

# Impact économique

Les entreprises, grandes et petites, contribuent aux économies des collectivités et des pays où elles exercent leurs activités par leurs décisions et leurs actions commerciales courantes. Nous avons une incidence positive lorsque nous procurons à nos actionnaires des rendements qui nous classent dans le quartile supérieur, et nous soutenons le développement économique et les petites entreprises lorsque nous encourageons l'innovation et l'esprit d'entreprise et lorsque nous créons des emplois et achetons de manière responsable.

Priorités	Faits saillants de 2010
Maximiser les rendements pour les actionnaires	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Le rendement total moyen sur trois et cinq ans que reçoivent nos actionnaires nous classe dans le quartile supérieur de notre groupe de référence mondial, et nous nous démarquons depuis longtemps par la stabilité et la croissance de nos dividendes. Vous trouverez plus de détails dans notre Rapport annuel 2010.</li></ul>
Payer notre juste part d'impôts	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Nous avons payé 2,5 milliards de dollars d'impôts à l'échelle mondiale*.</li></ul>
Œuvrer au développement économique des collectivités	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Nous avons soutenu l'accès à la propriété durable grâce à une augmentation moyenne des prêts hypothécaires résidentiels de 7 pour cent au Canada. RBC<sup>MC</sup> est le plus important fournisseur de financement sur valeur nette immobilière au Canada.</li><li>■ Nous avons été désignés Institution de crédit de l'année par le Conseil en crédit du Canada.</li><li>■ Nous avons accordé plus de 3 000 prêts hypothécaires à des clients à revenu faible et modeste aux États-Unis, pour un total de plus de 350 millions de dollars US.</li></ul>
Soutenir les petites entreprises	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Nous servons plus de 634 000 petites entreprises au Canada, aux États-Unis et dans les Antilles.</li><li>■ Nous avons fourni du financement totalisant 135,2 milliards de dollars aux petites entreprises canadiennes.</li></ul>
Favoriser l'innovation et l'entrepreneuriat	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Nous avons affecté près de 700 millions de dollars au financement de sociétés de technologies émergentes dans le monde.</li><li>■ Nous avons encouragé l'innovation avec le Défi RBC Prochain grand innovateur<sup>MC</sup>, qui en est à sa cinquième année.</li></ul>
Créer des emplois	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Nous avons procuré des emplois directs à 78 676 personnes et versé 8,8 milliards de dollars sous forme de rémunération et d'avantages sociaux.</li><li>■ Nous avons soutenu des organismes qui se consacrent à l'alphabétisation et qui aident les personnes sans emploi ou sous-employées à trouver du travail.</li></ul>
Acheter des biens et des services de façon responsable	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Nous avons acheté pour 5,4 milliards de biens et de services à des fournisseurs de toutes les tailles.</li><li>■ Nous avons augmenté à 82 pour cent la quantité de papier de sources durables utilisé par nos établissements en Amérique du Nord et dans les îles Britanniques.</li></ul>

\* Les taxes comprennent l'impôt sur le revenu et le capital, les taxes sur les produits et services, les cotisations sociales, les taxes foncières, les primes d'assurance et les taxes commerciales.

## Enjeux

### L'économie

Les entreprises et les consommateurs des économies occidentales réduisent leurs dettes et dépensent avec plus de prudence, ce qui ralentira probablement la croissance économique.

### Les petites entreprises et l'accès au crédit

Les réalités et les priorités financières ont changé, et les petites entreprises pourraient avoir plus de difficulté à se procurer les capitaux dont elles ont besoin. Cela pourrait avoir des effets négatifs sur l'économie, car les petites entreprises sont généralement considérées comme l'un des principaux moteurs de la prospérité économique en Amérique du Nord.

### Éducation financière

La crise financière et les niveaux d'endettement records ont mis en évidence la nécessité, pour les consommateurs et les entreprises, de réduire leur endettement et de commencer à économiser. Certains peuvent avoir besoin de mieux comprendre les questions financières pour bien gérer leurs finances.

## Position de RBC

Nous soutenons nos clients pendant ces temps difficiles. Nous les aidons à atteindre leurs objectifs, qu'il s'agisse d'alléger leurs dettes, d'épargner ou de jouir durablement des avantages d'une propriété résidentielle, en leur donnant des conseils sur le crédit, en accordant des prêts de manière responsable à toutes les catégories de revenus, en investissant dans des programmes de logements abordables et dans le développement des collectivités, ainsi que dans des initiatives d'approche communautaire.

Au Canada, RBC Banque Royale<sup>MC</sup> continue de fournir du financement aux petites entreprises. Les prêts autorisés pour ces clients ont augmenté de plus de 2 % en 2010. Nous avons accordé des prêts avec prudence et nous pensons que cette approche responsable a contribué fortement à notre vigueur financière. Aux États-Unis, RBC Bank<sup>MC</sup> soutient les entreprises locales en accordant des prêts à celles qui répondent à ses critères d'octroi de crédit. RBC Bank adopte une approche à deux volets pour accroître les prêts aux petites entreprises et pour soutenir le rétablissement économique (voir la section « Perspectives » ci-dessous).

RBC facilite l'initiation aux services financiers en offrant à ses clients, aux clients potentiels et au public en général toute une série d'outils, de ressources et de conseils par différents modes de distribution. Nous distribuons des subventions importantes aux organismes de bienfaisance qui œuvrent dans ce domaine. Nous intervenons aussi dans la réforme du régime de retraite au Canada.

## Dans cette section :

Rendement pour les actionnaires	31
Impôts	31
Développement économique	31
Petites entreprises	37
Innovation et entrepreneuriat	41
Emploi	41
Achats	43

## Résumé du rendement

(en milliards de dollars)	2010	2009	2008
Revenus	28,3 \$	29,1 \$	21,6 \$
Capitalisation boursière	77,5 \$	77,7 \$	62,8 \$
Impôts et taxes*	2,5 \$	2,3 \$	2,1 \$
Rémunération et avantages sociaux de l'effectif	8,8 \$	9,0 \$	7,8 \$
Achats de produits et de services	5,4 \$	5,1 \$	4,7 \$
Financement par emprunt des entreprises au Canada (autorisé)	135,2 \$	134,2 \$	143,5 \$

\* Les taxes comprennent l'impôt sur le revenu et le capital, les taxes sur les produits et services, les cotisations sociales, les taxes foncières, les primes d'assurance et les taxes commerciales.

## Perspectives

Les ménages et les entreprises ayant entrepris de réduire le rythme de croissance de leurs dettes et d'épargner davantage, nous nous attendons à ce que les dépenses restent modérées. Les pouvoirs publics tenteront de limiter cette modération par des taux d'intérêt extrêmement bas. Il y a cependant le risque que les effets de la récession aient tellement dévasté les ressources des ménages qu'ils choisiront non de ralentir leurs dépenses, mais de les supprimer. Ce risque est cependant contrebalancé par la possibilité que toutes les mesures de relance injectées dans le système encouragent les ménages et les entreprises à décider soudainement de profiter des taux d'intérêt actuellement bas pour augmenter fortement leurs dépenses.

