



Stratégie RBC
pour mieux
vivre demain^{MC}

Banque Royale du Canada

Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique 2010



Table des matières

À propos du présent rapport	1	Environnement	72
À propos de RBC	3	Gestion environnementale	75
Résumé du rendement	5	Notre empreinte écologique	76
Message du chef de la direction	6	Empreinte AOID	77
La responsabilité d'entreprise à RBC	8	Activités commerciales respectueuses de l'environnement	82
La Stratégie RBC pour mieux vivre demain ^{MC}	8	Produits et services écologiques	83
Structure	9	Collectivité	88
Reconnaissance	9	Stratégie RBC à l'égard des collectivités ^{MC}	91
Affiliations	10	Dons : Comment nous donnons	97
Parties prenantes	10	Banque Royale du Canada –	
Compte rendu	12	Déclaration de responsabilité publique	98
Intégrité des opérations	14	Déclaration de responsabilité publique de la Société d'hypothèques de la Banque Royale	104
Gouvernance d'entreprise	19	Déclaration de responsabilité publique de la Compagnie d'assurance vie RBC	104
Gestion du risque	20	Index GRI (Global Reporting Initiative)	106
Principes et politiques	21		
Gouvernance des fonds communs de placement	27		
Impact économique	28		
Rendement pour les actionnaires	31		
Impôts	31		
Développement économique	31		
Petites entreprises	37		
Innovation et entrepreneuriat	41		
Emploi	41		
Achats	43		
Marché	44		
Accès aux services bancaires et d'assurance	47		
Groupes diversifié	48		
Responsabilité à l'égard des produits	52		
Protection des consommateurs, éducation et communication	54		
Milieu de travail	58		
Principes et politiques	61		
Diversité et inclusion	63		
Récompenses	66		
Engagement	69		

Symboles utilisés dans le présent rapport :

 Pour plus de renseignements en ligne

 Canada

 États-Unis

 Antilles

 Royaume-Uni

 Autochtones

 Diversité

 Europe

 Produits et services

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 nos résultats d'exploitation et notre situation financière présentés dans notre Rapport annuel 2010. Le présent rapport a été produit à l'intention d'une grande variété de parties prenantes. Notre Rapport annuel 2010 et notre site Web contiennent des renseignements plus détaillés sur 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 présent 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 peut être obtenu gratuitement, sur demande, en contactant :

La rédactrice en chef,
Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration
de responsabilité publique de
Centre RBC
155 Wellington Street West, 18th Floor
Toronto (Ontario)
Canada
M5V 3K7
Courriel : corporateresponsibilityreport@rbc.com

Parties prenantes

Le présent rapport est publié à l'intention des principales parties prenantes de la Banque Royale du Canada et de ses filiales, groupées sous la marque générique RBC^{MC}. Nos principales 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 de déclaration

Sauf indication contraire, toutes les données et tous les exemples dont fait état le présent rapport portent sur les activités de l'exercice 2010 (1^{er} novembre 2009 – 31 octobre 2010).

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 3 du présent rapport.

Monnaies et mesures

Sauf indication contraire, toutes les sommes monétaires sont exprimées en dollars canadiens. Les dollars américains sont convertis au taux moyen de l'exercice 2010 (1,00 \$ CA = 0,959 \$ US). Sauf indication contraire, les mesures sont exprimées en unités métriques.

Global Reporting Initiative

La présentation des renseignements sur le développement durable dans le présent rapport et en ligne reflète, dans sa structure, 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. Pour permettre la comparaison entre RBC et les autres organisations produisant des rapports, le lecteur trouvera un index du supplément GRI sur notre site Web et à la page 106 du présent rapport.

Déclarations prospectives

Le présent rapport contient des déclarations prospectives au sens de certaines lois sur les valeurs mobilières, y compris les « mesures refuge » (*safe harbor*) de la loi des États-Unis intitulée *Private Securities Litigation Reform Act of 1995*, et des lois canadiennes sur les valeurs mobilières applicables. Ces déclarations prospectives comprennent notamment des déclarations concernant la qualité du crédit au Canada en 2011, 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 les rendements financiers que nous visons, notre vision, nos objectifs stratégiques et nos priorités et objectifs environnementaux en 2011, ainsi que nos plans d'expansion des succursales bancaires et d'assurance. Nous déconseillons aux lecteurs de se fier indûment à ces déclarations étant donné que plusieurs facteurs de risque pourraient faire en sorte que nos résultats diffèrent sensiblement des prévisions exprimées dans

ces déclarations prospectives. Ces facteurs, dont bon nombre sont indépendants de notre volonté et dont les effets peuvent être difficiles à prévoir, comprennent les risques de crédit, de marché, opérationnels, de liquidité et de financement, ainsi que d'autres risques, y compris la conjoncture commerciale, économique et financière générale au Canada, aux États-Unis et dans certains autres pays où nous exerçons nos activités, y compris les répercussions de la crise des dettes souveraines européennes. Vous trouverez des renseignements complémentaires sur ces facteurs et sur d'autres facteurs dans notre Rapport annuel 2010.

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 notre site Web.



rbc.com

À propos de RBC

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, et l'une des plus grandes banques au monde par la capitalisation boursière.
- Nous sommes l'une des principales sociétés de services financiers diversifiés d'Amérique du Nord, et nous offrons des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, des services de gestion de patrimoine, des assurances, des services à la grande entreprise, des services de banque d'investissement ainsi que le traitement d'opérations à l'échelle mondiale.
- Nous avons environ 79 000 employés à temps plein et à temps partiel au service de près de 18 millions de particuliers, d'entreprises, de clients du secteur public et de clients institutionnels au Canada, aux États-Unis et dans 50 autres pays.

Notre structure

- **Services bancaires canadiens** : Ce secteur regroupe nos activités bancaires pour les particuliers et les entreprises au Canada et certains services de placement pour les épargnants. Il se compose de trois divisions : Services financiers aux particuliers, Services financiers à l'entreprise et Solutions cartes et paiements. Nous fournissons un vaste éventail de produits et de services financiers à plus de 10 millions de particuliers et d'entreprises par l'intermédiaire de nos vastes réseaux de succursales, de guichets automatiques bancaires (GAB) et de services bancaires en ligne et par téléphone, et d'une importante équipe de vente interne.
- **Gestion de patrimoine** : Ce secteur comprend Gestion de patrimoine – Canada, Gestion de patrimoine – États-Unis et International, et Gestion mondiale d'actifs. Nous offrons aux clients aisés et fortunés au Canada, aux États-Unis, en Europe, en Asie et en Amérique latine une gamme complète de produits de placement, de fiducies et de solutions pour la gestion de patrimoine. Nous proposons en outre aux particuliers

et aux entreprises des produits et des services de gestion d'actifs directement, par l'intermédiaire d'autres canaux de distribution de RBC et par l'entremise de tiers distributeurs. Nous comptons parmi les chefs de file du marché canadien des services de gestion de patrimoine et de gestion d'actifs, en termes d'actifs administrés et d'actifs sous gestion respectivement, et nos importantes activités aux États-Unis et dans les autres pays ne cessent de croître.

- **Assurances** : Ce secteur comprend les unités Assurances – Canada, Assurances – États-Unis et Assurances et autres produits – International. Au Canada, nous offrons nos produits et services par l'intermédiaire de nos propres réseaux en pleine expansion, y compris les succursales de vente au détail d'assurances, les centres d'appels et notre équipe de vente interne, ainsi que par l'intermédiaire de conseillers indépendants en assurance et d'agences de voyages. En dehors de l'Amérique du Nord, nous œuvrons sur le marché mondial de la réassurance.

En octobre 2010, nous avons annoncé l'intention de vendre Liberty Life, notre division d'assurances américaine. Cette opération, qui est assujettie aux autorisations réglementaires et aux conditions habituelles, devrait être menée à terme au début de 2011. Après la cession de cette division, nous répartirons nos services d'assurances entre deux divisions : Assurances – Canada et Assurances et autres produits – International. L'assurance voyage aux États-Unis sera intégrée à Assurances et autres produits – International.

- **Services bancaires internationaux** : Nos services bancaires internationaux comprennent une vaste gamme de produits et de services financiers aux particuliers, aux entreprises et aux institutions publiques dans le cadre de nos activités bancaires aux États-Unis et dans les Antilles. Nous fournissons aussi une gamme intégrée de produits aux investisseurs institutionnels à l'échelle mondiale par l'intermédiaire de notre coentreprise, RBC Dexia Investor Services (RBC Dexia IS), dans laquelle nous avons une participation de 50 %.

■ **Marchés des Capitaux :** Les Marchés des Capitaux se composent de nos services bancaires de gros à l'échelle mondiale, qui fournissent un vaste choix de produits et de services aux grandes entreprises, aux organismes du secteur public et aux institutions. En Amérique du Nord, nous offrons une gamme complète de produits et de services et nous jouissons de relations solides, établies de longue date, avec nos clients. Ailleurs dans le monde, nos capacités sont ciblées, mais diversifiées, et elles comprennent l'origination et le placement de produits de revenu fixe, des activités de montage et de négociation, des opérations de change, le financement du secteur des matières premières et des services de banque d'investissement. Marchés des Capitaux se compose de deux grandes divisions – Ventes et négociation et Grande entreprise et services de banque d'investissement.

■ **Services de soutien généraux :** Ce segment se compose des groupes Exploitation, Technologie et Fonctions. Notre groupe Technologie et exploitation fournit l'infrastructure technologique et d'exploitation nécessaire pour assurer la prestation efficace de produits et de services à nos clients. Notre groupe Fonctions générales comprend la trésorerie générale, les finances, les ressources humaines, la gestion du risque, la vérification interne et d'autres groupes fonctionnels.

Vision

Nous avons pour vision de « toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients ». La Stratégie RBC pour mieux vivre demain^{MC}, dont il est question à la page 8 décrit cette vision pour servir encore mieux nos clients, nos investisseurs, nos employés et nos collectivités.

Valeurs

Chaque employé de RBC doit se comporter de manière responsable. Cette exigence fondamentale est intégrée dans 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 dégagant un bénéfice pour ses actionnaires. Les sociétés de RBC se tiennent responsables de leurs actes, sur le plan social comme sur le plan économique. »

Nos cinq valeurs fondamentales balisent les comportements qui font qu'une société est durable :

- 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

Chaque employé suit une formation lui permettant de comprendre et d'appuyer ces valeurs, qui jouent un rôle important dans l'engagement de la main-d'œuvre.

Stratégie

Le rendement de RBC ces dernières années démontre bien la valeur de la diversification de nos activités commerciales, de nos rigoureuses pratiques de gestion du risque et de notre orientation clientèle. En continuant de miser sur ces avantages concurrentiels, nous réussirons à solidifier notre position à titre d'institution financière diversifiée qui procure à ses actionnaires une croissance durable et rentable et des résultats de premier quartile.

Nos objectifs stratégiques pour 2011 sont les suivants :

- Au Canada, être reconnu comme premier prestataire incontesté de services financiers ;
- Dans le monde, être l'un des principaux prestataires de solutions liées aux marchés des capitaux et de gestion de patrimoine ;
- Sur des marchés ciblés, être l'un des premiers fournisseurs de services financiers choisis comme compléments de nos principales forces.

Résumé du rendement*

Incidence économique (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 ¹	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

Marché	2010	2009	2008
Pays d'implantation	52	55	50
Clients (millions, approximatif)	18	18	17
Succursales bancaires (Canada)	1 209	1 197	1 174
Guichets automatiques (Canada)	4 227	4 214	4 149
Succursales bancaires (États-Unis)	426	438	439
Guichets automatiques (États-Unis)	476	486	503
Succursales bancaires (Antilles)	126	125	127
Guichets automatiques (Antilles)	330	330	312
Succursales bancaires (Chine)	1	1	1
Succursales d'assurances (Canada)	52	49	35
Utilisateurs actifs de Banque en direct ² (% de la clientèle de RBC Banque Royale)	27	25	23

Milieu de travail	2010	2009	2008
Employés	78 676	77 673	80 100
Employés en équivalent temps plein (ETP)	72 126	71 186	73 323
Effectif (Canada)	55 671	54 725	56 112
Effectif (États-Unis)	12 903	13 093	14 082
Effectif (Antilles et international)	10 102	9 855	9 906
Sommes investies en formation structurée (frais directs et indirects)	143,9 millions de dollars	124,8 millions de dollars	149,0 millions de dollars

Diversité du personnel (Canada)³	2010	2009	2008
Femmes	67 %	68 %	69 %
Femmes occupant un poste de cadre	54 %	54 %	54 %
Minorités visibles	28 %	27 %	26 %
Cadres membres des minorités visibles	27 %	25 %	25 %
Personnes handicapées	3,5 %	3,7 %	3,8 %
Autochtones	1,6 %	1,6 %	1,6 %

Environnement	2010	2009	2008
Papier consommé (kilogrammes/ETP)	51	56	59
Émissions équivalent-CO ₂ liées à la consommation d'énergie (tonnes/m ²)	0,097	0,104	0,092
Intensité énergétique – toutes les installations (MWh/m ²)	0,35	0,37	0,40
Émissions équivalent-CO ₂ liées aux déplacements des employés (tonnes/ETP)	0,40	0,34	0,36
Opérations évaluées conformément aux Principes d'Équateur	7	6	5

Collectivité (en millions de dollars)	2010	2009	2008
Investissement dans l'action communautaire (dons et commandites)	130,1 ⁴	105,1	99,0
Dons	56,6	52,6	51,5
Commandites locales et nationales	73,5 ⁴	52,5	47,5

* Sauf indication contraire, toutes les données englobent nos activités à l'échelle mondiale et sont exprimées en dollars canadiens.

¹ 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.

² Proportion de la clientèle de la Banque Royale qui utilise activement ses services bancaires en ligne (établie en fonction du nombre d'opérations).

³ Les chiffres représentent les données sur l'équité en matière d'emploi en date du 31 octobre pour chaque année figurant au tableau, pour nos unités canadiennes assujetties à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Les lois à l'échelle mondiale différant au chapitre des définitions et restrictions juridiques applicables à ces quatre groupes (femmes, membres de minorités visibles, personnes handicapées et Autochtones), des données complètes à leur sujet ne sont disponibles que pour le Canada.

⁴ Comprend notre soutien aux Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver et au relais de la flamme olympique et paralympique de 2010.

Message du chef de la direction

Bienvenue !

