dans le secteur de la construction peuvent se rencontrer pour discuter des enjeux de ce marché.

## Innovation et entrepreneuriat

RBC assure le leadership dans le soutien à l'innovation et à la commercialisation. Nous appuyons en outre les projets et organismes qui font la promotion de l'apprentissage, de l'innovation et de l'esprit d'entreprise, notamment :

- La Fondation Canadienne des Jeunes Entrepreneurs (FCJE), chef de file national dans l'entrepreneuriat pour jeunes grâce au mentorat et au soutien financier pour assurer un développement économique durable.
- L'Institut canadien de recherches avancées (ICRA) est un incubateur d'idées qui pourraient révolutionner la recherche à l'échelle mondiale. Grâce à ses programmes de recherche, l'ICRA procure à de grands chercheurs le temps, l'orientation, la liberté et l'inspiration nécessaires pour étudier des questions fondamentales ayant trait à la société, à la technologie ainsi qu'à la nature même de l'humanité et de l'univers.
- Le *Council for Entrepreneurial Development*, qui fait la promotion d'entreprises dynamiques à forte croissance et aux retombées importantes dans la région du *Research Triangle* de Caroline du Nord.
- Le défi Prochain grand innovateur RBC<sup>mc</sup>, un concours annuel qui invite des étudiants canadiens de niveau universitaire ou collégial à imaginer de nouveaux modes de prestation pour les services financiers de demain. RBC a été la première grande institution financière à lancer un blogue public et un agent virtuel, deux innovations créées à l'occasion du concours. RBC p2p<sup>mc</sup>, un site pour les jeunes adultes animés par de jeunes adultes, est né d'une idée gagnante du premier concours.

Pour plus d'information, consultez le site [www.rbc.com/innovateur](http://www.rbc.com/innovateur).

- Depuis 1969, nous apportons des capitaux d'investissement ainsi que nos vastes connaissances et notre savoir-faire à des sociétés naissantes dans le domaine des logiciels et de la technologie pour les services financiers et d'autres secteurs. Nous avons consacré près de 700 millions de dollars à des investissements directs et indirects dans des sociétés de technologies émergentes dans le monde.
- En 2008, RIM\*, RBC et Thomson Reuters ont lancé le *BlackBerry Partners Fund*, un fonds de capital-risque de 150 millions de dollars américains destiné à favoriser la conception d'applications et de services pour le BlackBerry\* et d'autres plateformes mobiles. Le fonds a pour but de faire progresser le secteur des télécommunications mobiles et d'insuffler l'esprit d'entreprise dans le but de créer les produits et les services les plus innovateurs pour les clients. Le fonds a déjà investi dans *buzzd*, qui propose un guide d'orientation en milieu urbain adapté à l'emplacement et un réseau social pour appareils mobiles ; dans *Digby*, grand fournisseur de services de commerce mobile ; et dans *WorldMate*, pionnier dans les innovations destinées à faciliter l'organisation et la planification des voyages par téléphonie sans fil.

### Recherche et partage du savoir

Les institutions financières ont le devoir de contribuer au débat public sur les enjeux économiques et sociaux lorsqu'elles possèdent les connaissances et l'expérience appropriées. RBC participe à de nombreux secteurs de la vie économique nord-américaine, ce qui lui donne l'avantage d'un point de vue unique. Les législateurs, les fonctionnaires et d'autres intervenants nous consultent régulièrement au sujet de grands enjeux publics.

RBC exploite un vaste programme de recherche économique, pour l'ensemble du Groupe mais aussi dans ses divers secteurs d'activité. Nos économistes évaluent la conjoncture, son évolution et les tendances au Canada et ailleurs dans le monde, et diffusent largement les conclusions de leurs études et de leurs analyses dans des publications et à l'occasion de conférences et de séances d'information. RBC est aussi fréquemment invitée à préparer des mémoires pour une grande variété de commissions gouvernementales et de groupes d'études. Nous avons toujours insisté sur la nécessité et l'importance de l'amélioration de la productivité au Canada, notamment dans le contexte de la mondialisation de la concurrence économique.

## Achats

En 2008, RBC a dépensé 4,7 milliards de dollars en biens et services auprès de fournisseurs internationaux, nationaux, régionaux et locaux de toutes tailles.

### Achats de produits et de services

(en milliards de \$)



### Pratiques et faits saillants

Nous suivons des pratiques d'achat équitable et nous nous efforçons, dans la mesure du possible, de soutenir les collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités. 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.

RBC est un membre fondateur du Conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles. Elle est également membre du *National Minority Supplier Development Council*, la filiale américaine du conseil, depuis 2002.

En 2009, nous mettrons en œuvre une nouvelle politique d'approvisionnement responsable visant à mieux évaluer l'incidence sociale et écologique de nos activités d'approvisionnement.

### Politiques

Le groupe Approvisionnement de RBC est chargé d'effectuer les achats importants de produits et de services. Nos politiques en matière d'approvisionnement sont inclusives et visent à promouvoir des pratiques commerciales durables et le développement économique partout où c'est possible et approprié. Avant d'accorder un contrat à un fournisseur qui répond à une demande de proposition, nous analysons ses politiques et ses pratiques sociales et environnementales. Pour maintenir les normes les plus élevées, nous revoyons nos lignes directrices sur les achats une fois par an.

Dans certains cas, notre Groupe d'approvisionnement peut demander aux fournisseurs potentiels des renseignements détaillés, financiers et autres, sur leur entreprise, y compris toute déclaration de conflit, poursuite, plainte ou accusation administrative, ainsi que sur leur expérience du secteur, et des références.

Lorsqu'un fournisseur potentiel aborde RBC, il doit nous fournir de l'information sur ses politiques et ses pratiques sociales et environnementales. Les résultats sont classés et pondérés, puis pris en compte lorsque le service d'Approvisionnement stratégique sélectionne les fournisseurs ou des produits. La demande de proposition couvre les aspects suivants :

- pratiques concernant les normes de travail et l'emploi
- dossier sur la santé et la sécurité au travail
- politiques et méthodes internes en matière d'environnement
- performance et bilan concernant les droits de la personne
- vérifications et assurances externes (p. ex., AA1000)
- capacité d'assurer la sécurité de l'information/sécurité physique
- capacité d'assurer l'accessibilité aux personnes handicapées (pour les fournisseurs de technologies de l'information : applications, logiciels, etc.)
- procédés de fabrication, élimination des déchets, emballage, utilisation et entretien des produits

Une fois le fournisseur choisi, nous lui demandons de signer notre convention standard pour les fournisseurs, préparée par les services juridiques, qui contient des dispositions complètes et explicites sur les garanties, les indemnités et la confidentialité, ainsi que des clauses de non-responsabilité.

# Marché

On dit que la responsabilité d'entreprise ne se mesure pas tant à la façon dont une société dépense son argent qu'à sa façon de le gagner. À RBC, notre premier devoir est d'agir avec intégrité envers nos clients afin de mériter leur confiance lors de chaque opération dans chacun de nos secteurs d'activité.

Priorités	Faits saillants de 2008
Créer et offrir des produits de manière responsable	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ajout de produits et de services bancaires écologiques</li><li>• Accroissement du nombre d'options d'investissement socialement responsables (ISR) avec l'acquisition de PH&amp;N et d'Access Capital Strategies LLC</li></ul>
Protéger, informer et écouter les consommateurs	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plus grande sensibilisation des consommateurs et des employés à la protection des renseignements personnels et à la sécurité de l'information</li><li>• Amélioration des capacités de donner des conseils pour répondre aux besoins des clients en matière de services bancaires et financiers ainsi que d'assurance</li></ul>
Donner accès à des services bancaires de base	<ul style="list-style-type: none"><li>• Augmentation des gammes de produits et de services bancaires destinés aux nouveaux arrivants au Canada</li><li>• Accroissement du réseau des succursales et des guichets automatiques au Canada, aux États-Unis et aux Antilles</li><li>• Lancement d'un service de soutien téléphonique pouvant répondre aux clients dans plus de 150 langues</li></ul>

## Enjeux

- **Accès au crédit :** Nos clients éprouvent de l'inquiétude au sujet de la conjoncture économique mondiale. Nous avons la chance, au Canada, de posséder l'un des systèmes bancaires les plus sains au monde. Nos pertes ont donc été beaucoup moins importantes que celles qu'ont connues de nombreux autres pays. Certes, l'économie canadienne n'est pas sortie indemne de cette période éprouvante, mais RBC travaille en étroite collaboration avec le gouvernement fédéral canadien afin de trouver des façons d'améliorer la liquidité des marchés. La solidité financière de RBC, ses saines politiques de gestion du risque et la diversité de ses activités nous ont permis de résister à bon nombre de chocs et de tensions en 2008. Nous n'avons pas modifié nos politiques et nos pratiques en matière de crédit, et nous poursuivons nos activités comme nous l'avons toujours fait, déterminés à aider nos clients à envisager l'avenir avec confiance grâce à nos bons conseils et à l'accès au crédit. Dans nos succursales et nos centres d'appel en Amérique du Nord et aux Antilles, des milliers de personnes se tiennent prêtes à venir en aide à nos clients.
- **Accès aux services bancaires :** Au Canada, il existe une réglementation fédérale prévoyant l'accès pour tous à un compte bancaire de base. RBC respecte cette réglementation et en fait plus encore en facilitant l'accès aux services bancaires grâce à des programmes, des produits, des services et des établissements spécialisés à l'intention des groupes traditionnellement mal servis.
- **Sécurité de l'information :** L'augmentation spectaculaire de l'utilisation des services bancaires sur Internet, par téléphone et aux guichets automatiques, ces dernières années, s'accompagne d'un risque accru de fraude et de violations de la sécurité qui échappe à notre contrôle. Nous atténuons ce risque en ayant recours à des pratiques rigoureuses, en informant le public et en offrant des garanties relativement aux services en ligne afin de protéger nos clients.

## Responsabilité à l'égard des produits

« Responsable » n'est peut-être pas le terme qui vous vient immédiatement à l'esprit à propos des produits et services d'une banque – enfin pas dans le sens que vous lui donnez pour évaluer un jouet fabriqué pour votre enfant ou la fabrication de votre voiture. Et pourtant, les prêts hypothécaires ou personnels, les comptes bancaires et les cartes de crédit sont aussi des produits et, à RBC, nous veillons à ce que les produits et services que nous concevons pour nos clients respectent notre vision et nos valeurs, et soient conformes à notre Code de déontologie très détaillé.

## Conception de produits et de services

RBC a adopté une politique officielle comportant un processus défini et rigoureux régissant le lancement d'un nouveau produit ou la modification en profondeur d'un produit existant. Nous évaluons les produits en fonction de nombreux risques et nous nous assurons qu'ils correspondent à des besoins des clients et qu'ils sont conformes à notre Code de déontologie, à la législation et aux codes de protection des consommateurs que nous avons volontairement signés. Les niveaux d'approbation au sein de RBC correspondent au niveau de risque défini par produit ou service.

## Produits et services écologiques

L'une de nos priorités consiste à offrir des produits et des services qui aident nos clients à diminuer leur empreinte écologique. Nos solutions « vertes » comprennent des services bancaires en ligne, ainsi que la diffusion de relevés et le paiement de factures par voie électronique. En 2008, nous avons continué d'offrir à nos clients des mesures incitatives pour les amener à renoncer aux relevés sur papier, à faire faire une évaluation énergétique de leur maison, à acheter une voiture à faibles émissions et à acheter de l'électricité verte. Nous investissons également dans des fonds d'énergie propre et offrons des services de banque d'investissement et financiers ainsi que des services-conseils au secteur de l'énergie renouvelable.

Pour plus d'information, veuillez vous reporter aux pages 46 et 47.

## Investissement socialement responsable

Comme ses clients continuent de manifester de l'intérêt pour l'investissement socialement responsable (ISR), RBC a réaffirmé sa volonté de leur offrir des produits sélectionnés en fonction de facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance.

- RBC Gestion d'Actifs aide les conseillers financiers à répondre aux besoins des clients qui veulent placer leur argent de manière responsable en utilisant l'information fournie par *Jantzi Research Associates*. Nos clients ont aussi accès à tous les fonds ISR disponibles sur le marché canadien par l'intermédiaire de notre réseau de conseillers.
- RBC Gestion d'Actifs offre trois fonds ISR au Canada : le Fonds équilibré Jantzi RBC<sup>mc</sup>, le Fonds actions canadiennes Jantzi RBC<sup>mc</sup> et le Fonds actions mondiales Jantzi RBC<sup>mc</sup>.
- En 2008, plus de 10 000 employés du secteur banque de détail de RBC au Canada ont suivi une formation sur les produits ISR qui leur a été fournie sous différentes formes : publications spéciales, tournées de présentation, notamment en succursales, et webémissions. Près de 600 conseillers en placement de la Gestion de patrimoine ont assisté à des présentations très détaillées sur les tendances et l'avenir des fonds ISR.
- Toujours en 2008, nous avons augmenté le nombre de nos solutions ISR en faisant l'acquisition de Phillips, Hager & North Investment Management Ltd., gestionnaire du Fonds de valeurs communautaires PH&N.
- Par l'intermédiaire de Voyageur Asset Management inc., nous avons aussi acquis une partie des actifs d'Access Capital Strategies, LLC (Access Capital) en 2008. Ce fonds établi à Boston investit dans des titres d'emprunt qui servent au développement communautaire au profit des personnes à revenu faible ou moyen, d'un bout à l'autre des États-Unis.
- Aux États-Unis, l'équipe de spécialistes de RBC Gestion de patrimoine®, basée à San Francisco, propose une plateforme de conseils pour les stratégies de placement fondées sur des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance. Ce groupe, qui travaille aussi avec des clients fortunés, des fondations, des fonds de dotation, des fonds de travailleurs et des caisses de retraite, donne des services-conseils liés à environ 1 milliard de dollars US d'actifs. Les clients ont accès à une plateforme particularisée d'investissement dans des fonds choisis en fonction de critères environnementaux, sociaux et de gouvernance. Cette plateforme permet notamment la sélection de portefeuilles sur mesure et l'investissement dans des titres de sociétés de technologies propres, fournit de l'information sur l'engagement des actionnaires et facilite l'investissement en fonction d'une mission particulière.

## Octroi de crédit responsable

RBC offre du crédit et des services bancaires à des sociétés appartenant à de nombreuses branches d'activité. Nos politiques et nos processus de gestion du risque permettent d'assurer que ces services sont bien conçus et qu'ils sont offerts à la clientèle appropriée. Nous possédons également des politiques touchant certains enjeux particuliers, par exemple la responsabilité environnementale et la lutte contre la corruption. Par exemple, RBC ne soutient ni ne finance les opérations directement liées au commerce ou à la fabrication de matériel pour les armes nucléaires, chimiques ou biologiques, les mines terrestres ou les bombes à dispersion. RBC est l'un des signataires des Principes d'Équateur, un ensemble de lignes directrices ayant trait aux risques environnementaux et sociaux associés au financement de projets, tel que précisé à la page 45.

RBC s'est dotée de politiques anticorruption qui exigent que des mesures de contrôle et de surveillance appropriées soient appliquées aux clients à risque élevé dont les activités commerciales sont susceptibles d'être associées à la criminalité ou qui présentent un haut risque de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme.

Consultez notre Rapport annuel 2008 pour une description complète de nos politiques et protocoles de gestion du risque.

## Protection des consommateurs, éducation et réaction

À RBC, nous nous efforçons de toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients. Nous y parvenons en appliquant des mesures strictes de prévention des fraudes et de protection des consommateurs, en publiant de l'information utile et ponctuelle, en restant à l'écoute de nos clients et en répondant à leurs demandes.

### Protection et éducation

#### Protection et sécurité des renseignements personnels

RBC protège activement la vie privée et la confidentialité des renseignements personnels, commerciaux, financiers et autres. Cette protection représente l'une de nos plus grandes priorités et constitue l'un des piliers de notre engagement envers nos clients, nos employés et d'autres parties prenantes.

Nous possédons, depuis 1991, une politique officielle en matière de protection de la vie privée que supervise notre chef de la protection des renseignements personnels, et nous employons des mesures rigoureuses de maintien de la sécurité et de contrôle interne pour la protection et la sécurité des renseignements qui nous sont confiés. En 2008, nous avons continué de développer le cadre solide que nous avons défini pour protéger les renseignements personnels, assurer la sécurité des renseignements et gérer les dossiers et leur contenu en concentrant notre action sur des activités importantes telles que la sensibilisation des clients et des employés. Nous avons créé un Centre-ressource anti-hameçonnage et un site « Protégez-vous au quotidien » qui explique à nos clients comment reconnaître les sites Web et les courriels frauduleux et d'autres pièges. À l'interne, nous nous sommes concentrés sur la formation et le perfectionnement des employés. Nous avons aussi amélioré notre site public de manière à ce que les consommateurs puissent obtenir plus facilement, en un même endroit, des précisions importantes sur la protection des renseignements personnels, la sécurité de l'information et la prévention des fraudes. Pour en savoir plus, consultez le site à l'adresse [rbc.com/rensperssecurite](http://rbc.com/rensperssecurite).

Aux États-Unis, RBC Bank a organisé, en 2008, une série d'« opérations déchiquetage » dans le cadre desquelles nous avons offert des services de déchiquetage gratuits et remis des documents d'information aux consommateurs et aux entreprises. Des tonnes de documents contenant des renseignements personnels ont été détruites et les consommateurs ont reçu de l'information sur le vol d'identité.

#### Prévention des fraudes

RBC a adopté des politiques et des pratiques de sécurité strictes, soutenues par des ressources disponibles en tout temps pour prévenir et détecter les éventuelles fraudes, et pour faire enquête. Les garanties que nous offrons aux clients de nos services bancaires en ligne et de courtage autogéré assurent le remboursement intégral des fonds perdus par suite d'opérations non autorisées effectuées sur leurs comptes.

Nous continuons d'améliorer nos opérations en simplifiant les processus. Nos efforts ont porté fruit, comme en témoigne le raccourcissement considérable des délais de traitement des déclarations de fraude, ce qui permet de rembourser les clients plus vite. Nous continuons de mettre en œuvre des initiatives de sensibilisation comprenant des conseils et des alertes tenus à jour, des brochures et des présentations.

Aux Antilles, nous avons instauré un système de surveillance des fraudes dans divers pays où nous offrons des services de cartes. Cette initiative, lancée en 2007, a permis à RBC d'occuper une position prééminente dans de nombreux pays de la région. Nous avons, en 2008, inauguré l'unique service complet de surveillance des fraudes de tout le secteur bancaire de Trinité-et-Tobago. Ce service utilise *Risknet*, un produit de lutte contre les fraudes sur cartes.

### Traitement équitable des clients

RBC se conforme à des règles et règlements en matière d'éthique professionnelle dont l'objet est de protéger ses clients des services financiers, notamment l'obligation de divulguer le coût d'emprunt et d'autres renseignements au Canada, l'équité dans le traitement des prêts aux États-Unis, et le régime *Treating Customers Fairly* (TCF) au Royaume-Uni. Le secteur canadien des services bancaires s'est aussi doté de codes de protection des consommateurs que nos divisions canadiennes se sont volontairement engagées à respecter.

Pour plus d'information, veuillez consulter [rbc.com/francais/voluntary-codes-public-commitments](http://rbc.com/francais/voluntary-codes-public-commitments).

### Règles d'identification des clients

Pour protéger nos clients, il est essentiel de bien les connaître. Nos employés sont tenus de déployer tous les efforts nécessaires pour comprendre le profil et les objectifs financiers et personnels des clients avant de leur faire des recommandations en matière de services bancaires, de placement, d'assurance et d'autres produits et services. Nos vérifications préalables couvrent aussi la conformité à la législation applicable sur les valeurs mobilières, la protection des consommateurs, la lutte contre le blanchiment d'argent, la lutte contre le terrorisme et les sanctions économiques.

Pour plus d'information, veuillez vous reporter aux pages 14 à 16.

### Gouvernance des fonds communs de placement

Nous avons pour objectif de participer à la mise au point des pratiques exemplaires dans le secteur des fonds communs de placement, et à nous y conformer. RBC Gestion d'Actifs est membre de l'Institut des fonds d'investissement du Canada, et nos employés contribuent aux activités de l'Institut. RBC Gestion d'Actifs est aussi membre fondateur de la *Canadian Coalition for Good Governance*. Notre publication *Fonds communs de placement et gouvernance : Pour mieux protéger vos placements* présente notre engagement à l'égard d'une gouvernance indépendante des fonds communs de placement et de la protection des intérêts des investisseurs.

### Réaction

RBC a adopté une stratégie de fidélisation de la clientèle dont l'objectif final est la satisfaction des clients. Notre stratégie comporte trois volets : structurer la société en fonction des clients, faire en sorte qu'il soit facile pour les employés de servir les clients, et accroître la fidélité des clients.

### Satisfaction des clients

Nous possédons un programme de sondages sur la satisfaction de la clientèle bien établi qui nous permet d'évaluer périodiquement la

fidélité de nos clients. Cette mesure est liée à la gestion du rendement des employés et à la formation sur la façon d'assurer la satisfaction des clients. Nous fixons des cibles quantitatives en matière de satisfaction et de fidélité de notre clientèle, et nous en assurons le suivi. Nos études détaillées évaluent tous les moteurs de fidélisation et de satisfaction, et comparent les résultats de RBC à ceux de ses principaux concurrents.

### Clients sondés

(milliers)

	Canada	États-Unis	Antilles
2008	492	0*	16,5
2007	492	135	–
2006	415	97	–

\* Les divisions américaines se sont concentrées sur l'intégration d'Alabama BanCorporation en 2008.

### Mesures prises en réaction aux résultats des sondages

Pour améliorer un service, il faut commencer par le mesurer. Chaque année, les unités RBC prennent le pouls des clients pour connaître leur degré de satisfaction et s'appuient sur leurs commentaires pour apporter des améliorations. Les enquêtes auprès des clients ont débouché sur plusieurs nouvelles initiatives ou améliorations en 2008. En voici quelques-unes.

#### Canada

- Plus d'options bancaires écologiques, comme les relevés électroniques.
- Des produits et des services bancaires adaptés aux besoins des nouveaux arrivants au Canada.
- De nouveaux modes de prestation et de nouvelles fonctionnalités.
- L'ajout aux produits de caractéristiques qui récompensent la fidélité des clients.
- De nouvelles trousse financières familiales pour aider les parents de jeunes enfants à préparer l'avenir financier de leur famille.
- Une capacité améliorée de donner des conseils afin de mieux répondre aux besoins bancaires et financiers des clients.
- Du matériel de commercialisation et de communication plus pertinent.
- Des produits d'assurance invalidité améliorés avec des options de transformation en contrat d'assurance soins de longue durée entre 55 et 65 ans.
- Le lancement d'une nouvelle option d'assurance combinant assurance vie temporaire et assurance maladie grave.
- L'amélioration des délais de réponse et de résolution des demandes d'enquête des clients.

#### États-Unis

- La saisie des dépôts à distance permet aux clients d'encoder les effets à leurs bureaux au lieu d'être obligés de se rendre en succursale.
- Le remaniement des sites Web selon les normes d'architecture contemporaines pour faciliter la navigation.
- Une nouvelle plateforme de paiement de factures permettant aux clients de recevoir des factures par voie électronique.

#### Antilles

- Un nouveau plan directeur et un nouveau programme pour l'expérience client servent de cadre de travail couvrant tous les aspects de l'expérience client à RBC, afin de mieux attirer, servir et fidéliser les clients.

## Processus de plainte des clients

Notre processus formel de traitement des sujets de préoccupation soulevés par les clients est présenté sur notre site Web et dans nos brochures L'essentiel sur... Si un client est d'avis qu'un problème n'a pas été résolu après avoir reçu une réponse d'un représentant de RBC, il peut faire appel au Bureau de l'Ombudsman, qui examine les décisions prises par les sociétés RBC et assure leur conformité aux méthodes commerciales appropriées. L'Ombudsman veille à ce que les clients soient entendus de manière équitable et impartiale, et traités avec considération et respect. Nous respectons aussi la dignité et la confidentialité de toutes les parties en cause dans les procédures. Certains différends qui restent irrésolus après avoir été examinés par l'Ombudsman peuvent être adressés aux organismes et autorités de réglementation indiqués dans rbc.com et dans nos brochures L'essentiel sur...

## Accès aux services bancaires et d'assurance

### Au service des clients en tout temps

RBC est un chef de file du lancement de solutions pratiques grâce auxquelles le public peut accéder à son argent et gérer ses finances partout, en tout temps. Nous continuons d'étendre et d'améliorer notre réseau de succursales, les services bancaires sur Internet et par téléphone, et les guichets bancaires offrant tous les services, tel qu'indiqué dans le tableau Marché de la page 5.

### Canada

Nous avons ouvert 28 nouvelles succursales ou établissements bancaires en 2008 et comptons en ouvrir 25 de plus en 2009. Plus de la moitié de nos succursales offrent des heures d'ouverture prolongées, et nous continuons d'examiner les possibilités d'allonger les heures d'ouverture partout où la demande le justifie. Nous développons notre réseau de succursales d'assurance et en avons ouvert 14 nouvelles en 2008. Nous avons le plus important effectif de vente au Canada, avec des spécialistes qui rendent visite aux clients à domicile au moment qui leur convient. Cet effectif comprend des conseillers en prêts hypothécaires, des représentants en assurance, des conseillers en placement et retraite, et des équipes de vente spécialisées pour les entreprises et les clients commerciaux. Nos clients peuvent effectuer leurs opérations bancaires sur Internet ou par téléphone ou utiliser nos guichets automatiques à toute heure du jour et de la nuit. En 2008, nous avons lancé les Services bancaires mobiles qui permettent aux clients d'accéder à Banque en direct RBC® au moyen de leur assistant numérique personnel ou de leur téléphone portable avec accès à Internet.

### Le réseau bancaire et d'assurance au Canada

	Succursales	Guichets automatiques (GAB)	Succursales d'assurance
2008	1 174	4 149	35
2007	1 146	3 946	21
2006	1 117	3 847	9

### Adhésions de clients aux services bancaires en ligne\* (millions)

2008	4,8
2007	4,2
2006	3,5

\* Comprend les particuliers et les entreprises au Canada inscrits aux services bancaires en ligne en date de la fin de chaque exercice financier (31 octobre).

### Succursales dans les collectivités

RBC possède des programmes permettant d'évaluer les conséquences de l'ajout ou de la fermeture de succursales dans les collectivités. Au Canada, nous respectons la législation fédérale en nous engageant 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 dans un rayon de 10 km) de tout réaménagement du réseau et de toute fermeture de succursale ; et à
- renseigner les dirigeants et les fonctionnaires locaux au sujet de nos plans de réaménagement et à nous assurer qu'ils sont au courant des solutions de remplacement offertes aux collectivités touchées.

### États-Unis

RBC Bank exploite 439 centres bancaires et plus de 500 guichets automatiques dans le sud-est du pays. En 2008, l'intégration de l'Alabama National BanCorporation (ANB) a enrichi notre réseau de 103 centres en Géorgie, en Alabama et en Floride. Nous offrons des services bancaires par téléphone et sur Internet, et nos clients peuvent utiliser leur carte PocketCheck et leurs cartes de crédit dans plus de 800 guichets Presto! dans les supermarchés Publix. Nous sommes spécialisés dans le service aux particuliers, aux entreprises, aux propriétaires d'entreprises et aux professionnels, et nous offrons aux clients la nouvelle option de saisie de dépôts à distance qui leur permet de nous transmettre des chèques numérisés à des fins de dépôt. Les clients qui possèdent des appareils GPS sans fil peuvent désormais localiser facilement une succursale ou un guichet automatique RBC n'importe où en Amérique du Nord continentale.

### Antilles

L'acquisition de RBTT Bank, en 2008, a accru la présence de RBC dans les Antilles en faisant passer le nombre de ses succursales à 127 et celui de ses guichets, à 312, ce qui comprend de nombreux guichets hors succursale – dans des stations-service, des carrefours de transport en commun et des supermarchés, par exemple. Dans l'ensemble des Antilles, nous avons des guichets qui distribuent des dollars américains. À Trinité-et-Tobago, nous sommes la seule banque qui exploite de tels guichets. Nous offrons également des services bancaires par téléphone ou en ligne dans plusieurs pays des Antilles.

### Ouverture de comptes

RBC s'est engagée à faire en sorte que le processus d'ouverture d'un compte soit aussi simple que possible, dans le respect de la réglementation. Rédigés en termes simples et en plusieurs langues, nos documents énoncent clairement les critères à satisfaire pour ouvrir un compte et présentent notre politique de vérification des fonds.

En 2008, RBC a adopté un nouveau système qui automatise le traitement des formules d'ouverture de compte. Au lieu d'envoyer les formules et la documentation sur papier par courrier interne, les succursales les numérisent et les transmettent par voie électronique, une méthode plus précise et plus rapide. Ce nouveau système a considérablement abrégé le délai d'ouverture de comptes.

RBC Bank a lancé aux États-Unis, en 2008, la plateforme de vente One Degree, qui réduit le délai d'ouverture d'un nouveau compte de 30 à 6 minutes.

## Groupes spéciaux

RBC donne accès aux services bancaires à différents groupes, traditionnellement mal servis, grâce à des produits, des services, des modes de prestation et des programmes communautaires particularisés.