Nous continuerons, en 2011, de soutenir nos clients par des programmes et des pratiques qui favorisent la reprise économique et stimulent la croissance. Au Canada, nous continuerons d'améliorer nos conseils, produits et services pour les adapter à l'évolution du marché et aux besoins des immigrants. Nous nous efforcerons, en particulier, d'aider les nouveaux arrivants à s'installer facilement et rapidement et à assurer leur réussite financière. Aux États-Unis, RBC Bank prévoit accorder des prêts hypothécaires aux familles à revenus faibles et modestes, des prêts aux petites entreprises et des prêts aux collectivités pour les revitaliser, et soutenir les projets de logements abordables et le développement économique en général.

Les petites entreprises constituent pour nous une catégorie de clients importante, et nous continuerons de leur assurer du crédit, des conseils proactifs et des produits et des services spécialisés. Au Canada, nous chercherons à accroître notre part du marché des produits de prêts et d'autres services financiers. Aux États-Unis, nous prévoyons augmenter nos activités de prêt et tirer parti au maximum du programme de prêts instauré par le *Small Business Act*, dans lequel la garantie de l'État et la suppression de divers frais diminuent les coûts, tant pour les prêteurs que pour les emprunteurs.

L'éducation financière restera l'une de nos priorités en 2011. Au Canada, nous améliorerons le Centre d'expertise en ligne de RBC et nous communiquerons de l'information sur les soins et la santé aux baby-boomers par le truchement du Centre de recherche sur la retraite *Votre avenir à définir*<sup>MC</sup>. Aux États-Unis, nous voulons assurer une éducation financière à cinq millions de personnes, dont des écoliers, des collégiens, de jeunes adultes, des acheteurs d'une première maison, des propriétaires de petite entreprise et des membres des collectivités.

## Rendement pour les actionnaires

Il est difficile 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'assurance, des sociétés de fiducie et de placements et des particuliers du monde entier, et cela représente une énorme masse d'épargne. Une telle multitude d'actionnaires accroît d'autant notre obligation de produire des rendements raisonnables pour leurs placements.

## Impôts

Les 2,5 milliards de dollars d'impôts et taxes que nous avons versés en 2010 englobent l'impôt sur le revenu, l'impôt sur les gains en capital, les impôts fonciers, les cotisations sociales, les taxes professionnelles, les taxes municipales et les taxes sur les produits et services.

## Développement économique

Les banques jouent un rôle important dans l'économie. En canalisant efficacement les fonds vers des utilisations productives, elles peuvent aider à créer de la richesse et à la faire croître. Un certain nombre de nos activités contribuent à stimuler et à développer l'économie dans nos collectivités. Quelques exemples :

- hypothèques, investissements et autres services qui soutiennent un accès durable à la propriété
- investissements directs et indirects dans des projets de développement communautaire
- financement, services-conseils et soutien pour des partenariats économiques
- investissements dans l'innovation et l'entrepreneuriat
- programmes spécialisés qui aident les nouveaux arrivants et les collectivités autochtones à prospérer
- recherche et partage du savoir
- initiatives pour l'alphabétisme fonctionnel et l'initiation aux services financiers

## Accès durable à la propriété

Les consommateurs ne veulent pas simplement acheter une maison ; ils veulent aussi pouvoir la conserver. Un accès durable à la propriété, c'est-à-dire la capacité pour un propriétaire de conserver son logement ou sa maison, dépend en partie de prêteurs responsables et de

consommateurs informés des questions financières. Pour RBC, se montrer responsable, c'est accorder des prêts aux clients qui ont les moyens d'assumer des dettes sans difficulté.

Nous nous comportons de manière responsable pour les produits de financement hypothécaire et sur valeur nette immobilière que nous offrons au Canada, aux États-Unis et dans les Antilles. Nos initiatives pour initier le public aux services financiers (décrites à la page 35) aident les locataires et les propriétaires à prendre de bonnes décisions financières. Nous favorisons aussi un accès responsable à la propriété en finançant des projets de construction de logements abordables un peu partout dans le monde.

### Canada

RBC Banque Royale est le plus grand fournisseur de financement sur valeur nette immobilière au Canada, avec une moyenne de prêts hypothécaires résidentiels en hausse de 7 % en 2010, grâce à des taux d'intérêt historiquement bas et à la vigueur du marché résidentiel. Nous offrons divers produits hypothécaires pour aider les acheteurs à accéder durablement à la propriété. Quelques exemples :

- Notre Programme d'hypothèque valeur nette pour les nouveaux immigrants aide des personnes qui ne satisfont peut-être pas à nos critères traditionnels d'admissibilité à un prêt hypothécaire à prouver leur capacité de rembourser un emprunt par d'autres moyens.
- Nous participons au Programme logement abordable Canada-Ontario et au Partnership Enhancement Flexibilities Program de la Société canadienne d'hypothèques et de logement en Alberta.
- Le Programme des hypothèques sur propriété louée à bail offre aux membres des Premières nations davantage de souplesse et de choix pour financer l'achat ou la construction d'une maison. Ce programme contribue également à créer des logements commercialisables dans les réserves.

### États-Unis

L'année 2010 a été difficile pour l'économie et le marché immobilier américains ; RBC Bank a participé à différentes initiatives pour faciliter l'accès durable à la propriété. Exemples :

- Nous avons aidé beaucoup de locataires à devenir propriétaires en offrant des prêts hypothécaires spéciaux aux familles qui bénéficient du programme de la Section 8. Ce programme permet aux locataires de consacrer environ 30 pour cent de leur revenu au loyer ; le reste provient de fonds fédéraux.
- Nous avons octroyé des prêts hypothécaires d'une valeur de 200 millions de dollars US à des locataires et à des clients traditionnellement mal servis, dont plus de 70 prêts hypothécaires dans le cadre du programme de la Federal Home Loan Bank qui accorde aux acheteurs d'une première maison une aide financière pour la mise de fonds et pour les frais de clôture (First Time Homebuyer Program).
- Dans le cadre du Affordable Home Program de la Federal Home Loan Bank, nous avons agi comme banque commanditaire pour 8 promoteurs sans but lucratif qui ont demandé des subventions d'une valeur de 4,5 millions de dollars US destinées à des projets de construction évalués à 66,4 millions de dollars US. Ces fonds serviront à construire 476 logements abordables dans 3 États.
- Nos spécialistes du développement communautaire se sont associés à des partenaires locaux pour organiser et animer plus de 50 ateliers importants sur l'accès à la propriété dans les régions d'implantation de RBC Bank.