Merci de l'intérêt que vous portez à la responsabilité d'entreprise à RBC.

On nous demande souvent de définir la « responsabilité d'entreprise » ou la « durabilité d'entreprise ». La question est simple, mais la réponse peut rapidement devenir complexe parce qu'il existe nombre de points de vue sur ce qui constitue un comportement responsable, et qu'ils sont parfois diamétralement opposés.

Voici un exemple :

Le mois de février 2010 a couronné plusieurs années de travail et d'engagement de notre part en tant que commanditaire des Jeux olympiques et paralympiques de Vancouver. Grâce à notre commandite, 4 500 personnes ont eu le privilège de porter le flambeau pendant le relais de la flamme olympique qui a traversé plus de 1 000 villes et villages au Canada. Notre participation aux Jeux a été, pour beaucoup, une manifestation tangible de la responsabilité d'entreprise.

Trois mois plus tard, en mai 2010, trois hommes ont lancé une bombe incendiaire dans l'une de nos succursales, à Ottawa, pour protester contre notre soutien des Jeux de Vancouver. Pour ces personnes, notre participation aux Jeux était une preuve d'irresponsabilité. Heureusement, personne n'a été blessé dans cet attentat.

Ces deux points de vue sont radicalement opposés, et il y a aussi de multiples nuances entre les deux. Cet exemple, plutôt spectaculaire, illustre bien le fait que toutes les entreprises ont une incidence sur de nombreuses parties prenantes, et que tout ce que nous entreprenons ne fait pas nécessairement l'unanimité parmi elles. Les banques, en particulier, ont une incidence importante sur les gens, les collectivités et les économies nationales. Nous devons tenir compte de tous les enjeux afin d'élaborer des politiques et des programmes réfléchis et équilibrés. Nous, à RBC, prenons très au sérieux nos responsabilités et l'incidence de nos activités sur nos employés, nos clients, nos

actionnaires, les collectivités et les économies, et notre réussite à cet égard est largement reconnue. Il n'est jamais facile de définir des concepts comme la responsabilité d'entreprise et la durabilité, mais on les reconnaît généralement lorsqu'on les voit mis en pratique. Cette année, nous avons décidé de dresser le portrait de ce que nous considérons comme une entreprise durable.

Les entreprises dites durables savent que les décisions qu'elles prennent aujourd'hui auront des incidences sur l'avenir et elles agissent en conséquence. À RBC, nous estimons que la responsabilité d'entreprise repose sur un certain nombre de grands principes. L'engagement à faire preuve d'intégrité est le lien qui unit tout ce que nous faisons. Nous croyons que c'est une priorité absolue pour les sociétés de services financiers. Plus précisément, nous axons nos efforts sur cinq éléments distincts sur lesquels nous avons une incidence : l'économie en général, les marchés, les conditions de travail, l'environnement et les collectivités. Nos engagements dans ces cinq domaines, ainsi qu'à l'égard de l'intégrité opérationnelle, constituent la Stratégie RBC pour mieux vivre demain^{MC}, qui nous permettra de devenir une entreprise mondiale de services financiers durable et responsable.

- Une entreprise durable agit avec intégrité. C'est le lien qui unit tout ce que nous faisons. Nous avons mis en œuvre des politiques et des programmes qui se classent* en tête ou parmi les meilleures pratiques des institutions financières dans le monde. Par exemple, chaque employé sans exception, quel que soit l'endroit où il travaille, doit respecter notre Code de déontologie détaillé et comprendre son rôle pour prévenir le blanchiment d'argent, protéger les renseignements des clients, combattre le financement d'activités terroristes et éviter la corruption.
- Une entreprise durable a des effets positifs sur l'économie. RBC emploie environ 79 000 personnes dans le monde, fournit du crédit aux petites et grandes entreprises et achète des produits et services à des fournisseurs de toutes les tailles.

* Voir page 9 pour les classements et les sources.

- Une entreprise durable a de saines pratiques commerciales. Pour une société de services financiers, accorder du crédit de manière responsable est un bon exemple de mise en pratique de sa responsabilité. À RBC, nous faisons de notre mieux pour que nos clients aient les connaissances et l'accès à l'information dont ils ont besoin pour prendre les meilleures décisions financières possible. Après tout, nous avons vraiment intérêt à ce que nos clients réussissent.
- Une entreprise durable favorise un milieu de travail responsable et institue avec ses employés des relations fondées sur le partenariat. À une époque où les produits financiers sont devenus des marchandises qui peuvent être reproduites par tout concurrent déterminé, il est évident que les employés sont le meilleur atout d'une banque. RBC est récompensée chaque année pour ses programmes progressistes en milieu de travail, et nous sommes fiers, à juste titre, d'être considérés comme un employeur de choix. Nos employés le reconnaissent et nous le répètent chaque année dans nos sondages d'opinion.
- Une entreprise durable assume la responsabilité de son impact indirect et direct sur l'environnement. La Stratégie RBC en matière d'environnement^{MC} décrit comment nous comptons réduire notre empreinte écologique, prêter de manière responsable et fournir des produits et des services écologiques à nos clients. Nous actualisons continuellement nos politiques dans ces domaines. Nous nous sommes également engagés à participer à la définition des enjeux environnementaux qui émergent aujourd'hui. Par exemple, nombre de nos clients sont actifs dans l'extraction des matières premières. Nous comprenons que ces activités ont des conséquences économiques, mais aussi sociales et environnementales. Nous avons donc des politiques de prêts responsables et nous procédons à des contrôles préalables afin de servir nos clients de manière responsable, et nous contribuons à susciter des occasions où les personnes intéressées peuvent débattre à fond de l'exploitation responsable des ressources naturelles de notre pays.

- Une entreprise durable contribue à maintenir le tissu social des collectivités. RBC est l'un des plus grands donateurs du secteur privé au Canada et un commanditaire actif d'événements locaux. Nos employés se dévouent depuis longtemps au service des collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités, partout dans le monde. La Stratégie RBC à l'égard des collectivités^{MC} expose les grandes lignes de notre engagement à soutenir des causes louables de manière durable. Nous aidons à mettre en place aujourd'hui les conditions qui assureront la réussite demain.

Une entreprise durable obtient de bons résultats dans ces six domaines.

Pour résumer, on pourrait dire simplement qu'une entreprise durable est une société qui résiste bien à l'épreuve du temps.

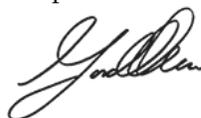
Nous avons fêté en 2010 nos 141 ans d'activités au Canada. Nous avons célébré nos cent ans au Royaume-Uni. Nous avons une présence aux Antilles et aux États-Unis depuis 1899. Depuis notre installation aux États-Unis, nous n'avons cessé de prendre de l'expansion et notre croissance a été particulièrement spectaculaire en 2001. Nous exerçons nos activités dans 52 pays, servons près de 18 millions de clients et employons environ 79 000 personnes.

Nous pensons qu'une entreprise durable ressemble beaucoup à RBC.

Nous sommes heureux de vous présenter notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2010.

Nous vous invitons à vous joindre à notre discussion sur le portrait d'une entreprise durable, à l'adresse rbc.com/responsabilite

Le président et chef de la direction,

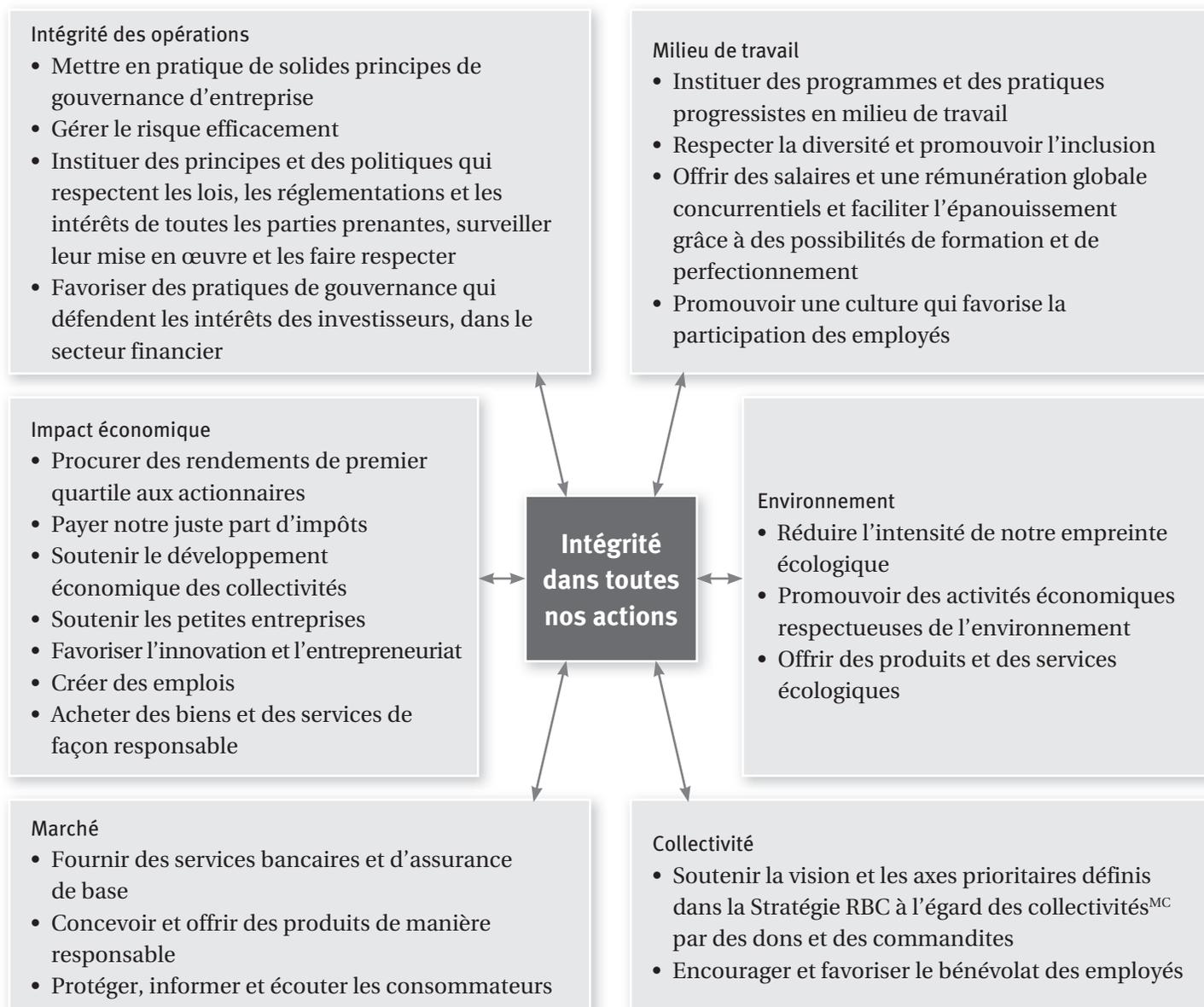


Gordon M. Nixon

La responsabilité d'entreprise à RBC

À RBC, nous estimons que la responsabilité d'entreprise repose sur un certain nombre de grands principes. L'engagement à faire preuve d'intégrité est le lien qui unit tout ce que nous faisons. Nous croyons que c'est une priorité absolue pour les sociétés de services financiers. Plus précisément, nous axons nos efforts sur cinq éléments distincts sur lesquels nous avons une incidence : l'économie en général, les marchés, les conditions de travail, l'environnement et les collectivités. Nos engagements dans ces cinq domaines, ainsi qu'à l'égard de l'intégrité opérationnelle, constituent la Stratégie RBC pour mieux vivre demain^{MC}, qui nous permettra de devenir une entreprise mondiale de services financiers durable et responsable.

La Stratégie RBC pour mieux vivre demain^{MC}



Structure

Supervision et responsabilité du Conseil

Divers comités du Conseil, notamment le Comité de la gouvernance et des affaires publiques (CGAP), le Comité de vérification, le Comité de gestion des risques* et le Comité des ressources humaines, sont chargés de la supervision des différents aspects du développement durable. En 2010, nous avons officialisé le rôle du CGAP dans le domaine de la responsabilité d'entreprise et étendu son mandat en lui confiant la charge de la citoyenneté d'entreprise et de la déontologie.

Surveillance exercée par le personnel et responsabilité

Notre service Citoyenneté d'entreprise englobe la responsabilité d'entreprise, les affaires environnementales et les dons.

Des employés clés d'autres services sont responsables de programmes et de la performance dans des secteurs particuliers, notamment les Finances, les Relations avec les investisseurs, la Gestion des risques, la Gestion globale de la conformité, l'Approvisionnement, les Services immobiliers, les Ressources humaines, la Commandite communautaire et les Relations avec les gouvernements.

Dans le monde entier, notre personnel est responsable des relations avec les collectivités à l'échelle locale. Chacune de nos unités opérationnelles possède sa propre structure pour le service à la clientèle, la gestion de la qualité et les relations avec les gouvernements.

Reconnaissance

Distinctions

La réputation d'une entreprise repose en partie sur ce que le public dit d'elle. Nos programmes de responsabilité d'entreprise et notre rendement ont été récompensés. En 2010, nous avons été intégrés aux palmarès suivants :

- 100 premières entreprises championnes du développement durable au monde (source : magazine *Corporate Knights* à l'occasion du Forum économique mondial)
- Meilleurs employeurs pour la diversité au Canada (source : Mediacorp Canada Inc.)

- Employeurs les plus respectueux de l'environnement au Canada (source : Mediacorp Canada Inc.)
- Palmarès des 50 entreprises les plus socialement responsables (source : revue *McLean's*)
- 50 meilleures entreprises citoyennes du Canada (source : magazine *Corporate Knights*)
- 100 meilleurs employeurs au Canada (source : Mediacorp Canada Inc.)
- Palmarès des meilleurs employeurs pour les Canadiens de plus de 40 ans (source : Mediacorp Canada Inc.)

Différents prix nous ont été décernés en 2010, notamment :

- Prix GLOBE pour l'excellence en matière d'environnement
- Prix Catalyst pour notre travail en matière d'avancement des femmes et des groupes représentant la diversité
- Prix du développement durable en entreprise de SAP
- Institution de crédit de l'année, selon le Conseil en crédit du Canada

Indices

Nous continuons de faire partie d'un certain nombre d'indices canadiens et mondiaux qui déterminent les chefs de file au plan financier, social et environnemental. Voici quelques-uns de ces indices en 2010 :

- Dow Jones Sustainability World Index (onzième année consécutive) et Dow Jones Sustainability North American Index
- Carbon Disclosure Project Canadian Leadership Index
- NASDAQ OMX CRD Global Sustainability Index (QCRD)
- FTSE4Good Index (dixième année consécutive)
- Jantzi Social Index (dixième année consécutive, classée 2^e sur 44 banques en Amérique du Nord)
- Première banque au classement des entreprises du S&P/TSX 60 du magazine *Corporate Knights*

* Appelé antérieurement Comité de révision et de la politique de risque.