### Clients à faible revenu et mal servis

RBC s'est engagée à offrir un accès aux services bancaires aux clients à faible revenu, auparavant mal servis, au moyen d'initiatives dont voici des exemples :

- Notre compte de dépôt canadien à frais modiques : un des plus souples du secteur, offrant 15 opérations de débit par mois à un faible tarif forfaitaire.
- Des options hypothécaires abordables et des ateliers pour les acheteurs d'une première maison aux États-Unis.
- L'accès à des services bancaires de base dans les communautés autochtones éloignées, offerts par l'intermédiaire de partenariats innovateurs avec des agents locaux.
- Aux États-Unis, le maintien de succursales dans les régions à revenu faible ou modeste. En juillet 2008, 19 % de nos succursales américaines étaient situées dans de tels secteurs.

### Personnes handicapées

Pour les clients handicapés, RBC a pour objectif d'assurer un accès égal aux locaux et aux services. RBC a un bilan solide d'amélioration de l'accessibilité et d'incitation des clients et d'autres parties prenantes à participer au processus. Nous avons ouvert en 2008, *Accessibilité à RBC Banque*, un nouveau site où les personnes handicapées trouveront de l'information sur les problèmes d'accès courants et sur les normes et outils de RBC en matière d'accessibilité.

Pour plus d'information, consultez le site [rbc.com/accessibilite](http://rbc.com/accessibilite).

### Succursales

Nous nous sommes engagés à appliquer des normes d'aménagement qui suppriment tous les obstacles dans nos établissements. Près de 90 pour cent des succursales bancaires et d'assurance de RBC au Canada et aux États-Unis sont accessibles en fauteuil roulant. C'est également le cas pour la grande majorité de nos succursales dans les Antilles. Nos établissements sont régulièrement vérifiés pour en assurer l'accessibilité ainsi que pour repérer et éliminer toute entrave à l'accès des personnes handicapées. Au Canada, toutes les nouvelles succursales de RBC doivent être accessibles en fauteuil roulant et, partout où c'est possible, nous nous efforçons de dépasser les normes légales d'accès. Aux États-Unis, tous les locaux bancaires et administratifs de RBC construits ou rénovés depuis les années 1990 respectent ou dépassent les normes fixées par la *Americans with Disabilities Act*.

### Guichets automatiques

RBC a collaboré avec l'Association canadienne de normalisation (CSA) pour l'établissement de normes d'accès aux guichets automatiques 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.

Plus de 700 des guichets automatiques de nos succursales canadiennes sont accessibles en fauteuil roulant. La conception ergonomique de nos guichets donne plus d'espace pour les genoux que ne l'exigent les normes d'accès sans obstacle de l'Association canadienne de normalisation, ce qui permet aux personnes en fauteuil roulant de les utiliser facilement. En 2008, nos clients avaient accès à 745 guichets automatiques parlants au Canada. Un outil de recherche sur notre site Web permet de trouver facilement l'emplacement d'un guichet automatique parlant.

### Services bancaires par téléphone

Royal Direct® propose un numéro spécial pour les téléimprimeurs, ce qui permet aux clients malentendants au Canada et aux États-Unis d'utiliser nos services bancaires par téléphone en tout temps. Les clients peuvent également utiliser des services de relais téléphoniques pour parler à un représentant de leurs besoins bancaires, notamment si ces besoins sont complexes.

### Banque en direct

Nous voulons que nos clients puissent accéder à nos sites Web et les utiliser facilement. Nos normes permettent l'accès en ligne à l'aide d'une vaste gamme de technologies, comme des systèmes de navigation différents et du matériel adapté pour les personnes handicapées. RBC a été l'une des premières banques à mettre en œuvre les lignes directrices en matière d'accessibilité au contenu du Web élaborées par le *World Wide Web Consortium*.

### Documents imprimés

Nous fournissons à nos clients des documents en plusieurs formats : gros caractères, Braille, cassettes ou textes électroniques. Plus de 800 clients de RBC reçoivent des relevés en Braille. En 2008, nous avons amélioré ces documents en nous inspirant des commentaires de la collectivité et des nouvelles normes.

### Aînés

RBC est sensible aux besoins bancaires et d'assurance particuliers de la population en croissance qu'est celle des aînés. Nous offrons des options de dépôt et d'assurance spécialisées pour les aînés, y compris des services bancaires gratuits et des rabais mensuels sur les comptes bancaires. Nous fournissons aussi des documents de formation et de présentation aux employés dans tout le Canada, pour leur permettre de rencontrer des groupes du troisième âge afin de parler de fraude financière.

Aux États-Unis, l'acquisition de ANB, en 2008, a permis à RBC Bank de lancer un nouveau compte de chèques sans frais pour les aînés, qui porte intérêts sur tout solde dépassant 1 000 \$ et donne droit à des chèques gratuits.

### Étudiants et jeunes

RBC offre tout un éventail de produits bancaires et de crédit adaptés aux besoins des jeunes. Pour les moins de 19 ans au Canada, le compte Léo le lion® de RBC offre 15 débits gratuits par mois, du matériel éducatif et l'accès à des outils destinés à aider les jeunes et leurs parents à mieux comprendre les questions financières. En 2008, RBC a lancé une trousse financière familiale pour aider les parents d'enfants de moins de cinq ans à mieux organiser leurs finances, à protéger leur famille contre les imprévus, et à planifier l'avenir et les études de leurs enfants.

Aux États-Unis, RBC Bank offre aux étudiants et à leurs familles des ressources sur le Web pour les aider à choisir, à planifier et à financer des études supérieures. Ces ressources comprennent des conseils sur le choix du bon collège, des descriptions des programmes de financement et d'aide, et un certain nombre d'outils permettant de calculer les coûts et la valeur des études supérieures.

### Nouveaux arrivants

L'un des objectifs de RBC est d'être l'institution financière de choix des nouveaux arrivants au Canada et de servir les besoins des communautés et des cultures qu'ils représentent. Nous sommes déterminés à aider les nouveaux arrivants à s'épanouir. Nous avons lancé, en 2008, *Bienvenue au Canada*, un dossier sur les décisions financières cruciales que chaque nouvel arrivant doit prendre dans les mois qui suivent son installation au Canada. Ce dossier, offert en 14 langues, comprend des rabais de bienvenue sur les produits et services bancaires dont ces personnes ont besoin dans l'immédiat, et des conseils pour atteindre leurs objectifs financiers plus tard. Nous avons aussi étendu la portée de notre Programme d'hypothèques sur valeur nette pour les nouveaux immigrants au Canada, qui permet aux Néo-Canadiens admissibles d'obtenir du financement hypothécaire sans avoir à fournir les confirmations d'emploi ou de revenus que tout emprunteur doit habituellement donner pour démontrer sa capacité de rembourser un prêt hypothécaire. Les clients doivent prouver qu'ils ont des ressources suffisantes pour faire des versements hypothécaires.

### Employés multilingues

- Collectivement, les employés de RBC parlent plus de 100 langues.
- Ensemble, les employés des télécentres de RBC parlent 60 langues.
- Nous avons un numéro de téléphone exclusif pour les clients parlant le mandarin ou le cantonais (1 888 769-2598).
- En 2008, RBC a inauguré des services par téléphone dans plus de 150 langues accessibles au moyen du numéro 1-800 ROYAL®-1-1. En quelques minutes, un représentant peut mettre un client en rapport avec un de nos 2 600 interprètes par conférence téléphonique confidentielle.
- Nos conseillers en prêts hypothécaires mobiles maîtrisent au-delà de 35 langues.
- Notre site Web « Bienvenue au Canada » est accessible en français, en anglais et en chinois simplifié.
- Nous avons des représentants au téléphone parlant chinois et une option en langue chinoise à nos guichets bancaires dans 1 861 établissements au Canada. Ce nombre suit l'extension de notre réseau et croît constamment.
- Les consommateurs peuvent utiliser notre outil de localisation de succursales et de guichets automatiques pour trouver nos établissements par adresse, heures d'ouverture et langue de préférence.
- Aux États-Unis, environ 451 employés de RBC Bank sont bilingues. De ce nombre, 200 parlent couramment l'espagnol. En outre, tous nos guichets automatiques sont bilingues.
- RBC Bank continue d'offrir un service d'interprétation au téléphone aux clients qui ne parlent pas l'anglais.
- Les succursales de RBC dans les Antilles hollandaises offrent des services dans les langues parlées par les populations locales.

### Collectivités autochtones

En plus de huit succursales canadiennes situées dans les réserves et de six succursales dans le Grand Nord, RBC a établi cinq agences bancaires dans des collectivités autochtones en Alberta, en Colombie-Britannique, au Manitoba et en Ontario. Ces agences donnent accès à des services financiers en régions éloignées à l'aide des systèmes et de l'infrastructure de RBC. L'ouverture de trois nouvelles agences est actuellement à l'étude pour la Saskatchewan, l'Ontario et Terre-Neuve.

Notre équipe de directeurs de marché bancaire, de directeurs de comptes et de gestionnaires de risques spécialisés en clientèle autochtone comprend les besoins spéciaux des gouvernements, des entreprises et des collectivités autochtones en matière de prêts et de services financiers. L'équipe mobilise son savoir-faire pour offrir des solutions et des conseils financiers proactifs en matière de services bancaires à nos clients autochtones partout au Canada.

Cinquante-six Premières nations adhèrent à notre Programme de prêts résidentiels aux Autochtones des réserves, qui aide les familles à jouir des avantages à long terme de la propriété résidentielle et des placements. Un certain nombre de changements apportés aux politiques hypothécaires et de logement permettent maintenant aux bandes d'offrir des logements à des personnes qui ne font pas partie des Premières nations, ce qui améliore la viabilité économique des réserves.

### Microcrédit

Le « microcrédit », ou « microfinancement », est reconnu comme un moyen efficace de soulager la pauvreté dans le monde. Le microfinancement est l'attribution, par des organismes ou des institutions financières, de prêts de faible montant (généralement de moins de 200 \$) à des particuliers pour les aider à créer ou à faire croître une petite entreprise qui leur fournira des moyens de subsister. Un grand nombre de ces prêts sont accordés à des femmes. Ces prêts sont généralement traités par le service de détail d'une institution financière installée dans la région où ils sont consentis.

On nous demande souvent si RBC participe au microcrédit. Non. En fait, nous n'offrons pas de services de détail dans les pays en développement, sauf dans les Antilles où nous soutenons des programmes de bienfaisance qui offrent de petits prêts à des personnes qui en ont besoin pour étudier ou se lancer en affaires. Offrir directement du microfinancement ne fait pas partie de notre stratégie commerciale. À l'extérieur du Canada et des États-Unis, nous servons les grandes sociétés, les clients institutionnels, le secteur public et les entreprises, à qui nous offrons des services de banque d'investissement, de commerce international, de correspondants bancaires et de réassurance. En ce qui concerne les services aux particuliers, nous assurons également des services de gestion privée et de gestion de patrimoine à une clientèle fortunée internationale.

Nous assurons des services à des personnes à faible revenu au Canada et aux États-Unis, et fournissons des conseils spécialisés sur le crédit et le financement à des petites entreprises au Canada, aux États-Unis et dans les Antilles. Nous publions des renseignements sur les prêts que nous accordons chaque année aux petites entreprises canadiennes dans le présent rapport. Pour en savoir plus, veuillez vous reporter à la page 63.

# Milieu de travail

À RBC, nous sommes liés par des valeurs communes, dévoués à notre clientèle et fiers d'être considérés comme l'un des meilleurs employeurs. Notre culture qui favorise fortement l'engagement du personnel reflète notre attachement à la diversité et à l'inclusion. Nous offrons à nos employés une expérience enrichissante, un travail valorisant et stimulant avec des personnes de talent et pratiquant l'entraide, des perspectives de perfectionnement et d'avancement, des programmes d'avantages sociaux que chacun peut adapter à ses besoins, une rémunération équitable et concurrentielle, et des programmes de conciliation de la vie professionnelle et de la vie privée.

Priorités	Faits saillants de 2008
Maintenir des politiques et des pratiques de travail progressistes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous revoyons régulièrement nos politiques de travail afin d'offrir un environnement de travail souple et efficace à nos employés</li> <li>Nous avons mis à jour et perfectionné un outil interactif en ligne grâce auquel nos employés peuvent évaluer les répercussions de leur date de départ à la retraite sur leurs prestations de retraite et sur le coût de leurs soins de santé lorsqu'ils ne travailleront plus</li> </ul>
Offrir des salaires et une rémunération globale concurrentiels et favoriser l'avancement grâce à des possibilités de formation et de perfectionnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons investi, directement et indirectement, 149 millions de dollars dans la formation structurée et le perfectionnement professionnel</li> <li>Nous avons parrainé des régimes d'épargne et d'actionnariat qui permettent à la majorité des employés d'être actionnaires de RBC</li> </ul>
Respecter la diversité et promouvoir l'inclusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons lancé MOSAÏQUE, un groupe-ressource employés proposant des possibilités de mentorat et de réseautage aux nouveaux arrivants et aux minorités visibles à RBC</li> <li>Nous avons mené un projet pilote de Salon de l'emploi virtuel offrant un environnement accessible et accueillant aux personnes handicapées. Nous avons reçu 700 demandes le premier jour, et parmi ces candidats, 83 personnes ont déjà adhéré au programme « Profitez de votre potentiel » de RBC</li> </ul>
Promouvoir une culture qui favorise la participation des employés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons favorisé une forte motivation chez les employés, perceptible dans notre sondage d'opinion effectué dans le monde entier en 2008</li> <li>RBC s'est classée parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada au palmarès de Mediacorp Canada inc., qui reconnaît les entreprises ayant les programmes les plus innovateurs pour recruter et s'attacher des employés de talent</li> <li>RBC s'est classée au palmarès des cultures d'entreprise les plus admirées au Canada</li> </ul>

## Enjeux

- Évolution démographique. Nous sommes conscients que nous pourrions souffrir d'une pénurie de main-d'œuvre au cours de la prochaine décennie et nous pensons qu'il faut y remédier par plusieurs solutions : trouver de nouveaux bassins d'employés, perfectionner les employés en poste et inciter les employés qui arrivent à l'âge de la retraite à demeurer au travail.
- Coûts des soins de santé. Les coûts pour assurer des soins de santé aux employés ne cessent de croître au Canada et ailleurs dans le monde. Cette hausse constante pose un vrai problème aux sociétés qui offrent des régimes d'assurance santé à leur effectif. RBC cherche constamment des moyens de limiter les hausses de coûts de ces programmes. Parmi ces moyens : informer les employés et les inciter à utiliser judicieusement les services de santé et à mener une vie saine.

## Emplois RBC dans le monde

Au 31 octobre 2008

	Nombre d'employés	Équivalent temps plein
Canada*	56 112	49 999
États-Unis	14 082	13 452
International	9 906	9 872
<b>Total</b>	<b>80 100</b>	<b>73 323</b>

\* Veuillez vous reporter à la page 62 pour une ventilation par région.

## Principes et politiques

Chaque employé de RBC est guidé par notre vision – « Toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients » – et nos valeurs – Service, Travail d'équipe, Responsabilité, Diversité et Intégrité.

## Principes de travail

L'employeur que nous voulons être est défini par nos principes de travail. Ces principes guident nos efforts incessants pour soutenir la réussite commune de nos employés, de nos clients et de nos actionnaires.

- *Passion pour la réussite des clients.* Nous sommes reconnaissants envers nos employés d'avoir à cœur de faire passer les clients avant tout et d'améliorer constamment notre capacité de contribuer à la réussite de nos clients.
- *Diversité des besoins et des contributions des employés.* Nous prônons la diversité des employés, des compétences et des idées. Nous favorisons un environnement où les employés de différentes origines aux expériences diverses s'entraident pour créer des solutions gagnantes pour nos clients.
- *Environnement de travail propice à un rendement élevé.* Notre passion pour la réussite nous incite à toujours faire de notre mieux. Nous avons le personnel et les ressources pour créer un environnement de travail qui favorise un rendement élevé, et nous veillons à ce que les résultats de chacun soient dûment reconnus et récompensés.
- *Perfectionnement professionnel.* Nous offrons à nos employés des moyens de perfectionnement pour faire progresser leur carrière, notamment les outils, le soutien et la formation nécessaires pour bien s'acquitter de leurs fonctions. En échange, nous attendons d'eux qu'ils progressent et excellent dans leur métier en vrais professionnels, et qu'ils assument leur part de responsabilité dans la planification de leur carrière.
- *Excellence en gestion du personnel.* Les cadres ont une grande influence sur la motivation et le rendement des employés. Nous en sommes conscients et voulons les aider à devenir des leaders efficaces et inspirants, et des gestionnaires de personnes qui améliorent la qualité de vie des employés au travail et les motivent.
- *Partenaires pour la réussite commune.* Nous croyons que pour assurer la réussite de chaque employé, de chaque équipe et du Groupe dans son ensemble, nous devons avoir un but commun, soutenu par une communication ouverte, un respect mutuel et la responsabilité partagée des résultats.

## Politiques

Nos politiques étayent nos principes de travail. Le comportement de nos employés est régi par un Code de déontologie général et des politiques plus spécifiques. Le Code est décrit à la page 14. Le Comité des ressources humaines et le Comité de la gouvernance et des affaires publiques du Conseil d'administration le révisent et le mettent à jour régulièrement. Tous les membres du personnel doivent réussir un programme d'apprentissage en ligne sur le Code. Il s'agit d'une condition d'emploi à RBC.

## Politiques complémentaires et autres enjeux

Nous avons un certain nombre de politiques complémentaires, notamment des politiques sur l'équité en matière d'emploi, sur les heures de travail, sur la rémunération et sur le harcèlement, mais nous n'avons pas de politique formelle pour chaque enjeu. Par exemple, RBC ne dispose d'aucune politique officielle concernant le travail des enfants ou le travail forcé, étant donné la nature de ses services d'institution financière exerçant ses activités dans des pays industrialisés. Cependant, nous incluons des dispositions sur le travail des enfants dans nos contrats de sous-traitance et d'approvisionnement passés avec des nations en développement.

## Récompenses

Les employés apprécient la rémunération monétaire, mais aussi d'autres formes de rétribution. Nous savons que les besoins varient d'un employé à l'autre, et nous en tenons compte en offrant un programme de rémunération globale proposant souplesse et choix, et qui incite chacun à partager la responsabilité de la réussite.

La rémunération globale de RBC repose sur :

- une rémunération équitable et concurrentielle, comprenant des mesures d'intéressement fondées sur le rendement ;
- des programmes d'épargne et d'accumulation de patrimoine à court et à long terme ;
- des avantages sociaux au choix permettant à chaque employé d'adapter sa protection à ses besoins ;
- un environnement de travail positif, sûr et souple ;
- des perspectives de formation et d'avancement.

### Rémunération et avantages sociaux\*

2008	7,8 milliards \$
2007	7,9 milliards \$
2006	7,3 milliards \$

\* Ces chiffres sont fournis pour les activités mondiales de RBC.

## Programmes de rémunération, d'encouragement et d'accumulation de patrimoine

À RBC, la rémunération comprend le salaire, une prime annuelle, des mesures d'intéressement à long terme, des commissions et d'autres formes de rémunération variable. RBC participe chaque année à plus de 100 études comparatives externes pour s'assurer que sa rémunération demeure concurrentielle. Nos employés bénéficient de régimes d'épargne-retraite et d'actionnariat qui leur permettent d'économiser pour leur avenir et de se bâtir un patrimoine à long terme.

Notre programme de primes d'encouragement à court terme récompense la contribution personnelle des employés au rendement de leur unité opérationnelle et à notre performance globale. Selon la nature de leur travail, certains employés peuvent bénéficier d'autres formes de rémunération variable comme des commissions sur les ventes et des primes pour l'atteinte des objectifs de vente.

Des programmes d'épargne-retraite aident les employés à préparer leur retraite. Au Canada, notre régime de retraite offre choix et souplesse pour permettre à chaque employé de bénéficier de la formule qui correspond à ses besoins. Le programme propose la sécurité d'un régime à prestations déterminées et la souplesse d'un régime à cotisations déterminées. Les employés peuvent choisir l'une ou l'autre option et arrondir leur épargne pour la retraite en versant des cotisations additionnelles au régime de retraite ou en participant au programme d'épargne de RBC. Pour certaines options, RBC double les cotisations des employés. Aux États-Unis, RBC offre un régime 401(k) souple.

Nos régimes d'actionnariat des employés font partie de la rémunération globale et contribuent à harmoniser les objectifs des employés, des investisseurs et du Groupe. Au Canada, environ 70 pour cent des employés canadiens admissibles sont actionnaires de RBC grâce à ces programmes.

## Avantages sociaux

Nous offrons un régime d'avantages sociaux de base plus des options souples pour donner aux employés une protection à prix abordable et concurrentiel. Les employés à temps partiel ont droit aux avantages sociaux.

## Santé, sécurité et bien-être

Notre Code de déontologie énonce notre engagement à assurer un environnement de travail sans danger à tous nos employés. La plupart de nos établissements ont des politiques de sécurité qui leur sont propres. Tous les employés et les personnes à leur charge ont accès à Carrefour-ressources Employés RBC, un vaste programme de soutien qui aide à gérer tous les aspects de leur vie professionnelle et personnelle avec des renseignements et des services-conseils confidentiels. En 2008, nous avons :

- continué d'intégrer des éléments de bien-être dans nos programmes d'avantages sociaux canadiens et américains. Les employés peuvent gagner des crédits santé qu'ils peuvent utiliser pour payer des garanties facultatives de leur régime d'avantages sociaux ;
- encouragé les employés à mener une vie saine au moyen de campagnes et d'initiatives de communication sur des sujets comme la nutrition, l'activité physique, la gestion du stress et des activités favorisant le bien-être ;
- référé les employés à des réseaux de soins médicaux et de soutien.

## Souplesse

Nous offrons aux employés :

- des heures de travail souples et des horaires adaptés ;
- le télétravail à la maison ou dans un bureau satellite ;
- des heures de travail réduites par l'intermédiaire d'ententes de partage d'emploi ;
- la possibilité d'acheter une semaine de vacances supplémentaire ;
- la possibilité de prendre un congé non rémunéré pour raisons personnelles, par exemple pour suivre des cours ou un perfectionnement professionnel.

La souplesse de notre structure permet aux cadres de régler, au cas par cas, les différends qui peuvent survenir au travail.

## Apprentissage et perfectionnement professionnel

Nous offrons à nos employés des moyens de perfectionnement pour faire progresser leur carrière. Les programmes de formation et de perfectionnement structurés sont un complément important de la formation en cours d'emploi et, en 2008, nous avons investi 149 millions de dollars dans de tels programmes (dépenses directes et indirectes). Quelques exemples :

- Un système d'apprentissage en ligne, qui donne aux employés du monde entier des ressources et des moyens d'apprentissage qu'ils peuvent utiliser au travail et à la maison.
- Un guide d'information sur les carrières intitulé Une carrière gagnante à RBC et un accès confidentiel au Guide d'orientation professionnelle, outil complet de gestion de carrière en ligne. Plus de 14 000 employés se sont inscrits à ce programme depuis son lancement en 2006.

- Des programmes de formation structurés complets pour faciliter l'intégration des nouveaux employés. Plus de 4 400 employés ont suivi les programmes de formation de base pour les représentants du service clientèle, les directeurs de comptes et des postes de représentants des ventes et du service dans les centres de contact.
- Un programme de contacts avec des théoriciens d'avant-garde pour comprendre et découvrir les pratiques de gestion de personnes actuelles et futures les plus avancées.

## Recrutement

Lorsque nous devons pourvoir à un poste, nous recrutons d'abord au sein de RBC et nous continuons d'offrir des perspectives de perfectionnement et d'avancement à nos employés. Nous devons aussi préparer l'avenir en recrutant de nouveaux collaborateurs. Voici quelques-unes de nos principales activités de recrutement en 2008 :

- Des visites à plus de 70 universités, collèges et établissements d'enseignement technique et commercial.
- Des programmes de stages pour les nouveaux diplômés des collèges et universités.
- Plus de 34 pour cent des personnes que RBC a embauchées en 2008 avaient été recommandées par ses propres employés. Nous avons amélioré notre programme de recommandation Chercheur d'étoiles en 2008. Les employés qui nous recommandent des candidats que nous embauchons sont désormais récompensés.
- Le programme Profitez de votre potentiel<sup>mc</sup> destiné à aider les personnes handicapées et les peuples autochtones à trouver des perspectives d'emploi et à comprendre les processus de recrutement et de sélection. Les candidats ont accès à une personne-ressource dans notre groupe de recrutement et reçoivent des commentaires constructifs sur les entrevues. Les candidats qualifiés dont la demande initiale n'est pas acceptée sont adressés à d'autres secteurs de RBC.

## Diversité et inclusion

### Rapport d'étape sur la composition de l'effectif

La composition de notre effectif est un témoignage éloquent de la réussite de nos efforts en faveur de la diversité. Il faut parfois des années pour que les initiatives prises dans ce domaine produisent des résultats, si bien que les comparaisons d'une année à l'autre sont moins éloquentes que les comparaisons sur des périodes plus longues.

#### La diversité de l'effectif de RBC au Canada\*

	2008	2007	2006	1998
Femmes	69 %	69 %	70 %	75 %
Femmes occupant un poste de cadre	54 %	55 %	55 %	53 %
Minorités visibles	26 %	25 %	24 %	12 %
Cadres membres des minorités visibles	25 %	24 %	21 %	13 %
Personnes handicapées	3,8 %	3,9 %	3,2 %	2,9 %
Autochtones	1,6 %	1,6 %	1,6 %	1,1 %

\* Les chiffres représentent les données sur l'équité en date du 31 octobre 2008, dans nos unités canadiennes assujetties à la Loi sur l'équité en matière d'emploi. Compte tenu des variations dans les définitions juridiques et les restrictions des lois partout dans le monde, des données complètes pour ces quatre groupes ne sont disponibles qu'au Canada.

## Leadership

La création et le maintien d'un environnement propice à la diversité, à l'inclusion et à la collaboration exigent un effort collectif auquel tous les échelons doivent participer. Notre président et chef de la direction préside notre Conseil de direction sur la diversité qui a été fondé pour établir des stratégies et des objectifs, et pour mettre en place des champions de la diversité, membres de la haute direction, dans tous les secteurs opérationnels en Amérique du Nord et au Royaume-Uni. Des conseils sur la diversité dans les unités opérationnelles contribuent également à favoriser la diversité et l'inclusion.

Nos dirigeants sont aussi actifs à l'extérieur de RBC. Nous croyons que les progrès vers la diversité sont un objectif de société et que nous pouvons apprendre les uns des autres. Nos dirigeants participent à des débats publics, à des groupes d'études et à des ateliers dont l'objectif est de promouvoir la diversité au travail.

## Accroître la sensibilisation à la diversité

Pour promouvoir la diversité, RBC partage ses connaissances et encourage les débats sur son incidence sur les entreprises, les collectivités et l'économie. Par exemple, RBC commandite une étude de Catalyst Canada et de l'Université Ryerson sur l'avancement et le cheminement de carrière des employés issus de minorités visibles dans les entreprises canadiennes. En 2008, Catalyst Canada a publié la quatrième partie de son étude sur la situation des minorités visibles dans les entreprises canadiennes et les stéréotypes. L'étude a démontré que, comme d'autres ailleurs dans le monde, les entreprises canadiennes semblent souffrir d'une mauvaise mise en œuvre des politiques favorisant la diversité et l'inclusion. L'étude proposait aussi des stratégies pour aider les entreprises à mieux utiliser les compétences de leurs employés issus des minorités visibles.

Nous avons publié, en 2008, la Stratégie RBC en matière de diversité<sup>mc</sup>, un énoncé complet de notre stratégie, de nos priorités et de nos objectifs dans ce domaine. Ce document décrit comment nous allons continuer d'améliorer notre place au Canada au chapitre de la diversité et rehausser nos efforts pour favoriser la diversité et l'inclusion dans nos divisions américaines et internationales, ainsi que les nouvelles initiatives que nous prendrons, au besoin, pour respecter notre engagement de respect de la diversité.

Pour plus d'information, veuillez vous reporter à la page 59.

## Formation et mentorat

RBC veut offrir de la formation, un accompagnement et du mentorat pour assurer le perfectionnement continu et le soutien d'une main-d'œuvre riche et diversifiée. Les employés peuvent suivre plusieurs programmes de formation sur la diversité. Quelques exemples :

- *Diversité et excellence en affaires* : Plus de 380 employés dans le monde ont participé à ces ateliers.
- *Respectful Workplace* : Presque tous les employés de nos unités américaines ont suivi cette formation qui aide à comprendre et à respecter le Code de déontologie de RBC et sa politique sur le milieu de travail, qui stipule que tous les employés ont le droit de travailler dans un milieu où ils sont à l'abri du harcèlement, de la discrimination et de comportements répréhensibles.
- Du matériel d'auto-apprentissage est offert sur notre site intranet *Destination diversité*.
- *Dialogues sur la diversité de RBC* : Notre programme de mentorat réciproque a été étendu à plus de 200 employés. Ce programme met en rapport deux personnes aux expériences professionnelles et aux formations différentes, afin que chacune puisse apprendre de l'autre et approfondir ses connaissances sur le leadership et la diversité.

## Groupes-ressources employés

Un groupe-ressource employés (GRE) est un réseau organisé et dirigé par des employés qui aident les autres membres du groupe à se perfectionner, sur le plan personnel et professionnel, par l'intermédiaire du mentorat réciproque, de l'accompagnement dans la formation et de la constitution de réseaux. Les GRE contribuent à créer un environnement de travail qui favorise l'inclusion en aidant les autres à comprendre les besoins particuliers de leurs membres. Les groupes officiellement reconnus par RBC disposent d'un budget annuel et d'un soutien pour les communications.