### Aider les autres

RBC facilite l'accès à la propriété en appuyant des organismes sans but lucratif qui se consacrent à cette cause, par exemple :

- **Habitat pour l'humanité** : En 2010, RBC a une fois de plus soutenu cet organisme dans toute l'Amérique du Nord avec le travail bénévole de ses employés et ses dons. Nous sommes aussi un partenaire fondateur du programme de construction durable d'Habitat pour l'humanité, qui vise à augmenter le nombre de logements écoénergétiques construits.
- **Homegrown Homes** : Mis en œuvre par la ville de Peterborough, en Ontario, et fondé par des parties intéressées de la collectivité, cet organisme fournit des logements abordables aux résidents à faible revenu, en rénovant ou en déplaçant des maisons ou immeubles existants et en les louant à des loyers accessibles.

### Projets de développement communautaire

Certains investissements procurent un rendement financier assorti d'avantages sur le plan social ou environnemental. Nous favorisons la croissance économique de collectivités à revenu faible ou modeste par des activités commerciales ayant un objectif social. Nous aidons les collectivités à accéder à des sources de financement publiques et privées pour leur développement économique et nous leur offrons aussi un financement direct.

#### États-Unis

- RBC Bank s'est engagée à fournir du financement pouvant atteindre 750 000 dollars US pour stabiliser et revitaliser certains quartiers en Floride qui ont particulièrement souffert de la crise des saisies immobilières.
- Aux États-Unis, nous avons participé en 2010 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 destinés à des citoyens à revenu faible ou modeste. Nous avons participé à 10 de ces projets durant l'année ; notre part des prêts s'est élevée à plus de 550 000 \$ US.
- À Rocky Mount, en Caroline du Nord, RBC Bank a versé 1,9 million de dollars US pour la revitalisation du Douglas Block, au cœur de la ville. Cet ancien quartier commercial afro-américain sera la pierre angulaire du projet de revitalisation de la rue principale.
- Le Groupe sur l'équité en matière de crédit d'impôt de RBC a investi 262,5 millions de dollars US dans 31 projets de logements abordables aux États-Unis. Tous ces projets sont construits selon des normes écologiques durables, et plusieurs devraient recevoir la certification LEED (Leadership in Energy and Environmental Design). Chaque projet offrira divers services de soutien aux résidents, notamment des garderies, de la formation professionnelle et des services pour les personnes âgées.
- Nous avons financé, à San Francisco, le projet Edith Witt Senior Community, un programme de construction de 107 logements abordables pour les personnes âgées à très faible revenu, dont 20 unités pour des personnes sans abri. Les résidents disposeront également d'une clinique de soins médicaux, d'une salle communautaire, d'un atelier d'informatique et d'un jardin.

## Partenariats public-privé

Les sociétés de services financiers contribuent au développement des municipalités et des villes en offrant du financement ou en agissant comme conseillers pour de vastes projets d'infrastructures, p. ex. hôpitaux, écoles, routes, ponts, centrales électriques ou systèmes de transport public. C'est dans ce genre de projets que les partenariats avec les gouvernements, les entreprises et les organismes de la société civile prennent toute leur importance. Nous fournissons des conseils et des services financiers à des partenariats public-privé (PPP) par l'entremise de nos bureaux de Toronto, de Londres, de Sydney, de New York, de Paris et de Madrid. Voici quelques exemples pour 2010 :

### Canada

- RBC a été jusqu'à présent le principal preneur ferme de la plus importante émission d'obligations faite au Canada à ce jour, dans le cadre d'un PPP pour la conception, la construction, le financement, l'exploitation et la maintenance du nouveau centre de recherche médical du Centre Hospitalier de l'Université de Montréal, au Québec.
- Nous avons été le conseiller financier et seul preneur ferme de deux émissions d'obligations destinées au financement d'un nouvel établissement de 800 000 pi<sup>2</sup> qui sera construit pour le St-Joseph's Healthcare Hamilton, à Hamilton, en Ontario.
- Nous avons été le conseiller financier du gouvernement du Québec pour l'émission d'obligations d'une valeur de 266 millions de dollars destinée à financer le Centre universitaire de santé McGill.

### États-Unis

- Nous avons continué d'agir comme conseiller financier du programme de PPP du Department of Transportation de la Géorgie qui travaille sur des projets de transport visant à résoudre les problèmes de capacités et de congestion.
- Nous travaillons avec un concessionnaire du secteur privé qui a répondu à un appel d'offres pour le projet de réaménagement du Goethals Bridge à New York, et nous cherchons activement des débouchés possibles du côté de la construction d'infrastructures pour les trains à grande vitesse.

- Le groupe des services aux particuliers et aux institutions de RBC Bank a participé à divers partenariats avec le gouvernement et les institutions auxquels il a fourni pour 209 millions de dollars US de financement en 2010. Ce montant comprenait 3 millions de dollars US pour l'amélioration d'un réseau de drainage des eaux de pluie du Tindall Hammock Irrigation and Soil Conservation District, à Fort Lauderdale, en Floride, et 1,2 million de dollars US pour la rénovation de cinq écoles à Greenville, en Géorgie. Nous avons continué de soutenir diverses acquisitions et de fournir des capitaux à des hôpitaux de soins de courte durée, des municipalités, des collèges et des universités.

### Europe

- Nous avons été le conseiller du promoteur du New Karolinska Solna Hospital Project, un établissement médical de catégorie mondiale qui jouera un rôle prépondérant dans la prestation de soins et dans la recherche médicale en Suède. C'est, jusqu'à présent, le plus important PPP dans le secteur hospitalier en Europe.
- Au Royaume-Uni, nous avons agi comme conseiller pour deux projets Building Schools for the Future destinés à rénover les établissements scolaires de Blackburn et d'Essex. Nous intervenons aussi comme conseiller sur d'autres projets d'infrastructures, notamment dans les secteurs des déchets et des autoroutes.

### Antilles

- En Jamaïque, nous avons fourni du financement à Transjamaican Highway Ltd. pour le prolongement et l'amélioration d'un réseau d'autoroutes de qualité mondiale qui reliera la capitale, Kingston, aux banlieues de l'ouest et aux régions du centre de l'île.

## Autres partenariats pour le développement économique

### Canada

- RBC s'est associée au nouveau Centre pour le Nord du Conference Board du Canada en s'engageant à verser 250 000 \$ sur cinq ans. Le Centre aide les décideurs du gouvernement, des entreprises, de la collectivité et des populations autochtones à atteindre une vision

commune de la prospérité durable dans le Nord canadien.

- Nous avons aidé Inroads, un organisme qui recrute des étudiants talentueux parmi les minorités visibles et les Autochtones en première et deuxième année d'université, leur trouve des stages d'été dans des sociétés participantes et les forme pour en faire des chefs de file dans les entreprises et leurs collectivités.