Affiliations

Dans l'exercice de notre responsabilité d'entreprise, nous collaborons avec de grands organismes mondiaux dans divers domaines, notamment :

Gouvernance et déontologie

- La coalition canadienne pour une bonne gouvernance (Canadian Coalition for Good Governance), qui fait la promotion des meilleures pratiques en matière de gouvernance dans les sociétés dans lesquelles ses membres envisagent d'investir.
- Le Canadian Centre for Ethics and Corporate Policy. RBC est un membre fondateur.

Engagement au sein des collectivités

- Imagine Canada, un programme qui encourage la philanthropie et le bénévolat. RBC est un membre fondateur.
- Le programme Minnesota Keystone. Les entreprises membres du programme s'engagent à verser au moins 2 % de leurs gains avant impôts à des organismes de bienfaisance de leur collectivité. RBC est un membre fondateur.
- La Global Business Coalition on HIV/AIDS, Tuberculosis and Malaria (Coalition Mondiale des Entreprises contre le SIDA, la Tuberculose et le Paludisme).

Diversité et pratiques en milieu de travail

- Le Conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles (RBC est un membre fondateur), le National Minority Supplier Development Council, aux États-Unis, Catalyst, le Réseau des femmes exécutives, Avantage carrière, le Conseil canadien de la réadaptation et du travail, l'Institut Vanier de la famille, le Financial Industry Partnering for Aboriginal Relationships, le Toronto Region Immigrant Employment Council, le Canadian Centre for Diversity, Conference Board du Canada ; aux États-Unis, le Conference Board Council on Workforce Diversity, le Families and Work Institute et la Urban Financial Services Coalition.

Environnement

- Le Excel Partnership, le Business Council for Sustainability du Conference Board du Canada, la Environmental Bankers Association aux États-Unis, le

groupe de travail Greening Greater Toronto, le Brownfield Stakeholders Group du ministère des Affaires municipales et du Logement de l'Ontario, et le groupe de travail nord-américain de l'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE IF).

Développement durable

- Le Conference Board du Canada et ses conseils : Corporate Community Investment Council, Effective Work Environment Research Council, Corporate Ethics Management Council, Business Council for Sustainability et Centre pour le Nord ; le Center for Corporate Citizenship du Boston College ; et Canadian Business for Social Responsibility.



rbc.com/responsabilite/approach/recognition

Parties prenantes

Les parties prenantes aident à façonner notre approche à l'égard de la responsabilité d'entreprise. Nos principales 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. Nous avons un certain nombre de stratégies et de processus en place pour découvrir leurs opinions et leurs préoccupations et y répondre ; nous les décrivons dans le présent rapport.

Clients

Pour évaluer si nous « méritons toujours le privilège d'être leur premier choix », nous invitons nos clients à nous dire ce qu'ils pensent de nous. Nous nous appuyons également sur des renseignements tirés de sondages d'opinion pour mettre au point nos produits et nos stratégies pour les clients.

La plupart de nos unités mesurent le degré de satisfaction des clients comme indicateur de rendement clé et se fondent 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

élaborer des stratégies de calibre élevé pour les clients, le marketing et les modes de prestation. Nous obtenons des rapports produits à partir de sondages trimestriels sur la satisfaction et la fidélité des clients, ainsi que des commentaires de notre Centre des relations avec la clientèle et du Bureau de l'Ombudsman de RBC pour nous améliorer.

Nous faisons un suivi de tous les points portés à notre attention afin que les problèmes systémiques soient corrigés, et nous faisons appel à des fournisseurs pour administrer à la fois nos sondages comparatifs extérieurs et les sondages que nous préparons en interne pour nos clients.

Employés

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

- Mobilisation des employés
- Valeurs de l'entreprise, communication ouverte et respect
- Leadership
- Diversité, collaboration et relations de travail
- Pratiques en matière de rétribution, de reconnaissance et de gestion du rendement
- Perfectionnement
- Milieu de travail dans son ensemble (enjeux tels que équilibre travail/vie privée, autonomisation, compétitivité sur le marché de l'emploi)

Nous procédons tous les deux ans à un sondage ciblé auprès d'un échantillon représentatif pour faire le suivi des plans d'action.

Le sondage repose sur un modèle de mobilisation complet. Nous examinons nos cotes d'engagement et les moteurs de l'engagement par unité d'affaires, par région et par groupe démographique. Nous effectuons une analyse des tendances et des études comparatives externes. Nous présentons les résultats aux directeurs d'unités, à la haute direction et au Conseil d'administration. Nous dressons ensuite des plans d'action pour combler les lacunes ou pour résoudre les problèmes cernés, et nous les communiquons aux employés.

Investisseurs et actionnaires

Notre groupe Relations avec les investisseurs établit la stratégie globale de RBC pour les investisseurs et gère toutes les relations et toutes les communications avec le secteur des placements, notamment les investisseurs, les analystes financiers et les agences de notation. Sont regroupés sous le terme « investisseurs » toutes les catégories (porteurs 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 Relations avec les investisseurs supervise en outre la stratégie en ce qui a trait aux agences d'évaluation du crédit, ainsi que les relations et les communications avec celles-ci.

Le groupe Relations avec les investisseurs transmet les opinions, les perceptions et les préoccupations des investisseurs, des analystes et des agences de notation au Groupe de la direction, soit la haute direction, et au Conseil d'administration. Différents membres de la haute direction et de l'équipe Relations avec les investisseurs rencontrent périodiquement les actionnaires, individuellement et en groupe, ainsi qu'au cours de notre assemblée annuelle des porteurs 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 nos rapports trimestriels aux actionnaires et nos rapports annuels, la publication de nos résultats trimestriels, nos téléconférences pour les analystes, divers sites Web publics, ainsi que notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique annuel.

Collectivité ISR

Afin de bien concentrer notre énergie et nos ressources sur les indices qui sont le plus pertinents pour nos parties prenantes, nous procédons régulièrement à une évaluation stratégique des chercheurs, des agences d'évaluation du crédit et des analystes spécialisés en investissement socialement responsable (ISR) dans le monde entier. Nous évaluons les sociétés de recherche et les agences d'évaluation du crédit les plus en vue, ainsi que les organismes plus petits ou émergents dans les marchés régionaux. Nous analysons la pertinence de

chacun pour nos marchés géographiques prioritaires, ainsi que la probabilité que nos actionnaires existants ou 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 des chercheurs en ISR, nous sélectionnons les agences de recherche à qui nous fournissons régulièrement de l'information pour l'établissement de leurs indices, de leurs cotes et de leurs classements.

Fournisseurs

Un groupe d'approvisionnement est chargé de tous les achats de produits et de services pour RBC. Nos relations avec les principaux fournisseurs sont régies par des ententes sur la qualité du service, et nous exigeons des rapports trimestriels sur le service à la clientèle et sur les normes de prestation des services. Nous revoyons constamment nos lignes directrices sur les achats.

Administrations publiques

Nous entretenons des relations suivies avec tous les niveaux de gouvernement. Au Canada, 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 l'intérêt des consommateurs, 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.

Aux États-Unis, nous nous efforçons en priorité d'entretenir des relations constructives avec les autorités de réglementation chargées de la surveillance des activités commerciales des filiales que nous avons dans ce pays. Nous essayons d'être une ressource éducative, et d'inspirer et de guider les instances gouvernementales, notamment pour ce qui touche à la réforme réglementaire financière actuellement en cours. Nous avons pour objectif l'établissement d'échanges proactifs positifs avec, notamment, les autorités de réglementation financière fédérales qui jouent un rôle déterminant dans la mise en œuvre des réformes.

ONG environnementales

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 groupes comprennent l'Initiative boréale canadienne, Durrell Wildlife Preservation Trust, Forest Ethics, le groupe de travail Greening Greater Toronto, Conservation de la nature Canada, Pollution Probe, Rainforest Action Network (Réseau d'action pour la forêt tropicale), Toronto Atmospheric Fund (Fonds atmosphérique de Toronto) et Fonds mondial pour la nature. Pour en savoir plus sur les initiatives prises pour les parties prenantes, veuillez vous reporter à la page 85.

Compte rendu

En 2010, nous avons maintenu ou amélioré notre classement dans chacun des indices qui composent la liste des chercheurs ISR susmentionnée, et nous avons rehaussé notre réputation de société mondiale de services financiers responsable.

En 2010 toujours, afin d'améliorer la qualité et la pertinence de nos rapports sur la durabilité, nous avons créé un nouveau rôle dont les responsabilités couvrent non seulement le présent rapport annuel, mais aussi tous nos comptes rendus sur la durabilité à l'intention des analystes et des investisseurs, ainsi que l'élaboration de notre stratégie globale en matière de divulgation. Le titulaire du rôle est un spécialiste de la durabilité possédant une expérience approfondie de la recherche environnementale, sociale et de gouvernance (ESG), particulièrement dans les secteurs des services financiers et de l'immobilier. Pour une description de nos projets d'amélioration de nos comptes rendus en 2011, veuillez vous reporter à « Plans relatifs à la publication d'information », à la page 14.

Pour rendre compte de nos activités concernant le développement durable, nous continuons d'avoir recours à 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, a été conçu pour renseigner la majorité de nos parties prenantes – consommateurs, employés, clients, ONG (organisations non gouvernementales), partenaires communautaires, étudiants et spécialistes de la responsabilité d’entreprise. Il fournit un aperçu au lecteur occasionnel et des informations plus approfondies à ceux qui veulent plus de détails. Ce site est périodiquement mis à jour.
- **Rapport sur la responsabilité d’entreprise et Déclaration de responsabilité publique** : Ce rapport annuel, disponible en ligne en format PDF, s’adresse à un plus vaste auditoire : investisseurs socialement responsables, employés, ONG, organismes de réglementation, représentants élus et spécialistes de la responsabilité d’entreprise. Il résume les renseignements essentiels tirés du site **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 annuelle, que nous sommes tenus de produire en vertu de la réglementation canadienne. Des exemplaires imprimés sont disponibles, sans frais, sur demande, en communiquant avec la rédactrice en chef (vous trouverez les coordonnées à la page 1 et en quatrième de couverture).
- **Rapport sur la responsabilité d’entreprise personnalisé** : Nos parties prenantes peuvent produire des rapports sur mesure avec la fonction « Créez votre rapport personnalisé » que nous offrons sur notre site. Elles peuvent choisir le contenu qui les intéresse, cliquer sur un bouton et obtenir un Rapport sur la responsabilité d’entreprise en format PDF qu’elles peuvent consulter en ligne ou sauvegarder électroniquement.
 services.rbc.com/createyourownr-report/fr/
- **Revue de la responsabilité d’entreprise de RBC** : Cette courte publication, qui s’adresse aux clients, au grand public et aux employés de RBC partout dans le monde, résume notre Rapport sur la responsabilité d’entreprise et indique où l’on peut trouver des renseignements complémentaires. Elle est disponible en version imprimée et en ligne.
- **Rapports trimestriels à l’intention des actionnaires, Rapport annuel et circulaire d’information** : Ces documents, qui s’adressent aux investisseurs, aux analystes et aux autorités de réglementation, présentent de l’information sur nos résultats d’exploitation et notre situation financière, ainsi que des renseignements se rapportant à la gouvernance d’entreprise, à la rémunération des dirigeants et à la gestion du risque.
 rbc.com/gouvernance
- **Global Reporting Initiative (GRI)** : Nous respectons les lignes directrices de présentation d’information proposées par le GRI. Notre site Web et le présent Rapport sur la responsabilité d’entreprise et Déclaration de responsabilité publique 2010 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 106.
- **Réponses aux enquêtes sur le développement durable** : Nous fournissons régulièrement et proactivement de l’information à un certain nombre de sociétés de recherche socialement responsables pour l’établissement des indices, des cotes et des classements qu’elles fournissent ou vendent aux analystes et aux investisseurs. Nous améliorons continuellement le contenu du site **rbc.com/responsabilite** afin que les autres sociétés de recherche et agences de notation puissent y trouver suffisamment d’information sur notre performance en matière de développement durable.
- **Rapports ciblés** : Nous fournissons des renseignements détaillés sur des sujets liés au développement durable dans des rapports produits pour des parties prenantes spécifiques, par exemple

notre présentation dans le cadre du Carbon Disclosure Project, notre Rapport d'étape sur la diversité annuel et notre Rapport de partenariat entre RBC et les Autochtones, qui sont tous disponibles en ligne.

■ **Rapport sur les lobbyistes** : Nous sommes tenus, en vertu des dispositions de la *Loi sur l'enregistrement des lobbyistes du Canada*, de déclarer nos activités de lobbying, ainsi que celles des parties qui défendent notre point de vue en notre nom. Nous devons 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.

■ **Plans relatifs à la publication d'information** : Nous prévoyons améliorer la qualité de l'information que nous diffusons à mesure que de nouveaux enjeux et de nouveaux indicateurs émergeront, que les attentes de nos parties prenantes changeront et que les médias évolueront. Nous portons une attention particulière aux enjeux en matière de durabilité qui ont une incidence importante sur nos affaires. Nous sommes conscients que les indicateurs de rendement qui sont importants pour un investisseur socialement responsable peuvent différer des mesures financières importantes généralement évaluées par les investisseurs. Nous revoyons continuellement nos paramètres de rendement, ainsi que l'efficacité globale de nos communications au chapitre de la durabilité. En 2011, nous prévoyons :

- consulter nos parties prenantes afin d'établir le contenu futur de nos comptes rendus ;
- offrir de nouveaux rapports, plus interactifs, sur le développement durable ;

- refondre notre site Web afin de le rendre plus pertinent pour nos parties prenantes ;
- produire un rapport sur la durabilité qui établit les tendances à l'échelle mondiale, analyse les principaux enjeux et fait état de notre rendement par rapport à certains indicateurs clés ;
- établir des partenariats en interne permettant de fournir à nos parties prenantes des produits, des services, des outils et de l'information en rapport avec la durabilité.