Au Canada, nous avons des GRE représentant les employés autochtones (Royal Eagles), les personnes homosexuelles, lesbiennes, bisexuelles et transgenres (FIERTÉ) et les employés handicapés. Cette année, RBC a fondé MOSAÏQUE, un nouveau GRE pour les nouveaux Canadiens et les membres des minorités visibles.

Aux États-Unis, nous avons des GRE représentant les personnes homosexuelles et lesbiennes (GLADE) et les employés issus des minorités (MEA). Par ailleurs, toutes les femmes qui exercent le métier de courtier sont automatiquement membres de la *Women's Association of Financial Consultants* (WAFC), un groupe qui leur offre une grande variété de renseignements, d'activités et de programmes pour les aider à augmenter leur productivité et à réussir.

## Programme de soutien de la diversité

Nous participons à différents programmes de soutien de la diversité internes et externes. Nous travaillons, par exemple, depuis 12 ans avec Avantage Carrière, un organisme qui organise des stages payés pour les étudiants. Depuis 2003, environ 300 employeurs ont permis à plus de 920 stagiaires de *Career Bridge* d'acquérir une expérience de travail pratique. RBC a offert des stages à plus de 70 professionnels formés à l'étranger, dont 28 en 2008. Par l'intermédiaire de

l'organisme Avantages Sans Limites, nous avons offert des stages rémunérés à 85 étudiants diplômés handicapés, dont 21 en 2008. Environ 70 pour cent des stagiaires placés dans les deux programmes entrent ensuite au service de RBC à temps plein.

Nous voulons augmenter le nombre d'employés autochtones dans notre effectif grâce à des programmes et à un recrutement actifs.

- Depuis le début du programme de bourses d'études pour les Autochtones de RBC créé en 1992, nous avons versé 77 bourses représentant plus de 866 000 \$ à des étudiants autochtones au Canada. Nous avons distribué huit bourses en 2008, et en offrirons deux de plus en 2009.
- En 2008, le programme de recrutement *Profitez de votre potentiel* a été étendu aux peuples autochtones, qu'il aide à trouver des perspectives de carrière et à comprendre le processus de sélection et de recrutement.
- Au total, 44 étudiants autochtones provenant de partout au Canada ont participé au programme de RBC *Les études d'abord* pendant les vacances d'été 2008.
- En octobre 2008, en tant que membre de FIPAR (*Financial Industry Partnering for Aboriginal Relationships*), RBC a participé au lancement d'un nouveau site Web où les jeunes autochtones trouvent des renseignements sur les possibilités de carrière dans le secteur financier.

Bon nombre de nos politiques et de nos programmes internes visent à promouvoir la diversité à tous les échelons de notre Groupe en accordant la souplesse et le soutien dont nombre d'employés ont besoin pour conjuguer travail et vie familiale. Quelques exemples :

- Des services-conseils pour concilier travail et vie privée.
- Des congés de maternité, parentaux et de responsabilité familiale.
- La possibilité de reprendre le travail graduellement ou selon des horaires de travail adaptés.
- Des services d'aide d'urgence pour les personnes âgées et des haltes-garderies pour les enfants dans plusieurs grands centres urbains.

## Engagement

### Gestion du personnel

Les employés du Groupe sont gérés par 8 000 gestionnaires de personnes. Ces cadres jouent un rôle de premier plan dans la création d'un environnement de travail motivant et RBC investit dans des ressources pour les aider. Parmi les grandes initiatives figurent :

- un Profil d'évaluation 360° qui permet aux cadres de tous les échelons d'obtenir, de leurs collègues, de leurs employés et de leurs propres supérieurs, des commentaires anonymes pour mieux orienter leurs plans de perfectionnement individuel ;
- des sondages d'opinion des employés dans les services des gestionnaires de personnes qui permettent à ces derniers de préparer et de revoir les grands plans d'action avec leurs employés ;
- un bulletin mensuel contenant des conseils et des renseignements spécialement destinés aux gestionnaires de personnes ;

- une série de webémissions pour aider les gestionnaires de personnes et les employés à étudier différents sujets traitant de gestion du rendement ;
- des ressources en ligne, offrant un accompagnement, de l'information, des outils et des formules ;
- une série de modules d'apprentissage pour le programme de formation des cadres, qui ont été améliorés en 2008 pour centrer la formation sur l'expérience des gestionnaires de personnes et rendre les ressources et les outils du programme plus accessibles. En 2008, plus de 3 800 gestionnaires ont terminé au moins un de ces modules ;
- du matériel pour expliquer aux employés notre nouvelle marque et stratégie de croissance, ce qu'elle signifie pour eux et comment elle s'intègre à nos objectifs commerciaux. La stratégie IMAGINEZ. RÉALISEZ. définit et simplifie notre rôle – nous concentrer sur le service à la clientèle et collaborer avec nos collègues pour aider nos clients à réussir.

### Sondages d'opinion auprès des employés

Notre objectif est de demeurer l'une des sociétés les plus performantes en Amérique du Nord. Une grande partie de notre réussite dépend de notre capacité d'écouter nos employés et de tenir compte de leurs commentaires, et nous effectuons régulièrement, à cette fin, des sondages auprès des employés depuis 1981. Nous comparons les résultats que nous obtenons à ceux des sociétés et institutions financières nord-américaines les plus performantes et à nos résultats passés, et nous marquons nos réussites et intervenons lorsque des améliorations sont nécessaires.

#### Sondage 2008

Nous avons effectué un sondage auprès de l'ensemble de nos employés : 70 pour cent ont répondu. Les résultats :

- Augmentation du niveau d'engagement et des évaluations de notre vision et de nos valeurs par rapport au sondage précédent ; notes supérieures aux cotes de référence.
- Comparativement à d'autres sociétés très performantes, nous dépassons considérablement les cotes de référence dans les huit catégories pour lesquelles nous disposons de comparaisons.
- Plus de 90 pour cent des employés qui ont répondu au sondage disent que travailler à RBC a comblé ou dépassé leurs attentes, et un tiers d'entre eux affirment que leurs attentes ont été dépassées.

#### Meilleur employeur

En 2008, RBC s'est classée parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada dans le palmarès de Media Corp. Ce classement, établi chaque année, reconnaît les entreprises ayant les programmes les plus innovateurs pour recruter et s'attacher des employés de talent. RBC a également mérité une place parmi les meilleurs employeurs du Grand Toronto. En 2008, elle a aussi été portée une fois de plus au palmarès des cultures d'entreprise les plus admirées au Canada établi par *Waterstone Human Capital*.

## Information et éducation

RBC est consciente de l'importance de l'information fournie au personnel. Parmi nos grandes initiatives en 2008 :

- Utilisation d'un avatar pour informer les employés sur la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information, et expliquer les avantages sociaux aux employés retraités ;
- Webémissions pour aider les employés à comprendre les perspectives de carrière à RBC et comment bien gérer leur rendement ;
- Création d'un nouveau site très complet pour aider nos employés à comprendre la signification de notre nouvelle marque et stratégie de croissance pour les clients et pour le personnel ;
- Nouvelle diffusion audio trimestrielle pratique et commode à suivre, dans laquelle notre président et chef de la direction parle de nos objectifs stratégiques, de nos résultats financiers et transmet des messages importants aux employés ;
- Réalisation de courts clips vidéo offrant aux employés des idées pour bien gérer leur carrière. Parmi les sujets traités : l'encadrement des collègues, le réseautage et le mentorat, la prise en main de votre carrière, changer le monde du travail et les générations et le monde du travail ;
- Ouverture de blogues par les dirigeants pour écouter, répondre, établir un dialogue avec leurs employés afin de mieux comprendre les problèmes et de réagir rapidement, efficacement et dans un esprit de collaboration aux besoins de l'heure.

## Recours pour les employés

RBC favorise la communication ouverte et la résolution des litiges avec le personnel au niveau local, dans la mesure du possible. Les employés dont les litiges ne sont pas résolus peuvent s'adresser à notre Ombudsman des employés, au Bureau de l'Ombudsman.

Cette voie d'appel confidentielle et impartiale leur permet de gérer et de résoudre les conflits de travail par des discussions, un accompagnement et la médiation. En 2008, l'Ombudsman des employés a ouvert 968 dossiers pour les employés de toutes les unités opérationnelles et fonctionnelles de RBC.

# Environnement

## Stratégie RBC en matière d'environnement<sup>mc</sup>

RBC est résolue à gérer les aspects environnementaux de ses activités de manière proactive et prudente. La Stratégie RBC en matière d'environnement<sup>mc</sup> décrit les politiques, les programmes et les lignes directrices que nous avons mis ou mettrons en œuvre pour respecter cet engagement. Nous croyons que l'atteinte de nos objectifs environnementaux procurera des avantages à court et à long terme à nos clients, à nos actionnaires, à nos employés et aux collectivités dans lesquelles nous vivons et exerçons nos activités.

Priorités	Faits saillants de 2008
Réduire l'importance de notre empreinte écologique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons modifié nos sources d'approvisionnement en papier à usage interne au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques pour n'utiliser que du papier certifié par le <i>Forest Stewardship Council</i>, du papier répondant aux normes du Programme de reconnaissance des certifications forestières ou du papier provenant de matières recyclées à 100 %.</li> <li>Nous avons ouvert 36 nouvelles succursales alimentées à l'électricité verte au Canada, ce qui porte à 76 le nombre de succursales canadiennes et à 5 042 MWh* notre utilisation d'électricité certifiée « verte » et sans émissions. Nous avons ainsi réduit de 2 095 tonnes notre bilan de CO<sub>2</sub>.</li> <li>Nos données sur la consommation d'énergie portent maintenant sur 65 % de la superficie totale de nos établissements comparativement à 35 % en 2007. C'est la première année que nous publions la consommation d'énergie de nos principaux locaux loués au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques. Ces données comprennent la consommation de nos principaux centres de traitement de données et informatiques.</li> </ul>
Promouvoir des activités économiques respectueuses de l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons effectué, à l'égard de 650 opérations d'octroi de crédit au Canada et aux États-Unis, des évaluations détaillées des risques que posent les activités de ces entreprises pour l'environnement.</li> <li>Nous avons appliqué les Principes d'Équateur à cinq grands projets.</li> <li>Nous avons donné une formation sur le changement climatique et les marchés du carbone au personnel de Marchés des Capitaux et de la Gestion des risques.</li> </ul>
Offrir des produits et des services écologiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons mis sur pied un bureau de négociation de droits d'émission de gaz à effet de serre (GES) pouvant négocier aux bourses du Canada, des États-Unis et de l'Union européenne.</li> <li>Au Canada, nous avons lancé l'Hypothèque Écoénergie RBC<sup>mc</sup>, qui comporte une remise de 300 \$ sur le coût d'une vérification énergétique résidentielle.</li> <li>Nous avons élargi notre programme de relevés électroniques, faisant passer plus de 1,3 million de comptes des relevés imprimés aux relevés électroniques.</li> </ul>

## Enjeux et tendances

RBC est consciente de ces enjeux et de ces tendances et, dans la mesure du possible, prévoit des mesures à leur égard dans ses politiques et ses programmes. Voici quelques-unes des tendances observées :

- Toutes les entreprises doivent assumer la responsabilité de l'impact de leur exploitation et de leurs activités d'achat sur l'environnement, mais on attend en outre des institutions financières qu'elles évaluent l'incidence environnementale des activités des clients auxquels elles accordent du crédit.
- Les institutions financières doivent de plus en plus fournir à leurs clients des services leur permettant de réduire leur empreinte écologique et de s'adapter aux effets inévitables tels que le changement climatique et la rareté de l'eau.
- On demande de plus en plus aux institutions financières d'adopter des politiques en matière de prêt et d'approvisionnement qui favorisent le développement durable.

- Il y a une demande croissante d'information environnementale et sociale complète et de qualité. La multiplication des indices et des cotes de durabilité écologique, ainsi que des demandes d'information en provenance d'organismes non gouvernementaux (ONG), peut drainer des ressources qui seraient autrement affectées à la conception, à la mise en œuvre et à la gestion de programmes environnementaux.
- Les ONG s'opposent de plus en plus à ce qu'on finance les entreprises à forte intensité carbonique, notamment les entreprises d'exploitation des sables bitumineux et les centrales électriques alimentées au charbon.
- Les consommateurs se méfient de plus en plus de « l'écoblanchiment », une pratique qui consiste pour une entreprise à « dorer » son bilan environnemental ou à prêter de fausses vertus écologiques à un produit ou à un service.

\* L'original du PDF du Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique 2008 de RBC, publié en février 2009, contenait des données erronées relativement à la quantité d'électricité verte achetée en 2007 et 2008. Nous avons corrigé cette erreur et redressé les montants dans la présente, en date du 30 avril 2009. Veuillez noter que la Revue de la responsabilité d'entreprise de 2008 (version imprimée) comporte les données erronées relativement à la quantité d'électricité verte achetée.

## Activités prioritaires

RBC croit qu'une gestion prudente de l'environnement passe avant tout par des activités qui atténuent les risques, améliorent les rendements et protègent ou rehaussent la réputation de notre entreprise. Nos trois activités prioritaires consistent à :

- réduire l'importance de notre empreinte écologique ;
- promouvoir des activités économiques respectueuses de l'environnement ;
- offrir des produits et des services écologiques.

## Gestion environnementale

Depuis l'élaboration de sa première politique relative à l'environnement en 1991, RBC est restée fidèle à son engagement envers la gestion environnementale et l'amélioration continue. Pour soutenir cet engagement, nous avons publié, en 2007, la Stratégie RBC en matière d'environnement, qui énonce clairement notre politique, nos priorités et nos objectifs en matière d'environnement et explique comment nous aborderons les questions environnementales liées à notre exploitation, à nos activités commerciales, à nos produits et services, à notre personnel, à la conformité, à la transparence de l'information et aux partenariats. La Stratégie RBC en matière d'environnement présente aussi 44 engagements environnementaux à moyen et à long terme et prévoit un compte rendu annuel des progrès réalisés à cet égard.

## Structure et responsabilité

Le Groupe des affaires environnementales de RBC (GAE), qui relève de la chef de l'exploitation, est chargé de superviser la mise en œuvre de la Stratégie RBC en matière d'environnement. À cette fin, le GEA collabore avec les unités opérationnelles et fonctionnelles de la Banque afin de mener différentes activités, notamment :

- mettre au point, tenir à jour et communiquer des politiques, des méthodes et des lignes directrices environnementales ;
- collaborer avec les intervenants internes et externes pour lancer et promouvoir les initiatives requises pour atteindre nos objectifs ;
- assurer le suivi des lois et des règlements applicables, ainsi que des autres exigences que RBC s'engage à respecter ;
- surveiller les activités clés et analyser les résultats, y compris l'efficacité économique des initiatives ;
- évaluer les besoins d'amélioration ;
- rendre périodiquement compte à nos parties prenantes, au Groupe de la direction de RBC et au Comité de la gouvernance d'entreprise et des affaires publiques du Conseil d'administration de nos progrès dans la mise en application de la Stratégie RBC en matière d'environnement.

Les unités fonctionnelles et opérationnelles de RBC participent à l'élaboration de la stratégie et de la politique environnementale, partagent l'information et contribuent aux efforts déployés pour réduire notre empreinte écologique, s'attaquer aux risques environnementaux et promouvoir et tirer parti des occasions d'affaires.

## Grands enjeux environnementaux

Les enjeux environnementaux importants ne manquent pas dans nos collectivités et les entreprises ont parfois du mal à déterminer comment affecter leurs ressources pour en maximiser les retombées. RBC a défini des critères pour déterminer quels sont ses grands enjeux environnementaux. Il s'agit des enjeux qui :

- ont une incidence sur nos activités économiques ou sur celles de nos fournisseurs ou clients ;
- subissent l'incidence de nos activités économiques ou de celles de nos fournisseurs ou clients ; ou
- revêtent de l'importance pour un grand nombre de parties prenantes.

Nous avons choisi trois enjeux environnementaux prioritaires pour notre entreprise : le changement climatique, la biodiversité et l'eau.

### 1. Changement climatique

Le changement climatique présente des défis environnementaux, sociaux et financiers pour l'économie mondiale, la santé humaine ainsi que pour nos affaires et notre exploitation. Nous croyons qu'il est vital que tous contribuent aux efforts de réduction des émissions de GES et s'adaptent efficacement aux impacts du changement climatique.

### 2. Biodiversité

La biodiversité, ou « diversité biologique », désigne la variété des espèces différentes, la variabilité génétique de chaque espèce et la variété des différents écosystèmes qu'elles forment. La dégradation de l'environnement due à l'activité humaine et aux forces du changement climatique détruit la biodiversité naturelle des habitats et des écosystèmes. RBC reconnaît aussi que l'identité, les convictions culturelles et les économies de certains peuples indigènes sont étroitement liées à l'histoire, à la biodiversité et à l'environnement naturel de leur région. Les écosystèmes critiques et la biodiversité abondante qu'ils soutiennent doivent être préservés afin de maintenir des collectivités saines, les valeurs culturelles et la valeur pour les actionnaires.

### 3. Eau

L'eau est la ressource naturelle la plus importante sur terre. Sans elle, la vie s'arrête. L'accès à l'eau potable, la préservation et la gestion des bassins hydrographiques et la conservation de l'eau deviennent des problèmes environnementaux de plus en plus urgents, à la fois à l'échelle mondiale et dans beaucoup de régions dans lesquelles nous exerçons nos activités. Le changement climatique, la pollution et l'utilisation inefficace de l'eau sont des facteurs contribuant à une crise croissante de l'eau.

## Stratégie RBC en matière d'environnement : progrès réalisés à l'égard de nos engagements en 2008

La Stratégie RBC en matière d'environnement est un plan quinquennal comportant 44 engagements à moyen et à long terme. Huit de ces 44 engagements devaient être remplis en 2008. Le tableau ci-après résume les progrès réalisés à l'égard de ces engagements. Un bulletin détaillé sur les progrès réalisés à l'égard de chaque engagement se trouve à l'adresse [rbc.com/environnement](http://rbc.com/environnement).

Engagement	État d'avancement	Progrès accomplis
Publier une ou plusieurs politiques environnementales pour le service Approvisionnement RBC	●	Nous avons élaboré la Politique d'approvisionnement responsable (version préliminaire datée du 31 octobre)
Entreprendre une évaluation du risque carbone de notre portefeuille de prêts	●	Nous avons analysé l'exposition des entreprises de notre portefeuille de prêts et de placements aux risques et à la réglementation liés au changement climatique (rapport attendu pour l'hiver 2008–2009)
Envisager la mise au point de lignes directrices sectorielles pour les opérations	◐	Nous avons rédigé des lignes directrices propres au secteur des produits chimiques et au secteur forestier
Accentuer notre politique d'utilisation d'électricité verte	●	Nous avons ouvert 36 nouvelles succursales alimentées à l'électricité verte au Canada
Continuer d'améliorer notre efficacité énergétique en élargissant la portée de divers éléments du programme Économies d'énergie pour aider les employés de toute l'entreprise à réduire nos émissions de gaz à effet de serre	◐	Nous avons modifié les normes électriques, mécaniques et architecturales pour les succursales canadiennes et élargi le programme de modernisation de l'éclairage.  Nous avons rédigé les Directives aux employés sur la gérance de l'environnement, qui traitent notamment de l'utilisation responsable de l'énergie (version préliminaire datée du 31 octobre)
Poursuivre notre transition vers un approvisionnement en papier provenant de sources plus durables, comme le papier certifié par le FSC et contenant des fibres recyclées postconsommation	●	Nous avons modifié nos méthodes d'approvisionnement en papier à usage interne au Canada et aux États-Unis pour n'utiliser que du papier certifié par le FSC.
Continuer d'améliorer la collecte et la gestion des données environnementales sur l'empreinte AOID (approvisionnement, opérations, installations et déplacements)	◐	Nous avons pris d'importantes mesures pour recueillir des données à plus grande échelle aux États-Unis.  Nous présentons maintenant toutes les données sur l'utilisation de l'énergie en fonction de la consommation réelle (plutôt que de présenter des données historiques dérivées des coûts)
Nommer les membres d'un comité consultatif de spécialistes pour le projet Eau Bleue RBC®	●	Le comité consultatif, créé en janvier, a tenu cinq réunions en 2008

### États d'avancement

- **Des mesures importantes ont été prises**  
On peut avoir effectué des recherches et élaboré ou mis en œuvre de nouvelles politiques ou de nouveaux programmes et mis au point des mesures de rendement si possible. On peut aussi avoir pris un engagement important auprès de partenaires externes ou internes.
- ◐ **Certaines mesures ont été prises**  
On peut avoir effectué des recherches ou conçu des politiques ou des programmes, mais il reste encore du travail à faire pour que l'engagement soit respecté. On peut aussi avoir communiqué avec des partenaires externes ou internes.

## Priorités environnementales

Nous savons que nos actions peuvent apporter une contribution importante et positive à la résolution de certains des problèmes liés à nos grands enjeux environnementaux : changement climatique, biodiversité et eau. La section qui suit traite de nos activités prioritaires et des progrès réalisés à leur égard en 2008.

### Réduire l'importance de notre empreinte écologique

RBC est déterminée à réduire sa consommation d'énergie, de papier et d'eau et ses émissions de GES. Nous souhaitons aussi atténuer les répercussions environnementales négatives des déchets que nous produisons et de nos activités d'approvisionnement. Nous savons que l'amélioration de notre efficacité opérationnelle, la diminution de notre consommation de ressources et la réduction des émissions issues de nos activités économiques peuvent avoir des résultats positifs aux plans environnemental et économique.

#### Réduire les émissions de GES et l'utilisation d'énergie

Bien que nous émettions des GES directement par l'utilisation de combustibles fossiles dans certaines de nos installations de chauffage, l'essentiel de nos émissions est indirect et découle de l'utilisation d'électricité achetée et des déplacements du personnel. Nous consommons de l'énergie pour chauffer et climatiser les bâtiments, faire fonctionner notre infrastructure technologique et nous éclairer. Nous avons déployé beaucoup d'efforts pour réduire nos impacts dans ce domaine, puisque l'utilisation d'énergie représente une part considérable de notre empreinte environnementale et fournit de nombreuses occasions de compresser les coûts.

En 2008, nous avons :

- ouvert 36 nouvelles succursales alimentées à l'électricité verte au Canada. À la fin d'octobre 2008, 76 succursales canadiennes étaient alimentées par 5 042 MWh d'électricité certifiée « verte » et sans émissions, ce qui représente une réduction annuelle d'environ 2 095 tonnes des émissions de GES ;
- mis à jour les normes électriques, mécaniques et architecturales pour le réseau canadien de succursales en vue d'éliminer la capacité excédentaire et d'améliorer l'efficacité énergétique ;
- modernisé l'éclairage dans 19 succursales au Canada, ce qui a généré des économies d'énergie estimatives de 463 000 kWh et une réduction des émissions de GES d'environ 80 tonnes par année ;
- lancé le projet pilote Réflexion, un concept innovateur d'aménagement des bureaux qui réduira considérablement notre bilan de CO<sub>2</sub> en optimisant l'utilisation de l'espace, ce qui diminue les besoins en éclairage et en CVCA ;
- lancé un programme de virtualisation des serveurs dans nos centres de données en Ontario, qui s'est soldé par l'élimination de 480 serveurs (270 ont été virtualisés et 210, retirés) ;
- intégré des considérations liées au changement climatique et à l'efficacité énergétique au processus décisionnel en matière d'approvisionnement en rédigeant la Politique d'approvisionnement responsable (version préliminaire datée du 31 octobre) ;

- intégré des lignes directrices sur les déplacements du personnel, les vidéoconférences et les initiatives liées à l'écoénergie au travail aux Directives aux employés sur la gérance de l'environnement (version préliminaire datée du 31 octobre) ;
- neutralisé les émissions de CO<sub>2</sub> associées à la production de notre rapport annuel, de notre Circulaire de la direction et de notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise par l'achat et le retrait permanent d'unités de réduction certifiée d'émissions reconnues aux termes du Protocole de Kyoto ;
- participé à l'Heure de la Terre 2008, un événement mondial coordonné par le Fonds mondial pour la nature (WWF) afin de souligner que chacun peut participer à la lutte contre le changement climatique. RBC a demandé la collaboration des propriétaires de 26 de ses plus grands immeubles de bureaux au Canada pour faire éteindre l'éclairage et le matériel électrique non essentiels pendant cette heure.

#### Approvisionnement responsable

Les activités d'approvisionnement de RBC sont très importantes et ont une portée mondiale : chaque année, nous achetons pour plus de 4,7 milliards de dollars de produits et de services dans le monde entier. Bien que nos achats soient déjà soumis à une évaluation environnementale, nous avons reconnu la nécessité de nous doter d'une politique officielle et applicable à l'échelle de l'entreprise pour gérer les incidences environnementales et sociales de nos activités d'approvisionnement.

En 2008, nous avons :

- élaboré notre Politique d'approvisionnement responsable (version préliminaire datée du 31 octobre 2008) pour acheter davantage de produits et de services à faible impact environnemental et social. La politique porte sur trois éléments de la vérification effectuée préalablement aux achats :
  1. RBC évaluera l'importance que les fournisseurs accordent aux questions environnementales et sociales en déterminant dans quelle mesure ils mènent leurs activités commerciales de manière écologique, créent des conditions de travail sécuritaires dans leurs installations, traitent leur personnel avec respect et dignité et font preuve d'honnêteté et de sens de l'éthique dans leurs décisions d'affaires et leur exploitation ;
  2. RBC évaluera les avantages écologiques du produit offert, notamment les preuves de certification par un tiers, ainsi que les impacts du cycle de vie, de l'extraction des matières premières au traitement en fin de vie, en passant par les procédés de fabrication, l'emballage, le transport et la durée de la production ;
  3. RBC évaluera les avantages écologiques du service offert, notamment les preuves de certification par un tiers, de transport respectueux de l'environnement et d'autres programmes et initiatives écologiques ;
- privilégié le papier et les produits forestiers provenant de sources certifiées par le *Forest Stewardship Council* (FSC) ;
- lancé le projet pilote Réflexion, qui prévoit l'achat de mobilier et d'accessoires répondant aux normes environnementales les plus strictes.

En novembre 2007, RBC Assurances a mis fin à l'utilisation des verres de styromousse et de carton à son complexe Meadowvale à Mississauga, en Ontario. Pour remplacer ces contenants jetables, elle a remis une tasse réutilisable à chacun de ses employés, ce qui génère des économies annuelles de près de 20 000 \$ et détourne du flux de déchets près de 375 000 verres de styromousse et de carton chaque année.

### Utilisation responsable du papier

Grande institution de services financiers, RBC utilise de grandes quantités de papier, à la fois à l'interne et pour les clients. Nous nous sommes engagés à économiser les ressources forestières et à soutenir une gestion forestière durable.

En 2008, nous avons :

- modifié nos méthodes d'approvisionnement en papier à usage interne au Canada et aux États-Unis pour n'utiliser que du papier certifié par le *Forest Stewardship Council* (FSC) ;
- modifié nos méthodes d'approvisionnement en papier à usage interne dans les îles Britanniques pour n'utiliser que du papier répondant aux normes du FSC ou du Programme de reconnaissance des certifications forestières (PEFC) ou provenant de matières recyclées à 100 % ;
- fait passer plus de 1,3 million de comptes RBC au Canada des relevés imprimés aux relevés électroniques. Depuis le lancement de ce projet, en 2006, plus de 3,2 millions de comptes sont passés aux relevés électroniques, ce qui a permis d'économiser quelque 511 tonnes métriques de papier ;
- décidé de présenter notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique en version électronique et de produire un bref sommaire imprimé, ce qui nous a permis de réduire notre consommation de papier de 9,3 tonnes par rapport à 2007 ;
- commencé à installer du nouveau matériel et de nouveaux logiciels dans les guichets automatiques pour donner aux clients l'option de refuser le relevé d'opération imprimé par l'intermédiaire d'une nouvelle opération appelée « Retrait rapide en espèces ». On prévoit que tous les guichets automatiques au Canada (plus de 4 000) auront ainsi été équipés à l'été 2010 ;
- mis au point le système de Ressources communes pour l'ouverture de compte, en vertu duquel les formules d'approbation des comptes et les documents justificatifs sont maintenant numérisés et sauvegardés à la succursale, et sont distribués en format électronique plutôt qu'en format papier.

### Certification FSC et tiers fournisseurs de services

Le FSC a mis sur pied un système de certification et d'étiquettes pour le papier et les produits forestiers provenant de forêts gérées de façon écologique. Après avoir migré vers le papier certifié par le FSC pour notre usage interne, nous prenons activement le même virage pour nos produits imprimés. Ces produits, que nous nous procurons généralement auprès de tiers fournisseurs de services, comprennent les relevés des clients, les enveloppes, les documents de marketing, les formules bancaires, les rapports et d'autres documents imprimés haut de gamme. Le FSC a défini des exigences relatives à la chaîne de traçabilité qui régissent les rapports publics sur l'utilisation de produits certifiés FSC, y compris le recours à des tiers fournisseurs de services. Voici les points saillants de notre conversion au papier certifié FSC :

- Constitution d'un comité environnemental chargé de trouver de nouvelles occasions d'appliquer les pratiques environnementales exemplaires en matière d'approvisionnement d'imprimés.
- Au début de 2009, notre principal partenaire externe chargé de l'impression des relevés de nos clients subira une vérification en vue de la certification de la chaîne de traçabilité FSC.
- 84 % des enveloppes que l'équipe de gestion de la production a achetées au Canada étaient faites de papier certifié par le FSC et 65 % des documents imprimés à l'interne au Canada l'ont été sur du papier conforme aux normes du FSC.