#### États-Unis

- En 2010, RBC Bank a poursuivi son partenariat avec la Rocky Mount/Edgecombe Community Development Corporation, à Rocky Mount, en Caroline du Nord, pour convertir une succursale bancaire en centre de conseils sur la propriété et la réduction des risques de pertes sur prêts hypothécaires.
- RBC Bank procure du financement et des conseils aux conseils d'administration de diverses organisations de développement économique dans les régions où elle exerce ses activités. Par exemple, par l'intermédiaire de Friends of North Carolina Department of Commerce, nous soutenons les campagnes de recrutement du secteur qui se déroulent plusieurs fois par an.

#### Immigration

##### Canada

Nous croyons que la réussite des nouveaux immigrants présente d'importants avantages économiques pour leur pays d'adoption. Au Canada, nous avons adapté nos pratiques commerciales pour aider les nouveaux arrivants à réussir, et nous soutenons des programmes et des organismes de promotion des intérêts des immigrants, dont les suivants :

- Avantages Professionnels, programme innovateur de stages rémunérés qui aide les professionnels formés à l'étranger à trouver du travail dans leur domaine. En 2010, RBC a embauché 40 personnes dans le cadre du programme de stages de Avantages Professionnels (voir les détails à la page 65).
- Le programme de prix national « Top 25 Canadian Immigrants of 2010 », qui permet aux Canadiens de voter directement pour des immigrants canadiens dont l'apport a marqué le Canada depuis leur arrivée.

- Le Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC), 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 le TRIEC, RBC demeure un grand commanditaire des Immigrant Success Awards, des prix annuels rendant hommage aux employeurs et aux personnes de la région de Toronto qui recrutent des immigrants qualifiés, les gardent dans leurs rangs et favorisent leur cheminement professionnel.
- S.U.C.C.E.S.S., un organisme de Colombie-Britannique qui favorise le bien-être de tous les Canadiens et des immigrants en leur proposant des services sociaux, d'emploi, d'expansion commerciale et économique, de formation, d'éducation et de santé.

#### Collectivités autochtones

##### Canada

RBC favorise la prospérité et le développement économique durable des collectivités autochtones en les aidant à acquérir des connaissances et des ressources. Nous nous faisons les champions des intérêts des Autochtones en forgeant 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.

Quelques programmes de développement économique des collectivités autochtones que nous soutenons :

- Le Conseil des ressources humaines autochtones, organisme mixte public et privé national sans but lucratif créé en 1998 pour faire participer pleinement les Autochtones au marché du travail canadien.
- Le Conseil pour l'avancement des agents de développement autochtones (CANDO), un organisme national sous contrôle autochtone, basé dans les collectivités, régi par ses membres et dirigé par un conseil national bénévole composé d'agents de développement économique élus, formés pour

développer les capacités économiques des collectivités et des organisations autochtones.

- Le Conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles, qui propose des programmes qui facilitent les occasions de vente en intégrant des grandes et des petites entreprises détenues et gérées par des membres des peuples autochtones ou des minorités dans les chaînes d'approvisionnement des sociétés canadiennes.

#### États-Unis

- RBC Bank est un partenaire de longue date de la North Carolina Indian Youth Unity Conference. Nous entretenons aussi des relations suivies avec Haliwa-Saponi et Coharie Tribes, deux organismes autochtones de la région, pour des projets de développement.

#### 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. Nous participons à de nombreux secteurs de la vie économique nord-américaine, ce qui nous donne un point de vue unique. Les législateurs, les fonctionnaires et d'autres intervenants nous consultent régulièrement au sujet de grands enjeux publics.

Nous exploitons un vaste programme de recherche économique, pour l'ensemble du Groupe, mais aussi dans nos 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. Nous sommes aussi fréquemment invités 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.

 [rbc.com/economie](http://rbc.com/economie)

#### 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 nous soutenons financièrement des initiatives telles que les suivantes :

- La Stephen Leacock Foundation for Children, qui offre des programmes éducatifs et de soutien aux enfants et aux adolescents à risque de Toronto.
- Calgary Reads, un programme qui aide à prévenir les problèmes de lecture par une intervention précoce. Notre subvention couvrira les frais de tutorat, et l'extension du programme Calgary Reads @ Home aux familles immigrantes et aux collectivités rurales voisines de Calgary.
- Summer Step Up, de Smithers Community Services, un programme qui aide les enfants des classes primaires des écoles de Smithers, en Colombie-Britannique, à entretenir et à renforcer leurs aptitudes à la lecture et leurs connaissances arithmétiques pendant l'été.
- One to One Literacy, qui donne de la formation aux bénévoles qui s'occupent d'alphabétiser les enfants pour mettre fin à des problèmes d'analphabétisme qui se perpétuent parfois depuis plusieurs générations. Le programme est actuellement offert dans 41 écoles du Lower Mainland, en Colombie-Britannique.

#### Initiation aux services financiers

En 1924, nous avons mis au point notre premier 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 existants et potentiels, ainsi que du grand public, aux notions de crédit, d'endettement et d'épargne. En 2010, nous avons offert un certain nombre d'outils d'initiation aux services financiers et soutenu une vaste gamme d'initiatives dans le monde. En voici une liste :


#### Canada

- Le Centre d'expertise de RBC, une ressource en ligne qui propose des vidéos d'information et des articles sur différentes tendances et questions financières d'actualité. Des outils interactifs et des calculatrices permettent aux Canadiens d'obtenir des renseignements personnalisés pour gérer leurs finances.

- La boutique de services financiers RBC Banque Royale est une nouvelle approche en matière de services aux particuliers. La boutique propose des outils permettant aux clients de mieux comprendre les services financiers. Elle les invite à trouver de l'information en utilisant des techniques de commercialisation interactives et des technologies à interface intuitive et personnelle, et à s'adresser au personnel sur place, prêt à répondre à leurs questions et à leur offrir des conseils.
- Des conseils sur le crédit que nous offrons aux clients aux prises avec des problèmes financiers. Nos efforts pour éduquer et conseiller les clients et notre intervention en matière de gestion des dettes ont valu à RBC d'être désignée « Institution de crédit de l'année » par le Conseil en crédit du Canada.
- VotreArgent, un atelier préparé par l'Association des banquiers canadiens en collaboration avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. En 2010, 44 employés de RBC ont animé 116 ateliers sur des sujets comme la gestion du crédit ou le démarrage d'une entreprise. Ces ateliers, donnés dans des écoles partout au Canada, ont été suivis par plus de 3 700 élèves du secondaire.
- Les études : un choix économique, un programme de Jeunes entreprises, offre des ateliers et du matériel éducatif sur la planification de carrière et l'initiation aux finances. Environ 920 employés administrent bénévolement ce programme, qui a été présenté 564 fois au cours de l'année scolaire 2009-2010.
- Le programme de la Fondation canadienne d'éducation économique est un programme de base d'éducation économique financière doté de ressources complémentaires adaptées aux besoins de connaissances du Canadien moyen. Nous nous sommes engagés à verser 90 000 \$ à ce programme.
- Le programme de gestion monétaire de la Momentum Community Economic Development Society qui offre des ateliers destinés à aider des personnes à faible revenu à prendre le contrôle de leurs finances personnelles et à acquérir des connaissances et des compétences en gestion monétaire. Nous avons versé 20 000 \$ à ce programme.