Promotion et sensibilisation

Nous croyons que le leadership engendre des responsabilités. Parce que nous sommes l'une des plus importantes institutions financières dans le monde, nous pensons que nous devons nous efforcer d'exercer nos activités de manière responsable et de donner l'exemple. Nous intervenons aussi au nom de nos parties prenantes et pour l'environnement sur des enjeux majeurs. Par exemple, nous avons investi massivement dans des initiatives pour sensibiliser la population de la planète aux problèmes d'eau douce par le biais du projet Eau Bleue RBC^{MC}.

Intégrité des opérations

« L'intégrité dans tout ce que nous faisons » est une valeur essentielle de RBC^{MC}. Cette valeur imprègne notre approche sur le plan des pratiques, du leadership et de la divulgation, notre cadre de gestion des risques, ainsi que les principes, codes 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	Faits saillants de 2010
Mettre en pratique de solides principes de gouvernance d'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous avons tenu notre premier vote consultatif non contraignant sur la rémunération des hauts dirigeants à notre assemblée annuelle de 2010. ■ Nous avons adopté une politique sur les pratiques de gestion du risque en rémunération qui s'applique à l'ensemble du Groupe. ■ Nous avons adopté une structure simplifiée pour la rémunération du Conseil, et augmenté la proportion de la rémunération de chaque membre qui doit être détenue en actions du Groupe.
Gérer le risque efficacement	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous avons formé près de 400 employés en Amérique du Nord et dans les îles Britanniques sur la gestion des risques environnementaux et sociaux associés au financement des marchés commerciaux et des capitaux.
Instituer des principes et des politiques qui respectent les lois, les réglementations et les intérêts de toutes les parties prenantes, surveiller leur mise en œuvre et les faire respecter	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous avons créé et déployé une architecture simplifiée pour les politiques de conformité afin que les employés trouvent et comprennent plus facilement les exigences relatives à la réglementation et à la conformité. ■ Nous avons revu un nombre important de nos politiques, dont notre Politique générale sur la prévention de la corruption, les politiques de RBC sur le cloisonnement de l'information et les opérations faites par les employés à titre personnel et la Politique sur entente avec fournisseurs de services tiers ou services intragroupes. ■ Nous avons élaboré un nouveau programme de formation sur les principes fondamentaux de la protection des renseignements personnels et du risque informationnel, et amélioré les programmes de formation des employés sur la lutte antiblanchiment et la lutte contre le financement des activités terroristes, ainsi que sur la prévention de la corruption.
Favoriser des pratiques de gouvernance qui défendent les intérêts des investisseurs, dans le secteur financier	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous continuons de montrer l'exemple en élaborant et en mettant en œuvre 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.

Dans cette section

Gouvernance d'entreprise	19
Gestion du risque	20
Principes et politiques	21
Gouvernance des fonds communs de placement	27

Résumé du rendement

	2010	2009	2008
Nombre de personnes siégeant au Conseil d'administration	15	15	15
% d'administratrices	20 %	20 %	20 %
% d'administrateurs indépendants	plus de 93 %	plus 93 %	plus de 93 %

Enjeux

Échanges avec les investisseurs

Les investisseurs souhaitent avoir plus d'échanges avec le Conseil d'administration sur la gouvernance d'entreprise et la rémunération des dirigeants.

Rémunération des dirigeants

Les actionnaires, les autorités de réglementation et le grand public exigent plus de responsabilité et de transparence en ce qui concerne la rémunération des dirigeants.

Réforme de la réglementation

Depuis la dernière crise financière, l'attention des gouvernements, des autorités de réglementation et des organismes internationaux s'est concentrée sur la solidité et la sécurité des institutions financières. Les banques sont soumises à une surveillance réglementaire plus serrée à tous les niveaux et assujetties à toute une série de nouvelles réglementations et de législations qui, partout dans le monde, fixent de nouvelles exigences comme une augmentation du capital, de nouvelles normes pour les liquidités et de meilleurs mécanismes de protection des consommateurs.

Position de RBC

Nous avons adopté une politique qui prévoit un vote consultatif non contraignant des actionnaires sur la rémunération des dirigeants à chaque assemblée générale annuelle des porteurs d'actions ordinaires, comme nous l'avons annoncé dans notre Circulaire de la direction de 2011. C'est un mécanisme important de notre processus pour accroître sans cesse les échanges entre les actionnaires et les membres du Conseil sur la rémunération des dirigeants.

Ces dernières années, nous avons adopté de nombreuses pratiques de gouvernance de pointe importantes. La rémunération est administrée par le Conseil d'administration et par les comités de gestion et de surveillance chargés des pratiques de gestion des risques en rémunération. Pour de plus amples renseignements sur notre gouvernance prudente et le contrôle en place, consultez la Circulaire de la direction de 2011 publiée pour notre Assemblée générale annuelle des actionnaires.

RBC a toujours su s'adapter à l'évolution de la réglementation. En 2010, nous avons adopté de nombreuses mesures pour adapter notre gestion du risque, nos contrôles de la conformité et nos pratiques commerciales à la transformation rapide du cadre réglementaire. La capacité de bien gérer le risque et d'anticiper l'évolution du marché est une compétence de base pour nous, qui continuera de régir nos pratiques afin qu'elles restent en harmonie avec l'évolution du cadre réglementaire.

Perspectives

Pour s'adapter à un contexte réglementaire et économique en évolution rapide, notre Conseil d'administration continuera de renforcer son rôle de surveillant indépendant en suivant, pour la gouvernance, une approche qui respecte les meilleures pratiques en vigueur et en surveillant les risques de près.

Notre Conseil adopte des pratiques de gouvernance de pointe. Il le fait proactivement et depuis longtemps, et il continuera d'accorder une attention particulière à la gouvernance et au contrôle en place pour la rémunération des dirigeants. L'association entre le rendement et la rémunération reste un principe fondamental dans la création de valeur à long terme pour les actionnaires. Le Conseil tient aussi à ce que nos programmes de rémunération et nos pratiques de gouvernance aillent de pair avec de saines pratiques de gestion du risque.

Pour le Conseil, la transparence est un principe de gouvernance fondamental. Les actionnaires doivent pouvoir comprendre parfaitement nos pratiques dans ce domaine. De plus, comme ces pratiques déterminent le vote consultatif annuel sur notre méthode de rémunération des dirigeants, les actionnaires doivent comprendre et évaluer soigneusement les principes que le Conseil a utilisés pour fixer la rémunération. Le Conseil d'administration préconise la communication complète et transparente de l'information, et reste ouvert à des échanges directs et constructifs avec les actionnaires sur les questions de gouvernance d'entreprise, de transparence et de rémunération des dirigeants.

La réforme de la réglementation continuera d'évoluer et les gouvernements, les autorités de réglementation et d'autres organismes internationaux continueront de raffiner leurs cadres législatifs et de surveillance. Dans un tel contexte, RBC restera bien placée pour accroître et développer ses activités tout en veillant à mettre en place les contrôles de gouvernance, réglementaires et de conformité adéquats.

Gouvernance d'entreprise

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 et à la supervision des risques pour veiller à ce que des normes soient en place pour promouvoir un comportement conforme à la déontologie dans toute l'entreprise, et pour stimuler l'amélioration continue des pratiques de gouvernance.

Déontologie

Notre code de déontologie (le Code) est un ensemble de normes écrites destinées à promouvoir, de la part du président du Conseil d'administration, des membres du Conseil, des cadres supérieurs et des employés, l'intégrité et un comportement conforme à l'éthique. Le Code énonce les principes fondamentaux qui guident le Conseil dans ses délibérations et encadrent les activités commerciales de l'organisation dans son ensemble. Le Code a été déposé auprès des autorités de réglementation des valeurs mobilières sur les sites sedar.com et sec.gov. Pour en savoir plus, veuillez vous reporter à la page 22.

Pratiques de gouvernance

Nos politiques et pratiques en matière de gouvernance permettent à nos administrateurs de superviser la direction et d'accroître la valeur à long terme pour les actionnaires. Notre Conseil d'administration adopte proactivement et depuis longtemps des pratiques de gouvernance d'entreprise avancées. Nous avons apporté, avec le temps, des innovations importantes. Quelques exemples :

- Nous avons établi une politique qui prévoit un vote consultatif des actionnaires sur la politique de rémunération des dirigeants à chaque assemblée annuelle des porteurs d'actions ordinaires.
- Nous avons adopté une politique qui nous permettra de récupérer les primes d'encouragement déjà versées

et d'annuler les primes fondées sur le rendement qui ne sont pas encore acquises dans le cas de dirigeants de RBC et d'employés du groupe RBC Marchés des Capitaux^{MC} qui, par leur comportement et leurs activités, nuisent à l'entreprise.

- Nous avons une politique qui exige que les administrateurs remettent leur démission après 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 quinze administrateurs actuellement en fonction sont indépendants.
- Une réunion des administrateurs indépendants a lieu après 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.
- Nous avons augmenté la valeur minimale des actions que doivent détenir les membres de la direction de RBC Marchés des Capitaux 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 les cochefs, Marchés des Capitaux, qui doivent détenir des actions d'une valeur d'au moins deux fois leur salaire moyen de base plus les primes des trois dernières années. Ces obligations restent en vigueur pendant un an après leur départ à la retraite.
- Nous avons institué un Programme d'actions différées basé sur le rendement qui lie les primes des membres de la haute direction aux résultats de RBC par rapport à ceux de ses homologues, pour harmoniser encore davantage les intérêts de la direction et ceux des actionnaires.

- Nous avons une politique qui assure que seuls des membres indépendants siègent aux Comités du Conseil d'administration : Comité de vérification, Comité des ressources humaines, Comité de la gouvernance d'entreprise et des affaires publiques et Comité de gestion du risque.
- Des critères d'indépendance plus stricts s'appliquent aux membres du Comité de vérification. Quatre personnes ont été désignées expertes financières du Comité de vérification. 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.
- Les comités du Conseil d'administration ont le pouvoir exclusif de retenir les services de conseillers externes et indépendants et d'approuver leurs honoraires. Le Comité des ressources humaines retient les services d'un conseiller indépendant en matière de rémunération.
- Nous avons officialisé le mandat du Comité de la gouvernance d'entreprise et des affaires publiques en y incorporant la responsabilité générale de la citoyenneté d'entreprise et la déontologie.

Leadership

Nos pratiques s'ajoutent à nos initiatives de gouvernance antérieures, qui consistaient entre autres à faire ce qui suit :

- Assurer l'indépendance du Conseil d'administration. Nous avons été 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'attribution d'options dans le cadre du Régime d'options d'achat d'actions pour administrateurs en 2002.

 rbc.com/gouvernance

Gestion du risque

Le risque est inhérent à pratiquement toutes les activités d'une société de services financiers ; il faut donc de saines pratiques de gestion du risque pour assurer notre réussite à long terme. La gestion du risque est, pour nous, une compétence fondamentale qui s'appuie sur notre solide culture en la matière, ainsi que sur un cadre réglementaire efficace de gestion du risque.

Cadre réglementaire de gestion générale du risque

Notre cadre réglementaire de gestion du risque donne un aperçu du programme appliqué à l'ensemble du Groupe pour cerner, mesurer, maîtriser et déclarer tous les risques importants auxquels nous sommes exposés. L'adoption d'un cadre commun couvrant l'ensemble de l'entreprise permet à RBC (ainsi qu'à toutes les entités juridiques par l'entremise desquelles nous exerçons nos activités) de se conformer aux exigences établies par notre autorité locale de réglementation, le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) et par les autres organismes de réglementation pertinents ailleurs dans le monde. Le Comité de gestion du risque de notre Conseil d'administration examine et approuve ce cadre chaque année.

Le cadre de gestion lié à notre goût du risque définit une approche structurée pour gérer le risque sous divers aspects : notre capacité d'accepter le risque, notre goût du risque, nos limites et tolérances du risque et notre profil de 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. Nous croyons qu'il est important de pouvoir préciser quels sont les risques et comment nous les évaluons et les gérons afin que chacun au sein de l'entreprise puisse les comprendre. Nous assurons une perception du risque efficace et cohérente dans tout le groupe par une série de mécanismes de déclaration et d'information.

Cadre de gestion du risque lié à la réputation

La réputation d'une entreprise est l'un de ses biens les plus précieux ; c'est également vrai pour nous. Nous avons mis en place des mesures proactives pour prévenir constamment toute atteinte à notre réputation et des mesures défensives pour atténuer l'impact des problèmes ou incidents lorsqu'ils se posent.

Notre cadre de gestion du risque lié à la réputation fait partie d'un ensemble de cadres de gestion du risque particuliers qui soutiennent le Cadre réglementaire de gestion générale du risque. Révisé chaque année par le Comité de gestion du risque de notre Conseil d'administration, le cadre de gestion du risque lié à la réputation comprend des définitions, des principes et les sources de risque, et décrit les mécanismes en place pour le prévenir et l'atténuer, ainsi que les responsabilités organisationnelles et de supervision qui s'y rapportent.

Les mesures préventives comprennent notre culture et nos valeurs d'entreprise, un Code de déontologie détaillé, des mesures de dépistage et de réduction des risques, ainsi que la concertation proactive avec les parties prenantes pour entretenir des liens de confiance avec toutes. Nous avons en place des mesures pour protéger 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.

Pour plus de détails, reportez-vous à la page 38 de notre Rapport annuel 2010.

Cadre réglementaire de gestion générale de la conformité (GGC)

Afin de se conformer à la législation et à l'ensemble des lois, règlements, directives réglementaires et attentes applicables, partout dans le monde, RBC a adopté un Cadre réglementaire de GGC qui concorde avec les orientations du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) et des autres organismes de réglementation. Ce cadre encourage une gestion proactive du risque lié à l'environnement réglementaire et à la conformité. Il s'applique à tous nos secteurs d'exploitation et à toutes nos activités, à nos entités juridiques et à nos employés et il confirme les obligations de rendre des comptes de tous nos employés. Il est revu et approuvé chaque année par le Comité de gestion du risque.

Maintien des opérations et gestion de crise

Nous utilisons un programme de gestion de la continuité des opérations (GCO) parmi les meilleurs au monde pour nous assurer que nos secteurs d'exploitation sont

préparés à réagir adéquatement à toute perturbation des services aux clients. Nous procédons chaque année à une évaluation des risques dans tous les secteurs et cette évaluation est étayée par des plans d'urgence et des tests périodiques de nos capacités de résilience.