### Gestion responsable des déchets

La limitation des déchets par la gestion de la demande, la réutilisation et le recyclage sont les méthodes préférées permettant de réduire les déchets solides. Cependant, là où il est impossible de ne pas produire de déchets solides, nous nous engageons à en assurer une gestion et une élimination prudentes. En 2008, nous avons mis au point une stratégie visant à élargir les programmes de recyclage dans les succursales et avons continué de collaborer avec les propriétaires de nos immeubles pour optimiser les programmes de récupération des matières recyclables et organiques.

En 2008, nous avons :

- lancé un projet pilote au Canada en vue d'élargir les programmes de recyclage des installations situées dans des municipalités où les programmes de recyclage commercial « gratuit » sont sous-utilisés ;
- intégré des lignes directrices sur la gestion des déchets et le recyclage à la version préliminaire des Directives aux employés sur la gérance de l'environnement ;
- intégré des considérations liées au recyclage, à la réduction des déchets et à la limitation des emballages à la version préliminaire de la Politique d'approvisionnement responsable ;
- poursuivi notre Programme de réutilisation du mobilier en vertu duquel nous trouvons des moyens de réutiliser le mobilier ou en faisons don à des organismes de bienfaisance. Grâce à ce programme, nous avons évité qu'environ 30 tonnes de meubles prennent le chemin des décharges en 2008 ;
- loué la majorité de notre matériel électronique auprès d'un fournisseur unique offrant un programme de reprise de l'équipement. Ainsi, nous retournons la majorité de nos actifs loués à ce fournisseur afin que celui-ci les revende ou les mette au rebut. Notre fournisseur possède des installations permettant le démantèlement des équipements, ainsi que la récupération et la mise au rebut écologique des matières dangereuses ou recyclables conformément aux lois et à la

réglementation municipales, provinciales et fédérales. Lorsque le matériel électronique qui appartient à RBC (une faible proportion du matériel total utilisé) doit être mis hors service, nous avons recours aux services d'un fournisseur spécialisé en démantèlement, en récupération et en mise au rebut écologique.

### Réduction de la consommation d'eau

La préservation des bassins hydrographiques et l'accès à de l'eau potable sont deux des facteurs jugés essentiels à la santé humaine et au développement économique dans le monde. Le niveau de consommation directe d'eau de RBC est relativement faible, mais nous sommes déterminés à réduire encore davantage notre consommation d'eau lorsque c'est possible.

En 2008, nous avons :

- intégré des lignes directrices sur l'utilisation de contenants d'eau réutilisables, de refroidisseurs d'eau ou de l'eau du robinet à la version préliminaire des Directives aux employés sur la gérance de l'environnement ;
- mis à jour les normes mécaniques applicables aux appareils sanitaires, à la plomberie et aux chauffe-eau dans le réseau canadien de succursales ;
- élaboré des lignes directrices internes sur la tenue de réunions « vertes » comprenant des trucs pour économiser l'eau et des politiques privilégiant la consommation d'eau du robinet. Ces lignes directrices régissent aussi les réceptions offertes à l'occasion de l'assemblée annuelle des détenteurs d'actions ordinaires de RBC et celles tenues dans les salles à manger de la haute direction au Canada.

### Empreinte AOID

L'empreinte écologique de RBC est le résultat de ses activités liées à l'approvisionnement, aux opérations, aux installations et aux déplacements (AOID). Nous mesurons notre empreinte AOID pour :

- trouver des domaines dans lesquels nous pouvons réduire notre incidence environnementale directe ;
- fournir des occasions de comprimer les coûts ;
- surveiller les tendances en matière d'utilisation des ressources et d'émissions ;
- améliorer l'exactitude et la transparence des rapports.

Nous présentons un sommaire de notre empreinte AOID à la page 44. Un rapport plus détaillé contenant des paramètres supplémentaires est disponible à l'adresse [www.rbc.com/environnement](http://www.rbc.com/environnement).

#### Remarque :

La prudence s'impose lors de toute comparaison d'une année à l'autre de l'empreinte écologique de RBC. En effet, nous ne fournissons des données que pour les indicateurs que nous pouvons mesurer. Chaque année, nous nous efforçons d'inclure davantage de données couvrant une plus grande partie de nos opérations.

Cette année, nous sommes en mesure de déterminer et de publier les données de consommation de nos installations particulièrement énergivores, notamment nos grands établissements loués au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques (les centres de données, par exemple) et nos succursales aux États-Unis. Par conséquent, l'intensité de nos émissions de CO<sub>2</sub>E a augmenté, comparativement à 2007.

### Tendances en 2008

En 2008, nos statistiques sur l'énergie en 2008 portent sur un **nombre beaucoup plus important d'éléments et d'activités**. C'est la première année que RBC présente les données de consommation de ses grands établissements loués au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques. Nous sommes maintenant en mesure de déterminer et de publier la consommation d'énergie de nos principaux centres de traitement de données et informatiques – des installations qui consomment beaucoup d'électricité. Les données qui manquent sont celles d'établissements dans certaines régions des États-Unis, dans les Antilles et dans d'autres pays.

En 2008, l'**intensité de la consommation énergétique** (consommation par m<sup>2</sup>) de notre réseau de succursales a légèrement augmenté, comparativement aux deux années précédentes. Nous croyons que cette augmentation est attribuable à l'hiver particulièrement froid et neigeux qu'ont connu de nombreuses régions du Canada et des États-Unis en 2008. Les hivers de 2006 et de 2007, pour leur part, avaient été exceptionnellement doux et comptent parmi les moins rigoureux des annales d'Environnement Canada. Puisque le froid entraîne une augmentation des besoins de chauffage et, par conséquent, la consommation d'énergie, les émissions de GES de l'ensemble du réseau de succursales de RBC ont donc augmenté en 2008.

La **consommation de papier** par employé en 2008 est pratiquement identique à celle de 2007. En 2008, environ 15 % du papier utilisé provient de forêts certifiées durables (en majorité, certifié FSC). En date de septembre 2008, pratiquement tout le papier utilisé par RBC au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni provenait de forêts certifiées durables.

Au plan des déplacements des employés en 2008, les **voyages en avion et en automobile (voitures de location)** ont baissé tandis que les déplacements en train ont augmenté. Les statistiques relatives aux déplacements en avion en 2008 n'incluent toutefois pas les déplacements liés à notre acquisition de RBTT aux Antilles. Pour la première fois, cette année, les données du système de gestion des dépenses du personnel nous ont permis de calculer les déplacements que les employés ont faits à des fins professionnelles avec leur propre véhicule. Ces déplacements représentent un kilométrage important – plus de 35 millions de kilomètres parcourus en automobile par les employés canadiens et américains en 2008.

Les **émissions de GES** déclarées par RBC en 2008 sont plus élevées parce que leur calcul englobe un nombre beaucoup plus important d'éléments et d'activités. L'intensité des émissions de GES (émissions par m<sup>2</sup>) semble avoir augmenté en 2008 puisque les données de consommation comprennent maintenant certaines parties de notre entreprise dont les activités sont plus énergivores et produisent davantage d'émissions, par exemple nos grands établissements loués au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques, ainsi que nos succursales américaines. Les grands établissements loués étant plus énergivores que les succursales, ils produisent davantage d'émissions de GES. De plus, nous incluons maintenant dans nos statistiques les données de consommation aux États-Unis, ce qui entraîne une augmentation considérable de l'intensité des émissions puisqu'en général, l'électricité produite dans ce pays, souvent par des centrales alimentées au charbon, est moins « verte » que l'énergie hydroélectrique produite au Canada.

Nous n'avons pas déclaré les émissions indirectes de GES découlant de notre consommation de papier puisque nous estimons que ce calcul est difficile à effectuer de façon précise pour une chaîne d'approvisionnement canadienne. Nous continuerons de collaborer avec nos fournisseurs et d'autres experts en la matière afin de déterminer comment calculer ces statistiques avec plus d'exactitude.

## Empreinte AOID (approvisionnement, opérations, installations, déplacements)

	2008	2007	2006	Unités
<b>Facteurs d'intensité</b>				
Employés ETP – monde	73 323	64 815	60 539	ETP
Superficie occupée – monde	2 292 056	1 979 954	1 942 733	m <sup>2</sup>
<b>Impact – Énergie (1)</b>				
<i>Consommation directe (2)</i>				
Succursales (3)	66 727	58 085	46 919	MWh
Grands établissements loués (4)	80 646	n. d.	n. d.	MWh
Consommation directe totale – toutes les installations	147 372	58 085	46 919	MWh
Couverture (% de la superficie totale occupée dans le monde) (6)	60	29	27	%
<i>Consommation indirecte (7)</i>				
Succursales	191 209	137 369	130 726	MWh
Grands établissements loués	257 098	n. d.	n. d.	MWh
Consommation indirecte totale – toutes les installations	448 307	137 369	130 726	MWh
Couverture (% de la superficie totale occupée dans le monde)	65	35	34	%
Achats d'énergie verte (8)	5 042 (9)	2 831 (9)	2 464	MWh
<i>Consommation totale</i>				
Succursales	257 936	195 454	177 645	MWh
Grands établissements loués	337 744	n. d.	n. d.	MWh
Consommation totale – toutes les installations	595 679	195 454	177 645	MWh
<i>Intensité énergétique</i>				
Consommation totale par m <sup>2</sup> – succursales	0,308	0,286	0,270	MWh/m <sup>2</sup>
Consommation totale par m <sup>2</sup> – grands établissements loués	0,515	n. d.	n. d.	MWh/m <sup>2</sup>
<b>Impact – Papier</b>				
Usage interne	3 886	2 907	2 491	tonnes
Papier provenant de forêts certifiées durables	15	n. d.	n. d.	%
Couverture (% des ETP dans le monde)	90	75	77	%
Par ETP	0,059	0,060	0,054	tonnes/ETP
Matériel promotionnel et publipostage	5 560	6 643	5 155	tonnes
Papier provenant de forêts certifiées durables	42	n. d.	n. d.	%
Couverture (% des ETP dans le monde)	80	75	77	%
<b>Impact – Déplacements</b>				
Avion	171 620 791	188 843 521	169 387 881	km
Couverture (% des ETP dans le monde)	90	95	95	%
Par ETP	2 611	3 010	2 878	km/ETP
Chemin de fer	1 085 261	938 594	1 030 707	km
Couverture (% des ETP dans le monde)	99	96	96	%
Par ETP	16,5	15,6	18,3	km/ETP
Automobile (voitures louées)	6 724 378	7 625 641	5 607 746	km
Couverture (% des ETP dans le monde)	99	99	99	%
Par ETP (voitures louées)	102	122	95	km/ETP
Automobile (voyages d'affaires en voiture personnelle)	35 060 483	29 875 080	26 332 244	km
Couverture (% des ETP dans le monde)	87	93	93	%
Par ETP (voyages d'affaires en voiture personnelle)	553	496	467	km/ETP
<b>Émissions de GES (mesurables)</b>				
CO <sub>2</sub> E dû à la consommation d'énergie	137 390	36 424	32 838	tonnes
Intensité CO <sub>2</sub> E due à la consommation d'énergie (5)	0,092	0,053	0,050	tonnes/m <sup>2</sup>
CO <sub>2</sub> E dû aux déplacements des employés	23 219	23 737	20 931	tonnes
Intensité CO <sub>2</sub> E due aux déplacements des employés	0,355	0,382	0,359	tonnes/ETP
Réduction d'émissions liée aux achats d'électricité verte	(2 095)	(1 680)	(1 360)	tonnes
Émissions totales de CO <sub>2</sub> E (5)	158 514	58 481	52 409	tonnes

Les données environnementales ci-dessus ont été fournies par les tiers fournisseurs et prestataires de services de RBC, et elles étaient à jour en janvier 2008, lorsque le présent rapport a été produit. Nous poursuivons nos efforts pour améliorer la fiabilité et la portée de ces données afin qu'elles soient le reflet exact de l'empreinte AOID globale de RBC.

(1) La consommation d'énergie est fondée sur la consommation réelle déclarée pour 2008 et 2007 et sur la consommation dérivée des coûts pour 2006.

(2) La consommation directe renvoie à l'utilisation par RBC d'hydrocarbures (mazout, gaz naturel et propane).

(3) « Succursales » désigne les installations de RBC dont la superficie est inférieure à 2 320 m<sup>2</sup>

(4) « Grands établissements loués » désigne les installations de RBC dont la superficie est supérieure à 2 320 m<sup>2</sup> ainsi que les installations abritant une infrastructure essentielle (p. ex., centres de traitement de données).

(5) L'augmentation de couverture en 2008 a affecté cet indicateur. Veuillez vous reporter à la section Tendances en 2008 à la page 43 pour plus de détails.

(6) Couverture estimative.

(7) La consommation indirecte renvoie à l'utilisation d'électricité achetée par RBC.

(8) Les achats d'électricité verte sont neutres en carbone et représentent une réduction des émissions de GES.

(9) L'original du PDF du Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique 2008 de RBC, publié en février 2009, contenait des données erronées relativement à la quantité d'électricité verte achetée en 2007 et 2008. Nous avons corrigé cette erreur et redressé les montants dans la présente, en date du 30 avril 2009. Veuillez noter que la Revue de la responsabilité d'entreprise de 2008 (version imprimée) comporte les données erronées relativement à la quantité d'électricité verte achetée.

n. d. – non disponible.

## Promouvoir des activités économiques respectueuses de l'environnement

À RBC, nous travaillons avec nos clients et les entreprises dans lesquelles nous investissons pour déterminer et gérer les risques pour l'environnement, et nous soutenons des entreprises responsables sur le plan environnemental dans la mesure du possible. Notre Cadre réglementaire de gestion du risque exige un contrôle diligent approfondi à l'égard des opérations et des activités commerciales qui entraînent des problèmes environnementaux ou sociaux susceptibles de nuire à la réputation de RBC. Nos règles et directives de crédit énoncent des exigences précises quant à l'évaluation du risque environnemental dans certaines circonstances, tandis que nos politiques et procédures de gestion du risque environnemental nous permettent d'évaluer le risque de crédit, le risque juridique et le risque d'atteinte à la réputation qui découlent des aspects environnementaux des opérations. Nous les mettons régulièrement à jour en fonction des changements apportés à la réglementation et de l'émergence et de l'évolution des enjeux ainsi que des pratiques exemplaires à l'échelle internationale.

Nos politiques de gestion des risques environnementaux sont le fondement de notre approche en matière de prêt responsable et couvrent toute une variété de risques environnementaux et d'activités commerciales. À nos politiques générales de prêts commerciaux et de crédit aux entreprises s'ajoutent des politiques et des lignes directrices environnementales propres à des secteurs de l'industrie et à des domaines d'activité, notamment les propriétés résidentielles comprenant plusieurs logements, l'agriculture, le secteur public et le financement de projets. Elles permettent à nos directeurs de comptes et gestionnaires de risques de se concentrer sur les grands enjeux environnementaux propres à un secteur ou à un domaine donné lors de leurs évaluations et de leurs discussions avec les clients. Les opérations sont examinées sous l'angle des enjeux environnementaux et signalées à nos spécialistes de l'environnement, le cas échéant, pour des analyses plus approfondies et pour approbation.

En 2008, nous avons :

- rédigé l'ébauche d'une nouvelle politique de gestion du risque de crédit lié à l'environnement pour les prêts commerciaux et les services de banque d'investissement ;
- mis à jour les politiques de gestion des risques environnementaux pour les marchés des entreprises et les marchés commerciaux ;
- rédigé des lignes directrices propres au secteur des produits chimiques et au secteur forestier ;
- analysé l'exposition des entreprises de notre portefeuille de prêts et de placements aux risques et aux règles liés au changement climatique (rapport attendu pour l'hiver 2008–2009) ;
- convié le personnel de Marchés des Capitaux et de la Gestion des risques à des séances de formation sur le changement climatique et les marchés du carbone.

### Principes d'Équateur

RBC a été la première banque canadienne à adopter les Principes d'Équateur en 2003. En 2006, elle s'est engagée à en respecter la version révisée. Les Principes d'Équateur fournissent un encadrement général volontaire qui aide les institutions financières à aborder les risques environnementaux et sociaux associés au financement de projets. Pour respecter son engagement à l'égard des Principes d'Équateur, RBC s'est dotée d'une politique d'examen du financement de projets sous les angles social et environnemental.

Les signataires des Principes d'Équateur sont notamment tenus de publier, au moins une fois par an, un rapport sur leurs procédures et les résultats de leur mise en œuvre des Principes d'Équateur lors du financement de projets. Depuis qu'elle a adopté les Principes d'Équateur en 2003, RBC a examiné 15 projets sous cet angle. En 2008, RBC a fourni du financement ou des conseils relativement à cinq projets.

Analyse des projets évalués en fonction des Principes d'Équateur		2008	2007	2006
Nombre de projets (1)	Catégorie A selon les Principes d'Équateur	0	1	1
	Catégorie B selon les Principes d'Équateur	3	3	1
	Catégorie C selon les Principes d'Équateur	2	2	2
	<b>Nombre total de projets examinés</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>4</b>
Par région (2)	Pays membres de l'OCDE	5	5	3
	Autres pays	0	1	1
Par secteur	Énergie (pétrole et gaz naturel)	2	3	2
	Énergie (renouvelable)	0	2	2
	Infrastructure	2	0	0
	Produits chimiques	0	1	0
	Transports	1	0	0

(1) Lors du dépôt d'un projet de financement, RBC catégorise le projet en fonction de l'ampleur de ses impacts potentiels et des risques, selon les critères de sélection environnementaux et sociaux de l'*International Finance Corporation*. La catégorie A représente des projets pouvant avoir aux plans social ou environnemental des effets négatifs importants variés, irréversibles ou sans précédent. La catégorie B se compose de projets pouvant avoir aux plans social ou environnemental des effets négatifs limités peu nombreux, généralement propres à un endroit, en grande partie réversibles et facilement gérables par des mesures d'atténuation. La catégorie C est constituée de projets qui ont peu d'impacts sociaux ou environnementaux ou n'en ont pas du tout. Pour en savoir plus, consultez le site [www.equator-principles.com](http://www.equator-principles.com) (en anglais seulement).

(2) « OCDE » désigne l'Organisation de coopération et de développement économiques. On peut consulter la liste des pays membres de l'OCDE sur le site de l'Organisation.

## Produits et services écologiques

RBC cherche à offrir une gamme élargie de produits et de services qui procurent des avantages écologiques à long terme et permettent aux clients de réduire leur empreinte écologique.

### Relevés électroniques

Au Canada, RBC offre maintenant des relevés électroniques pour les produits suivants : VISA\*, Financement sur valeur nette immobilière<sup>mc</sup>, Marge de Crédit Royale®, compte de dépôt d'entreprise, compte Épargne courante RBC®, Forfait bancaire courant RBC®, compte Épargne @ intérêt élevé<sup>mc</sup>, et les comptes de Placements en Direct et de Dominion valeurs mobilières®.

Avec la participation de nos clients, nous avons réalisé d'importants progrès en matière de réduction de la quantité de papier utilisé. Depuis janvier 2006, plus de 3,2 millions de titulaires de comptes RBC ont choisi de passer des relevés imprimés aux relevés électroniques.

L'engagement de RBC envers l'environnement va plus loin : entre septembre 2007 et janvier 2008, RBC a fait un don de 5 \$ à Conservation de la nature Canada chaque fois qu'un client de RBC est passé d'un relevé de compte imprimé à un relevé de compte électronique. Nous avons ainsi versé 1 million de dollars au nom de nos clients pour assurer la protection de plus de 100 espaces naturels.

2008			
Type de compte	Titulaires qui ont opté pour le relevé électronique en 2008	Nombre total de titulaires qui ont opté pour le relevé électronique	Pourcentage des titulaires de comptes actifs qui ont opté pour le relevé électronique
Compte de dépôt personnel	899 457	2 468 192	61 %
VISA	177 461	469 241	24 %
Marge de Crédit Royale	136 138	216 997	19 %
Financement sur valeur nette immobilière	22 196	46 861	19 %
Placements en Direct	61 097	61 097	20 %
Dominion valeurs mobilières	30 223	30 223	29 %
Total	1 326 572	3 292 611	42 %

### Investissement socialement responsable

Depuis 2007, RBC offre aux investisseurs des produits qui les aident à atteindre leurs objectifs financiers tout en incorporant des préoccupations de plus grande envergure, comme la responsabilité sociale, la préservation de l'environnement et la bonne gouvernance des entreprises. En nous associant à Jantzi Research, chef de file canadien de la sélection de placements socialement responsables, nous avons pu offrir à nos clients trois produits conformes aux principes de l'investissement socialement responsable (ISR) : le Fonds équilibré Jantzi, le Fonds actions canadiennes Jantzi et le Fonds actions mondiales Jantzi. En choisissant les fonds Jantzi, les clients sont assurés que les décisions de placement ont été prises en fonction de critères rigoureux reposant notamment sur 100 indicateurs de performance dans les domaines de l'environnement, de la responsabilité sociale et de la gouvernance. L'actif total sous gestion des fonds Jantzi combinés dépasse maintenant 35 millions de dollars (au 31 octobre 2008).

Depuis qu'elle a fait l'acquisition de Phillips, Hager & North Investment Management (PH&N) en mai, RBC peut offrir de nouvelles options d'ISR à ses clients. PH&N gère des fonds ISR depuis plus de dix ans et offre une famille de quatre fonds d'investissement socialement responsable sous le nom de Fonds Valeurs communautaires PH&N. Ces fonds se distinguent des fonds de base de PH&N par leur processus de placement, qui prévoit notamment une évaluation formelle de

la performance des sociétés aux plans de l'environnement, de la responsabilité sociale et de la gouvernance. Les Fonds Valeurs communautaires PH&N ont un actif sous gestion de presque 180 millions de dollars (au 31 octobre 2008).

Pour encourager les personnes fortunées, les fondations, les syndicats et les caisses de retraite à faire davantage de placements socialement responsables, le Groupe de gestion de patrimoine RBC ISR fournit une expertise en matière d'ISR aux clients de l'ensemble des États-Unis. L'équipe d'experts financiers, en poste à San Francisco, gère près de un milliard de dollars US d'actifs investis de façon responsable.

Pour plus d'information, veuillez vous reporter à la page 27.

### Négociation de droits d'émission de carbone

En juillet 2008, Marchés des Capitaux a annoncé qu'elle se dotait de capacités mondiales de négociation de droits d'émission de carbone en ouvrant un bureau de négociation à Cincinnati, en Ohio. À la fin de l'année, nous avons négocié environ 19,8 millions de tonnes américaines de crédits de carbone dans le cadre de 2 000 opérations distinctes d'une valeur estimative de plus de 300 millions de dollars US. Les opérations ont été effectuées sur de nombreuses bourses, dont la Bourse européenne du carbone, le Marché climatique de Montréal, le *Chicago Climate Exchange* et le *Regional Greenhouse Gas Initiative* dans le Nord-Est des États-Unis.

### **Efficacité énergétique domiciliaire**

Nous offrons à nos clients de l'information et des ressources pour les aider à améliorer l'efficacité énergétique de leur foyer, y compris des conseils en matière de rénovation et un guide de rénovations écoénergétiques téléchargeable. En septembre 2008, nous avons lancé au Canada l'Hypothèque Écoénergie RBC, qui rend admissible à une remise de 300 \$ sur une vérification énergétique résidentielle. Une vérification énergétique résidentielle est un rapport préparé par un conseiller accrédité spécialement formé pour évaluer les résidences aux points de vue électrique, mécanique et architectural. Le rapport contient des recommandations qui aideront le propriétaire à améliorer le rendement énergétique de sa maison et à réduire ses coûts en énergie.

RBC a en outre commandité le projet Now House\*, qui fait partie de l'initiative Equilibrium de logement durable de la Société canadienne d'hypothèque et de logement. Dans le cadre du projet, on a rénové un bungalow type datant de la Deuxième Guerre mondiale en vue d'augmenter son rendement énergétique et de réduire sa consommation d'eau, pour démontrer ce que le propriétaire moyen peut faire pour accroître la valeur nette et l'efficacité énergétique de sa maison et épargner de l'argent.

Pour plus d'information, consultez le site [rbcbanqueroyle.com/renovation/now-house](http://rbcbanqueroyle.com/renovation/now-house).

RBC encourage aussi ses clients à se convertir à l'énergie verte en leur offrant une réduction pour le recours à l'énergie propre. Les clients peuvent demander une remise de 25 \$ valable sur leur première facture mensuelle d'électricité de *Bullfrog Power*, qui vend actuellement de l'électricité propre aux clients résidentiels de l'Alberta et de l'Ontario.

### **Logements abordables répondant aux normes LEED**

En 2008, le Groupe sur l'équité en matière de crédit d'impôt de RBC a investi 532 millions de dollars US dans la construction d'environ 6 700 logements abordables aux États-Unis. RBC a une participation de 99 % dans les projets d'habitation réalisés en vertu de ce programme. Plusieurs de ces projets ont reçu la certification *Leadership in Energy and Environmental Design* (LEED), dont le Melrose Common V, dans le Bronx à New York ; le Maverick Garden à Boston, au Massachusetts ; les Gish Apartments à San Jose, en Californie ; et le Civic Commons à Portland, en Oregon. Nous avons aussi investi 2,5 millions de dollars US dans des panneaux solaires pour certains des projets. Il s'agissait de la première syndication de prêt pour financer un système d'énergie solaire dans des logements abordables aux États-Unis.

### **Projets d'énergie propre**

RBC est consciente des possibilités associées à la popularité croissante de l'énergie propre, y compris les énergies de remplacement et renouvelables, et elle continue de soutenir activement les clients de ce secteur. En 2008, nous avons notamment participé aux projets d'énergie propre suivants :

- RBC est intervenue comme arrangeur chef de file dans un financement bancaire de 113 millions de dollars pour le projet hydroélectrique d'Ashlu Creek en Colombie-Britannique. Il s'agit d'une centrale d'énergie renouvelable qui utilise le courant naturel d'une rivière pour produire de l'électricité, sans nécessiter l'aménagement d'un barrage ou d'un réservoir. La centrale détourne une partie de l'eau par un tunnel souterrain et la renvoie dans le lit de la rivière après un passage dans des turbines. L'énergie produite suffit pour alimenter 23 000 foyers et élimine l'émission de 219 000 tonnes de dioxyde de carbone par an que produirait une centrale au charbon de taille comparable.
- RBC est intervenue comme syndicaire chef de file exclusif dans un financement par obligations de 500 millions de dollars pour Cloudworks Energy Inc. pour la construction du projet hydroélectrique Harrison. Le projet comprend six centrales au fil de l'eau en Colombie-Britannique qui alimenteront toutes un nouveau poste de distribution, pour fournir de l'électricité propre à la province ainsi qu'à Tipella et Port Douglas, des localités de la Première nation Douglas. L'achèvement des projets est prévu pour novembre 2010.
- RBC est intervenue comme seule conseillère financière du côté de l'offre pour la vente à Airtricity et Scottish & Southern Energy de 50 % du projet extracôtier Greater Gabbard, un parc éolien de 504 MW dans l'estuaire de la Tamise, au Royaume-Uni. Une fois opérationnel, ce projet constituera le plus grand parc éolien en mer du monde avec 140 turbines.
- RBC a participé, à titre de financier principal, à l'aménagement d'une centrale de cogénération au gaz naturel ultramoderne près de Sarnia, en Ontario. Le *St. Clair Energy Centre* est une centrale électrique de 570 MW à cycle combiné alimentée au gaz naturel en construction dans le canton St. Clair. La production de la centrale sera vendue sur le marché de l'électricité administré par la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité en vertu d'un contrat d'approvisionnement en énergie propre conclu avec l'Office de l'électricité de l'Ontario. Le projet St. Clair a été choisi à la suite d'un appel d'offres ouvert et concurrentiel que le ministère ontarien de l'Énergie a lancé en 2004. L'Ontario voulait trouver de nouvelles sources d'énergie propre pour remplacer la production d'électricité au charbon par des modes de production plus écologiques. Le projet a reçu le prix *North America Public Power Deal of the Year 2007* décerné par le magazine *Project Finance*.

## Maintien de la Stratégie RBC en matière d'environnement

Pour maintenir le cap de la Stratégie RBC en matière d'environnement, nous devons tenir un dialogue ouvert et proactif avec nos parties prenantes et nos pairs, réaliser des études indépendantes et collaboratives pour cerner et mieux comprendre les enjeux environnementaux émergents, et fournir une information pertinente et transparente sur nos initiatives et nos progrès. Nous sommes aussi conscients de l'importance de la philanthropie, qui nous permet d'atteindre nos buts tout en aidant les collectivités à atteindre leurs objectifs environnementaux. Voici un résumé des principales mesures que nous avons prises en 2008 pour soutenir la Stratégie RBC en matière d'environnement :

### Mobilisation des parties prenantes

RBC consacre d'importants efforts à la mobilisation des parties prenantes. En 2008, nous avons pris contact avec un certain nombre de groupes pour discuter des enjeux environnementaux liés à l'élaboration des politiques, à l'examen des opérations, à la gestion de portefeuilles, à l'empreinte opérationnelle et aux occasions de développement économique.