## États-Unis

RBC Bank offre des programmes éducatifs sur les questions financières depuis plus de dix ans. Vers le milieu de 2010, plus de 900 000 consommateurs avaient pu suivre nos programmes éducatifs. Dans bien des cas, nos employés offrent bénévolement leur temps pour dispenser cette formation ou pour faire profiter les autres de leurs connaissances. Parmi ces initiatives :

- Notre nouveau guide des ressources en ligne, qui fournit des conseils et des outils financiers sur divers sujets – comment mieux assurer son avenir, utiliser le crédit sagement, acheter ou refinancer une maison et préparer la retraite.  
 [rbcbankusa.com/adviceandtools](http://rbcbankusa.com/adviceandtools)
- Des ateliers et séminaires en succursale, notamment des ateliers pour les acheteurs d'une première maison et des séminaires sur les budgets personnels et l'épargne.
- Un soutien aux études supérieures par des programmes d'initiation aux services financiers.
- Divers programmes pour les enfants de la maternelle à la 12<sup>e</sup> année comprenant notre guide de ressources en ligne pour les enfants et une série éducative qui est suivie par environ 2 800 élèves du secondaire chaque année. Les employés de RBC Bank donnent quelques cours en classe.
- Jeunes entreprises, un organisme qui dispense de la formation sur les services financiers dans les écoles américaines par le biais de programmes sur les affaires et les finances avec des applications au monde réel.
- BestPrep, une organisation sans but lucratif du Minnesota qui dispense de la formation dans les écoles sur les services financiers par le biais de plusieurs programmes.
- Savvy Cents, un programme d'éducation sur la dynamique financière qui aide les gens de tous âges, et dont les connaissances en matière de finances varient beaucoup, à se fixer des objectifs financiers, à établir un budget et à accumuler un patrimoine.
- Nous avons animé des ateliers sur les questions financières et des programmes de sensibilisation destinés aux hispanophones ; nous avons, en

particulier, organisé des ateliers en partenariat avec la Hispanic Contractors Association Georgia, la Georgia Hispanic Chamber of Commerce et le Hispanic American Center for Economic Development. Les cours sont donnés en anglais et en espagnol et sont ouverts à l'ensemble du public.

- Nous avons dirigé des ateliers d'éducation financière sur des sujets comme l'achat d'une maison, les cotes de solvabilité et comment se tirer d'affaire lorsque la conjoncture économique est difficile. Les ateliers sont offerts aux écoles, aux centres communautaires, aux églises, à des groupes de citoyens, à des collectivités de retraite et à des organismes communautaires locaux.

#### Antilles

- En Jamaïque, nous avons créé une adresse de courrier électronique ([manageyourdebt@jm.rbtt.com](mailto:manageyourdebt@jm.rbtt.com)) pour aider les clients à poser des questions en direct sur la gestion de leur prêt et le solde de leur carte de crédit. Nous commanditons aussi *The Achievers*, une émission de télévision qui met en vedette nos directeurs de succursales et donne des conseils sur les services bancaires et l'épargne.

#### Petites entreprises

Fondée par huit marchands de Halifax en 1864, RBC n'a cessé depuis de reconnaître l'importance des petites entreprises comme moteurs de l'économie. Nous servons quelque 634 000 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 conseils et des solutions financières sur mesure.

#### Leadership

##### Canada

- RBC est un chef de file du marché, servant environ une entreprise sur quatre au Canada.
- Nous avons 550 premiers directeurs de comptes (pour entreprises et particuliers) qui travaillent avec les propriétaires de petite entreprise au Canada, ainsi qu'une équipe de conseillers spécialisés disponibles à toute heure du jour et de la nuit pour fournir une assistance immédiate aux clients par téléphone.
- Dans l'ensemble du pays, nous sommes l'un des principaux prêteurs aux petites entreprises. Le

montant total des prêts octroyés à ces clients était d'environ 4,8 milliards de dollars en 2010.

##### États-Unis

- Les 426 centres bancaires de RBC Bank ont la responsabilité première d'acquiescer, de gérer et de développer une clientèle de petites entreprises ayant moins de 1 million de dollars US de chiffre d'affaires annuel et moins de 250 000 \$ US en crédit d'emprunteur unique.
- Nous comptons environ 120 directeurs de comptes qui servent les entreprises, dont 65 directeurs relationnels qui se consacrent exclusivement aux entreprises réalisant un chiffre d'affaires annuel de moins de 10 millions de dollars US.

##### Antilles

- Nous servons environ 10 000 petites entreprises aux Antilles.

#### Accès au crédit

Nous nous sommes engagés à soutenir la prospérité des petites entreprises, des entreprises commerciales et des grandes entreprises. Nous les aidons à réussir en leur accordant notamment du crédit ou du financement, que ce soit pour le lancement, le maintien ou l'expansion de leurs activités. Notre processus d'approbation simplifié des demandes de crédit permet aux petites entreprises de traiter plus facilement avec nous.

Dans notre Déclaration de responsabilité publique annuelle, nous précisons le nombre d'entreprises auxquelles nous accordons des prêts au Canada, ainsi que le montant du crédit mis à leur disposition. Vous trouverez ces renseignements à la page 100 du présent rapport.

Aux États-Unis, la loi intitulée *Community Reinvestment Act* (CRA) nous oblige à déclarer chaque année des informations relatives à la zone géographique de RBC Bank, aux prêts de développement communautaire, ainsi qu'aux prêts aux petites entreprises et aux exploitations agricoles. Nous déclarons le nombre global et la valeur des prêts pour chaque secteur géographique où un prêt à la petite entreprise ou agricole a été effectué. Les prêts aux entreprises sont déclarés selon les catégories de montants de prêts suivantes :

- 100 000 \$ US ou moins

- plus de 100 000 \$ US, mais inférieur ou égal à 250 000 \$ US
- plus de 250 000 \$ US

Nous sommes également tenus de fournir de l'information sur les prêts aux entreprises et aux exploitations agricoles ayant des revenus annuels bruts de 1 million de dollars US ou moins.