Notre équipe GCO, qui se compose de cadres dirigeants représentant tous les secteurs et les diverses régions du monde, est responsable du maintien des services que nous fournissons à nos clients durant toute crise, tout incident ou toute interruption de service importante. Elle reçoit l'appui d'un réseau mondial d'équipes de gestion des incidents régionales, sectorielles et locales, prêtes à intervenir à tout moment dans des situations susceptibles de présenter un risque important pour notre personnel, pour notre réputation ou pour notre capacité de servir nos clients.

Nous procédons régulièrement à des simulations de crise afin de vérifier notre état de préparation et d'être capables de répondre rapidement à toutes les situations d'urgence, y compris des perturbations à l'échelle d'un service, d'un immeuble, d'une ville ou d'une région et les situations de pandémie.

Principes et politiques

Confiance et loyauté sont des exigences essentielles dans les services financiers – peut-être plus que dans tout autre secteur d'activité. RBC s'efforce de faire preuve d'intégrité, constamment, dans toutes ses opérations et dans tout ce qu'elle fait avec ses clients ou des tiers.

En tant qu'entreprise mondiale, nous respectons les lois et les règlements qui régissent nos activités dans tous nos territoires d'implantation. Nous actualisons périodiquement nos politiques et moyens de contrôle pour qu'ils restent efficaces et adaptés aux lois et règlements en vigueur.

Au fil des ans, nous avons élaboré un ensemble de politiques et de principes qui régissent notre comportement et soutiennent nos valeurs. Nous avons, par exemple, des politiques et des processus pour l'évaluation et la gestion des risques qui s'étendent à toute l'entreprise. Nous avons des politiques officielles sur la protection des renseignements personnels, le blanchiment d'argent, le financement des activités terroristes, les sanctions économiques, les prêts à des

partis politiques, la durabilité environnementale et le risque fiduciaire. De son côté, notre Code de déontologie régit le comportement de notre personnel et décrit comment nous devons exercer toutes nos activités commerciales.

La présente section décrit les grands principes, les codes et les politiques que RBC a mis en place pour nous aider à faire preuve d'intégrité dans tout ce que nous faisons.

Code de déontologie

Le Code de déontologie de RBC, qui a été officialisé il y a plus de 20 ans, illustre notre volonté d'instaurer une culture fondée sur le respect de la déontologie et de la conformité, et définit nos attentes dans ce domaine. Il traite de toute une variété de questions d'ordre déontologique et juridique qui se posent à beaucoup d'employés dans l'exercice de leurs fonctions courantes. Nous le passons périodiquement en revue et le mettons à jour selon les besoins afin qu'il continue de couvrir adéquatement tous les aspects de nos activités. Tous les membres du personnel doivent relire le code et confirmer qu'ils y adhèrent au moins une fois tous les deux ans. Les membres de la haute direction et certaines personnes qui exercent un rôle de surveillance financière doivent le faire tous les ans.

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

- Respect de la loi
- Confidentialité
- Équité
- Responsabilité d'entreprise, incluant la durabilité environnementale
- Loyauté
- Objectivité
- Intégrité
- Responsabilité individuelle

Notre Code de déontologie peut être consulté sur notre site Web.

 rbc.com/gouvernance

Prévention de la corruption

Les États et divers groupes dans le monde luttent avec acharnement contre la corruption en imposant et en

faisant respecter des lois qui interdisent les paiements illégaux. Pour soutenir ces efforts constants et respecter notre engagement à mener nos affaires avec équité, honnêteté et intégrité, nous améliorons constamment nos politiques de prévention de la corruption, qui complètent et précisent les grands principes définis dans notre Code de déontologie. Ces mesures s'appliquent à l'ensemble du Groupe et partout dans le monde.

Les unités de RBC, les employés et les tiers agissant au nom de RBC ne sont pas autorisés à faire profiter ou à profiter d'une offre, d'un cadeau, d'un paiement, d'une autorisation de paiement, d'un effet de valeur, d'une hospitalité excessive ou de la promesse de l'un de ces avantages dans le but d'aider RBC à bénéficier ou à faire bénéficier un représentant d'un gouvernement ou toute autre personne d'un avantage injuste, directement ou indirectement. Les employés sont instruits de cette politique dans la formation qu'ils doivent recevoir sur le Code de déontologie. Nous exigeons aussi que certains employés suivent une formation plus poussée en raison de la nature des activités qu'ils accomplissent pour RBC ou du secteur géographique dans lequel ils opèrent.

La politique définit des normes au sein de RBC pour lutter contre la corruption des représentants des gouvernements et des individus. Ces normes sont renforcées par des contrôles internes destinés à détecter et à gérer les secteurs qui pourraient poser des risques, ainsi que par des mesures assurant notre conformité aux lois anticorruption des pays dans lesquels nous exerçons nos activités. Nos normes, par exemple, couvrent les exigences particulières de la *Loi canadienne sur la corruption d'agents publics étrangers*, le *Bribery Act* du Royaume-Uni et la *Foreign Corrupt Practices Act* des États-Unis.

Lutte antiblanchiment

RBC a un programme pour prévenir, détecter et signaler toute activité soupçonnée de blanchiment d'argent qui couvre l'ensemble du Groupe. Des mesures de contrôle et de surveillance appropriées sont appliquées aux clients, en particulier à ceux dont les opérations commerciales sont susceptibles d'être la cible d'activités criminelles ou qui sont considérés comme présentant un risque élevé de blanchiment d'argent. Notre groupe Conformité à la réglementation, Lutte antiblanchiment 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 bien gérer les risques de blanchiment d'argent et de financement des activités terroristes en constante évolution. Pour étoffer notre politique antiblanchiment, nous avons des logiciels et des processus robustes capables de repérer, de suivre et d'analyser les opérations afin de détecter toute activité suspecte.

Nous participons activement à des groupes mondiaux de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes pour rester au courant des tendances et des techniques dans ces domaines et pour contrer ces risques. Nous consultons les diverses unités de veille financière nationales dans le monde, comme le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada, pour être sûrs de déclarer les opérations interdites qui doivent l'être.

RBC incite ses employés à se familiariser avec les moyens de contrôle qui existent pour lutter contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes, et à les respecter. Pour ce faire, elle leur propose des cours basés sur le Web, des présentations et d'autres documents d'information. Tous les employés, y compris les cadres supérieurs, doivent suivre cette formation une fois par an.

Antiterrorisme et sanctions économiques

Nous sommes fermement déterminés à empêcher l'utilisation de nos services financiers pour financer des activités terroristes ou enfreindre les sanctions économiques en vigueur. RBC a mis en œuvre, à l'échelle de l'entreprise, des politiques exigeant que toutes ses unités et ses opérations dans le monde respectent les sanctions économiques et les règlements contre le financement d'activités terroristes. Nos unités, ainsi que leurs administrateurs, dirigeants et employés, ne feront pas sciemment affaires, ne se livreront pas à des opérations, ne feront rien qui assure, soutient ou favorise la prestation (directe ou indirecte) de services financiers à des États, des entités, des organisations ou des particuliers visés par des sanctions économiques ou par une réglementation financière antiterroriste, ou à leur avantage, dans les territoires où nous exerçons nos activités.

Pour nous acquitter efficacement de ces obligations, nous avons mis en place des systèmes automatisés et

des procédures de comparaison quotidienne des noms des clients avec diverses listes de terroristes, de contrôles et de sanctions, ainsi que d'analyse des paiements.

Paradis fiscaux

Nous exerçons nos activités dans 52 pays et adhérons, au Canada et dans nos autres territoires d'implantation, aux lois qui visent à empêcher l'évasion et la fraude fiscales, le blanchiment d'argent et d'autres activités criminelles. RBC et ses employés doivent se conformer à l'ensemble des lois et des règlements qui régissent ses activités dans ses divers territoires d'implantation. Tout en nous conformant aux lois 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 appliquant un programme de conformité pour la lutte antiblanchiment très strict au sein de notre réseau mondial, en adhérant au Code de déontologie et en travaillant avec des organismes internationaux à l'amélioration des politiques et des règles qui régissent le système financier mondial.

Reconnaissance et gestion des conflits d'intérêts

La *Loi sur les banques* (Canada) ainsi que d'autres lois et règlements en vigueur exigent de RBC qu'elle maintienne des contrôles et des procédés appropriés pour déceler et gérer tout conflit entre, d'une part, ses intérêts et ceux de ses employés et, d'autre part, les intérêts de ses clients ou de tiers. S'il y a ou semble y avoir un conflit d'intérêts, RBC doit prendre les mesures nécessaires pour le gérer qui peuvent comprendre, dans certains cas son élimination complète. Si plus d'un conflit d'intérêts existe pour une situation donnée, les conflits doivent être traités et gérés ensemble. Exemple de ce genre de situation : un responsable des services de prêts de RBC qui siège au Conseil d'administration d'une autre société doit veiller à ce que les responsabilités qu'il exerce pour cette société (par exemple l'obtention de prêts) soient complètement séparées de ses responsabilités pour RBC (comme l'approbation d'un prêt).

Déclaration de 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 depuis longtemps des processus établis et accessibles 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 permet 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, en tout temps.

L'Ombudsman de RBC surveille personnellement les messages reçus par téléphone et par courriel, et soumet au Comité de vérification du Conseil d'administration un rapport sur tous les problèmes signalés. Il retire du rapport le nom et les autres renseignements personnels des employés, dont il garantit la stricte confidentialité. L'Ombudsman est la seule personne autorisée à communiquer avec l'employé pour obtenir des renseignements supplémentaires.

Protection des renseignements personnels

RBC protège activement la vie privée de ses clients et la confidentialité des renseignements personnels, commerciaux et financiers qu'elle détient sur ses clients. Cette protection constitue l'un des piliers de notre engagement envers nos clients et sera toujours l'une de nos plus grandes priorités.

Les entités de RBC suivent des politiques de protection de la vie privée et des pratiques de sécurité afin de se conformer aux lois applicables et de soutenir notre engagement à inspirer confiance en faisant preuve d'intégrité dans tout ce que nous faisons. Les principes intégrés dans notre Politique de protection des renseignements personnels décrivent comment nous recueillons des renseignements sur les clients et les utilisons, comment nous pouvons les partager et avec qui, ainsi que nos pratiques de sécurité.

Pour en savoir plus, veuillez vous reporter à la page 45 du présent rapport.

 rbc.com/remperssecurite

Risque fiduciaire

Nos unités et filiales doivent cerner, évaluer, gérer et atténuer le risque fiduciaire qui est inhérent à nos activités ou 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 pour 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.

Contrôle préalable (identification des clients)

RBC reconnaît depuis longtemps qu'il est important de mettre en œuvre et de maintenir des moyens de contrôle et des procédures adéquates pour savoir, dans des limites raisonnables et réalistes, avec qui nous faisons affaire. Nous avons établi des normes de contrôle préalable pour les clients nouveaux et existants, ainsi qu'un contrôle préalable approfondi pour les clients qui pourraient faire courir un risque à la réputation de RBC en raison de leurs activités qui présentent un risque élevé de blanchiment d'argent, de financement d'activités terroristes ou de violation de sanctions économiques. Ces normes s'appliquent à toute l'entreprise. Nous respectons, en outre, les lignes directrices réglementaires concernant les personnes politiquement exposées, la lutte antiblanchiment et antiterroriste, les sanctions économiques et toute réglementation sur la pertinence des opérations.

Environnement

Nous avons adopté notre première politique officielle en matière d'environnement en 1991. Depuis, nous la mettons périodiquement à jour. Elle s'applique à tous les aspects de nos activités, par exemple :

- 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)

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, 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 les employés dans les unités opérationnelles et fonctionnelles.

 rbc.com/environnement

Conception de produits et de services

RBC a adopté une politique qui établit un processus défini et rigoureux pour l'évaluation initiale et subséquente des risques et pour l'approbation des produits et des services. Nous évaluons les produits en fonction de divers 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. Les niveaux d'approbation correspondent au niveau de risque associé au produit.

Contributions politiques et lobbying

Notre politique 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.

Canada 

Nous ne faisons pas de dons aux partis politiques fédéraux par l'entremise de segments de notre entreprise au Canada, et les dons politiques sur la scène municipale ne sont pas permis.

Nous versons des dons politiques aux partis provinciaux dans la mesure permise par la loi et par notre politique interne. Notre participation aux dons politiques provinciaux est limitée selon la province et le territoire.

Toutes les provinces qui acceptent les dons politiques tiennent des relevés publics comme suit :

Province	Relevés publics des contributions
Terre-Neuve-et-Labrador	Les relevés des contributions de plus de 100 \$ sont disponibles sur le site Web d'Élections Newfoundland and Labrador.
Île-du-Prince-Édouard	Les relevés des contributions de plus de 250 \$ sont disponibles sur le site Web d'Élections PEI.
Nouvelle-Écosse	La province n'accepte pas les dons politiques.
Nouveau-Brunswick	Les relevés des contributions de plus de 100 \$ sont disponibles sur papier aux bureaux d'Élections Nouveau-Brunswick.
Québec	La province n'accepte pas les dons politiques.
Ontario	Les relevés des contributions de plus de 100 \$ sont disponibles sur le site Web d'Élections Ontario.
Manitoba	La province n'accepte pas les dons politiques.
Saskatchewan	Les relevés des contributions de plus de 250 \$ sont disponibles sur papier auprès d'Élections Saskatchewan.
Alberta	Les relevés des contributions de plus de 375 \$ sont disponibles sur le site Web d'Élections Alberta.
Colombie-Britannique	Les relevés des contributions de plus de 250 \$ sont disponibles sur le site Web d'Élections B.C.

Nous avons une politique de crédit pour les prêts aux partis politiques ou aux candidats qui assure que toutes les demandes sont traitées de manière juste, uniforme et équitable tout en évitant toute perception de favoritisme politique et le risque qui en résulterait pour notre réputation. Conformément à la *Loi sur le lobbying*, certains employés qui participent à une activité de lobbying au nom de RBC doivent être inscrits auprès du Commissaire au lobbying au Canada. La liste de tous les lobbyistes enregistrés au Canada, y compris ceux de RBC, est mise à la disposition du public. Pour voir la liste complète de tous les lobbyistes de RBC et de la société qui fait du lobbying en notre nom, cherchez « RBC » dans le Registre des lobbyistes, à l'adresse ocl-cal.gc.ca.