En 2008, nous avons :

- collaboré de manière proactive avec des organismes non gouvernementaux, dont l'Initiative boréale canadienne, le *Durrell Wildlife Conservation Trust*, *ForestEthics*, Conservation de la nature Canada et le *Rainforest Action Network* ;
- participé aux travaux d'associations de l'industrie, dont le groupe des spécialistes des questions environnementales de l'Association des banquiers canadiens, le *Business Council for Sustainability* du *Conference Board* du Canada, le groupe de travail nord-américain (coprésidence) du Programme des Nations unies pour l'environnement – initiative financière (PNUE IF), l'*US Environmental Bankers Association* et l'*Excel Partnership* ;
- mis sur pied et soutenu des comités, groupes de travail et réseaux environnementaux à l'interne, dont le Comité sur l'environnement mondial RBC, le Comité de travail sur les occasions écologiques des Services bancaires et Assurances, l'Équipe responsable des stratégies écologiques des Services financiers à l'entreprise, le Groupe de travail sur les technologies informatiques écologiques, le Groupe de travail sur les investissements socialement responsables, le Comité sur l'environnement aux États-Unis de RBC Gestion de patrimoine et l'Équipe des initiatives écologiques de *Liberty Insurance* ;
- été l'un des commanditaires Platine lors de Globe 2008, conférence biennale et salon professionnel sur les affaires et l'environnement ; y avons préparé et animé la séance intitulée *Financial Institutions: Mainstreaming Sustainability into the Decision Making Process* ;
- effectué des exposés sur les finances et le développement durable lors de conférences et devant des étudiants universitaires, et discuté de questions financières et environnementales avec des organismes gouvernementaux au fédéral et au provincial.

### Philanthropie

RBC entend avoir une incidence sociale durable grâce à une politique de dons de bienfaisance responsable et à l'établissement de bonnes ententes de partenariat avec le secteur philanthropique. Avec le fructueux lancement du projet Eau Bleue RBC, notre soutien aux organismes voués aux causes environnementales au Canada, aux États-Unis et dans les Antilles s'est accru : nos dons sont passés de 300 000 \$ en 2007 à 3,13 millions en 2008.

Voici quelques réalisations en 2008 :

- Nous avons créé le comité consultatif du projet Eau Bleue RBC, qui est chargé de définir les secteurs d'intervention prioritaires du projet et de conseiller RBC sur les enjeux liés à l'eau. Au cours des neuf premiers mois suivant le lancement du projet Eau Bleue RBC, nous avons promis des subventions totalisant 11,8 millions de dollars à 39 organismes voués à la préservation des bassins hydrographiques et à l'accès à l'eau potable. À la fin de l'année, nous avons promis des subventions totalisant 13,2 millions de dollars à 64 organismes partout dans le monde ;
- Nous avons fait don de 200 000 \$ à l'organisme *Lake Ontario Waterkeeper* lors d'un gala à l'occasion du Festival international du film de Toronto (700 invités) ;
- Nous avons fait un don de 75 000 \$ sur trois ans à la *Conservation Foundation of Greater Toronto* pour soutenir le projet *Archetype Sustainable House* (archétype de la maison durable), qui montre comment on peut bâtir une collectivité et y vivre en réduisant au minimum l'empreinte environnementale et en améliorant la qualité de vie ;
- Nous avons versé 1,2 million de dollars à Conservation de la nature Canada afin d'appuyer sa campagne *Force of Nature*, qui vise à préserver plus de 2 000 kilomètres carrés de terres et de cours d'eau canadiens parmi les plus importants au plan de la conservation des espèces ;
- Nous avons fait un don de 50 000 \$ à la *3E Initiative* (économie, énergie et environnement), un nouveau projet qui vise à catalyser les interventions qui permettront au Canada de réussir sa transition vers une économie éco-efficace et à faible intensité carbonique et met à contribution les leaders du monde des affaires, des milieux universitaires, des ONG environnementales, des organisations caritatives et autochtones et des organismes publics ;
- Nous avons versé 10 000 \$ à l'organisme sans but lucratif d'Al Gore, le Projet climatique, afin de sensibiliser la population au changement climatique.

### Compte rendu

RBC rend compte publiquement de ses progrès en ce qui a trait aux questions et aux activités environnementales par l'intermédiaire de son site Web, de son Rapport sur la responsabilité d'entreprise et de son Rapport annuel. Nous entendons perfectionner les systèmes de collecte et de gestion des données environnementales pour améliorer la quantité, la qualité et la portée géographique des données sur le bilan environnemental.

Nous continuons d'utiliser les indicateurs de performance environnementale appropriés préconisés par le *Global Reporting Initiative* (GRI – G3) et d'autres sources. De plus, nous répondons à une variété d'organismes et d'indices de classement de la durabilité environnementale appropriés pour que nos actionnaires, nos clients et nos employés aient accès à des évaluations indépendantes des progrès accomplis. En 2008, nous avons répondu aux demandes d'information présentées par des indices de durabilité environnementale ainsi que des sociétés et analystes privilégiant l'investissement socialement responsable, notamment *Ethical Funds Company*, *Jantzi Research*, le *Carbon Disclosure Project*, le *Dow Jones Sustainability Index* et *Innovest Strategic Value Advisors*.

L'index GRI à la page 67 montre dans quelle mesure l'information environnementale fournie répond aux critères GRI.

#### Distinctions

- RBC a été inscrite au *Carbon Disclosure Leadership Index 2008* établi par le *Carbon Disclosure Project*. Il s'agit d'un tableau d'honneur des chefs de file mondiaux en matière de gouvernance et de communication d'information sur les risques et les occasions que présente le changement climatique sur le plan financier. Parmi les institutions financières, RBC s'est classée première au Canada et deuxième ex æquo à l'échelle mondiale.
- RBC a été admise au *Dow Jones Sustainability World Index (DJSI World)*, qui reconnaît chaque année les chefs de file mondiaux en matière financière, sociale et environnementale. En outre, elle fait partie de l'indice *DJSI North America*.
- En septembre 2008, notre bureau de Guernesey, dans les îles Britanniques, a reçu le *Keep Guernsey Green Award* décerné aux entreprises qui font des efforts particuliers pour détourner leurs déchets des décharges limitées de l'île et les rediriger vers des programmes de recyclage.
- RBC a été reconnue comme une entreprise soucieuse de l'environnement par *Eco Active for Jersey*, un programme administré par l'État dans l'île Britannique de Jersey.
- Un projet de logements abordables financé par le Groupe sur l'équité en matière de crédit d'impôt RBC à Martha's Vineyard, au Massachusetts, a reçu le *J. Ronald Terwilliger Workforce Housing Models of Excellence Award 2008* de l'*Urban Land Institute*. Les candidatures soumises sont jugées selon des critères tels que : indice d'abordabilité, participation de partenariats public-privé, économies d'énergie et techniques de construction novatrices qui réduisent les coûts et améliorent l'éco-efficacité.

#### Recherche et leadership intellectuel

Dans le cadre de la Stratégie RBC en matière d'environnement, il est important que nous restions au fait des dernières recherches scientifiques sur les enjeux environnementaux et des meilleures pratiques dans ce domaine. En 2008, nous avons produit des rapports de recherche internes sur les sujets suivants :

- La contribution possible de RBC à la qualité de l'eau potable dans les collectivités des Premières nations au Canada
- Le golf et l'environnement, dans le cadre de notre commandite de l'Omnium canadien RBC

- L'approvisionnement en eau dans les Antilles, pour cibler les subventions faites à des organismes de bienfaisance antillais dans le cadre du projet Eau Bleue RBC
- Les incidences de la rareté de l'eau sur les secteurs et les zones géographiques, pour mieux comprendre les risques et les occasions associés à la diminution de l'eau disponible

En tant que membre du groupe de travail nord-américain du PNUÉ IF, nous avons aussi commandé un rapport sur les indices de durabilité environnementale et la communication d'information à ce sujet en Amérique du Nord et en Europe.

## Priorités 2009 – l'avenir

- Lancer et promouvoir les Directives aux employés sur la gérance de l'environnement dans toutes les unités opérationnelles du monde.
- Mettre au point et mettre en œuvre de nouvelles normes électriques, mécaniques et architecturales dans notre réseau canadien de succursales, dont un volet efficacité énergétique qui s'appliquera à tous les projets de construction et de rénovation de succursales au Canada.
- Effectuer une vérification énergétique pilote dans 10 succursales canadiennes pour examiner l'efficacité énergétique du matériel mécanique et électrique, et les économies qu'on pourrait réaliser à cet égard.
- Alimenter en électricité verte 20 nouvelles succursales en Alberta et en Ontario.
- Mettre au point, publier et appliquer la politique de gestion des risques environnementaux pour les prêts à l'entreprise, ainsi que les lignes directrices propres aux secteurs suivants : fabrication, gestion des déchets, mines et métaux, et pétrole et gaz naturel.
- Analyser les différences régionales dans l'application des politiques de gestion des risques environnementaux dans l'ensemble de nos unités au Canada, aux États-Unis, aux Antilles et dans les îles Britanniques.
- Terminer l'évaluation du risque carbone de notre portefeuille.
- Faire connaître et soutenir les occasions d'affaires sur les marchés du carbone et dans les domaines des technologies propres et de l'efficacité énergétique.
- Faire des recherches sur les risques et les occasions associés à l'eau et produire des rapports.
- Donner de la formation sur la gestion du risque de crédit lié à l'environnement, le changement climatique et les marchés du carbone dans les unités opérationnelles concernées.
- Accorder une deuxième série de subventions dans le cadre du projet Eau Bleue RBC.
- Ouvrir le Centre RBC, un nouvel établissement à Toronto pour lequel RBC tentera d'obtenir la certification or du *Leadership in Energy and Environmental Design* (LEED) pour les nouveaux édifices.

## Stratégie RBC à l'égard des collectivités<sup>mc</sup>

Notre tradition de philanthropie remonte à nos origines, les premiers dons inscrits dans nos annales datant de 1891. Nous sommes aujourd'hui l'une des entreprises les plus généreuses au Canada. La Stratégie RBC à l'égard des collectivités consiste à promouvoir la prospérité économique générale en soutenant les collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons. En Amérique du Nord et dans le monde entier, nous appuyons une grande diversité d'initiatives par des dons, des commandites et les activités bénévoles de nos employés.

Priorités	Faits saillants de 2008
Faire des dons ayant une incidence sociale durable	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons versé plus de 51,5 millions de dollars à des organismes communautaires dans le monde entier, surtout dans les domaines de l'éducation, de l'environnement, de la santé, des services sociaux, des arts et de la culture et des causes civiques.</li> <li>Au cours des neuf premiers mois suivant le lancement du projet Eau Bleue RBC, nous avons promis des subventions totalisant 11,8 millions de dollars à des organismes voués à la préservation des bassins hydrographiques et et à l'accès à l'eau potable. À la fin de l'année, nous avons promis des subventions totalisant 13,2 millions de dollars à 64 organismes partout dans le monde.</li> <li>Nous avons été désignés « entreprise généreuse » par <i>Imagine Canada</i>.</li> </ul>
Commanditer des initiatives importantes pour les collectivités	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons donné plus de 47,5 millions de dollars sous forme de commandites d'événements locaux et de soutien à des organismes nationaux, surtout pour le sport amateur, les arts et la culture et à des programmes reliés aux Jeux olympiques.</li> <li>Nous avons lancé le programme Guichet Cricket RBC, conçu pour aider les écoles et les collectivités canadiennes à intégrer le cricket à leurs programmes d'éducation physique.</li> <li>Aux États-Unis, nous avons commandité les prix <i>Let's Do Something Giant</i> remis à des gens qui se démarquent par leur travail communautaire ou leurs exploits athlétiques.</li> </ul>
Encourager les employés à apporter leur contribution	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nos employés et retraités dans le monde entier 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.</li> <li>Nous avons étendu à nos unités internationales les subventions octroyées par le Programme de bénévolat des employés.</li> <li>Nous avons lancé un programme interne pour encourager nos employés qui participent à des levées de fonds.</li> </ul>

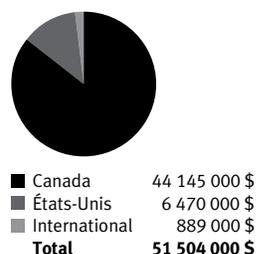
## Enjeux

- Au cours de la prochaine année, le secteur des services financiers et d'autres secteurs seront probablement forcés de faire plus avec moins. RBC tente de trouver le juste équilibre entre les besoins sociaux et les réalités financières d'aujourd'hui, sans perdre de vue l'importance de la viabilité économique, environnementale et sociale à long terme. Nous avons décidé de maintenir notre engagement de redistribuer, au Canada, 1 % de notre bénéfice net avant impôts en 2009.
- La tendance au sein des entreprises, dans le monde entier, est de s'orienter vers une « philanthropie stratégique », c'est-à-dire de concentrer le soutien financier sur des secteurs choisis en fonction de leurs objectifs commerciaux. Cet objectif peut être difficile à atteindre pour une entreprise qui souhaite aussi appuyer les causes auxquelles ses clients s'intéressent.
- Les investisseurs socialement responsables s'attendent de plus en plus à ce que les sociétés se livrent à une analyse plus rigoureuse de l'incidence sociale de leurs dons et publient des rapports complets sur

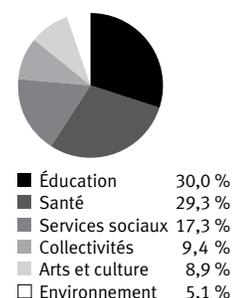
cette dernière. Cette tendance peut alourdir la gestion du rendement et constituer un lourd fardeau pour les organismes de bienfaisance de petite envergure qui doivent produire de tels rapports.

- Nous voulons encourager nos employés à faire du bénévolat et des dons, et le reconnaître, tout en veillant à ce que le personnel ne se sente pas obligé de se livrer à de telles activités.

Dons à l'échelle mondiale en 2008



Dons par domaine en 2008 – Canada



## Historique des dons (en millions de \$)



### Dons par région en 2008

Terre-Neuve-et-Labrador	325 012 \$
Île-du-Prince-Édouard	246 000
Nouvelle-Écosse	1 471 618
Nouveau-Brunswick	809 095
Québec	6 386 866
Ontario	18 309 969
Manitoba	1 389 077
Saskatchewan	1 166 100
Alberta	4 041 536
Colombie-Britannique	4 210 768
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	161 500
Organismes nationaux	5 627 459
États-Unis	6 470 000
Ailleurs dans le monde	889 000
<b>Total</b>	<b>51 504 000 \$</b>

## Approche

RBC s'attache à aider les collectivités où elle exerce ses activités en Amérique du Nord et dans le monde entier.

## Fondements

Les dons et commandites sont les fondements de la Stratégie RBC à l'égard des collectivités ; ils représentent notre vision de la manière de bâtir des collectivités plus fortes. Les dons et les commandites ont tous deux des retombées sociales positives, mais ne visent pas les mêmes objectifs. Les dons sont des cadeaux sans aucune obligation. Par contre, les commandites sont négociées délibérément en fonction d'objectifs stratégiques de commercialisation de manière à ce qu'elles renforcent notre image de marque et soutiennent nos objectifs commerciaux, et elles sont censées avoir des retombées économiques quantifiables. Les dons et les commandites ont toutefois un trait commun : grâce aux deux formes d'aide, nous espérons faire en sorte que RBC se démarque et soit perçue comme une grande société œuvrant à la réussite de ses clients et des collectivités.

## Gouvernance

Les sociétés membres de RBC gèrent les dons aux organismes de bienfaisance au Canada par l'entremise de RBC Fondation®, créée en 1993. Passée en revue par le Comité de la gouvernance et des affaires publiques du Conseil d'administration, notre politique de dons officielle précise nos lignes directrices et notre stratégie.

RBC Fondation a son propre conseil d'administration, auquel est représenté chacun de nos secteurs d'activité. Ce conseil définit la politique et approuve tous les dons faits en Amérique du Nord. La Fondation compte cinq employés. Nous avons aussi du personnel spécialisé dans chacune de nos directions régionales au Canada et dans nos unités américaines et antillaises, qui veille à ce que nos dons soient appropriés et adaptés aux réalités locales.

## Contrôle préalable

Au Canada, RBC Fondation reçoit environ 25 000 demandes de financement chaque année – plus de 10 demandes par heure chaque jour ouvrable. Compte tenu du nombre de projets que nous étudions, nous sommes bien placés pour savoir quand les mandats de différents organismes se chevauchent, et nous encourageons ceux-ci à exploiter leur synergie. Notre but est de faire en sorte que nos partenaires des œuvres de bienfaisance disposent de 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 garantir que nos fonds sont investis avec le plus grand soin et de manière responsable. Nous déterminons si l'organisme dispose d'un appui suffisant et évaluons sa capacité de mener à bien ses programmes. Nous procédons à une évaluation de sa gestion financière et de ses pratiques de gouvernance. Tous les organismes doivent nous fournir des états financiers vérifiés.

## Incidence sociale

RBC Fondation exige, dans la mesure du possible, que les organismes de bienfaisance bénéficiaires démontrent les effets de nos subventions sur la société et donnent des détails sur leurs objectifs et sur les besoins qu'ils ont constatés pendant la période où ils recevaient une subvention.

RBC tient à soutenir des causes importantes pour nos clients et nos collectivités. Nous commanditons donc de nombreux programmes canadiens et internationaux ainsi que des événements culturels et communautaires dans les quartiers où nous exerçons nos activités.

## Destinations des dons et rendements

Nous sommes membres d'*Imagine Canada*, un organisme 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 avant impôts basé sur une moyenne de cinq ans.

La liste complète des dons de plus de 500 \$ que nous avons versés en 2008 est disponible sur le site [rbc.com/dons](http://rbc.com/dons).

## Dons ayant une incidence durable

Certaines entreprises réservent leurs dons à des causes très précises qui cadrent avec leurs objectifs commerciaux. RBC a une approche stratégique différente : elle assure une importante base de financement à un large éventail de causes. Nos 17 millions de clients et nos 80 000 employés n'en attendent pas moins d'une grande institution financière mondiale. La Stratégie RBC à l'égard des collectivités vise à soutenir les campagnes fédérées, la jeunesse, l'éducation, l'environnement, les peuples autochtones, les personnes handicapées, le sport amateur, les arts, la culture, la santé et le bien-être. RBC cherche des occasions de soutenir les peuples autochtones et la diversité lors de chaque octroi de don.

### Éducation

RBC consacre une grande partie de ses efforts à lutter contre le décrochage scolaire.

- En 2008, RBC a versé 2,6 millions de dollars à 95 des meilleurs programmes d'activités parascolaires communautaires du Canada. RBC soutient des programmes d'activités parascolaires depuis 1999. Au cours des dix dernières années, nous avons versé plus de 17 millions de dollars sous forme de subventions à 182 programmes d'activités parascolaires locaux qui offrent aux jeunes l'occasion de poursuivre leur apprentissage et le perfectionnement de leurs aptitudes après les heures de classe.
- RBC appuie Jeunes entreprises (JE), un organisme international dont la mission est de sensibiliser et de former les jeunes aux affaires et aux principes économiques. Nous avons apporté un soutien financier au programme Les études, qui incite les élèves du secondaire à réfléchir aux avantages de la fréquentation scolaire afin d'acquérir le savoir, les aptitudes et les compétences dont ils auront besoin pour réussir leur vie professionnelle plus tard. RBC a versé plus de 435 000 \$ aux JE en 2008.
- Aux États-Unis, RBC Bank soutient *Communities in Schools*, le plus important organisme communautaire de ce pays qui aide les jeunes à poursuivre leurs études et à se préparer pour l'avenir. Depuis plus de 30 ans, *Communities in Schools* contribue à répondre aux cinq principaux besoins des élèves : une relation individuelle avec un adulte intéressé, un lieu sûr pour apprendre et croître, la possibilité de prendre un bon départ pour un avenir sain, des compétences monnayables et l'occasion de participer à la réussite des autres et à l'essor de la collectivité.
- Le programme *Tribute to Teachers* de RBC Bank souligne le leadership et la contribution remarquables des enseignants et leur verse des récompenses en argent à utiliser dans leurs activités scolaires. Grâce à l'élargissement de la portée du programme, 50 enseignants de Syracuse (New York), de Minneapolis (Minnesota), d'Oakland (Californie) et de la région du Sud-Est ont été honorés en 2008.
- Dans les Antilles, RBC soutient l'éducation par l'intermédiaire de plusieurs organismes et programmes, notamment le *School Leadership Centre* à Trinité-et-Tobago, qui vise à doter les enseignants de nouveaux outils, et le programme *Prevent-a-Dropout* en Jamaïque.

RBC propose également des produits pour aider les parents à financer les études de leurs enfants. La répartition de l'actif de nos fonds d'éducation Objectif RBC favorise d'abord la croissance pendant les premières années, puis devient de plus en plus prudente à mesure que les enfants approchent de l'âge d'entrer au collège ou à l'université. Les titulaires d'une carte VISA® RBC Banque Royale qui participent au programme RBC Récompenses® peuvent échanger leurs points contre

un chèque cotisation à verser dans un Régime enregistré d'épargne-études de RBC<sup>mc</sup>.

RBC contribue à l'éducation par l'intermédiaire de bourses d'études, notamment :

- le Programme de bourses d'études pour les enfants des employés de RBC ;
- la Bourse RBC pour étudiants en médecine ou en dentisterie ;
- la Bourse d'études sur la dynamique financière de RBC Banque Royale ;
- la Bourse RBC pour les étudiants de premier cycle ;
- la Bourse RBC pour les nouveaux Canadiens ;
- les Bourses d'études Junior A de RBC ;
- le Programme de bourses d'études pour les Autochtones RBC ;
- des bourses par l'intermédiaire de programmes, d'organismes sans but lucratif et d'institutions d'enseignement postsecondaires.

### Environnement

La pénurie d'eau potable constitue l'une des plus importantes menaces pour la santé humaine et le développement économique dans le monde. Le projet Eau Bleue RBC est un engagement de 50 millions de dollars sur dix ans dont l'objectif est de soutenir les organismes de bienfaisance qui se vouent à la recherche de solutions mondiales aux problèmes liés à l'eau. Le coup d'envoi a été donné avec un engagement de 10 millions de dollars envers la Fondation ONE DROP\* – Goutte de vie créée par le fondateur du *Cirque du Soleil*, Guy Laliberté. Au cours des neuf premiers mois suivant le lancement du projet Eau Bleue RBC, nous avons promis des subventions totalisant 11,8 millions de dollars à des organismes voués à la préservation des bassins hydrographiques et à l'accès à l'eau potable. À la fin de l'année, nous avions promis des subventions totalisant 13,2 millions de dollars à 64 organismes partout dans le monde. Les subventions Leadership, qui varient de 25 000 \$ à 500 000 \$, ont été consenties à des causes contribuant à la création d'une culture de gestion et de protection de l'eau, notamment :

#### Canada

- **Centre for Indigenous Environmental Resources.** Notre contribution permettra de financer un outil d'éducation en ligne visant à améliorer la gestion des bassins hydrographiques dans les territoires traditionnels de Colombie-Britannique, de Nouvelle-Écosse et d'Alberta, où des ressources inadéquates et une capacité limitée freinent souvent l'aptitude des collectivités à gérer leurs bassins hydrographiques.
- **L'éducation au service de la Terre.** Nous soutenons un programme axé sur l'eau à l'intention des élèves de niveau primaire et secondaire de partout au Canada, principalement ceux des écoles en milieu défavorisés et des collectivités des Premières nations.
- **La section Yukon de la Société pour la nature et les parcs du Canada.** Notre don contribuera à la protection du bassin hydrographique Three Rivers au Yukon, un secteur très sollicité par l'extraction de minéraux et de combustibles fossiles, et un territoire traditionnel des peuples Na-cho Nyak Dun et Tetl'it Gwich'in des Premières nations.
- **Green Communities Foundation.** Dans les collectivités autochtones, de nombreux puits et systèmes d'approvisionnement en eau risquent la contamination. Notre subvention permettra de financer le programme *Well Aware*, qui sensibilisera la population à la surveillance des puits dans les collectivités autochtones du nord-est de l'Ontario.
- **H<sub>2</sub>O Chelsea.** De nombreuses régions rurales et municipalités du Québec ont comme seule ressource l'eau de la nappe phréatique. La santé des membres de ces collectivités dépend donc de la surveillance

des ressources en eau, et de la sensibilisation à l'importance de ces ressources et de l'adoption de lois favorisant une meilleure protection de la nappe phréatique. Nos subventions soutiennent l'élaboration d'un modèle de gestion de la nappe phréatique qui pourra être utilisé dans toute la province.

- **Royal Botanical Gardens.** Notre subvention permettra de financer la régénération d'une zone humide très endommagée par l'industrie et le développement urbain à Hamilton, en Ontario.
- **Waterlution.** RBC soutient des ateliers d'apprentissage sur l'eau pour les jeunes leaders qui se consacrent aux questions relatives à l'eau dans divers endroits au Canada, particulièrement dans les collectivités des Premières nations.
- **Lake Ontario Waterkeeper's (LOW).** Notre contribution aide au rétablissement de la qualité de l'eau du lac Ontario en soutenant les collectivités par l'éducation, l'autonomisation et l'accès à un réseau d'experts. Elle aidera aussi à créer un modèle de protection des bassins hydrographiques pour le Canada et les Grands Lacs.
- **Campagne de la Fondation Tides Canada pour la protection de la Forêt du Grand Ours.** Nous nous sommes engagés à verser 500 000 \$ pour protéger la côte centrale et du Nord de la Colombie-Britannique, appelée la Forêt du Grand Ours (*The Great Bear Rainforest*). Notre don servira à financer des projets de conservation et la création d'entreprises axées sur le développement durable dans les territoires des Premières nations.
- **Le projet Sur la piste des marais de Canards Illimités Canada.** RBC appuie la conservation, la restauration et la gestion des milieux humides afin d'assurer la permanence des bienfaits écologiques qu'ils apportent aux humains et à la faune. Les milieux humides ont une incidence sur la disponibilité et la sécurité des réserves d'eau potable et offrent une protection contre les inondations et l'érosion des berges.

#### États-Unis

- **North Carolina State Engineering Foundation.** Notre subvention permettra de financer un programme visant à sensibiliser les politiciens et les leaders communautaires au sujet des problèmes de gestion de l'eau dans cette région en plein essor dont les nouvelles sources d'eau sont peu abondantes.
- **World Wildlife Fund.** Il existe très peu de données fiables sur la santé écologique du bassin hydrographique de la rivière Little Tennessee, principale ressource en eau potable d'une région connaissant une croissance fulgurante. Notre subvention permettra de financer un projet ayant pour objectif de surveiller et de cartographier ce bassin hydrographique, et de former des membres de la collectivité à la surveillance des réservoirs d'eau.
- **Donors Choose.** Les enseignants doivent de plus en plus souvent assumer eux mêmes le coût de certaines fournitures utilisées en classe, particulièrement dans les zones rurales et les milieux urbains défavorisés. Notre subvention permettra aux enseignants des écoles publiques de partout aux États-Unis d'acheter du matériel destiné à des projets ayant trait à l'eau.
- **Friends of the Mississippi River.** La croissance rapide des secteurs immobilier et agricole a mené à une augmentation des sources de pollution de l'eau. Notre subvention soutiendra les efforts de sensibilisation des propriétaires fonciers à la restauration et à la protection des environnements fragiles et des habitats naturels rares.
- **Alabama Coastal Foundation.** L'urbanisation et le développement rapides dans cette région ont entraîné la perte de nombreuses terres humides et provoqué une importante détérioration de la qualité de

l'eau. Notre subvention permettra l'élaboration, à l'intention des propriétaires de maisons et d'entreprises, de pratiques exemplaires en matière de gestion de la pollution des sources d'eau non ponctuelles et de la protection des terres humides.

#### Antilles

En 2008, RBC a annoncé un don de 300 000 dollars américains à l'**Institute for Public Health and Water Research**. En collaboration avec le *Global Water Partnership* (Partenariat Global pour l'Eau), les fonds financeront un projet pilote qui initiera les enfants, les parents et les enseignants des collectivités rurales à la façon de recueillir l'eau, de la préserver et de réduire les inondations.

Pour plus d'information, consultez le site [www.rbc.com/eaubleue](http://www.rbc.com/eaubleue).

### Santé et bien-être

RBC appuie la recherche et les programmes qui visent à améliorer les services de santé offerts aux collectivités. Quelques exemples :

- Subvention sur trois ans au *Centre for Activity and Aging* pour financer la mise sur pied d'un programme d'activité physique et d'éducation favorisant l'autonomie des aînés.
- Fondation des maladies mentales du Québec, qui a pour mission de prévenir les maladies mentales afin de réduire la souffrance des personnes atteintes.
- Fonds RBC pour le traitement du cancer chez les enfants des Antilles, un engagement de un million de dollars US sur cinq ans pour aider la *Cancer Treatment Foundation*, un organisme de bienfaisance présidé par le double champion du monde de cricket Brian Lara, à financer les soins pour les enfants de moins de 16 ans atteints du cancer.
- La *Cidel Charity Cup à la Barbade*, un événement annuel axé sur les activités de voile et de plage qui vise à amasser des fonds pour plusieurs organismes de bienfaisance, notamment la *Barbados Cancer Society* et la *Heart Foundation*.

RBC veut contribuer à améliorer le sort des enfants canadiens souffrant de maladies mentales et de leurs familles. Le projet Santé mentale des enfants RBC prévoit des subventions en appui à des programmes de santé mentale axés sur l'intervention précoce et la prévention. Quelques exemples :

- Soutien à l'extension du programme *Reaching Out* du *Janeway Children's Hospital* aux quatre régions sanitaires de Terre-Neuve-et-Labrador. Depuis 1990, les thérapeutes qui œuvrent dans le cadre de ce programme, qui est disponible dans l'est de Terre-Neuve-et-Labrador, conçoivent, exécutent et évaluent des programmes de groupe pour les enfants, les jeunes et les familles confrontés à une vaste gamme d'enjeux.
- Programme *Heroes Children's Mental Health*, à Calgary, mis sur pied par la *Impact Society for Children and Families in Turmoil*. Axée sur l'épanouissement de la personnalité, cette initiative vise à développer la résilience chez les jeunes des écoles secondaires en les aidant à découvrir leur identité et leurs aptitudes uniques.