### Conseils et produits


L'accès au crédit est important, mais ce n'est que l'un des besoins des petites entreprises. Nous nous efforçons aussi de leur fournir les meilleurs produits et conseils possible. Pour aider nos clients à mieux gérer leurs entreprises, nous avons pris diverses initiatives en 2010 :

#### Canada

- Nous avons embauché des conseillers capables d'accorder du crédit et de donner des conseils par téléphone aux propriétaires de petite entreprise qui n'ont plus besoin de se déplacer. Nous augmenterons le nombre de ces conseillers en 2011 et 2012.
- Nous avons amélioré les communications avec les clients en offrant des services par téléphone dans plus de 180 langues et des documents imprimés et en ligne dans plusieurs langues.
- Nous avons simplifié encore le processus d'ouverture d'un compte d'entreprise en donnant des conseils proactifs ou de l'information par téléphone.
- Nous avons simplifié le processus d'inscription aux relevés électroniques qui aide les petites entreprises à gérer les dossiers et soutient leurs efforts pour réduire leur empreinte écologique.
- Nous avons amélioré l'accès aux services bancaires en direct pour permettre aux petites entreprises de consulter en ligne aussi bien leurs comptes personnels que ceux de leur entreprise.
- Nous avons lancé un compte à frais réduits, de 6 \$ par mois, pour les petites entreprises.
- Nous avons réduit les frais que payent les marchands Moneris pour déposer des fonds dans des comptes RBC Banque Royale.
- Nous avons lancé le centre d'expertise à la petite entreprise sur rbc.com

 [rbcadvicecentre.com/categories/index/taking-care-of-my-business](http://rbcadvicecentre.com/categories/index/taking-care-of-my-business).

- Nous avons commencé à financer des panneaux solaires pour les petites entreprises en Ontario qui veulent passer à l'énergie verte en profitant du Microprogramme de TRG de la province.
- Nous avons ouvert le site [Rendre votre entreprise plus verte](http://Rendre_votre_entreprise_plus_vert.html) (voir les détails à la page 84).

 [rbcbanqueroyle.com/commerciaux/conseil/greening-your-business](http://rbcbanqueroyle.com/commerciaux/conseil/greening-your-business)

#### États-Unis

- Nous avons offert une panoplie complète d'outils de gestion des flux de trésorerie, de l'information et des paiements pour répondre aux besoins des petites entreprises.
- Nous avons permis aux clients de déposer des fonds directement de leurs bureaux par le dépôt à distance (les clients peuvent numériser les chèques et nous transmettre leurs images).
- Nous avons fourni des produits de crédit-bail, des services de gestion de paie de pointe et des options de traitement des paiements par le biais de partenariats stratégiques.

#### Antilles

- Nous avons lancé une nouvelle marge de crédit en dollar US pour les petites entreprises de secteurs comme la fabrication, l'agroalimentaire et le tourisme. Elle permet d'emprunter entre 50 000 \$ et 250 000 \$ US pour financer des activités commerciales, l'expansion des affaires et la rénovation des installations.

### Secteur agricole

#### Canada

Nous soutenons le secteur agricole canadien depuis plus de 135 ans. Nous sommes le plus important prêteur privé non gouvernemental au secteur agricole et agroalimentaire du Canada, et nous comptons plus de clients parmi les agriculteurs et leurs familles que n'importe quelle autre institution financière au pays.

- **Des produits et des services spécialisés :** Nous savons que les exploitations agricoles et les entreprises agroalimentaires ne sont pas des entreprises comme les autres. RBC offre à ce secteur tout un ensemble de solutions de financement et de comptes, notamment des hypothèques, des prêts d'exploitation et à terme, des comptes de dépôt et d'épargne, et d'autres

services spécialisés. Nous participons également à des programmes fédéraux et provinciaux, comme le programme de la *Loi canadienne sur les prêts agricoles* (LCPA) et le Programme de réserve pour pertes sur prêts dans l'industrie du porc (PRPPIP).

- **Des spécialistes exclusifs :** RBC a plus 130 directeurs de comptes spécialisés dans l'agriculture, qui comprennent intimement le secteur agricole.
- **Éducation :** Nous aidons les agriculteurs à se tenir informés dans le domaine de l'économie agricole et de la gestion d'une exploitation. Notre site Web et nos publications proposent toute une variété de sujets intéressant le secteur agricole : stratégie, gestion du risque, technologie et finances. Le contenu provient d'associés et de clients de RBC, ainsi que de David Kohl, économiste agricole réputé, qui traite de questions difficiles sur la situation financière, la relève et la gestion des exploitations agricoles. La série de conférences RBC – Parlons agriculture permet à nos clients de rencontrer des conférenciers renommés. Par exemple, David Kohl et Jolene Brown se déplacent d'un bout à l'autre du pays pour parler à des groupes de clients et à des producteurs de la gestion d'une exploitation agricole et de la relève.
- **Engagement au sein des collectivités :** Notre soutien aux collectivités s'étend au monde rural canadien. RBC apporte un soutien financier et individuel précieux aux programmes des 4-H depuis plus de 60 ans. Le programme RBC 4-H de sensibilisation des jeunes en milieu urbain et rural favorise la création de cercles 4-H dans les villes et les échanges entre le monde rural et le monde urbain. Bon nombre de nos employés sont dirigeants de cercles 4-H locaux et sont membres des sections locales de l'Association canadienne des conseillers agricoles, de la Canadian Agri-marketing Association et d'autres organismes ayant des liens avec le secteur agricole.

#### États-Unis

Nous soutenons les entreprises agricoles en les aidant à financer leurs besoins opérationnels annuels et en leur offrant des prêts pour l'achat de matériel et de biens immobiliers par les modes de prêts traditionnels, ainsi que par les programmes 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 institution financière.

#### Organismes sans but lucratif

##### Canada

Les organismes sans but lucratif (OSBL) sont une importante force économique dans la plupart des pays développés. Au Canada, la valeur ajoutée, ou part du produit intérieur brut, que représente le secteur sans but lucratif de base s'élevait à 35 600 milliards de dollars\* en 2007, dernière année pour laquelle des statistiques sont disponibles, soit 2,5 pour cent de l'économie canadienne. Cette part passe à 7 pour cent si l'on inclut les hôpitaux, les universités et les établissements d'enseignement supérieur.

##### Canada

- Nous appuyons le secteur des OSBL en leur offrant des services sur mesure, des forfaits bancaires et un savoir-faire spécialisé.
- Cinquante-cinq directeurs de comptes 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. Bon nombre de ces directeurs de comptes font du bénévolat dans leurs collectivités.
- Nous aidons 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, qui regroupe un grand nombre des associations et fondations les plus progressistes du Canada.

##### États-Unis

- Nous aidons les OSBL à gérer leurs finances avec Smart Street, des services bancaires et de gestion de liquidités intégrés pour les associations communautaires et les dirigeants.