Par ailleurs, nos employés qui discutent avec des membres du parlement, des sénateurs et des personnes qui occupent 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 par l'intermédiaire du Registre des lobbyistes.

États-Unis

Aux États-Unis, nous ne versons de dons politiques à aucun parti, palier de gouvernement ou comité d'action politique (Political Action Committees). Cependant, nos employés sont autorisés, à titre personnel, à recueillir des fonds pour les candidats individuels par l'entremise de comités d'action politique 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.

Codes volontaires et engagements publics

Au Canada, RBC a signé un certain nombre de codes de conduite volontaires dans les domaines de la protection des consommateurs, et s'y conforme. Les codes de conduite volontaires sont des engagements non imposés par la loi que prennent les sociétés, associations et autres organismes. Ces engagements visent à protéger les consommateurs à la place d'une loi.

Le secteur bancaire canadien a élaboré plusieurs codes et engagements volontaires dans le but de protéger les consommateurs et de mieux les servir et nous nous y conformons. En voici une liste :

- **Code de pratique canadien des services de cartes de débit** : Pratiques sectorielles et responsabilités des consommateurs et de l'industrie liées aux cartes de débit ;
- **Code de conduite de l'Association des banquiers canadiens (ABC) pour les activités d'assurance autorisées** : Normes minimales applicables aux employés des succursales offrant des produits d'assurance autorisés au Canada ;
- **Engagement envers la petite entreprise** : Engagement touchant la transparence, la responsabilité, le processus de crédit et le traitement des plaintes ;
- **Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique – Le cadre canadien** : Guide visant à protéger les clients qui effectuent des opérations en ligne ;
- **Engagement relatif aux services non sollicités** : Garanties touchant la commercialisation et la prestation d'un nouveau service non sollicité, ainsi que la prestation d'un service modifiant ou remplaçant un service existant ;
- **Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré** : À quoi s'attendre et où obtenir de l'aide au moment de transférer un régime d'épargne enregistré (RER) d'une institution financière à une autre ;
- **Protocole d'entente – comptes à frais modiques** : Engagement à offrir aux clients un compte standard à frais modiques ;
- **Engagement à l'égard des dépôts indicels** : Description des droits de résiliation des dépôts indicels achetés par téléphone ;
- **Politique Visa[†] de responsabilité zéro** : Élimination de la responsabilité des clients victimes de l'utilisation frauduleuse de leur carte Visa ;
- **Visa e-Promesse** : Protection des titulaires de carte Visa qui font des achats en ligne, par la poste ou par téléphone ;
- **Responsabilité zéro MasterCard[†]** : Élimination de la responsabilité des clients victimes de l'utilisation frauduleuse de leur carte MasterCard ;
- **Paiements en ligne** : Responsabilités incombant aux consommateurs et au secteur pour ce qui est de l'utilisation des systèmes de paiement en ligne au Canada ;
- **Engagement de l'ABC en matière de lisibilité des documents hypothécaires** : Engagement à rendre les documents hypothécaires résidentiels plus faciles à comprendre ;
- **Retenues de fonds sur les chèques** : Engagement à réduire les périodes de retenues de fonds sur les chèques ;

- **Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit** : Code qui définit des principes pour les pratiques commerciales portant sur l'émission et l'acceptation des cartes de paiement et le fonctionnement des réseaux de cartes de paiement ;
- **Engagement – Règlement sur les billets à capital protégé** : Description des droits d'annulation des investisseurs qui souscrivent des billets à capital protégé par un moyen électronique ou par téléphone.

Principes, chartes et initiatives externes

RBC souscrit ou participe à un certain nombre de principes, chartes et autres initiatives économiques, environnementales ou sociales élaborées par des organisations externes. Quelques exemples :

- Les Principes d'Équateur
- L'initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE IF)
- La Déclaration universelle des droits de l'homme
- La Charte des entreprises pour le développement durable de la Chambre de commerce internationale
- Les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales
- Le Global Reporting Initiative
- Imagine, un programme canadien qui encourage la philanthropie et les entreprises citoyennes (RBC en est un membre fondateur)
- Le comité directeur stratégique de l'Association canadienne de normalisation (CSA) sur la direction des affaires et la durabilité
- La Financial Coalition Against Child Pornography (États-Unis)

Gouvernance des fonds communs de placement

La gestion des fonds communs de placement relève de RBC Gestion mondiale d'actifs^{MC}, qui englobe RBC Gestion mondiale d'actifs Inc.* au Canada, et RBC Global Asset Management (U.S.) Inc., aux États Unis. Ces sociétés se sont résolument engagées à favoriser une solide gouvernance des fonds communs de placement. Elles font passer les intérêts de leurs clients en premier grâce à une culture axée sur l'apport d'une valeur ajoutée, le choix et la transparence.

Conformément à une longue tradition de gouvernance indépendante des fonds, RBC Gestion mondiale d'actifs Inc. et le conseil des gouverneurs des fonds RBC 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.

En leur qualité d'investisseurs institutionnels dans des entreprises à l'échelle mondiale, les sociétés qui composent RBC Gestion mondiale d'actifs portent également une attention toute particulière à la gouvernance des entreprises dans lesquelles elles envisagent d'investir. RBC Gestion mondiale d'actifs Inc. est un membre actif de la Canadian Coalition for Good Governance. Les deux sociétés exercent les droits de vote des porteurs de parts afférents à leurs fonds communs de placement conformément à notre politique détaillée de vote par procuration et publient des relevés des droits de vote exercés. Nous adhérons activement aux pratiques exemplaires en matière de gouvernance d'entreprise, et collaborons directement avec les entreprises sur les questions de gouvernance. RBC Gestion mondiale d'actifs Inc. est membre de la Social Investment Organization, organisme sans but lucratif soutenant l'investissement socialement responsable au Canada, et offre des fonds communs pour les investisseurs prônant la responsabilité sociale.

* Se composait antérieurement de RBC Gestion d'Actifs Inc. et de Phillips, Hager & North gestion de placements ltée. Ces deux entités ont été fusionnées le 1^{er} novembre 2010 sous le nom RBC Gestion mondiale d'actifs Inc.

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">■ Le rendement total moyen sur trois et cinq ans que reçoivent nos actionnaires nous classe dans le quartile supérieur de notre groupe de référence mondiale, 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.
Payer notre juste part d'impôts	<ul style="list-style-type: none">■ Nous avons payé 2,5 milliards de dollars d'impôts à l'échelle mondiale*.
Œuvrer au développement économique des collectivités	<ul style="list-style-type: none">■ 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^{MC} est le plus important fournisseur de financement sur valeur nette immobilière au Canada.■ Nous avons été désignés Institution de crédit de l'année par le Conseil en crédit du Canada.■ 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.
Soutenir les petites entreprises	<ul style="list-style-type: none">■ Nous servons plus de 634 000 petites entreprises au Canada, aux États-Unis et dans les Antilles.■ Nous avons fourni du financement totalisant 135,2 milliards de dollars aux petites entreprises canadiennes.
Favoriser l'innovation et l'entrepreneuriat	<ul style="list-style-type: none">■ Nous avons affecté près de 700 millions de dollars au financement de sociétés de technologies émergentes dans le monde.■ Nous avons encouragé l'innovation avec le Défi RBC Prochain grand innovateur^{MC}, qui en est à sa cinquième année.
Créer des emplois	<ul style="list-style-type: none">■ 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.■ 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.
Acheter des biens et des services de façon responsable	<ul style="list-style-type: none">■ Nous avons acheté pour 5,4 milliards de biens et de services à des fournisseurs de toutes les tailles.■ 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.

* 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^{MC} 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^{MC} 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*^{MC}. 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 pi² 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

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
- 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^e 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) 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.

- 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_e) (voir les détails à la page 84).

 rbcbanqueroiyale.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

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

 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

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 vitæ 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

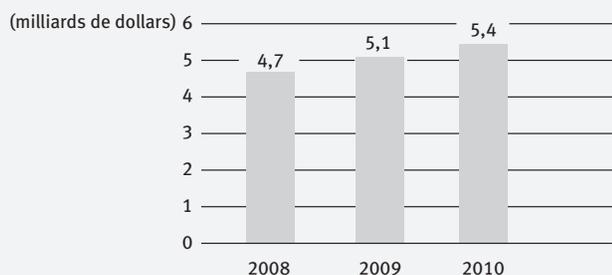
Les parties prenantes demandent de plus en plus aux entreprises qu'elles tiennent compte de facteurs sociaux et environnementaux dans leurs relations avec les fournisseurs. L'approvisionnement responsable et la bonne gestion de la chaîne d'approvisionnement deviennent rapidement les marques distinctives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

Marché

Certaines parties prenantes soutiennent 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^{MC}, nous nous efforçons de nous comporter avec intégrité dans chaque opération, et de créer des produits et d'offrir des services de manière responsable pour mériter la confiance de nos clients et pour en faire des clients fidèles qui nous confient leurs affaires.

Priorités	Faits saillants de 2010
Donner accès à des services bancaires et d'assurance de base	<ul style="list-style-type: none">■ Nous avons mis à l'essai un programme de prêts destiné à aider les immigrants qualifiés à suivre la formation dont ils ont besoin pour obtenir les homologations ou permis demandés au Canada. Nous avons versé 2,5 millions de dollars sur deux ans à ce programme.■ Nous avons ajouté le cri et l'inuktitut à nos services bancaires téléphoniques, qui peuvent maintenant offrir des services dans 180 langues.■ Nous avons maintenu des succursales RBC Bank^{MC} dans les collectivités à revenu faible ou modeste. Ces succursales représentent 16 % de notre réseau aux États-Unis.■ Nous avons éliminé les frais sur les opérations électroniques ou libre-service pour un certain nombre d'utilisateurs.
Créer et offrir des produits de manière responsable	<ul style="list-style-type: none">■ Nous avons révisé une politique de gestion du risque environnemental pour les marchés commerciaux et immobiliers aux États-Unis.■ Nous avons offert à nos clients, par l'intermédiaire de RBC Gestion mondiale d'actifs Inc., sept produits d'investissement socialement responsable (ISR) sélectionnés à l'aide des recherches en ISR et les critères de sélection mis au point par Jantzi-Sustainalytics. Combinés, les actifs sous gestion de nos produits d'ISR dépassent les 900 millions de dollars.
Protéger, informer et écouter les consommateurs	<ul style="list-style-type: none">■ Nous nous sommes joints à la Financial Coalition Against Child Pornography (U.S.). Nous refusons de traiter les paiements par carte de crédit pour du matériel de pornographie juvénile.■ Nous avons étendu nos activités de gestion des fraudes de manière à englober les États-Unis, les Antilles, l'Europe, l'Asie et nos activités d'assurance.■ Nous avons ouvert la boutique de services financiers RBC Banque Royale^{MC}, qui regroupe éducation financière et services de détail de premier ordre pour aider les clients à mieux comprendre les services financiers de base.■ Nous avons inauguré <i>maGestionFinancière</i>, le premier outil de gestion financière en ligne intégré à des services bancaires en direct au Canada. Il aide les clients à comprendre et à gérer leurs finances.

Enjeux

Protection des renseignements personnels

L'augmentation constante des volumes d'opérations et de la complexité des services en ligne, et la hausse des usurpations d'identité et des activités du crime organisé qui visent les renseignements des clients de nos services bancaires, multiplient les risques de fraudes et de violation de la sécurité qui échappent à notre contrôle.

Modes de prestation de services bancaires

Les passionnés des services électroniques cherchent des services plus simples, plus pratiques, accessibles à partir d'un nombre croissant d'appareils, tandis que d'autres préfèrent traiter avec une personne en succursale. Les banques ont donc dû investir dans une multitude de modes de prestation.

Conjoncture économique et marché immobilier aux États-Unis

En 2010, les clients de nos services aux États-Unis ont continué de souffrir de la conjoncture économique et des problèmes de l'immobilier résidentiel. Certaines banques ferment des succursales dans les collectivités à revenu faible ou modeste.

Coûts du crédit

Les taux préférentiels n'ayant jamais été aussi bas, certains pourraient s'attendre à une baisse spectaculaire des taux d'intérêt pour les consommateurs. Mais la morosité économique a provoqué une révision générale du coût du risque sur les marchés financiers et une augmentation des risques de pertes sur prêts.

Impacts directs et indirects

Certains groupes de défense d'intérêts particuliers estiment que les sociétés de services financiers ont une part de responsabilité à l'égard des impacts environnementaux et sociaux des activités de leurs clients, et que les banques devraient adapter ou restreindre les prêts qu'elles accordent selon leur évaluation des clients.

Position de RBC

RBC atténue le risque potentiel par des mesures de sécurité rigoureuses, classées parmi les meilleures du secteur, en informant le public et en offrant des garanties en ligne.

Nos services sont conçus pour les besoins de nos clients. Nous nous fondons sur des études de marché pour mieux comprendre l'évolution de leurs besoins, et nous voulons leur procurer ce qu'ils demandent, que ce soit des services en succursale, par Internet, par téléphone ou par téléphone portable.

RBC Bank vérifie régulièrement que ses services restent accessibles à toutes les catégories de revenus dans les territoires qu'elle sert dans le sud-est des États-Unis. En 2010, nous avons maintenu 66 succursales dans des collectivités à revenu faible ou modeste, ce qui représente 16 % de notre réseau aux États-Unis. RBC Bank a aussi pris part à des initiatives pour éduquer les consommateurs au sujet des questions financières et pour promouvoir un accès responsable à la propriété.

L'intérêt que nous demandons pour un prêt dépend essentiellement du risque que représente l'emprunteur et du prix que nous payons à d'autres prêteurs pour obtenir les fonds. Nous intégrons ces facteurs dans notre tarification.

Nous avons une approche responsable pour les prêts, mais il peut être difficile de tracer une ligne entre les impacts directs et indirects des activités des clients. Nous croyons qu'il nous incombe d'adopter une approche équilibrée au nom de toutes nos parties prenantes, sans nous laisser influencer par des tendances à court terme ou par les pressions de groupes d'intérêt défendant des enjeux particuliers.

Perspectives

Les services financiers ont subi d'immenses mutations depuis que RBC est née, il y a plus de 140 ans. La mondialisation, l'implantation dans de nouveaux territoires, les changements démographiques et l'évolution des technologies ont radicalement changé le marché. Comme toujours, RBC cherche à anticiper les tendances et à montrer la voie. À quoi ressembleront les services bancaires dans les prochaines années ? Nous croyons qu'il y aura plusieurs versions pour différents groupes. Certains anticipent des services bancaires accessibles par téléphone portable, gérables par carte de débit sans puce. D'autres voient des succursales d'un nouveau modèle où ils pourront traiter face à face avec des spécialistes qui comprendront leurs besoins. D'autres encore attendent de nouveaux produits et services correspondant à leurs intérêts sociaux ou environnementaux.