Nos employés consacrent aussi beaucoup de temps à des organismes de soins de santé et à des sociétés caritatives du monde entier. Quelques faits saillants :

- Roulons pour la recherche sur le diabète juvénile, une course par équipe sur bicyclettes stationnaires. En 2008, 2 813 employés ont recueilli plus de 840 000 \$ dans l'ensemble du Canada. De son côté, RBC a donné 50 000 \$ en reconnaissance des efforts des employés.

- Fin de semaine Weekend to End Breast Cancer, un événement annuel au cours duquel des milliers de Torontois amassent des fonds pour le Campbell Family Institute de l'hôpital Princess Margaret. Chaque année, des employés de RBC participent à une marche de 60 kilomètres répartie sur deux jours. En 2008, plus de 150 employés de RBC ont affronté le mauvais temps et recueilli plus de 335 000 \$.
- Des centaines d'employés de RBC de partout au Canada, ainsi que les membres de leur famille, ont, comme chaque année, marché et roulé à bicyclette pour la Société canadienne de la sclérose en plaques. RBC a aussi été l'hôte du Tournoi de golf de bienfaisance pour la sclérose en plaques, à Toronto, qui a permis de recueillir 400 000 \$. Depuis 1995, ces activités ont rapporté 2,65 millions de dollars.
- Éditions annuelles du Jersey Marathon et du Jersey Relay for Life, au cours desquels les employés des îles Britanniques ont amassé des fonds pour des organismes de bienfaisance nationaux et locaux, ainsi que pour *Cancer Research UK*.

## Nouveaux arrivants

En 2008, RBC Fondation a versé plus de 365 000 \$ à des programmes destinés à aider les nouveaux arrivants à s'intégrer au Canada.

## Personnes handicapées

RBC estime que les collectivités et les pays ont tout à gagner de l'intégration des personnes handicapées. Nous appuyons des programmes qui favorisent leur inclusion dans le marché du travail et éliminent les obstacles à l'éducation. En 2008, RBC Fondation a versé 1,15 million de dollars à des organismes qui soutiennent les personnes handicapées. Quelques exemples :

- L'Association canadienne des centres de vie autonome et son réseau de 28 centres ressources pour la vie autonome (CRVA) qui encouragent les parents handicapés ou ayant des enfants handicapés à économiser pour leurs études postsecondaires en leur enseignant des méthodes d'économie.
- Le Prism Centre for Audiology and Children's Rehabilitation de Chatham, en Ontario, qui fournit aux enfants des services d'audiologie et de réadaptation, notamment des dispensaires ainsi que des services d'ergothérapie, de physiothérapie, de baignade récréative, de travail social et de soins de relève.
- La Valley Therapeutic Equestrian Association, qui offre des activités d'équitation thérapeutique aux enfants et aux adultes atteints de divers handicaps.
- Le Grandview Children's Centre, qui aide les enfants et les jeunes handicapés ou ayant des besoins spéciaux à s'épanouir pleinement.

## Peuples autochtones

RBC est fière de ses liens historiques solides avec les collectivités autochtones. Nous sommes déterminés à servir les peuples autochtones en améliorant leur accès aux services financiers, en soutenant leur développement économique, en créant des occasions d'emploi et en favorisant leur bien-être communautaire. Nous centrons nos activités philanthropiques communautaires dans trois domaines clés : l'environnement, en particulier l'eau, l'alphabétisation et l'éducation des jeunes, et la culture et le patrimoine culturel. En 2008, RBC a versé plus de 1,9 million de dollars à différents organismes autochtones au Canada, notamment :

- La Fondation Bill Reid, dont la mission est de préserver l'art et l'héritage de Bill Reid, un artiste qui a fait connaître au monde l'art traditionnel des Autochtones de la côte nord-ouest de l'Amérique du

Nord. En 2008, RBC a été un donateur fondateur de la *Gallery of Northwest Coast Art*.

- *Anishinabek Nation 7th Generation Charity*, un organisme qui offre des services liés à la culture et à la langue aux familles et aux enfants des Premières nations, ainsi que des services de soutien aux personnes âgées, aux étudiants, aux personnes malades et aux personnes ayant un handicap. RBC a soutenu l'expansion d'un programme de santé mentale communautaire pour les enfants de la collectivité autochtone Aundeck Omni Kaning.
- Le programme Les études d'abord pour les Autochtones de RBC, lancé en 1994, offre aux jeunes des possibilités d'apprentissage en milieu de travail. Au total, 44 étudiants partout au Canada ont participé à ce programme pendant les vacances d'été 2008.
- Le *Canadian Aboriginal Festival*, le plus grand festival autochtone au Canada et une occasion unique pour les Canadiens de s'informer au sujet des cultures, des langues et de l'héritage des peuples autochtones d'Amérique du Nord.
- Le Centre *Ma Mawi Wi Chi Itata*, un organisme qui s'emploie à soutenir et à rebâtir les familles en créant des occasions concrètes d'engagement de la collectivité et des familles afin qu'elles puissent mieux prendre soin des enfants.
- *Saskatoon Environmentors Co-operative (Core Neighbourhood Youth Co-op)*, un organisme communautaire œuvrant auprès des jeunes afin de promouvoir l'autosuffisance, les principes coopératifs et l'environnementalisme. CNYC favorise les interactions des jeunes entre eux et avec leur collectivité grâce à des activités économiques innovatrices respectant les principes écologiques. RBC a soutenu le programme de menuiserie de l'organisme, qui permet à des jeunes à risque d'obtenir une formation professionnelle.
- Cinq organismes s'occupant des questions relatives à l'eau dans les collectivités autochtones du Canada ont reçu des subventions Leadership du projet Eau Bleue RBC. Veuillez vous reporter aux pages 52 et 53 pour consulter la liste des récipiendaires des subventions Leadership.
- La *Safe Drinking Water Foundation*, que RBC a continué de soutenir en 2008 en finançant l'organisation d'ateliers qui font valoir aux collectivités autochtones et rurales le besoin de réduire systématiquement leur dépendance à l'égard des produits chimiques dans le processus de traitement des eaux.

## Commandite d'événements communautaires

### Arts et culture

RBC croit en la capacité des arts d'enrichir nos vies et d'améliorer nos collectivités, et apporte son soutien à une multitude d'initiatives qui enrichissent le tissu culturel des collectivités.

- Le Concours de peinture canadienne de RBC a été lancé en 1999 pour soutenir les artistes visuels canadiens en début de carrière. En 2008, les tableaux gagnants ont été choisis parmi quelque 1 200 œuvres soumises par plus de 600 artistes de partout au pays. Le lauréat national, Jeremy Hof, de Vancouver, a reçu un prix de 25 000 \$ pour son œuvre, *Layer Painting Red*. Amanda Reeves et Wil Murray ont reçu chacun une mention honorable et un prix de 15 000 \$. Pour souligner le dixième anniversaire du concours, douze autres demi-finalistes ont reçu un prix de 7 500 \$ chacun et Son Excellence la très honorable Michaëlle Jean, gouverneure générale du Canada, a accepté de

parrainer l'événement. Les œuvres des douze demi-finalistes seront ajoutées au Fonds Canadiana de la Collection de la Couronne et exposées dans les résidences officielles du Canada, notamment Rideau Hall et le 24, promenade Sussex.

- RBC a amorcé sa collection d'œuvres d'art en 1929 dans le but de soutenir 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 soutient les artistes débutants. En 2008, nous avons versé 785 000 \$ à des programmes d'apprentissage, de stages et de reconnaissance des artistes, notamment le concours Banff International String Quartet Competition, le RBC Canadian Glassmaking Award, le RBC Museum Internship for Emerging Professionals, le RBC Guest Conductor Program, le RBC Writer's Fellowship for New Canadians, le RBC/RCA Design Award, le RBC New Works Project, le festival TREMORS: Rumble's Festival of Emerging Arts de la Rumble Productions Society et RBC Dare to Dance.
- Nous soutenons MusiCan, le programme d'éducation musicale de l'Académie canadienne des arts et des sciences de l'enregistrement (CARAS) afin d'aider l'organisme à appuyer des programmes de musique destinés aux jeunes Canadiens partout au pays.
- En 2008, RBC a conclu un engagement de dix ans avec le Festival international du film de Toronto, qui se veut le chef de file mondial de la création et de la découverte culturelle par l'intermédiaire de l'image en mouvement.
- Aux États-Unis, nous soutenons plusieurs organismes et programmes artistiques, notamment les suivants : United Arts Council, Community Music School, Tar River Chorus, Mobile Opera, Embassy Cultural Centre, Brass Band of Central Florida, Arts Council of Winston-Salem, Artspace et Artspllosure.

## Sport amateur

RBC appuie les sportifs amateurs de toutes catégories, du niveau local à l'élite olympique.

### Équipe olympique canadienne

- RBC est le plus ancien commanditaire privé de l'Équipe olympique canadienne, qu'elle parraine depuis 1947. Nous sommes le grand partenaire national dans la catégorie Banque pour les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de Vancouver en 2010, et nous avons obtenu les droits de commandites pour l'Équipe olympique canadienne pour tous les Jeux de 2006 à 2012. Notre engagement total de 110 millions de dollars comprend plus de 70 millions de dollars de dons en argent. Parmi les autres formes de soutien figurent des services bancaires, des investissements dans les athlètes et le sport amateur, une aide aux Jeux paralympiques, des programmes de développement pour les collectivités des Premières nations et le soutien promotionnel par l'entremise du réseau RBC. En 2008, RBC a été choisie comme copartenaire, avec Coca-Cola\*, du Relais de la flamme olympique pour les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver.
- 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 les 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. Depuis son lancement en 2002, le programme a embauché plus de 85 athlètes et plusieurs font, depuis ce temps, carrière à temps plein à RBC.

- RBC est commanditaire officiel de la Fédération de Surf des Neiges du Canada, à laquelle appartient l'équipe nationale du Canada. Elle est aussi commanditaire en titre du programme communautaire *RBC Riders*. RBC est également commanditaire officiel de l'Association canadienne de ski acrobatique et des programmes sauts et minibosses de RBC. En tant que commanditaire, RBC aide à financer l'entraînement et le perfectionnement des sportifs canadiens dans ces deux disciplines.

### Jeux Olympiques spéciaux

Commanditaire fondateur des Jeux olympiques spéciaux du Canada, RBC aide 31 000 athlètes canadiens ayant une déficience intellectuelle à s'entraîner et à participer à des compétitions. Nos employés les entraînent bénévolement et amassent des fonds, tandis que RBC commandite le festival des célébrités sportives, qui rapporte plus de un million de dollars chaque année.

### Hockey

- RBC est, depuis 1995, un important commanditaire de Hockey Canada. En sus de son soutien des équipes féminines et masculines nationales et olympiques, RBC est aussi le commanditaire en titre du Championnat national de Hockey Junior A, la Coupe RBC Banque Royale.
- Le programme Artisans du hockey local RBC®, qui en est à sa sixième année, rend hommage aux bénévoles œuvrant dans les coulisses à l'essor de ce sport dans leurs collectivités.
- RBC aide des joueurs de chacune des ligues régionales de hockey Junior A du Canada à faire des études postsecondaires. Depuis 1996, RBC a versé plus de 195 000 \$ dans le cadre d'un programme national de bourses d'études visant à soutenir les joueurs de la Ligue de Hockey Junior A du Canada et leurs ligues.

### Événements sportifs

En 2008, RBC a apporté son appui financier à toute une gamme d'événements, de programmes, d'équipes et d'organismes sportifs partout dans le monde. Quelques exemples :

- Omnium canadien RBC. RBC sera l'un commanditaire en titre de cet événement de la PGA jusqu'en 2012.
- Programme *Guichet Cricket RBC* conçu pour aider les écoles et les collectivités à intégrer facilement le cricket à leurs programmes d'éducation physique. Le programme, qui cible les élèves de la maternelle à la huitième année, procure aux professeurs d'éducation physique et aux animateurs communautaires les moyens d'initier les enfants aux rudiments de ce sport et de leur présenter une activité physique amusante propice à l'acquisition des aptitudes interpersonnelles, de la confiance en soi et de l'esprit sportif.
- *Hurricanes* de la Caroline (hockey), *Panthers* de la Caroline (football) et tournoi *Wyndham Championship* (golf) aux États-Unis.
- En 2008, RBC Bank a remis plusieurs prix « *Let's Do Something Giant* » dans le cadre d'événements spéciaux tenus aux États-Unis dans le but de souligner l'apport de certaines personnes à leur collectivité ou leurs exploits athlétiques. Nous avons remis plus de 5 000 \$ US à des programmes de bourses aux étudiants-athlètes et à des organismes sans but lucratif au nom des lauréats des prix.
- *Bahamas National Swimming Championships*, dont RBC est le principal commanditaire depuis 25 ans.

- Compétition de soccer *National Intercol* mettant aux prises les écoles secondaires de Trinité-et-Tobago.
- *Jersey Swimathon*, dans les îles Britanniques, l'activité caritative la plus ancienne de Jersey que nous soutenons en partenariat avec le *Lions Club of Jersey*. En 2008, l'événement a permis d'amasser 130 000 £ pour des causes locales, les principaux bénéficiaires étant la *Cheshire Home* et un hôtel unique pour personnes handicapées, Maison des Landes.

## Bénévolat

Les employés et les retraités de RBC sont des bénévoles passionnés, et ces experts des services financiers partagent leurs précieuses connaissances. Ils siègent à des conseils d'administration et à des comités d'organismes sans but lucratif, animent des ateliers sur la gestion des finances, et transmettent leurs connaissances sur l'établissement de budgets et la planification des affaires. Au sein de leurs collectivités, ils consacrent un nombre incalculable d'heures aux causes qui leur tiennent à cœur.

Nous rendons hommage à nos employés et les remercions de contribuer à bâtir des collectivités saines et vigoureuses. Nous soutenons leurs efforts par des programmes et des initiatives qui créent un climat de générosité.

Nous présentons certains d'entre eux sur le site [rbc.com/communautaire/dons](http://rbc.com/communautaire/dons).

## Des dollars pour des gens d'action

Le programme de bénévolat des employés de RBC a été lancé en 1999 pour appuyer l'engagement au sein des collectivités. Les employés et les retraités de RBC qui consacrent bénévolement un minimum de 40 heures par année à un organisme de bienfaisance enregistré sont admissibles à une subvention de 500 \$, offerte à l'organisme en leur honneur. Bon nombre de ces subventions aident les organismes de faible envergure qui ne disposent pas des ressources nécessaires pour faire des collectes de fonds, à financer des projets particuliers.

Depuis 1999, RBC a accordé plus de 14 500 subventions et versé plus de 7,2 millions de dollars au nom des employés. En 2008, nous avons étendu le programme à nos unités internationales et avons versé 2 077 subventions dans le monde entier.

### Subventions du programme de bénévolat des employés (nombre d'employés à qui une subvention a été octroyée)



■ Canada  
■ États-Unis et international

## L'union fait la force

Depuis des années, les bénévoles de RBC marchent, courent et pédalent pour de bonnes causes. En 2008, nous avons lancé un programme de soutien pour les aider à organiser ces activités. Le programme mobilise les équipes d'employés autour de causes communes tout en assurant une contribution financière de l'entreprise aux organismes qu'elles encouragent.

## Site Web des bénévoles

En 2008, RBC a lancé un site Web interne qui réunit en un seul endroit les renseignements et les ressources ayant trait aux programmes et aux initiatives de bénévolat pour le compte de ses employés partout dans le monde. Le site permet aussi de faire connaître et de souligner le travail communautaire de bénévoles dévoués. Les organismes et les organisations caritatives canadiennes peuvent faire afficher des offres de bénévolat sur le babillard du site.

## Centraide

RBC est le plus grand donateur du secteur privé de Centraide au Canada et l'une des 54 entreprises qui versent plus de un million de dollars annuellement à cet organisme. Nous menons aussi la plus grande campagne de dons du secteur privé au Canada, qui a recueilli plus de 11 millions de dollars par l'intermédiaire de prélèvements sur les salaires, de dons directs et de campagnes de collectes de fonds organisées par les employés. Les dons combinés des employés et du Groupe au Canada et aux États-Unis se sont élevés à 17,4 millions de dollars en 2007.

### Dons à Centraide (\$ CAN)

	Canada	États-Unis
Employés*	11 673 000 \$	1 004 206 \$
Groupe	4 367 325 \$	340 194 \$

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

### Employés détachés (Canada)

	Employés détachés pour qu'ils puissent se consacrer à temps plein aux campagnes locales	Employés ayant participé à des projets communautaires par l'intermédiaire de Centraide
2008	10	727
2007	14	545
2006	15	445

# Peuples autochtones (sommaire\*)

**RBC est fière de ses liens historiques solides avec les collectivités autochtones. Nous sommes déterminés à servir les peuples autochtones en améliorant leur accès aux services financiers, en soutenant leur développement économique, en créant des occasions d'emploi et en favorisant leur bien-être communautaire.**

En décembre 2007, RBC a officiellement répondu au Défi des entreprises de l'Assemblée des Premières Nations (APN) en signant un Protocole d'entente. Elle a également proposé un plan d'action sur deux ans décrivant son engagement à appuyer diverses initiatives qui contribuent à améliorer l'accès aux services bancaires et au crédit, au développement économique et social, et à créer des emplois et des débouchés économiques pour les collectivités des Premières nations du Canada.

## Accès aux services bancaires et aux services spécialisés

En plus de huit succursales canadiennes situées dans les réserves et de six succursales dans le Grand Nord, RBC a établi cinq agences bancaires dans des collectivités autochtones en Alberta, en Colombie-Britannique, au Manitoba et en Ontario. Ces agences donnent accès à des services financiers en régions éloignées à l'aide des systèmes et de l'infrastructure de RBC. Trois nouvelles agences sont actuellement à l'étude pour la Saskatchewan, l'Ontario et Terre-Neuve-et-Labrador.

Notre équipe de directeurs de marché bancaire, de directeurs de comptes et de gestionnaires de risques spécialisés en clientèle autochtone comprend les besoins spéciaux des gouvernements, des entreprises et des collectivités autochtones en matière de prêts et de services financiers. L'équipe mobilise son savoir-faire pour offrir des solutions et des conseils financiers proactifs en matière de services bancaires à nos clients autochtones partout au Canada.

Cinquante-six Premières nations adhèrent à notre Programme de prêts résidentiels aux Autochtones des réserves, qui aide les familles à jouir des avantages à long terme liés à la propriété résidentielle et aux placements. Un certain nombre de changements des politiques hypothécaires et de logement permettent maintenant aux bandes d'offrir des logements à des personnes qui ne font pas partie des Premières nations, ce qui améliore la viabilité économique des réserves.

## Développement économique

RBC aide les collectivités autochtones à enrichir leurs connaissances et à mettre en valeur des ressources essentielles permettant d'assurer leur prospérité et leur développement économique durable. 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. RBC encourage le dialogue entre les entreprises, les gouvernements et les particuliers pour cerner et résoudre des problèmes économiques pertinents.

Nous soutenons des programmes qui favorisent l'apprentissage et le perfectionnement professionnel au sein des peuples autochtones, ce qui débouche sur une plus grande autonomie économique. Quelques exemples :

- Le Conseil des ressources humaines autochtones, organisme mixte public-privé national sans but lucratif créé en 1998 pour faire participer plus pleinement les Autochtones au marché du travail canadien.
- La Fondation Frontière, organisme sans but lucratif qui œuvre pour le développement des collectivités économiquement et socialement défavorisées, en vue d'offrir des logements abordables et d'améliorer l'enseignement.
- Le programme de bourses d'études pour les Autochtones de RBC, qui a accordé 77 bourses pour un total de 866 000 \$ depuis sa création en 1992. Huit étudiants ont obtenu des bourses en 2008. RBC prend aussi en considération la candidature des lauréats pour des emplois d'été et à la fin de leurs études.
- *Miziwe Biik*, centre d'emploi et de formation des Autochtones, dont la mission est d'améliorer la situation socio-économique des peuples autochtones en leur donnant accès à de la formation et à des emplois, et en dispensant de la formation sur l'expansion des affaires ainsi que des services de soutien et d'orientation professionnelle. RBC a axé son soutien sur un cours menant à un certificat en gestion de petites entreprises et sur un programme de microprêts pour les entrepreneurs autochtones.
- *CAREERS*, en partenariat avec l'industrie et les réseaux d'éducation communautaires de l'Alberta, pour aider les jeunes à réussir sur le marché du travail et atténuer la pénurie de main-d'œuvre en accroissant l'employabilité des jeunes.
- Le *Canadian Council for Aboriginal Business*, organisme sans but lucratif qui fournit aux peuples et collectivités autochtones des outils et des ressources pour participer pleinement à l'économie canadienne.

\* Les pages 57 et 58 rassemblent toutes les initiatives de RBC pour soutenir et servir les peuples autochtones. Nous y répétons les renseignements fournis dans diverses sections du présent Rapport, notamment Marché, Milieu de travail et Collectivité.

## Emploi

### Les Autochtones dans notre effectif au Canada \*

2008	2007	2006	1998
1,6 %	1,6 %	1,6 %	1,1 %

\* Les chiffres représentent les données sur l'équité en date du 31 octobre dans nos unités canadiennes assujetties à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

Nous voulons augmenter le nombre d'employés autochtones dans notre effectif grâce à des programmes et à un recrutement actifs.

- Depuis le début du programme de bourses d'études pour les Autochtones de RBC créé en 1992, nous avons versé 77 bourses représentant plus de 866 000 \$ à des étudiants autochtones au Canada. Nous avons distribué huit bourses en 2008 et nous en offrirons deux de plus en 2009.
- En 2008, le programme de recrutement *Profitez de votre potentiel* a été étendu aux peuples autochtones, qu'il aide à trouver des possibilités de carrière et à comprendre le processus de sélection et de recrutement.
- Au total, 44 étudiants autochtones provenant de partout au Canada ont participé au programme de RBC *Les études d'abord* pendant les vacances d'été 2008.
- En octobre 2008, en tant que membre de FIPAR (Financial Industry Partnering for Aboriginal Relationships), RBC a participé au lancement d'un nouveau site Web où les jeunes autochtones trouvent des renseignements sur les possibilités de carrière dans le secteur financier.

## Initiatives communautaires

Nous centrons nos activités philanthropiques communautaires dans trois domaines clés : l'environnement, en particulier l'eau, l'alphabétisation et l'éducation des jeunes, et la culture et le patrimoine culturel. En 2008, RBC a versé plus de 1,9 million de dollars à différents organismes autochtones au Canada, notamment :

- La Fondation Bill Reid, dont la mission est de préserver l'art et l'héritage de Bill Reid, un artiste qui a fait connaître au monde l'art traditionnel des Autochtones de la côte nord-ouest de l'Amérique du Nord. En 2008, RBC a été un donateur fondateur de la *Gallery of Northwest Coast Art*.
- *Anishinabek Nation 7th Generation Charity*, un organisme qui offre des services liés à la culture et à la langue aux familles et aux enfants des Premières nations, ainsi que des services de soutien aux personnes âgées, aux étudiants, aux personnes malades et aux personnes ayant un handicap. RBC a soutenu la création d'un programme de santé mentale communautaire pour les enfants de la collectivité autochtone Aundeck Omni Kaning.
- Le *Canadian Aboriginal Festival*, le plus grand festival autochtone du Canada et une occasion unique pour les Canadiens de s'informer au sujet des cultures, des langues et de l'héritage des peuples autochtones d'Amérique du Nord.
- Le Centre *Ma Mawi Wi Chi Itata*, un organisme qui s'emploie à soutenir et à rebâtir les familles afin qu'elles puissent mieux prendre soin des enfants, en créant des occasions concrètes d'engagement de la collectivité et des familles.
- *Saskatoon Environmentors Co-operative (Core Neighbourhood Youth Co-op)*, un organisme communautaire œuvrant auprès des jeunes afin de promouvoir l'autosuffisance, les principes coopératifs et l'environnementalisme. CNYC favorise les interactions des jeunes entre eux et avec leur collectivité grâce à des activités économiques innovatrices respectant les principes écologiques. RBC a soutenu le programme de menuiserie de l'organisme, qui permet à des jeunes à risque d'apprendre les techniques de la menuiserie et d'obtenir une formation professionnelle.
- Cinq organismes s'occupant des questions relatives à l'eau dans les collectivités autochtones du Canada ont reçu des subventions Leadership du projet Eau Bleue RBC. Veuillez vous reporter aux pages 52 et 53.
- La *Safe Drinking Water Foundation*, que RBC a continué de soutenir en finançant l'organisation d'ateliers qui font valoir aux collectivités autochtones et rurales le besoin de réduire systématiquement leur dépendance à l'égard des produits chimiques dans le processus de traitement des eaux.

\* Les pages 57 et 58 rassemblent toutes les initiatives de RBC pour soutenir et servir les peuples autochtones. Nous y répétons les renseignements fournis dans diverses sections du présent Rapport, notamment **Marché, Milieu de travail et Collectivité**.

## Stratégie RBC en matière de diversité<sup>mc</sup>

La Stratégie RBC en matière de diversité est un énoncé complet de notre stratégie, de nos priorités et de nos objectifs dans ce domaine. Ce document décrit comment nous allons continuer d'améliorer notre place au Canada au chapitre de la diversité et rehausser nos efforts pour favoriser la diversité et l'inclusion dans nos divisions américaines et internationales, ainsi que les nouvelles initiatives que nous prendrons pour respecter notre engagement de respect de la diversité.

### Leadership

La création et le maintien d'un environnement propice à la diversité, à l'inclusion et à la collaboration exigent un effort collectif auquel tous les échelons doivent participer. Notre président et chef de la direction préside notre Conseil de direction sur la diversité qui a été fondé pour établir des stratégies et des objectifs et pour mettre en place des champions de la diversité, membres de la haute direction, dans tous les secteurs opérationnels en Amérique du Nord et au Royaume-Uni. Des conseils sur la diversité dans les unités opérationnelles contribuent également à favoriser la diversité et l'inclusion.

Nos dirigeants sont aussi actifs à l'extérieur de RBC. Nous croyons que les progrès vers la diversité sont un objectif de société et que nous pouvons apprendre les uns des autres. Nos dirigeants participent à des débats publics, à des groupes d'études et à des ateliers dont l'objectif est de promouvoir la diversité au travail.

### Accroître la sensibilisation à la diversité

Pour promouvoir la diversité, RBC partage ses connaissances et encourage les débats sur son incidence sur les entreprises, les collectivités et l'économie. Par exemple, RBC commandite une étude de Catalyst Canada et de l'Université Ryerson sur l'avancement et le cheminement de carrière des employés issus de minorités visibles dans les entreprises canadiennes. En 2008, Catalyst Canada a publié la quatrième partie de son étude sur la situation des minorités visibles dans les entreprises canadiennes et les stéréotypes. L'étude a démontré que, comme d'autres ailleurs dans le monde, les entreprises canadiennes semblent souffrir d'une mauvaise mise en œuvre des politiques visant à favoriser la diversité et l'inclusion. L'étude proposait aussi des stratégies pour aider les entreprises à mieux utiliser les compétences de leurs employés issus des minorités visibles.

### Milieu de travail

#### Rapport d'étape sur la composition de l'effectif

La composition de notre effectif est un témoignage éloquent de la réussite de nos efforts en faveur de la diversité. Il faut parfois des

années pour que les initiatives prises dans ce domaine produisent des résultats, si bien que les comparaisons d'une année à l'autre sont moins éloquentes que les comparaisons sur des périodes plus longues.

#### La diversité de l'effectif de RBC au Canada\*

	2008	2007	2006	1998
Femmes	69 %	69 %	70 %	75 %
Femmes occupant un poste de cadre	54 %	55 %	55 %	53 %
Minorités visibles	26 %	25 %	24 %	12 %
Cadres membres des minorités visibles	25 %	24 %	21 %	13 %
Personnes handicapées	3,8 %	3,9 %	3,2 %	2,9 %
Autochtones	1,6 %	1,6 %	1,6 %	1,1 %

\* Les chiffres représentent les données sur l'équité en date du 31 octobre dans nos unités canadiennes assujetties à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Compte tenu des variations dans les définitions juridiques et les restrictions des lois partout dans le monde, des données complètes pour ces quatre groupes ne sont disponibles qu'au Canada.

### Formation et mentorat

RBC veut offrir de la formation, un accompagnement et du mentorat pour assurer le perfectionnement continu et le soutien d'une main-d'œuvre riche et diversifiée. Les employés peuvent suivre plusieurs programmes de formation sur la diversité. Quelques exemples :

- *Diversité et excellence en affaires* : Plus de 380 employés dans le monde ont participé à ces ateliers.
- *Respectful Workplace* : Presque tous les employés de nos unités américaines ont suivi cette formation qui aide à comprendre et à respecter le Code de déontologie de RBC et sa politique sur le milieu de travail, qui stipule que tous les employés ont le droit de travailler dans un milieu où ils sont à l'abri du harcèlement, de la discrimination et de comportements répréhensibles.
- Du matériel d'auto-apprentissage est offert sur notre site intranet *Destination diversité*.
- *Dialogues sur la diversité de RBC* : Notre programme de mentorat réciproque a été étendu à plus de 200 employés. Ce programme met en rapport deux personnes aux expériences professionnelles et aux formations différentes, afin que chacune puisse apprendre de l'autre et approfondir ses connaissances sur le leadership et la diversité.