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

## Ressources pour les entrepreneurs

### Guides

Nous fournissons de l'information aux propriétaires d'entreprise, à toutes les étapes du cycle de vie de leur entreprise, pour les aider à gérer leurs affaires commerciales et personnelles. Nous publions des guides sur les sujets suivants :

- Démarrer une entreprise (disponible aussi en chinois simplifié)
- Assurer la croissance de votre entreprise
- Planification de la relève
- Gestion financière personnelle à l'intention des propriétaires de petite entreprise.

En 2010, nous avons créé un guide pour aider les propriétaires d'entreprise à atteindre leurs objectifs de développement durable. « Rendre votre entreprise plus verte : Guide de démarrage » propose des études de cas et des témoignages de clients de RBC, ainsi que de l'information sur la viabilité environnementale et son importance, sur les avantages pour les entreprises de prendre le « virage vert » et sur la façon dont elles peuvent élaborer leur propre « plan vert ». Voir les détails à la page 84.

 [rbcbanqueroyle.com/commerciaux/conseil/greening-your-business](http://rbcbanqueroyle.com/commerciaux/conseil/greening-your-business)

### Événements

En complément de nos guides, nous avons lancé, en 2010, le premier d'une série de séminaires intitulés « Les éléments clés de la réussite en affaires dans les succursales » dans diverses langues : anglais, français, mandarin, cantonais, pendjabi et urdu. Ces séminaires donnent des conseils utiles pour bien gérer une petite entreprise.

Toujours en 2010, nous avons aussi lancé une série de webinaires sur les services financiers à l'entreprise. Ces programmes d'information sont diffusés en direct sur notre Centre d'expertise des services financiers commerciaux ou archivés. Au programme : les commentaires économiques trimestriels de Craig Wright, économiste en chef à RBC, et des sujets d'un intérêt particulier pour les entreprises, comme les opérations de change, la fraude, l'amélioration du rendement énergétique, les placements et la productivité.

Aux États-Unis, nos succursales de détail et nos équipes commerciales tiennent à l'échelle locale des séminaires

au cours desquels les participants peuvent bénéficier des conseils d'experts locaux comme des comptables et des avocats. Ces événements informatifs facilitent le réseautage entre les propriétaires d'entreprise.

### Outils et conseils en ligne

Nous offrons une panoplie de ressources en ligne pour aider les chefs d'entreprise en herbe et les propriétaires de société établie à trouver les renseignements dont ils ont besoin.

#### ■ Prendre mes affaires en main

Nous avons lancé cet outil en ligne en 2010 dans notre Centre d'expertise des services financiers commerciaux. Ce site de ressources pour les propriétaires de petite entreprise propose des vidéos et des articles qui se veulent des outils de réflexion pour aider les entrepreneurs à avoir une idée plus complète de tout ce qui est nécessaire pour réussir en affaires.

#### ■ Outil d'évaluation d'entreprise

Cet outil d'auto-évaluation aide les propriétaires d'entreprise qui envisagent d'acheter une franchise à prendre la bonne décision.

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

Avec cet outil en ligne, les propriétaires d'entreprise peuvent gérer leur trésorerie en produisant toute une variété de projections réalistes à partir de divers scénarios. L'outil fait aussi des recommandations pour améliorer les flux de trésorerie.

#### ■ Centre-ressource de la petite entreprise

Aux États-Unis, nous avons lancé le Small Business Resource Center, un centre-ressource qui propose gratuitement aux propriétaires de petite entreprise une gamme variée de services, de conseils et d'outils.

### ICCA – RBC : Tendances conjoncturelles

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



[rbcbanqueroyle.com/entreprises/resources](http://rbcbanqueroyle.com/entreprises/resources)



[rbcbankusa.com/adviceandtools](http://rbcbankusa.com/adviceandtools)

## Innovation et entrepreneuriat

L'innovation est largement reconnue comme une composante clé de la productivité et de la prospérité économique. Nous jouons un rôle de chef de file dans le domaine du soutien à l'innovation et de la commercialisation de la recherche. 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 affecté plus de 700 millions de dollars à des investissements directs et indirects dans des sociétés de technologies émergentes dans le monde.

Nous appuyons aussi des projets et des organismes qui favorisent l'apprentissage, l'innovation et l'entrepreneuriat. Voici quelques exemples pour 2010 :

- Le programme Ask a Business Consultant de RBC, offert par Youth Employment Services (YES), aide les participants à démarrer et à stabiliser une petite entreprise. Nous avons versé 30 000 \$ à YES en 2010.
- Evergreen soutient le développement et le fonctionnement d'un programme d'entrepreneuriat axé sur le verdissement en milieu urbain pour les jeunes qui aspirent à devenir des chefs d'entreprise. Depuis 1992, RBC a versé 625 500 \$ à Evergreen.
- Business is Jammin', une initiative du Canada Atlantique qui permet aux jeunes noirs d'acquérir des compétences en affaires et en entrepreneuriat.
- L'Initiative d'éducation autochtone Martin,  qui apporte aux Autochtones du Canada des possibilités de réussir en affaires en jetant des ponts entre les organisations autochtones et des comptables, le milieu des affaires, les institutions d'enseignement secondaire, les écoles pour les Premières nations et les commissions scolaires subventionnées par les gouvernements provinciaux. Nous nous sommes engagés à verser 300 000 \$ sur trois ans à ce programme.
- Actua, un organisme qui se donne pour mission d'offrir à tous les jeunes une expérience enrichissante dans le domaine des sciences, de l'ingénierie et de la technologie. Fort de 29 organisations membres au Canada, situées dans des universités et des collèges, il propose un programme d'activités dynamiques et

interactives pour les colonies de vacances, les écoles, les clubs et des activités éducatives locales. Nous avons versé 50 000 \$ à Actua en 2010.

- Le défi Prochain grand innovateur RBC, 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. En 2010, nous avons décerné le grand prix à une équipe de la Schulich School of Business de l'Université York. Depuis 2006, le défi a permis à des leaders de la prochaine génération de faire leur marque. Le concours a attiré plus de 600 équipes d'étudiants inscrits dans des établissements d'enseignement de tout le Canada. Les prix décernés totalisent 170 000 \$.



[rbc.com/innovateur](http://rbc.com/innovateur)

## Emploi

RBC emploie 78 676 personnes dans le monde. C'est par l'emploi que nous avons l'un des plus grands impacts directs sur l'économie par les salaires et les avantages sociaux. Nous avons aussi un impact indirect sur l'économie par le pouvoir d'achat qu'ils représentent.

RBC soutient aussi depuis très longtemps des programmes communautaires et de bienfaisance destinés à aider les personnes sans emploi ou sous-employées. Bien qu'il soit difficile d'évaluer avec précision les effets positifs de ces investissements, nous pensons qu'ils ont des retombées économiques importantes sur les collectivités.