Dans cette section

Accès aux services bancaires et d'assurance	47
Groupes diversifiés	48
Responsabilité à l'égard des produits	52
Protection des consommateurs, éducation et communication	54

Résumé du rendement

	2010	2009	2008
Pays d'implantation	52	55	50
Clients (millions ; approximatif)	18	18	17
Succursales bancaires (Canada)	1 209	1 197	1 174
Succursales d'assurance (Canada)	52	49	35
Guichets automatiques (Canada)	4 227	4 214	4 149
Succursales bancaires (États-Unis)	426	438	439
Guichets automatiques (États-Unis)	476	486	503
Succursales bancaires (Antilles)	126	125	127
Guichets automatiques (Antilles)	330	330	312
Succursales bancaires (Chine)	1	1	1
Nombre de clients inscrits à Banque en direct (Canada ; millions)*	6,1	5,5	4,8
Utilisateurs actifs de Banque en direct (Canada)**	27 %	25 %	23 %

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

** Pourcentage de clients de RBC Banque Royale qui utilisent activement les solutions de services bancaires en ligne (selon le nombre d'opérations)

Accès aux services bancaires et d'assurance

Ouverture de comptes

Nous voulons que l'ouverture d'un compte soit aussi simple que possible, tout en continuant de respecter les exigences réglementaires. Rédigés en termes simples et en plusieurs langues, nos documents énoncent clairement les critères à satisfaire pour ouvrir un compte et pour se conformer à notre politique de vérification des fonds.

Nous avons apporté différentes améliorations à notre processus en 2010 pour simplifier l'ouverture de comptes ou l'ajout de nouveaux titulaires dans les services bancaires en direct. Parmi ces améliorations :

- une réduction du nombre de champs qu'un client doit remplir pour demander l'ouverture d'un compte de dépôt personnel en ligne ;
- la possibilité d'ouvrir un compte conjoint de dépôt personnel en ligne ;
- la possibilité d'ajouter des titulaires à des comptes de dépôt personnels existants.

Réseau bancaire

RBC est un chef de file du lancement de solutions pratiques qui permettent au public d'accéder à son argent et de gérer ses finances partout, en tout temps. Naturellement, ce qui est « pratique » pour l'un ne l'est pas nécessairement pour l'autre. Pour certains clients, pouvoir accéder à leurs affaires financières personnelles en ligne est primordial. Pour d'autres, le plus important est un service en personne, dans une succursale. Nous continuons d'étendre et d'améliorer notre réseau de succursales, nos services bancaires sur Internet et par téléphone, et nos guichets bancaires services complets. Avec les services bancaires mobiles, nos clients peuvent gérer leurs comptes à partir de leur téléphone mobile ou de leur assistant numérique personnel en se connectant par Internet, sans frais supplémentaires. Ils peuvent aussi repérer la succursale ou le guichet automatique (GAB) le plus proche avec notre localisateur en direct.

Nous avons ouvert 18 nouvelles succursales bancaires en 2010 et en avons fermé six. Nous prévoyons en ouvrir au moins 20 de plus en 2011 pour étendre nos capacités de distribution. Nous avons aussi ajouté trois succursales d'assurance au Canada.

- 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.
- Les clients peuvent effectuer des opérations bancaires, ouvrir des comptes, obtenir des soumissions et souscrire de l'assurance par Internet ou par téléphone en tout temps.
- 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.
- Notre effectif comprend des conseillers en prêts hypothécaires, des conseillers en assurance, des planificateurs en placements et retraite, et des équipes de vente spécialisées pour les entreprises et les clients commerciaux.

Fermures et ouvertures de succursales bancaires

RBC Banque Royale a des programmes pour 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 :

- prévenir les clients et les collectivités quatre mois à l'avance de tout réaménagement de notre réseau ou de la fermeture d'une succursale (préavis de six mois dans les collectivités rurales ou dans les collectivités où il n'y a pas de banque dans un rayon de 10 kilomètres ;
- renseigner les dirigeants et les fonctionnaires locaux sur nos plans de réaménagement et à nous assurer qu'ils sont au courant des solutions de remplacement offertes aux collectivités touchées.

États-Unis

- Notre réseau bancaire comprend plus de 420 centres de services complets, un réseau étendu de guichets automatiques et des services par téléphone et en ligne disponibles jour et nuit, dans les six États où nous sommes implantés.
- Nous nous spécialisons dans les services aux particuliers, aux entreprises, aux propriétaires d'entreprises et aux membres des professions libérales.

- Nous offrons aux clients la saisie de dépôt à distance, qui leur permet de nous envoyer des chèques numérisés pour dépôt et compensation.
- Les consommateurs américains peuvent obtenir des soumissions en ligne pour notre assurance voyage.
- 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

- Nous avons 126 succursales et 330 GAB dans les Antilles, dont un certain nombre hors succursale, dans des stations-service, des terminus de transport en commun et des supermarchés.
- 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.
- Dans plusieurs pays des Antilles, les clients de RBC et de RBTT ont accès à des services bancaires par téléphone ou en ligne.

Tarification

Canada

Nous faisons des études de marché pour adopter une tarification raisonnable, concurrentielle, qui apporte de la valeur aux clients. Près de la moitié de nos clients du secteur détail bénéficient d'un rabais sur leurs services bancaires ou de services bancaires gratuits. Tous ont plusieurs options pour réduire leurs frais. En 2010, nous avons éliminé les frais sur un certain nombre d'opérations électroniques ou libre-service parce que les coûts de prestation de ces services sont plus faibles. Cela couvre nos comptes Épargne courante RBC^{MC}, Épargne privilège RBC^{MC} et Épargne @ intérêt élevé RBC^{MC}.

En 2010, nous avons participé activement à un processus de consultation publique avec la Commission des services financiers de l'Ontario sur une tarification abordable à long terme de l'assurance automobile. Cette consultation a débouché sur des réformes qui proposent de nouvelles options de couverture intéressantes. Pour aider les clients à faire les bons choix, RBC Assurances a élaboré un programme d'information détaillé disponible en différents formats.

 rbcassurances.com/reformeauto

États-Unis

Nous voulons continuer d'offrir une gamme complète de produits et de services de dépôt et de placement à des tarifs concurrentiels. Notre compte de chèques donne aux clients un accès facile et peu coûteux à de nombreux modes de paiement – cartes de débit, chèques, paiement des factures en ligne et versements électroniques.

Groupes diversifiés

Nous assurons des 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 des services bancaires aux clients à faible revenu, auparavant mal servis, au moyen d'initiatives dont voici des exemples :

- Près de la moitié de nos clients du secteur détail au Canada bénéficient d'un rabais sur leurs services bancaires ou de services bancaires gratuits.
- Notre compte de dépôt canadien à frais modiques, l'un des plus souples du secteur, offre 15 opérations de débit par mois à un faible tarif forfaitaire.
- Un programme de services bancaires à distance pour les clients autochtones qui ne peuvent pas se rendre dans des centres urbains où se trouvent les succursales.
- Des succursales qui servent des clients à revenu faible et modeste dans des régions moins prospères aux États-Unis. En 2010, nous avons 66 succursales dans de telles collectivités, ce qui représentait 16 % du nombre total de nos succursales aux États-Unis.

Personnes handicapées

Pour les clients handicapés, nous avons 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.

Succursales

- Nous nous sommes engagés à appliquer des normes d'aménagement qui suppriment tous les obstacles dans nos établissements. Environ 90 pour cent de nos succursales bancaires et d'assurance au Canada et aux

États-Unis sont accessibles en fauteuil roulant. Nos établissements sont régulièrement vérifiés par des organismes de réglementation externe pour en assurer l'accessibilité, ainsi que pour repérer et éliminer toute entrave à l'accès des personnes handicapées. Au Canada, toute nouvelle succursale doit permettre un accès en fauteuil roulant. Aux États-Unis, tous nos locaux bancaires et administratifs construits ou rénovés depuis les années 1990 respectent ou dépassent les normes fixées par la *Americans with Disabilities Act*. La grande majorité de nos succursales dans les Antilles est aussi accessible en fauteuil roulant.

Guichets automatiques

- Nous avons collaboré avec l'Association canadienne de normalisation pour l'établissement de normes d'accès sans obstacle aux GAB et nous avons été la première banque au monde à installer des GAB parlants. Notre prototype a été adopté comme la norme, à la fois par la CSA et par d'autres organismes de normalisation dans le monde.
- Plus de 1 200 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 2010, nos clients avaient accès à 2 270 guichets automatiques parlants au Canada.
- En 2010, nous avons achevé notre programme de remplacement de GAB, qui prévoyait l'installation d'au moins un GAB accessible en fauteuil roulant dans chaque succursale et d'au moins un GAB parlant dans chaque salle de guichets.

Services bancaires en ligne

- 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 et de plateformes, 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.

Des normes unifiées pour nos sites Web publics (rbc.com, rbcbanqueroyle.com, rbcassurances.com) les rendent accessibles et faciles à utiliser, en particulier par les clients handicapés.

Services bancaires par téléphone

- Nous proposons un numéro spécial pour les ATS, ce qui permet aux clients malentendants d'utiliser nos services bancaires par téléphone en tout temps au Canada et aux États-Unis. 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.

Documents imprimés

- RBC fournit à ses clients des documents en formats différents : gros caractères, sur cassettes audio, Braille ou textes électroniques. Quelque 1 200 clients au Canada reçoivent leurs relevés en Braille.

 rbc.com/accessibilite

Aînés

Canada 

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

États-Unis 

Aux États-Unis, RBC Bank offre un nouveau compte de chèques sans frais pour les aînés qui porte intérêts sur tout solde dépassant 1 000 \$ et qui donne droit à des chèques gratuits.

Étudiants et jeunes

Canada 

RBC a toute une variété de produits bancaires et de crédit pour les étudiants et les jeunes. Nous offrons aux étudiants un compte bancaire gratuit pour étudiants incluant 25 débits par mois. Pour les moins de 19 ans au Canada, le compte gratuit Léo le lion^{MC} de RBC inclut 15 débits par mois. Nous proposons aussi du matériel éducatif et des outils destinés à sensibiliser les jeunes et

leurs parents aux questions financières. Le site *Meilleure vie étudiante* de RBC, par exemple, contient des outils pour aider les étudiants à gérer leur argent.

 betterstudentlife.ca/index-fr

États-Unis

Aux États-Unis, nous mettons à la disposition des étudiants et de 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 les programmes de financement et d'aide, et un certain nombre d'outils permettant de calculer les coûts et la valeur des études supérieures.

Antilles

Dans les Antilles, nous offrons un prêt d'études aux personnes qui travaillent, mais qui souhaitent faire des études postsecondaires dans un établissement d'enseignement local.

Nouveaux arrivants au Canada

RBC est tout à fait consciente de la contribution sociale et économique des nouveaux arrivants à la société canadienne. Nous comprenons aussi les difficultés auxquelles ils font face.

Nous effectuons depuis quelques années une étude approfondie et recueillons les commentaires de personnes arrivant de Chine et de l'Inde pour découvrir comment éliminer les barrières et les obstacles qu'elles doivent surmonter pour s'installer au Canada et y bâtir leur vie. Cette recherche, qui se poursuit toujours, nous permet d'établir le contact avec les collectivités d'origines diverses, d'adapter nos produits et nos services à leurs besoins, et de renforcer nos liens avec les clients des divers groupes culturels.

En 2010, nous avons effectué un sondage auprès des Néo-Canadiens pour mieux comprendre leurs besoins financiers et comment ils voient leur avenir. Les résultats ont révélé qu'une proportion élevée d'entre eux trouvait que la gestion de leurs finances était plus difficile qu'ils ne s'y attendaient et que près de la moitié craignaient de ne pas avoir assez d'argent pour vivre confortablement.

Nous offrons aux nouveaux arrivants des conseils, des solutions et des rabais pour les aider à réussir leur vie. Nos actions en 2010 :

- Nous avons continué d'améliorer notre site *Bienvenue au Canada* en structurant le contenu par catégorie d'immigrants, par cycle de vie et par langue.

 rbc.com/francais/Canada

- Nous avons mis à l'essai un programme de prêts destinés à aider les immigrants qualifiés à suivre la formation dont ils ont besoin pour obtenir les homologations ou permis demandés au Canada.
- Nous avons accru le nombre de langues dans lesquelles les centres de services à la clientèle peuvent communiquer. Nous offrons aujourd'hui des services dans 180 langues.
- Nous avons continué d'offrir des services financiers pour le Programme des immigrants investisseurs du gouvernement fédéral canadien destiné à encourager des gens expérimentés qui ont réussi en affaires à immigrer au Canada.

Employés multilingues

Les employés de RBC peuvent collectivement servir les clients dans plus de 180 langues.

Canada 

- Ensemble, les employés des téléc centres de RBC parlent 60 langues.
- Nous avons un numéro de téléphone réservé aux clients parlant le mandarin ou le cantonais (1 888 769-2598).
- RBC offre des services par téléphone dans 180 langues. En quelques minutes, un représentant peut mettre un client en rapport avec l'un de nos 2 600 interprètes par conférence téléphonique confidentielle. En 2010, RBC est devenue la première banque canadienne à offrir des services bancaires par téléphone dans des langues autochtones, comme le cri et l'inuktitut.
- 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.

- Les consommateurs peuvent utiliser notre outil de localisation en ligne de succursales et de GAB pour trouver nos établissements par adresse, heures d'ouverture et langue de préférence.
- Nous avons préparé, pour les nouveaux arrivants, des infofiches qui décrivent, étape par étape, les services et les produits financiers canadiens. Ces fiches, rédigées selon le point de vue d'un nouvel arrivant, sont disponibles dans 14 langues.

États-Unis

- À RBC Bank, environ 325 employés sont bilingues et quelque 150 parlent espagnol. En outre, tous nos guichets automatiques sont bilingues (anglais et espagnol). Nos nouveaux GAB offriront aussi le français comme choix de langue.
- RBC Bank offre un service d'interprétation au téléphone aux clients qui ne parlent pas l'anglais.