### Groupes-ressources employés

Un groupe-ressource employés (GRE) est un réseau organisé et dirigé par des employés qui aident les autres membres du groupe à se perfectionner, sur le plan personnel et professionnel, par l'intermédiaire du mentorat réciproque, de l'accompagnement dans la formation et de la constitution de réseaux. Les GRE contribuent à créer un environnement de travail qui favorise l'inclusion en aidant les autres à comprendre les besoins particuliers de leurs membres. Les groupes officiellement reconnus par RBC disposent d'un budget annuel et d'un soutien pour les communications.

Au Canada, nous avons des GRE représentant les employés autochtones (Royal Eagles), les personnes homosexuelles, les lesbiennes,

\* Les pages 59 et 60 rassemblent toutes les initiatives de RBC relativement à la diversité. Nous y répétons les renseignements fournis dans diverses sections du présent Rapport, notamment Marché, Milieu de travail et Collectivité.

bisexuelles et transgenres (FIERTÉ) et les employés handicapés. Cette année, RBC a aussi fondé MOSAÏQUE, un nouveau GRE pour favoriser l'avancement professionnel des nouveaux Canadiens et des membres des minorités visibles grâce au mentorat et au réseautage.

Aux États-Unis, nous avons des GRE représentant les personnes homosexuelles et lesbiennes (GLADE) et les employés issus des minorités (MEA). Par ailleurs, toutes les femmes qui exercent le métier de courtier sont automatiquement membres de la *Women's Association of Financial Consultants* (WAFC), un groupe qui leur offre une grande variété de renseignements, d'activités et de programmes pour les aider à augmenter leur productivité et à réussir.

### Programme de soutien de la diversité

Nous participons à différents programmes de soutien de la diversité internes et externes. Nous travaillons, par exemple, depuis 12 ans avec Avantage Carrière, un organisme qui organise des stages payés pour les étudiants. Depuis 2003, environ 300 employeurs ont permis à plus de 920 stagiaires de *Career Bridge* d'acquérir une expérience de travail pratique. RBC a offert des stages à plus de 70 professionnels formés à l'étranger. Par l'intermédiaire de l'organisme Avantages Sans Limites, nous avons offert des stages rémunérés à 85 étudiants diplômés handicapés. Environ 70 pour cent des stagiaires placés dans les deux programmes entrent ensuite au service de RBC à temps plein.

Nous sommes en outre déterminés à embaucher davantage de membres des collectivités autochtones par l'intermédiaire de programmes de recrutement proactifs.

Bon nombre de nos politiques et de nos programmes internes visent à promouvoir la diversité à tous les échelons de notre Groupe en accordant la souplesse et le soutien dont beaucoup d'employés ont besoin pour conjuguer travail et vie familiale. Quelques exemples :

- Des services-conseils pour concilier travail et vie privée.
- Des congés de maternité, parentaux et de responsabilité familiale.
- La possibilité de reprendre le travail graduellement ou selon des horaires de travail adaptés.
- Des services d'aide d'urgence pour les personnes âgées et des haltes-garderies pour les enfants dans plusieurs grands centres urbains.

### Marché

RBC donne accès aux services bancaires à différents groupes grâce à des produits, des services, des modes de prestation et des programmes communautaires particularisés :

- Clients à faible revenu et mal servis
- Personnes handicapées
- Aînés
- Étudiants et jeunes
- Nouveaux arrivants
- Personnes qui parlent une autre langue que l'anglais ou le français

Pour plus d'information, veuillez vous reporter aux pages 30 et 31.

### Initiatives de développement économique

RBC croit que la réussite des nouveaux immigrants présente d'importants avantages économiques pour leur pays d'adoption. Nous avons adapté nos pratiques en matière de crédit, de services bancaires, de commercialisation, de recrutement et de formation pour aider les nouveaux arrivants à s'épanouir au Canada. En 2008, nous avons créé un forfait bancaire adapté aux besoins particuliers des nouveaux arrivants, augmenté de sept à douze le nombre de bourses d'études destinées aux Néo-Canadiens, et mis au point des outils et des ressources pour aider les immigrants à réussir dans leur pays d'adoption. Nous avons aussi soutenu un certain nombre d'organismes qui aident les immigrants ayant une qualification professionnelle à trouver des emplois et à réussir, notamment :

- *Career Bridge*\*, programme innovateur de stages rémunérés créé pour répondre à la demande du marché du travail canadien pour des professionnels formés à l'étranger, et aux aspirations d'immigrants qualifiés qui veulent exercer leur profession au Canada. Depuis 2003, le programme a permis à plus de 920 stagiaires d'acquérir une expérience professionnelle utile auprès d'environ 300 employeurs. RBC en a accueilli 73.
- *Immigrant Access Fund*, groupe sans but lucratif, qui recueille des fonds pour offrir des microprêts aux nouveaux venus à Calgary afin de les aider à faire reconnaître leurs diplômes, à acquérir une formation et à perfectionner leurs compétences.
- *Toronto Region Immigrant Employment Council*, groupe-conseil regroupant des intervenants de divers horizons qui aide les nouveaux immigrants à se trouver du travail afin de mieux utiliser les compétences, les connaissances et l'expérience qu'ils apportent au Canada. En partenariat avec TRIEC, RBC est un grand commanditaire des *Immigrant Success Awards*, des prix annuels rendant hommage aux employeurs et personnes de la région de Toronto qui recrutent, garent dans leurs rangs et assurent la promotion d'immigrants qualifiés.
- *S.U.C.C.E.S.S.*, organisme de Colombie-Britannique qui offre tout un éventail de services pour favoriser le bien-être de tous les Canadiens et des immigrants en les encourageant à participer à la vie de leur collectivité. Il propose des services sociaux, d'emploi, d'expansion commerciale et économique, de formation, d'éducation et de santé.

### Initiatives communautaires

RBC estime que les collectivités et les pays ont tout à gagner à privilégier l'intégration. C'est pourquoi nous appuyons des programmes qui aident les nouveaux arrivants à réussir, qui soutiennent les intérêts des Autochtones et qui éliminent les obstacles à l'éducation des personnes handicapées. En 2008, RBC Fondation a versé 365 000 \$ à des programmes qui aident les nouveaux arrivants à réussir, 1,5 million de dollars à des organismes qui soutiennent les personnes handicapées et 1,9 million de dollars à des causes autochtones.

### Gestion des fournisseurs

RBC est un membre fondateur du Conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles. Elle est également membre du *National Minority Supplier Development Council*, la filiale américaine du Conseil, depuis 2002.

\* Les pages 59 et 60 rassemblent toutes les initiatives de RBC relativement à la diversité. Nous y répétons les renseignements fournis dans diverses sections du présent Rapport, notamment Marché, Milieu de travail et Collectivité.

# Déclaration de responsabilité publique et entités du Groupe

## Déclaration

Les renseignements présentés dans la présente Déclaration de responsabilité publique pour l'exercice terminé le 31 octobre 2008 englobent les activités pertinentes se rapportant à la Banque Royale du Canada ainsi qu'aux entités du Groupe précisées par règlement et aux déclarants, conformément à la réglementation fédérale canadienne, aux termes des paragraphes 459.3 de la *Loi sur les banques*, 489.1 de la *Loi sur les sociétés d'assurance* et 444.2 de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*.

## Entités du Groupe

Les entités suivantes sont les membres du Groupe précisés par règlement dont les activités sont incluses dans la présente Déclaration de responsabilité publique. Ces entités sont des filiales de la Banque Royale du Canada et des institutions financières comptant moins de un milliard de dollars de capitaux propres, sauf notre courtier en valeurs mobilières, RBC Dominion valeurs mobilières Inc., dont les capitaux propres dépassent un milliard de dollars.

RBC Gestion d'Actifs Inc.  
RBC Placements en Direct Inc.  
RBC Dominion valeurs mobilières Inc.  
Compagnie d'assurance générale RBC  
Compagnie d'assurance RBC du Canada  
RBC Services-Conseils Privés Inc.  
RBC Trustees International Limited  
Société Trust Royal du Canada  
Compagnie Trust Royal

## Déclarations de responsabilité publique pour les déclarants de la Banque Royale du Canada

Cette section présente les Déclarations de responsabilité publique pour l'exercice terminé le 31 octobre 2008 de la Société d'hypothèques de la Banque Royale et de la Compagnie d'assurance vie RBC (les « déclarants »), qui sont des institutions financières comptant plus de un milliard de dollars de capitaux propres tenues de produire une déclaration annuelle aux termes de l'alinéa 444.2(1) de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt* et de l'alinéa 489.1(1) de la *Loi sur les sociétés d'assurance*, respectivement.

## Société d'hypothèques de la Banque Royale

La Société d'hypothèques de la Banque Royale (SHBR) a pour activité principale l'acquisition d'hypothèques résidentielles et commerciales de la Banque Royale du Canada. SHBR finance ses activités en émettant des certificats de placement garanti (CPG) et des comptes d'épargne et de chèques Marché monétaire Royal<sup>™</sup> ouverts par l'entremise des succursales de la Banque Royale du Canada. Tous les prêts hypothécaires sont administrés par la Banque Royale du Canada, qui en garantit le rachat. SHBR n'a pas d'employés puisque toutes ses activités sont menées par des employés de la Banque Royale du Canada. SHBR a recouvré 102,7 millions de dollars d'impôts sur le bénéfice (64,3 millions de dollars au fédéral et 38,4 millions de dollars au Québec), et passé en charges 9,5 millions de dollars d'impôts sur le capital au Québec pour l'exercice terminé le 31 octobre 2008. Les impôts sur le bénéfice et sur le capital, ainsi que d'autres taxes et

impôts, sont également inclus dans la Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada.

## Compagnie d'assurance vie RBC

La Compagnie d'assurance vie RBC (CAV RBC) est une filiale en propriété exclusive de Gestion Assurances RBC Inc., qui est elle-même une filiale en propriété exclusive de la Banque Royale du Canada. CAV RBC est une société d'assurance vie et maladie de droit fédéral, habilitée à vendre des contrats d'assurance vie et accident et maladie dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada. CAV RBC offre des assurances vie et accident sans participation et maladie individuelles ainsi que des assurances vie et maladie collectives. Ces produits et services sont offerts par l'intermédiaire de courtiers tiers, de producteurs de carrière et d'activités de marketing direct. CAV RBC employait 926 personnes à temps plein (849 en Ontario, 28 au Québec, 23 en Colombie-Britannique, 20 en Alberta, 3 en Nouvelle-Écosse, 1 au Nouveau-Brunswick, 1 au Manitoba et 1 en Saskatchewan) et 95 personnes à temps partiel en Ontario, au 31 octobre 2008. CAV RBC a passé en charges 48 millions de dollars d'impôts sur le bénéfice (29 millions de dollars au fédéral, 10 millions de dollars en Ontario, 3 millions de dollars au Québec, 2 millions de dollars en Alberta, 2 millions de dollars en Colombie-Britannique, 1 million de dollars au Manitoba et 1 million de dollars dans l'ensemble des autres provinces et territoires) et 95 000 \$ d'impôt sur le capital pour l'exercice terminé le 31 octobre 2008. De plus, CAV RBC a passé en charges au cours de la même période 22 millions de dollars de taxes sur les primes, selon un pourcentage du montant brut des primes souscrites (9 millions de dollars en Ontario, 4 millions de dollars au Québec, 3 millions de dollars en Alberta, 3 millions de dollars en Colombie-Britannique, 1 million de dollars au Manitoba, 1 million de dollars en Saskatchewan et 1 million de dollars dans les autres provinces et territoires). D'autres renseignements sur les impôts sur le bénéfice, ainsi que sur d'autres taxes et impôts, et sur l'effectif sont également inclus dans la Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada.

En raison de la nature particulière de leurs activités, les déclarants n'exploitent pas de succursales bancaires ou d'autres installations dans lesquelles des comptes de dépôt sont ouverts par des personnes physiques et des clients en personne, ou auxquelles des dépôts de clients sont acceptés ou de l'argent liquide est distribué aux clients. De plus, les déclarants n'offrent pas de financement par emprunt à des sociétés au Canada et ne participent pas à de nouvelles initiatives ni à des programmes d'assistance technique pour le financement de petites entreprises, ni ne participent à des investissements ou à des partenariats dans des programmes de microcrédit. Les déclarants ne participent pas non plus à des initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes à faible revenu, les aînés et les personnes handicapées. Toutes les activités qui précèdent sont entreprises par la Banque Royale du Canada au nom des entités de son groupe et sont présentées dans les sections respectives de la présente Déclaration de responsabilité publique. Au 31 octobre 2008, les déclarants n'avaient pas d'entités membres de leur groupe précisées par règlement.

À titre de filiales intégrées de RBC, les déclarants partagent des objectifs de développement communautaire et participent aux activités touchant la collectivité, notamment aux activités de bénévolat, de bienfaisance et de philanthropie, avec la Banque Royale du Canada. Pour plus de détails et des exemples des objectifs des déclarants en matière de développement communautaire, de dons et d'autres activités connexes, se reporter aux renseignements correspondants contenus dans la présente Déclaration de responsabilité publique.

## Emploi au Canada

RBC est un des plus grands employeurs du pays, avec plus de 56 000 employés au Canada.

Au 31 octobre 2008

Provinces et territoires	Nombres d'employés	Temps plein	Temps partiel
Terre-Neuve-et-Labrador	310	225	85
Île-du-Prince-Édouard	103	70	33
Nouvelle-Écosse	1 299	941	358
Nouveau-Brunswick	1 348	1 150	198
Québec	7 373	5 560	1 813
Ontario	30 538	26 052	4 486
Manitoba	2 226	1 604	622
Saskatchewan	1 305	814	491
Alberta	4 376	3 175	1 201
Colombie-Britannique	7 141	5 078	2 063
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	93	70	23
<b>Total</b>	<b>56 112</b>	<b>44 739</b>	<b>11 373</b>

Le nombre total d'employés à temps plein et à temps partiel de 56 112 au Canada est l'équivalent de 49 999 postes à temps plein, comme on peut le lire à la page 32.

Notre effectif aux États-Unis et ailleurs dans le monde ne cesse de croître. Au 31 octobre 2008, nous employons 80 100 personnes à temps plein et à temps partiel dans le monde entier.

## Impôts

En 2008, les charges fiscales tous paliers confondus de RBC au Canada se sont élevées à 1,9 milliard de dollars

Ce chiffre comprenait 1,3 milliard de dollars d'impôts sur le bénéfice, 104 millions de dollars d'impôts sur le capital et 559 millions de dollars d'autres taxes et impôts – cotisations sociales, taxes professionnelles et foncières et taxes sur les produits et de vente. Les charges fiscales de RBC se sont chiffrées à 148 millions de dollars ailleurs dans le monde, notamment aux États-Unis.

Exercice 2008 terminé le 31 octobre 2008 (en millions de dollars)

Impôts et taxes par territoire	Impôts sur le capital	Impôts sur le bénéfice	Total
Terre-Neuve-et-Labrador	1 \$	3 \$	4 \$
Île-du-Prince-Édouard	1	1	2
Nouvelle-Écosse	4	12	16
Nouveau-Brunswick	2	7	9
Québec	30	23	53
Ontario	38	279	317
Manitoba	10	14	24
Saskatchewan	5	10	15
Alberta	–	39	39
Colombie-Britannique	13	65	78
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	–	–	–
État fédéral	–	816	816
Impôts sur le capital et le bénéfice (Canada)	104 \$	1 269 \$	1 373 \$
Autres taxes et impôts* (Canada)			559
Impôts canadiens			1 932 \$
Impôts étrangers			148
<b>Total des taxes et impôts</b>			<b>2 080 \$</b>

\* Les autres taxes et impôts comprennent les cotisations sociales, les taxes sur les produits et de vente et les impôts fonciers municipaux.

## Financement par emprunt des entreprises au Canada

RBC s'est engagée à soutenir la prospérité des petites entreprises, des entreprises commerciales et des grandes entreprises du Canada. Nous les aidons notamment à croître et à réussir en mettant du financement à leur disposition, que ce soit pour le lancement, le maintien ou l'expansion de leurs activités. En date du 31 octobre 2008, les crédits autorisés au Canada s'établissaient à 144 milliards de dollars.

Le tableau qui suit présente le nombre d'entreprises clientes auxquelles nous prêtons, au Canada, et le montant des crédits mis à leur disposition.

Exercice 2008 terminé le 31 octobre 2008 (en millions de dollars)

Provinces et territoires	Critères	0 \$ –	25 000 \$ –	100 000 \$ –	250 000 \$ –	500 000 \$ –	1 000 000 \$ –	*5 000 000 \$	Total
		24 999 \$	99 999 \$	249 999 \$	499 999 \$	999 999 \$	4 999 999 \$	et plus	
Terre-Neuve-et-Labrador	Nombre de clients	1 065	704	243	89	64	84	45	2 294
	Montant autorisé	10 \$	34 \$	36 \$	31 \$	44 \$	177 \$	1 128 \$	1 460 \$
Île-du-Prince-Édouard	Nombre de clients	361	294	114	44	52	63	–	928
	Montant autorisé	3 \$	15 \$	17 \$	17 \$	39 \$	138 \$	– \$	229 \$
Nouvelle-Écosse	Nombre de clients	4 624	2 899	903	423	327	338	93	9 607
	Montant autorisé	43 \$	145 \$	139 \$	148 \$	225 \$	722 \$	2 260 \$	3 682 \$
Nouveau-Brunswick	Nombre de clients	2 370	1 588	513	243	147	190	61	5 112
	Montant autorisé	22 \$	78 \$	77 \$	85 \$	101 \$	419 \$	895 \$	1 677 \$
Québec	Nombre de clients	13 867	8 094	3 211	1 786	1 433	1 586	431	30 408
	Montant autorisé	129 \$	400 \$	499 \$	629 \$	1 003 \$	3 331 \$	14 685 \$	20 676 \$
Ontario	Nombre de clients	46 678	29 178	10 351	4 793	3 703	3 831	1 114	99 648
	Montant autorisé	422 \$	1 454 \$	1 575 \$	1 682 \$	2 593 \$	7 904 \$	49 206 \$	64 836 \$
Manitoba	Nombre de clients	3 867	2 931	1 147	431	338	308	100	9 122
	Montant autorisé	35 \$	152 \$	172 \$	150 \$	237 \$	688 \$	2 604 \$	4 038 \$
Saskatchewan	Nombre de clients	4 657	4 038	1 905	655	428	330	57	12 070
	Montant autorisé	45 \$	211 \$	295 \$	232 \$	297 \$	637 \$	1 956 \$	3 673 \$
Alberta	Nombre de clients	19 345	10 022	3 840	1 465	1 055	1 298	458	37 483
	Montant autorisé	174 \$	498 \$	587 \$	506 \$	731 \$	2 778 \$	20 501 \$	25 775 \$
Colombie-Britannique	Nombre de clients	21 918	12 909	4 376	1 718	1 245	1 518	474	44 158
	Montant autorisé	203 \$	638 \$	659 \$	594 \$	875 \$	3 262 \$	11 114 \$	17 345 \$
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	Nombre de clients	454	229	87	38	29	36	–	873
	Montant autorisé	4 \$	12 \$	13 \$	13 \$	21 \$	73 \$	– \$	136 \$
Total	Nombre de clients	119 206	72 886	26 690	11 685	8 821	9 582	2 833	251 703
	Montant autorisé	1 090 \$	3 637 \$	4 069 \$	4 087 \$	6 166 \$	20 129 \$	104 349 \$	143 527 \$

\* Pour des raisons de confidentialité, des clients de certaines régions ayant des limites autorisées égales ou supérieures à 5 millions de dollars ont été groupés avec ceux d'autres régions proches pour ce rapport : l'Île-du-Prince-Édouard a été groupée avec Terre-Neuve-et-Labrador ; le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut ont été groupés avec la Colombie-Britannique.

## Ouvertures, fermetures et déménagements de succursales bancaires

Exercice 2008 terminé le 31 octobre 2008

Aucune succursale bancaire et aucun établissement de RBC au Canada n'a fermé ses portes en 2008. Pour savoir comment nous évaluons l'incidence d'une fermeture de succursale, veuillez vous reporter à la page 29.

### Ouverture

Nom	Adresse	Ville	Province
Succursale Mascouche	220, Montée Masson	Mascouche	Qué.
Succursale Market Place Plaza	370 Queen Street East	Acton	Ont.
Succursale Mayfield & Highway 10	3068 Mayfield Road	Brampton	Ont.
Succursale Airport Road & Highway 7	9115 Airport Road	Brampton	Ont.
Succursale Imperial & Paisley	975 Paisley Road, Unit 975A	Guelph	Ont.
Succursale Rutherford & Thornhill Woods	1101 Rutherford Road*	Maple	Ont.
Succursale Major Mackenzie & Woodbine	2880 Major Mackenzie Drive East	Markham	Ont.
Succursale Markham Road & 14th Avenue	7675 Markham Road (Highway 48)	Markham	Ont.
Succursale Box Grove	60 Copper Creek Drive	Markham	Ont.
Succursale Highway 7 & McCowan	5051 Highway-7, Unit 101	Markham	Ont.
Succursale Cornwall & Trafalgar	361 Cornwall Road, Unit 107	Oakville	Ont.
Succursale Broadway & C Line	489 Broadway Street	Orangeville	Ont.
Succursale Kingston Road & Steeple Hill	670 Kingston Road, Unit 109	Pickering	Ont.
Succursale High Tech & Bayview	265 High Tech Road, Unit 1	Richmond Hill	Ont.
Succursale Mount Pleasant & Manor Road E	650 Mt Pleasant Avenue	Toronto	Ont.
Succursale York Mills & Leslie	801 York Mills Road	Toronto	Ont.
Succursale Uxbridge	307 Toronto Street, Unit 10	Uxbridge	Ont.
Succursale Major Mackenzie & Vellore	3601 Major Mackenzie Drive	Woodbridge	Ont.
Succursale Highway 27 & Highway 7	6140 Highway 7	Woodbridge	Ont.
Succursale Stonebridge Village	3118 Clarence Avenue South	Saskatoon	Sask.
Succursale Bridlewood Shopping Centre	16919 24th Street South West	Calgary	Alb.
Succursale Tricity Shopping Mall	6801 51st Street	Cold Lake	Alb.
Succursale Ellerslie Crossing Shopping Centre	804 Parsons Road South West	Edmonton	Alb.
Succursale Wapiti Centre	10720 – 80 Avenue	Grande Prairie	Alb.
Succursale Sylvan Lake	3715 – 47 Avenue, Unit 200	Sylvan Lake	Alb.
Succursale South Courtney	3195 Cliffe Avenue	Courtney	C.-B.
Succursale College Heights	6111 Southridge Avenue	Prince George	C.-B.
Succursale University of British Columbia	5960 University Boulevard	Vancouver	C.-B.

### Déménagements

De	À	Ville	Province
175 Hampton Road	169 Hampton Road	Quispamsis	N.-B.
50, boul. St-Charles, unité 23D	106, Beaurepaire Drive	Beaconsfield	Qué.
240, Place Chef Michel Laveau	2938, rue de la Faune	Wendake	Qué.
851 Wonderland Road South	3089 Wonderland Road South	London	Ont.
500 King Street West	550 Laval Drive, Unit 100	Oshawa	Ont.
89 – 91 St. Paul Street	80 King Street St.	Catharines	Ont.
183 Roncesvalles Road	179 Roncesvalles Road	Toronto	Ont.
420 Erb Street West	652 Erb Street West, Unit B13	Waterloo	Ont.
4307 130th Avenue South East, Unit 46	5222 130th Avenue South East, Unit 401	Calgary	Alb.
1 McRae Street	144 Elizabeth Street	Okotoks	Alb.
175 – 945 Columbia Street. West	400 – 1210 Summit Drive	Kamloops	C.-B.
101 – 88 Lonsdale Avenue	108 Esplanade Street East	North Vancouver	C.-B.
1848 Main Street, Unit 132	1848 Main Street, Unit 174	Penticton	C.-B.
705 Central Avenue	319 Ludlow Street	Saskatoon	C.-B.
65 – 1153 Esquimalt Road	1153 Esquimalt Road, Unit 15	Victoria	C.-B.

\* Locaux temporaires

## Guichets automatiques bancaires (GAB) Installations et retraits

Exercice 2008 (terminé le 31 octobre 2008)

### GAB ouverts

Adresse	Ville	Province
230 – 236 Main Road	Hearts Content	T.-N.-L.
TransCanada Highway	Mount Pearl	T.-N.-L.
1314 Topsail Road	Paradise	T.-N.-L.
5790 Louisbourg Highway	Catalone	N.-É.
291 Commercial Street	North Sydney	N.-É.
1 Fraser St Unit #3, B1V 2B8 (2 GAB)	Sydney Mines	N.-É.
550 University Avenue	Charlottetown	Î.-P.-É.
2070, boul. Lemire	Drummondville	Qué.
220, Montée Masson (3 GAB)	Mascouche	Qué.
1001, rue Sherbrooke Ouest	Montréal	Qué.
1140, rue Ste-Catherine Ouest (2 GAB)	Montréal	Qué.
2410, Chemin Sainte-Foy	Sainte-Foy	Qué.
370 Queen Street (2 GAB)	Acton	Ont.
955 Westney Road South, Units 7/8a/11–15	Ajax	Ont.
71 Sandwich Street	Amherstburg	Ont.
4995 King Street	Beamsville	Ont.
110 Clearbrook Trail	Bracebridge	Ont.
25 Peel Centre Drive	Brampton	Ont.
499 Main Street South	Brampton	Ont.
9115 Airport Road (3 GAB)	Brampton	Ont.
9800 Chinguacousy Road	Brampton	Ont.
1 Main Street	Brighton	Ont.
2201 Brant Street	Burlington	Ont.
5111 New Street	Burlington	Ont.
351 Argyle Street	Caledonia	Ont.
11 Champlain Street	Deep River	Ont.
40 King Street	Dryden	Ont.
60 Hatt Street	Dundas	Ont.
265 Eramosa Road	Guelph	Ont.
55 Wyndham Street North	Guelph	Ont.
975 Paisley Road (3 GAB)	Guelph	Ont.
13 – 930 Upper Paradise Road	Hamilton	Ont.
14 – 1070 Stone Church Road East	Hamilton	Ont.
2 King Street W, Unit 124	Hamilton	Ont.
447 Main Street East	Hamilton	Ont.
505 Rymal Road East	Hamilton	Ont.
4048 Carling Avenue	Kanata	Ont.
537 Frederick Street	Kitchener	Ont.
401 Kent Street / Highway 7b	Lindsay	Ont.
1201 Oxford Street West	London	Ont.
1240 Commissioners Road West (2 GAB)	London	Ont.
1593 Adelaide Street North	London	Ont.
1795 Ernest Avenue	London	Ont.
3089 Wonderland Road South	London	Ont.

Adresse	Ville	Province
611 Wonderland Road	London	Ont.
2880 Major Mackenzie Drive East (2 GAB)	Markham	Ont.
5051 Highway 7, Unit 101 (3 GAB)	Markham	Ont.
60 Copper Creek Drive (2 GAB)	Markham	Ont.
1515 Main Street East	Milton	Ont.
1240 Eglinton Avenue West	Mississauga	Ont.
1375 Southdown Road, Units 11–15	Mississauga	Ont.
3221 Derry Road West	Mississauga	Ont.
377 Burnhamthorpe Road East	Mississauga	Ont.
6415 Dixie Road North	Mississauga	Ont.
1500 Fisher Street	North Bay	Ont.
6 Lakeshore Drive	North Bay	Ont.
801 York Mills	North York	Ont.
309 Hays Boulevard	Oakville	Ont.
361 Cornwall Road (2 GAB)	Oakville	Ont.
523 Maple Grove	Oakville	Ont.
489 Broadway (3 GAB)	Orangeville	Ont.
419 King Street West, Unit 2106	Oshawa	Ont.
550 Laval Drive (2 GAB)	Oshawa	Ont.
600 Oshawa Boulevard North	Oshawa	Ont.
1190, rue Wellington	Ottawa	Ont.
1615, boul. Orléans	Ottawa	Ont.
1670, chemin Heron	Ottawa	Ont.
1910, boul. St-Laurent, unités 20 et 23	Ottawa	Ont.
2121, av. Carling, partie de l'unité 35	Ottawa	Ont.
2269, promenade Riverside Est	Ottawa	Ont.
50, rue Rideau (2 GAB)	Ottawa	Ont.
594, chemin Montréal	Ottawa	Ont.
1363 B Woodroffe Avenue	Ottawa/Nepean	Ont.
900 Greenbank Road	Ottawa/Nepean	Ont.
963 Second Avenue East	Owen Sound	Ont.
72 Grand River Street North	Paris	Ont.
1011 Victoria Avenue, Unit A	Petawawa	Ont.
1822 Whites Road, Unit 28	Pickering	Ont.
670 Kingston Road (4 GAB)	Pickering	Ont.
365 High Tech Road, Bldg C (3 GAB)	Richmond Hill	Ont.
697 Cathcart Boulevard	Sarnia	Ont.
2 Beckwith Street North	Smiths Falls	Ont.
555 Barrydown Road	Sudbury	Ont.
1 Promenade Circle, Units 181–183	Thornhill	Ont.
10 St Clair West	Toronto	Ont.
1005 King Street West	Toronto	Ont.
1261 College Street	Toronto	Ont.
179 Roncesvalles Avenue	Toronto	Ont.
203 Humber College Boulevard, Building R	Toronto	Ont.
2275 Bayview Avenue (2 GAB)	Toronto	Ont.
3402 Yonge Street	Toronto	Ont.
4700 Keele Street (13 GAB)	Toronto	Ont.
4841 Yonge Street	Toronto	Ont.
650 Mt Pleasant Road East (2 GAB)	Toronto	Ont.
6897 Finch Avenue West	Toronto	Ont.