## Mentorat et développement des compétences

Pour trouver le bon emploi, il faut des compétences, des débouchés et des contacts, et être bien conseillé. Nous investissons dans des organismes qui contribuent à la lutte contre le chômage par des programmes spécialisés et ciblés, tels que ceux-ci :

- Le programme Minerva Helping Women Work, en Colombie-Britannique, un programme de mentorat pour les femmes qui doivent retourner au travail, mais qui sont confrontées à des obstacles. Nous versons 10 000 \$ chaque année.
- Le Employment Resource Center de Goodwill Industries, Great Lakes, Ontario, qui propose des ressources pour aider les participants à prendre en main leur carrière, leur formation et le

perfectionnement de leurs compétences, de l'aide pour la préparation de curriculum vitae et d'autres programmes et ressources. Nous nous sommes engagés à verser 100 000 \$ sur deux ans.

- Project for Pride in Living, un organisme de Minneapolis qui apporte soutien et ressources pour la planification de carrière, la formation, la recherche d'emploi, des services de recommandation et des possibilités d'emploi. RBC a remis 10 000 \$ US à cet organisme en 2010.

### Groupes à risque

Même en période favorable, les personnes aux prises avec des difficultés physiques, psychologiques, financières ou sociales peuvent avoir peine à se trouver du travail. Si l'économie va mal, ces personnes peuvent voir d'autres obstacles entraver leur accès à l'emploi, comme le manque d'expérience. Nous appuyons des organismes qui aident à lever ces obstacles et à ouvrir de nouveaux débouchés par le renforcement de la confiance en soi, la formation et le soutien au placement. Par exemple, nous soutenons :

#### Canada

- Choice for Youth, un ensemble de programmes d'approche et d'éducation qui offre un logement et des possibilités de rattrapage scolaire et d'intégration au marché du travail aux jeunes sans abri et à risque de la région de St. Johns, à Terre-Neuve. Nous avons versé une subvention de 5 000 \$ à cette initiative.
- Les Foyers de la Jeunesse de Moncton, qui dispense des services aux jeunes à risque et à leur famille, notamment un foyer de transition, des programmes d'approche et d'éducation sociale, de la formation professionnelle, un programme de rattrapage scolaire et un programme de placement sur le marché du travail. En 2010, nous nous sommes engagés à verser 25 000 \$ sur cinq ans à cet organisme.
- 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 au monde du travail. Nous lui avons donné 70 000 \$ en 2010.
- Passeport pour ma réussite Canada, un programme qui cherche à réduire la pauvreté et ses conséquences en faisant baisser le taux de décrochage scolaire au

niveau postsecondaire, en supprimant les obstacles et en favorisant des emplois intéressants par le mentorat, des stages et des bourses d'études. Les fonds versés par RBC permettront d'étendre le programme à Winnipeg et à continuer d'offrir le programme dans le quartier de Regent Park, à Toronto. Nous avons distribué plus de 250 000 \$ à cet organisme en 2010.

- Le Graffiti Art Program de Winnipeg (Manitoba), un programme de formation à la dynamique de la vie, axé sur l'art, qui fournit à des jeunes en difficulté les outils nécessaires pour franchir les obstacles dans un environnement sûr et tolérant. RBC a versé 5 000 \$ en 2010.
- Le Centre d'apprentissage des adultes de Regina, en Saskatchewan, 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 pour être acceptés dans un établissement d'éducation postsecondaire. RBC s'est engagée à verser 50 000 \$ à la fondation du groupe.
- Aunt Leah's Independent Lifeskills Society, qui prépare les jeunes à des emplois dans le secteur de la vente de détail. Les participants vivent à Vancouver et dans les trois grandes villes aux alentours. Ce sont des jeunes issus de foyers d'accueil, des jeunes handicapés et des jeunes mères. Nous avons versé 5 000 \$ à cette œuvre en 2010.

#### États-Unis

- People Serving People (PSP), à Minneapolis, est un organisme qui fournit de l'aide à l'emploi personnalisée et des ressources technologiques aux résidents du bloc de foyers de transition. Nous lui avons versé 10 000 \$ US en 2010.

#### Antilles

- La Daren Ganga Foundation, qui contribue à améliorer la vie des enfants défavorisés en milieu rural à Trinidad en leur donnant du mentorat, de l'encadrement et du tutorat.
- La St. Michael's School for Boys, à Trinidad, qui utilise les subventions de RBC pour équiper des ateliers d'informatique, fournir des ordinateurs portables aux enseignants et aux élèves, financer un projet d'agriculture pour promouvoir l'autosuffisance et donner des cours d'informatique.

## Achats

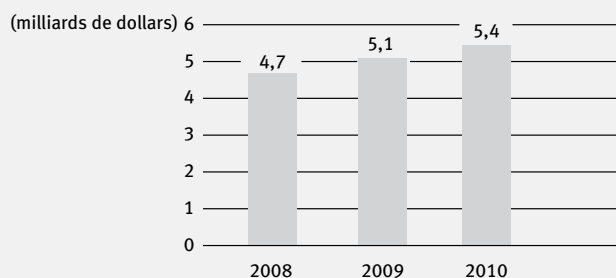
Les parties prenantes demandent de plus en plus aux entreprises qu'elles tiennent compte de facteurs sociaux et environnementaux dans leurs relations avec les fournisseurs. L'approvisionnement responsable et la bonne gestion de la chaîne d'approvisionnement deviennent rapidement les marques distinctives d'une société durable.

Nos politiques en matière d'approvisionnement sont inclusives et visent à promouvoir des pratiques commerciales et un développement économique durable quand c'est possible et approprié. Nous tenons compte des politiques et pratiques sociales et environnementales, parmi d'autres critères, lorsque nous accordons des contrats.

### Faits saillants de 2010

En 2010, nous avons dépensé 5,4 milliards de dollars en biens et services auprès de fournisseurs internationaux, nationaux, régionaux et locaux de toutes tailles.

#### Biens et services achetés



## Approche

Un groupe d'approvisionnement est chargé de tous les achats de produits et de services pour RBC. Pour maintenir les normes les plus élevées, nous revoyons constamment nos lignes directrices sur les achats.

Il peut arriver que notre Groupe d'approvisionnement demande aux fournisseurs qui répondent à une demande de soumission 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. Nous demandons aussi aux fournisseurs de nous donner des détails sur leurs engagements et leurs programmes en faveur d'une gestion responsable de l'environnement, de la protection de la santé et de la sécurité de leurs employés, de pratiques commerciales éthiques et de la conformité aux lois du travail applicables.

### Diversité

RBC est un membre fondateur du Conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles. RBC est aussi membre de son pendant américain, le National Minority Supplier Development Council, depuis 2002. Nous sommes également le commanditaire inaugural de WEConnect Canada, un organisme sans but lucratif qui favorise l'inclusion d'entreprises appartenant à des femmes dans la chaîne d'approvisionnement.