Adresse	Ville	Province	Adresse	Ville	Province
200 Wellington Street West, Unit 200	Toronto/Centre-ville	Ont.	1588 Boundary Crescent (2 GAB)	Nanaimo	C.-B.
777 Bay Street, Unit C216	Toronto/Centre-ville	Ont.	8925 Granville Street	Port Hardy	C.-B.
3555 Don Mills Road	Toronto/Est	Ont.	6111 Southridge Avenue (3 GAB)	Prince George	C.-B.
1245 Dupont Street	Toronto/Ouest	Ont.	3906 Squilax-Anglemont Road	Scotch Creek	C.-B.
4890 Dundas Street West	Toronto/Ouest	Ont.	7177 152 Street	Surrey	C.-B.
899 – 901 Eglinton Avenue West	Toronto/Ouest	Ont.	489 Robson Street	Vancouver	C.-B.
307 Toronto Street South	Uxbridge	Ont.	2151 Louie Drive	Westbank	C.-B.
3080 Highway 69 North	Val Caron	Ont.			
1500 Major Mackenzie Drive West	Vaughan	Ont.	<b>GAB fermés</b>	<b>Ville</b>	<b>Province</b>
440 James Street	Wallaceburg	Ont.	530 – 546 Water Street	Harbour Grace	T.-N.-L.
232 Dundas Street West	Waterdown	Ont.	544 – 548 Water Street	St John's	T.-N.-L.
425 University Avenue	Waterloo	Ont.	950 Bedford Highway	Bedford	N.-É.
585 Weber Street North	Waterloo	Ont.	4164 TransCanada Highway	Lower 5th River	N.-É.
652 Erb Street West	Waterloo	Ont.	91 Church Street	Pictou	N.-É.
605 Rossland Road East	Whitby	Ont.	22512 Highway 7	Sheet Harbour	N.-É.
3601 Major Mackenzie Drive (3 GAB)	Woodbridge	Ont.	785 Main Street (2 GAB)	Sydney Mines	N.-É.
1795 Henderson Highway, Unit 9	Winnipeg	Man.	4701 Route 134	Cocagne	N.-B.
515 Portage Avenue	Winnipeg	Man.	396 Lincoln Road	Fredericton	N.-B.
676 Portage Avenue	Winnipeg	Man.	8040 Route 17	Kedgwick	N.-B.
134 Primrose Drive	Saskatoon	Sask.	467 Landegger Drive	Nackawic	N.-B.
3118 Clarenace Avenue South (2 GAB)	Saskatoon	Sask.	101 King George Highway	Newcastle	N.-B.
319 Ludlow Street (2 GAB)	Saskatoon	Sask.	60 Main Street	Montague	Î.-P.-É.
317 Banff Avenue, Cascade Mall	Banff	Alb.	6715, rue Christophe-Colomb	Montréal	Qué.
116, 817-19th Street North East	Calgary	Alb.	921 8th Street	Saskatoon	Sask.
1400 – 12th Avenue South West	Calgary	Alb.	1 – 110 Little Avenue	Barrie	Ont.
14 – 11625 Elbow Drive South West	Calgary	Alb.	58 Dundas Street West	Belleville	Ont.
1440 – 52nd Street North East	Calgary	Alb.	177 Paris Road	Brantford	Ont.
148, 555 Strathcona Boulevard South West	Calgary	Alb.	2 – 125 Steamship Bay Road	Gravenhurst	Ont.
160, 11520–24th Street South East (2 GAB)	Calgary	Alb.	22 Amiens Avenue	Kingston	Ont.
16919 24th Street, South West (3 GAB)	Calgary	Alb.	7481 Woodbine Avenue	Markham	Ont.
5222 130th Avenue South East (2 GAB)	Calgary	Alb.	250 Taunton Road East	Oshawa	Ont.
600 Crowfoot Crescent North West	Calgary	Alb.	634 Goderich Street	Port Elgin	Ont.
70 High Street South East	Calgary	Alb.	10 Trench Street	Richmond Hill	Ont.
807 49th Ave South West	Calgary	Alb.	462 Birchmount Road	Scarborough	Ont.
11300 Tuscany Boulevard North West, Unit 2050	Calgary	Alb.	5892 Main Street	Stouffville	Ont.
125 1st Street East, Box 519 (Westland Plaza)	Cochrane	Alb.	1277 Yorkmills Road	Toronto	Ont.
6801 – 51 Street	Cold Lake	Alb.	1718 Queen Street East	Toronto	Ont.
804 Parsons Road South West (3 GAB)	Edmonton	Alb.	200 Bay Street	Toronto	Ont.
10720 – 80 Avenue (3 GAB)	Grande Prairie	Alb.	2230 Lakeshore Boulevard West	Toronto	Ont.
5004 – 53rd Avenue	High Prairie	Alb.	235 Roncesvalles Avenue	Toronto	Ont.
300 Village Avenue	Okotoks	Alb.	4401 Bathurst Street	Toronto	Ont.
200 – 3715–47 Avenue (3 GAB)	Sylvan Lake	Alb.	Highway 401 West	West Lorne	Ont.
4705 – 50th Avenue	Valleyview	Alb.	2848 Pembina Highway	Winnipeg	Man.
4702 – 51st Street	Whitecourt	Alb.	38 Lakewood Boulevard	Winnipeg	Man.
30838 Maclure Road	Abbotsford	C.-B.	631 Victoria Avenue East	Regina	Sask.
2766 Dunsmuir Avenue	Cumberland	C.-B.	705 Central Avenue	Saskatoon	Sask.
1204 – 56th Street	Delta	C.-B.	1133 137th Avenue South East	Calgary	Alb.
7031 – 120 Street Unit 7133	Delta	C.-B.	380 Canyon Meadows Drive	Calgary	Alb.
400 – 1210 Summit Drive	Kamloops	C.-B.	5426 55th Street	Cold Lake	Alb.
			185 – 9450-137 Avenue	Edmonton	Alb.
			6727 177th Street	Edmonton	Alb.
			12109 – 100th Street	Grande Prairie	Alb.
			945 Columbia Street West	Kamloops	C.-B.

# Index GRI (Global Reporting Initiative)

RBC a adopté une stratégie multiple pour son rapport et publie son bilan social, environnemental et déontologique à différents endroits pour les diverses parties prenantes. Nous nous appuyons sur des sources externes, les groupes d'investisseurs et d'autres parties prenantes ainsi que sur des pratiques exemplaires pour choisir ce qui doit être inclus dans notre rapport. Nous nous efforçons aussi de donner à chaque groupe tous les détails susceptibles de l'intéresser. Nous soutenons en outre les travaux de la Global Reporting Initiative (GRI). L'index qui suit, et l'information à laquelle il fait référence, constituent un rapport correspondant au niveau d'application C des lignes directrices G3 de la GRI.

Référence		Informations publiées par RBC
GRI	Indicateur	
<b>1. Stratégie et analyse</b>		
1.1	Déclaration du premier décideur de l'entreprise (chef de la direction, président ou dirigeant équivalent) sur la pertinence du développement durable pour l'entreprise et sa stratégie.	Quelle est la responsabilité d'une banque ? Page 6
<b>2. Profil de l'entreprise</b>		
2.1	Nom de l'entreprise.	Banque Royale du Canada
2.2	Principales marques et principaux produits ou services.	Voir notre Rapport annuel 2008
2.3	Structure opérationnelle de l'entreprise, dont les principales divisions, les sociétés d'exploitation, les filiales et les entreprises en participation (2.4).	Voir notre Rapport annuel 2008
2.4	Lieu où se trouve le siège social de l'entreprise.	Voir notre Rapport annuel 2008
2.5	Nombre de pays dans lesquels l'entreprise exerce des activités. Nom de ces pays et principales activités que l'organisme y exerce ou activités expressément liées aux questions de développement durable traitées dans le rapport.	Nous exerçons nos activités dans 50 pays. Pour plus de renseignements, veuillez vous reporter à <a href="http://rbc.com/aproposderbc">rbc.com/aproposderbc</a>
2.6	Nature de la propriété et forme juridique.	Voir notre Rapport annuel 2008 et notre notice annuelle 2008
2.7	Marchés servis (répartition géographique et sectorielle, et types de clients/bénéficiaires)	Voir notre Rapport annuel 2008 et notre notice annuelle 2008, ou se reporter à <a href="http://rbc.com/aproposderbc">rbc.com/aproposderbc</a>
2.8	Taille de l'entreprise déclarante.	Voir notre Rapport annuel 2008 et notre notice annuelle 2008
2.9	Changements significatifs survenus au cours de la période visée par la déclaration et concernant la taille, la structure ou la propriété de l'entreprise.	Voir notre Rapport annuel 2008
2.10	Distinctions reçues au cours de la période visée par la déclaration.	Reconnaissance, page 9
<b>3. Paramètres du rapport</b>		
<b>Profil du rapport</b>		
3.1	Période de déclaration.	Les renseignements figurant ici renvoient à toutes les données de RBC concernant le rapport sur le développement durable qui sont à la disposition du public à la fin de l'exercice 2008. Note site sur la responsabilité d'entreprise contient aussi des renseignements additionnels non publiés ailleurs et des renseignements nouveaux pour 2009. Voir <a href="http://rbc.com/responsabilite">rbc.com/responsabilite</a>
3.2	Dates du rapport antérieur le plus récent (le cas échéant).	RBC ne produit actuellement pas de rapport unique sur le développement durable ; nous rendons cependant compte de diverses mesures dans des publications existantes, par exemple notre Rapport annuel, nos Circulaires de la direction et notre Rapport annuel sur la responsabilité d'entreprise. Nous publions ces documents annuellement en version imprimée et mettons régulièrement à jour cet index.
3.3	Fréquence de la déclaration (annuelle, bisannuelle, etc.).	Annuelle
3.4	Adresse à laquelle faire parvenir les questions concernant le rapport et son contenu.	<a href="mailto:corporateresponsibility@rbc.com">corporateresponsibility@rbc.com</a>

<b>Référence GRI</b>	<b>Indicateur</b>	<b>Informations publiées par RBC</b>
<b>Portée et limites du rapport</b>		
3.5	Processus qui définit le contenu du rapport.	Divulgaration relative au développement durable, page 11 Parties prenantes, page 9
3.6	Éléments délimitant le rapport.	Ce Rapport couvre les activités de RBC dans son ensemble (nos activités dans le monde entier, notamment celles de toutes nos filiales) sauf indication contraire.
3.7	Énoncé de toutes les limites particulières concernant la portée du rapport ou les éléments le délimitant.	À propos du présent Rapport, page 3
3.10	Explication de l'effet de tout remaniement des renseignements communiqués dans de précédents rapports, et des raisons de ces remaniements.	Avec prise d'effet en 2008, nous n'avons pas tenu compte de la rémunération pour les jours fériés versée aux employés à temps partiel pour calculer le nombre d'employés à temps plein (équivalent de travail à temps plein, ou ETP), conformément à notre cadre d'information de gestion. Tous les chiffres correspondants reflètent ce changement dans le calcul des ETP.
3.11	Changements importants par rapport aux périodes de déclaration précédentes modifiant la portée, les limites ou les méthodes de mesure utilisées dans le rapport.	Avec prise d'effet en 2008, nous n'avons pas tenu compte de la rémunération pour les jours fériés versée aux employés à temps partiel pour calculer le nombre d'employés à temps plein (équivalent de travail à temps plein, ou ETP), conformément à notre cadre d'information de gestion. Tous les chiffres correspondants reflètent ce changement dans le calcul des ETP. En 2008, nos données sur la consommation d'énergie portent sur 65 % de la superficie totale de nos établissements, comparativement à 35 % en 2007. C'est la première année que nous sommes à même de publier la consommation d'énergie de nos établissements au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques, ces données n'étant pas entièrement disponibles les années précédentes. Cette année, nous sommes en mesure de déterminer et de publier les données de consommation de nos installations particulièrement énergivores, notamment nos grands établissements loués au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques (les centres de données, par exemple) et nos succursales aux États-Unis. Par conséquent, l'intensité de nos émissions de CO <sub>2</sub> E a augmenté, comparativement à 2007.
3.12	Tableau précisant l'endroit où se trouve l'information dans le rapport.	Index GRI, page 67

#### **Qualité**

3.13	Politiques et pratiques actuelles concernant le contrôle de la qualité du rapport effectué par des intervenants externes. Si ce n'est pas inclus dans le rapport sur la qualité qui accompagne le rapport sur le développement durable, cette section explique la portée et la base du contrôle de la qualité effectué. Elle explique également la relation entre l'entreprise déclarante et le ou les fournisseurs de contrôle de la qualité.	Pour le moment, RBC ne fait pas faire la vérification et le contrôle de ses documents d'information non financiers par des sociétés externes. Notre Rapport annuel sur la responsabilité d'entreprise et notre Déclaration de responsabilité publique sont examinés par notre service interne chargé de la conformité (Gestion des risques), par le Service juridique et par les experts-ressources internes.
------	--	---

## **4. Gouvernance, engagements et consultation**

### **Gouvernance**

4.1	Structure de gouvernance de l'entreprise, y compris les comités qui relèvent de la plus haute instance en matière de gouvernance et qui sont responsables de tâches précises telles que l'établissement de la stratégie ou la supervision de l'entreprise.	Voir notre Rapport annuel 2008
4.2	Indiquer si le président de la plus haute instance en matière de gouvernance est aussi un membre de la Direction (et, si c'est le cas, quelle est sa fonction au sein de la direction de l'entreprise et quelles sont les raisons qui justifient cette situation).	Voir notre Rapport annuel 2008 Leadership, page 13
4.3	Pour les organismes qui ont un conseil unitaire, indiquer le nombre de membres de la plus haute instance en matière de gouvernance qui sont indépendants ou qui ne sont pas membres de la Direction.	Voir notre Rapport annuel 2008 Pratiques, leadership et divulgation, page 12
4.4	Mécanismes par lesquels les actionnaires et les employés peuvent faire des recommandations ou donner des orientations à la plus haute instance en matière de gouvernance.	Voir notre Circulaire de la direction

<b>Référence GRI</b>		<b>Indicateur</b>	<b>Informations publiées par RBC</b>
4.5		Lien entre la rémunération des membres de la plus haute instance en matière de gouvernance, des cadres supérieurs et des membres de la Direction (dont les indemnités de départ) et la performance de l'entreprise (dont sa performance environnementale et sociale).	Voir notre Circulaire de la direction
4.6		Processus utilisé par la plus haute instance en matière de gouvernance pour s'assurer d'éviter les conflits d'intérêts.	Voir notre Circulaire de la direction
4.8		Énoncés de mission et de valeurs, codes de conduite et principes élaborés à l'interne en ce qui concerne la performance économique, environnementale et sociale et l'état de leur mise en application.	Principes, codes et politiques, page 14
4.9		Processus utilisé par la plus haute instance en matière de gouvernance pour surveiller la manière dont l'organisme détermine et gère la performance économique, environnementale et sociale, notamment les risques et les possibilités pertinents, et la conformité aux normes, aux codes de conduite et aux principes adoptés à l'échelle internationale.	Voir notre Circulaire de la direction
<b>Respect des initiatives externes</b>			
4.12		Chartes, principes ou autres initiatives d'ordre économique, environnemental et social mis au point par des tiers et auxquels souscrit l'entreprise ou que l'entreprise approuve.	Principes, chartes et initiatives externes, page 17
4.13		Affiliations à des associations (sectorielles, par exemple) ou à des organismes de défense d'intérêts nationaux/internationaux.	Affiliations, page 9
<b>Concertation avec les parties prenantes</b>			
4.14		Liste des parties prenantes consultées par l'organisme.	Parties prenantes, page 9
4.15		Base d'identification et de sélection des principales parties prenantes à consulter.	Parties prenantes, page 9
4.16		Approche de consultation des parties prenantes, notamment la fréquence des consultations par catégories et par groupes de parties prenantes.	Parties prenantes, page 9
4.17		Principaux sujets et problèmes soulevés lors de la consultation avec les parties prenantes, et manière dont l'entreprise aborde ces sujets et ces problèmes, notamment par la publication de documents d'information.	Parties prenantes, page 9

## 5. Stratégie de la direction et indicateurs de performance

### Indicateurs de performance économique

#### Performance économique

EC1	Valeur économique directement générée et distribuée, dont les revenus, les coûts d'exploitation, la rémunération des employés, les dons et les autres investissements communautaires, les bénéfices non distribués et les paiements aux fournisseurs de capital et à l'État.	Voir notre Rapport annuel 2008 Incidence économique, page 18
EC2	Implications financières et autres risques et occasions pour les activités de l'entreprise dus aux changements climatiques.	Grands enjeux environnementaux, page 39 rbc.com/environnement

#### Présence sur le marché

EC6	Politiques, pratiques, et proportion des dépenses effectuées auprès des fournisseurs locaux dans les différents lieux d'exploitation.	Achats, page 25
-----	---	-----------------

#### Incidences économiques indirectes

EC8	Compréhension et incidence des investissements dans des infrastructures et des services fournis essentiellement dans l'intérêt du public par le biais d'ententes commerciales, en nature ou pro bono.	Partenariats, page 24
EC9	Compréhension et description des incidences économiques indirectes majeures ainsi que de leur ampleur.	Incidence économique, page 18

Référence GRI	Indicateur	Informations publiées par RBC
<b>Indicateurs de performance environnementale</b>		
<b>Matières</b>		
EN1	Poids ou volume des matières utilisées.	Empreinte AOID, page 44 rbc.com/environnement
EN2	Pourcentage des matières utilisées qui proviennent de matières recyclées.	rbc.com/environnement
<b>Énergie</b>		
EN3	Consommation directe d'énergie provenant d'une source d'énergie primaire.	Empreinte AOID, page 44 rbc.com/environnement
EN4	Consommation indirecte d'énergie provenant d'une source d'énergie primaire.	Empreinte AOID, page 44
EN5	Énergie économisée grâce aux améliorations en matière de conservation de l'énergie et de rendement énergétique.	Réduire l'importance de notre empreinte écologique, page 41
EN6	Initiatives qui permettent la conception de produits et de services à l'aide de procédés de conservation d'énergie ou utilisant des énergies renouvelables, et réductions des besoins énergétiques qui en découlent.	Réduire l'importance de notre empreinte écologique, page 41
EN7	Initiatives visant à réduire la consommation indirecte d'énergie, et réductions obtenues.	Réduire l'importance de notre empreinte écologique, page 41
<b>Biodiversité</b>		
EN12	Description des répercussions majeures des activités, des produits et des services sur la biodiversité des endroits protégés et des endroits non protégés qui ont une biodiversité importante.	rbc.com/environnement
EN13	Stratégies, initiatives en cours et projets en matière de gestion des répercussions sur la biodiversité.	rbc.com/environnement
<b>Émissions, effluents et déchets</b>		
EN16	Poids total des émissions de gaz à effet de serre produites directement ou indirectement.	Empreinte AOID, page 44
EN18	Initiatives visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre, et réductions obtenues.	Réduire l'importance de notre empreinte écologique, page 41
EN22	Poids total des déchets par type, et méthode de traitement.	Gestion responsable des déchets, page 42
<b>Produits et services</b>		
EN26	Initiatives pour réduire les effets des produits et des services, et réductions obtenues.	Produits et services écologiques, page 46
<b>Transport</b>		
EN29	Incidences environnementales importantes du transport des produits et des autres biens ou matières que l'entreprise utilise pour son exploitation, ainsi que du transport des effectifs.	Empreinte AOID, page 44
<b>Indicateurs de performance sociale</b>		
<b>Pratiques en matière d'emploi et travail décent</b>		
<i>Emploi</i>		
LA1	Effectif total par type d'emploi, contrat de travail et région.	Emplois RBC dans le monde, page 32
LA3	Avantages sociaux accordés, par grand secteur d'activité, aux employés à temps plein, et dont ne bénéficient pas les employés temporaires ou à temps partiel.	Avantages sociaux, page 34
<i>Relations patronales/syndicales</i>		
LA4	Pourcentage des employés couverts par des conventions collectives.	RBC compte deux unités de négociation dans les Antilles, avec environ 80 employés représentés par deux syndicats.

<b>Référence GRI</b>	<b>Indicateur</b>	<b>Informations publiées par RBC</b>
<b>Santé et sécurité au travail</b>		
LA6	Pourcentage du total des effectifs représentés dans des comités officiels conjoints direction-employés sur la santé et la sécurité qui aident à surveiller la mise en œuvre des programmes de santé et de sécurité au travail et à faire des recommandations à ce chapitre.	Santé, sécurité et bien-être, page 34
LA7	Taux de blessures, de maladies liées au travail, de jours de travail perdus et d'absentéisme et nombre d'accidents mortels par région.	En raison de la nature de notre milieu de travail, les incidents sont rares et le nombre d'heures de travail perdues est insignifiant. En octobre 2003, nous avons implanté un système en ligne de gestion des vacances et des absences pour recueillir des données sur l'absentéisme. À l'heure actuelle, les données ne sont pas suffisantes pour être publiées. Les renseignements sur les accidents et les blessures ne sont centralisés que pour les employés régis par la législation fédérale.
LA8	Programmes d'éducation, de formation, de conseil, de prévention et de contrôle des risques mis en place pour soutenir les employés, les membres de leur famille ou les membres de la collectivité en ce qui concerne les maladies graves.	Santé, sécurité et bien-être, page 34
<b>Formation et éducation</b>		
LA10	Nombre moyen d'heures de formation par année, par employé et par catégorie d'employé.	Apprentissage et perfectionnement professionnel, page 34. Nous fournissons le montant de l'investissement global, plutôt que le nombre d'heures de formation par année.
LA11	Programmes de gestion des compétences et de formation continue destinés à assurer l'employabilité continue du personnel et à faciliter la gestion des fins de carrière.	Apprentissage et perfectionnement professionnel, page 34
<b>Diversité et égalité des chances</b>		
LA13	Composition des instances de gouvernance et répartition des employés par catégorie selon le sexe, le groupe d'âge, l'appartenance à une minorité et les autres indicateurs de diversité.	Voir notre Circulaire de la direction Diversité et inclusion, page 34
<b>Droits de la personne</b>		
<i>Pratiques en matière d'investissement et d'approvisionnement</i>		
HR2	Pourcentage de fournisseurs et de sous-traitants majeurs ayant fait l'objet d'un contrôle concernant les droits de la personne, et mesures prises à ce chapitre.	Achats, page 25
<b>Société</b>		
<i>Collectivité</i>		
SO1	Nature, portée et efficacité des programmes et des méthodes d'évaluation et de gestion des effets des activités de l'entreprise sur les collectivités, notamment l'arrivée dans une collectivité, l'exploitation, et le départ d'une collectivité.	Succursales dans les collectivités, page 29
<i>Corruption</i>		
SO3	Pourcentage des employés ayant reçu de la formation sur les politiques et les procédures de l'entreprise en matière de lutte contre la corruption.	Code de déontologie, page 14 Lutte anti-blanchiment, page 15
<i>Politiques gouvernementales</i>		
SO5	Positions sur les politiques gouvernementales et participation à l'élaboration des politiques gouvernementales et à des activités de lobbying.	Administrations publiques, page 10 Politiques relatives aux contributions politiques et au lobbying, page 16
<b>Responsabilité à l'égard des produits</b>		
<i>Santé et sécurité des clients</i>		
PR1	Étapes du cycle de vie des produits et des services au cours desquelles leurs effets sur la santé et la sécurité sont évalués à des fins d'amélioration, et pourcentage des grandes catégories de produits et de services soumises à cette évaluation.	Responsabilité à l'égard des produits, page 26
<i>Étiquetage des produits et services</i>		
PR5	Pratiques concernant la satisfaction des clients, dont les résultats des sondages de mesure de la satisfaction.	Parties prenantes, page 9 Satisfaction des clients, page 28

<b>Référence GRI</b>	<b>Indicateur</b>	<b>Informations publiées par RBC</b>
<i>Communications marketing</i>		
PR6	Programmes destinés à assurer la conformité aux lois, aux normes et aux codes de conduite volontaires en matière de communications marketing, dont la publicité, la promotion et la commandite.	Protection des renseignements personnels, page 14 Code de déontologie, page 14 Codes de conduite volontaires, page 17
<i>Protection des renseignements personnels des clients</i>		
PR8	Nombre total de plaintes justifiées portant sur des atteintes à la vie privée des clients et sur la perte de renseignements à leur sujet.	Voir notre Rapport de l'Ombudsman 2008 sur notre site rbc.com

## 6. Supplément sectoriel – Services financiers

### Gestion RSE

CSR 1	Politique RSE. Description des éléments sociaux de la politique de RSE, notamment la définition de la RSE pour l'entreprise.	La responsabilité d'entreprise à RBC, page 7
CSR 2	Organisation de la RSE. Description de la structure et des responsabilités RSE pertinentes, notamment une explication des procédures en place.	Structure, supervision et responsabilité, page 8
CSR 4	Gestion des questions sensibles. Description des procédures de traitement des questions sensibles pour les parties prenantes et de la capacité de réaction.	Parties prenantes, page 9
CSR 6	Dialogue avec les parties prenantes. Description du dialogue avec les parties prenantes et des procédures de participation.	Parties prenantes, page 9

### Bilan social interne

INT 1	Politique RSE interne. Description des enjeux relatifs à la responsabilité sociale qui sont traités dans les politiques sur les ressources humaines de l'entreprise.	Principes et politiques, page 32 Code de déontologie, page 14
INT 3	Satisfaction des employés.	Sondages d'opinion auprès des employés, page 36
INT 4	Rémunération de la haute direction.	Voir la rémunération des membres de la haute direction dans notre Circulaire de la direction
INT 6	Ratio de salaire femmes-hommes.	Voir notre rapport sur l'équité en emploi sur le site rbc.com/carrieres
INT 7	Profil des employés (sexe, appartenance ethnique, limitations fonctionnelles).	Diversité et inclusion, page 34

### Bilan social

SOC 1	Rapport sur les dons aux œuvres de bienfaisance, les investissements communautaires et les commandites commerciales.	Collectivité, page 50
-------	--	-----------------------

### Fournisseurs

SUP 1	Sélection des principaux fournisseurs.	Achats, page 25
-------	--	-----------------

### Services bancaires de détail

RB 1	Politique sur les services bancaires de détail (éléments socialement pertinents).	Accès aux services bancaires et d'assurance, page 29
RB 2	Rapport sur la répartition des prêts, par groupes sectoriels et tailles d'entreprise, avec des précisions particulières sur les prêts aux petites et aux moyennes entreprises.	Financement par emprunt des entreprises au Canada, page 63 Petites entreprises, page 19 Voir notre Rapport annuel 2008 .
RB 3	Prêts comportant des retombées sociales importantes.	Octroi de crédit responsable, page 27 Microcrédit, page 31

### Services de banque d'investissement

IB 1	Description des critères sociaux appliqués par l'entreprise déclarante pour ses services de banque d'investissement.	Investissement socialement responsable, page 27
IB 3	Rapport sur la prestation de produits et de services innovateurs et sur mesure conçus selon des principes particuliers de durabilité et d'éthique.	Responsabilité à l'égard des produits, page 26

### Gestion d'actifs

AM1	Politique de gestion d'actifs (éléments socialement pertinents).	Gouvernance des fonds communs de placement, page 17 Investissement socialement responsable, page 27
-----	--	--

Les marques de commerce ou déposées citées dans le présent rapport sont l’emblème du lion et du globe terrestre, Banque Royale du Canada, Banque Royale, RBC, RBC Banque Royale, RBC Gestion d’Actifs, RBC Gestion de patrimoine, Dominion valeurs mobilières, Stratégie RBC pour mieux vivre demain, Guichet Cricket RBC, Projet Eau Bleue RBC, RBC Marchés des Capitaux, RBC Bank, Stratégie RBC à l’égard des collectivités, Stratégie RBC en matière de diversité, Stratégie RBC en matière d’environnement, RBC Fondation, compte Épargne courante RBC, Forfait bancaire courant RBC, Épargne @ intérêt élevé RBC, RBC Assurances, Artisans du hockey local RBC, Défi RBC Prochain grand innovateur, RBC p2p, RBC Récompenses, Compte de bienfaisance Royal, Marge de Crédit Royale, Financement sur valeur nette immobilière, Hypothèque Écoénergie RBC, Royal Direct, 1 800 ROYAL, Léo le lion – Compte d’épargne jeunesse, Profitez de votre potentiel et L’essentiel sur... et sont des marques de commerce ou déposées de la Banque Royale du Canada utilisées par la Banque Royale du Canada ou ses filiales, sous licence. VISA est une marque déposée de Visa International Service Association. Toutes les autres marques de commerce ou déposées mentionnées dans le présent rapport, notamment celles qui sont identifiées par un astérisque (\*), qui n’appartiennent pas à la Banque Royale du Canada, sont la propriété de leurs titulaires respectifs.

© Banque Royale du Canada 2009 – Tous droits réservés.

Le présent rapport est également disponible sur demande, sans frais, en format audio et en version imprimée.

**Pour faire des commentaires ou pour commander des exemplaires imprimés ou en format audio**

La rédactrice en chef,  
Rapport sur la responsabilité d’entreprise et Déclaration de responsabilité publique de RBC  
9th Floor, South Tower  
Royal Bank Plaza  
200 Bay Street  
Toronto (Ontario)  
Canada  
M5J 2J5  
Courriel : [corporateresponsibilityreport@rbc.com](mailto:corporateresponsibilityreport@rbc.com)

RBC also publishes this document in English.