Collectivités autochtones

Les collectivités autochtones ont un besoin crucial de services bancaires et de capitaux pour créer de la richesse et pour assurer leur prospérité économique à long terme.

Notre équipe des Services bancaires aux Autochtones comprend des cadres financiers, des directeurs de marché, des directeurs de comptes, des conseillers en services fiduciaires et en placements spécialisés, de même que des équipes de gestion des risques qui comprennent les besoins de crédit et de services bancaires particuliers des collectivités autochtones que nous servons dans toute le pays.

Nous avons huit succursales dans des réserves, dont six dans le Grand Nord. Nous exploitons aussi deux agences de services bancaires dans des collectivités éloignées des Premières Nations.

RBC a été la première institution financière au Canada à créer un programme de prêts résidentiels aux Autochtones des réserves qui n'exige pas de garantie gouvernementale fédérale.

Programme de prêts résidentiels aux Autochtones des réserves de RBC

	2010	2009	2008
Collectivités servies	70	56	56
Nombre de prêts	655	623	565

En 2010, nous avons également continué d'offrir du financement et du crédit relais pour des projets d'investissement, notamment pour des centres communautaires, des immeubles administratifs, des écoles, des centres de santé, des musées, des centres d'interprétation et des logements. Par l'intermédiaire de notre programme Dix étapes faciles, nous avons donné des ateliers de conseils financiers aux collectivités autochtones partout au pays.

Nous avons financé un certain nombre de projets autochtones en 2010. En voici une liste :

- Un projet d'habitations (2 millions de dollars), un aréna (1,6 million de dollars), un centre de soins de santé (1,2 million de dollars) et un projet de logements pour les Inuits (1,1 million de dollars) en Ontario.
- Un centre communautaire (1 million de dollars) et un projet d'habitations (1 million de dollars) en Saskatchewan.
- Un immeuble communautaire (7 millions de dollars), un immeuble administratif avec patinoire de hockey (7 millions de dollars), des équipements collectifs et des installations de lavage de camions (500 000 \$) en Alberta.
- Un centre culturel (14 millions de dollars), un immeuble communautaire et magasin (5 millions de dollars) et un magasin de pneus (775 000 \$) en Colombie-Britannique.

Microcrédit

Le « microcrédit » ou « microfinancement » est reconnu depuis plusieurs années comme un moyen efficace de soulager la pauvreté dans les pays en développement. 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, dont un grand nombre de femmes, pour les aider à créer ou à faire croître une petite entreprise qui

leur fournira des moyens de subsister. Ces prêts passent généralement par le service de détail d'une institution financière installée dans le pays ou une région défavorisée. La plupart des programmes de microcrédit sont offerts dans des pays en développement, mais ils commencent à apparaître dans certains pays développés.

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. 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 aux petites entreprises canadiennes.

Dans les Antilles, 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, mais la prestation directe de services de microcrédit ne fait pas partie de notre stratégie d'entreprise.

Responsabilité à l'égard des produits

« Responsabilité » n'est peut-être pas le terme qui vient immédiatement à l'esprit à propos des produits et des services d'une banque – enfin pas dans le sens qu'on lui donne pour évaluer un jouet fabriqué pour un enfant ou la fabrication d'une voiture. Toutefois, pour une société de services financiers, les prêts hypothécaires ou personnels, les comptes bancaires, les assurances et les cartes de crédit sont des produits dont nous devons assumer la responsabilité. C'est pourquoi nous veillons à ce que les produits et les services que nous concevons 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 qui établit un processus défini et rigoureux pour l'évaluation initiale et subséquente des risques et pour l'approbation des produits. Nous évaluons les produits en fonction de nombreux risques et nous nous assurons qu'ils correspondent à des besoins des clients et qu'ils respectent notre Code de déontologie et les lois et règlements applicables. Les niveaux d'approbation correspondent au niveau de risque défini par produit ou

service.

Investissement socialement responsable

L'investissement socialement responsable (ISR) est une approche de gestion des placements qui intègre des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance à l'analyse financière traditionnelle. Aux États-Unis, le marché des ISR a généralement atteint la maturité et il représente environ 12 % des actifs sous gestion. Au Canada, les ISR constituent une part plus faible des placements. Nous offrons un certain nombre d'options aux particuliers recherchant des ISR.

- RBC Gestion mondiale d'actifs Inc. aide les conseillers financiers à répondre aux besoins des clients qui veulent placer leur argent de manière responsable en offrant des fonds communs de placement et des fonds distincts ISR.
- Nos fonds communs de placement ISR comprennent les fonds Jantzi RBC, dont les portefeuilles sont bâtis en utilisant l'information fournie par Jantzi-Sustainalytics, et les fonds Valeurs communautaires Phillips, Hager & North, qui investissent dans des entreprises qui mènent leurs activités de façon socialement responsable. Les actifs sous gestion pour ces produits dépassent les 900 millions de dollars.
- RBC Global Asset Management (U.S.) Inc., de Minneapolis, gère le Access Capital Community Investment Fund qui investit dans des titres d'emprunt appuyant le développement communautaire aux États-Unis.
- Les clients de RBC ont aussi accès à tous les fonds ISR disponibles sur le marché canadien par l'intermédiaire de notre réseau de conseillers.

Octroi de crédit responsable

Les groupes d'intérêt sont de plus en plus nombreux à tenir les prêteurs responsables des activités de leurs emprunteurs. Nous croyons que les institutions financières doivent faire preuve de responsabilité et prendre en compte les intérêts de toutes les parties prenantes lorsqu'elles accordent des prêts. Pour RBC, prêter de manière responsable, c'est accorder du crédit aux clients qui peuvent assumer des dettes sans difficulté. C'est aussi mettre en œuvre des politiques et des pratiques qui obligent chacun, au sein de RBC, à avoir un comportement conforme à l'éthique.

Nous offrons 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 garantissent que ces services sont bien conçus et offerts à la clientèle appropriée. Nous avons également des politiques sur certains enjeux particuliers, par exemple la responsabilité environnementale et la lutte contre la corruption. RBC est l'un des signataires des Principes d'Équateur, un ensemble de lignes directrices volontaires portant sur les risques environnementaux et sociaux associés au financement de projets, tel que précisé à la page 83. En outre, le Canada a officiellement appuyé la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones, y compris le principe du consentement préalable et informé librement donné, en novembre 2010. Nous surveillerons l'élaboration de projets de loi liés à cet engagement et adapterons nos politiques en conséquence.

En 2010, RBC a adopté une politique de gestion du risque environnemental pour les marchés commerciaux et immobiliers aux États-Unis (voir les détails page 82). Plus de 200 représentants des services à l'entreprise et gestionnaires de risque ont reçu une formation sur la gestion des risques sociaux et environnementaux sur les marchés des capitaux au cours de l'année.

Il y a certains types de clients et d'opérations que RBC évite en tout temps. En voici une liste, qui n'est pas nécessairement exhaustive :

- Les situations où il est clair que RBC contribuerait au financement implicite ou indirect d'opérations reliées aux activités décrites ci-dessous ;
- Le financement d'entreprises fabriquant ou négociant de l'équipement ou du matériel de guerre nucléaire, chimique ou biologique, des mines terrestres ou des bombes à dispersion ;
- Le financement d'activités relatives aux jeux de hasard sur Internet ;
- L'octroi de crédit à des entités faisant l'objet de sanctions économiques ou figurant sur les listes des entités auxquelles nous ne consentons aucun crédit ;
- Les opérations de crédit dont l'objectif semble être de prendre part directement ou indirectement à des activités illégales, ou d'induire en erreur à l'égard des états financiers ou de l'information réglementaire ;
- Les opérations de crédit qui comportent des accords, des décaissements ou des virements de fonds non documentés ;
- L'octroi de crédit à des entreprises ou à des particuliers qui s'adonnent à des activités incompatibles avec les normes généralement acceptées de comportement éthique dans la collectivité ;
- Nous ne traitons pas les paiements par carte de crédit pour du matériel de pornographie juvénile. RBC s'est jointe à la Financial Coalition Against Child Pornography (U.S.) en 2010.

Consultez notre Rapport annuel 2010 pour une description complète de nos politiques et protocoles de gestion du risque.

Produits et services écologiques

L'une de nos trois priorités pour l'environnement est d'offrir à nos clients des produits et des services écologiques qui les aident à réduire leur empreinte écologique ou à passer à des modèles commerciaux plus durables. En 2010, nous avons considérablement accru la profondeur et l'étendue des conseils de nature écologique que nous donnons à nos clients. Notre centre d'expertise en ligne *Rendre votre entreprise plus verte* est un exemple de ces efforts. Le centre propose des ressources et des outils gratuits aux entreprises qui veulent passer à un modèle favorisant un environnement durable. Nous continuons d'offrir des services de négociation des émissions de gaz à effet de serre et d'inciter les clients à rendre leurs maisons moins énergivores avec des produits comme le prêt Énergie RBC^{MC} et l'hypothèque Énergie RBC^{MC}, et les avons encouragés à opter pour les relevés électroniques par des mesures incitatives.

Pour en savoir plus, veuillez vous reporter à la page 83.



rbcbanqueroyale.com/commerciaux/conseil/greening-your-business



rbcbanqueroyale.com/produits/hypotheques/hypotheque-ecoenergie



rbcbanqueroyale.com/produits/pretpersonnel/pre-ecoenergie

Protection des consommateurs, éducation et communication

À RBC, nous nous efforçons de « toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients ». Nous y parvenons, notamment, en appliquant des mesures strictes de prévention des fraudes et de protection des consommateurs, et en publiant de l'information utile et au moment opportun.

Protection et sécurité des renseignements personnels

RBC protège activement la vie privée et la confidentialité des renseignements personnels, commerciaux, financiers et autres. Cette protection est une de nos plus grandes priorités et un des piliers de notre engagement envers nos clients, nos employés et d'autres parties prenantes. Nous avons, 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 2010, nous avons continué d'étendre et de renforcer le cadre rigoureux que nous avons défini pour protéger les renseignements personnels, assurer la sécurité des renseignements et gérer les dossiers. Nous concentrons notre action sur des activités comme la sensibilisation des clients et des employés. Nous avons continué de diffuser des renseignements utiles sur la protection des renseignements personnels, la sécurité de l'information et la prévention des fraudes dans des formats faciles à comprendre et intéressants – avis, vidéos et jeux-questionnaires interactifs. Les consommateurs y ont accès sur le site rbc.com, et les employés de RBC, par divers modes de communication internes. Nous aidons régulièrement nos employés à approfondir leurs connaissances par des initiatives de sensibilisation qui leur donnent des conseils pratiques pour des décisions qu'ils peuvent être amenés à prendre dans l'exercice de leurs fonctions, notamment concernant la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information.



rbc.com/remperssecurite

Garanties pour services bancaires en ligne et mobiles

RBC recourt à des technologies et à des procédures de sécurité de pointe pour protéger les données de ses clients contre les accès et les opérations non autorisées. Si un client subit des pertes à cause d'une opération non autorisée effectuée par le biais des services bancaires en direct ou mobiles de RBC Banque Royale, ces pertes lui sont intégralement remboursées*.

* Pour connaître la définition d'une opération non autorisée et tous les détails des protections et des limites de la garantie de sécurité en ligne RBC Banque en direct, veuillez lire notre Convention d'accès électronique.

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 fraudes éventuelles, 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. Nos actions en 2010 :

- Nous avons continué d'améliorer les processus et les stratégies pour réduire les conséquences des fraudes pour les clients.
- Nous avons lancé plusieurs initiatives sur mesure pour informer les clients au sujet des fraudes, notamment des conseils et des avis donnant les renseignements les plus récents, une nouvelle brochure traitant à la fois de la prévention des fraudes financières et de la protection des renseignements personnels, et des présentations sur des sujets comme le vol d'identité et l'exploitation financières des personnes âgées.
- Nous avons automatisé certains de nos appels téléphoniques pour la prévention des fraudes afin d'avertir nos clients plus rapidement et de réduire l'impact de ces fraudes.
- Nous avons élargi la gestion des fraudes pour englober les États-Unis, les Antilles, l'Europe, l'Asie et nos activités d'assurances.

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. Il importe que nous fassions preuve d'intégrité dans tout ce que nous faisons afin de mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients.

Connaître nos clients

Les règles d'identification des clients sont essentielles à la protection de nos clients, des systèmes financiers du monde et de notre réputation. Nos employés doivent recevoir toute la formation et déployer tous les efforts nécessaires pour comprendre la personnalité et les objectifs personnels et financiers des clients, afin que nous puissions les aider à choisir les meilleurs services financiers pour eux.

Nos contrôles préalables, politiques, procédures et solutions 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 en savoir plus, consultez la page 24.

Communications dans un langage simple et clair

RBC est déterminée à offrir à ses clients des renseignements bancaires faciles à comprendre et à utiliser. Nous offrons des brochures et des sites Web qui décrivent nos produits et services dans un langage simple, avec des exemples. Nous avons choisi de notre plein gré de suivre les directives du secteur bancaire pour rendre les documents hypothécaires plus faciles à comprendre, et nous avons étendu ces principes de lisibilité à d'autres documents comme les demandes d'ouverture de comptes.

RBC Assurances étudie régulièrement la formulation de ses polices d'assurance de manière à les rendre plus claires pour que nos clients puissent évaluer plus facilement si nos produits conviennent à leurs besoins. Nous modifions la formulation d'après les résultats des sondages sur la satisfaction de la clientèle et des commentaires de nos professionnels de la vente. Nous avons apporté plus de 10 changements à nos polices en 2010.

Satisfaction des clients

RBC s'efforce constamment d'accroître la fidélité de ses clients. Nous avons toujours structuré nos activités en fonction de segments de clientèle, et nous faisons ce que nous pouvons pour qu'il soit aussi facile que possible pour nos employés de servir les clients et pour nos clients, de faire affaire avec nous.

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. Au Canada, cette mesure est intégrée à la gestion du rendement des employés et à la formation sur la satisfaction client. 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 nos résultats à ceux de nos principaux concurrents.

Clients sondés (milliers)			
	2010	2009	2008
Canada	492	492	492
États-Unis	3,9	-	-
Antilles	7,3	8	17

Mesures prises en réaction aux résultats des sondages

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 2010.

Canada

- Nous avons ouvert la boutique de services financiers RBC Banque Royale, une approche radicalement différente qui combine services de détail et connaissance des services financiers de pointe. Le résultat est une expérience bancaire personnalisée instructive, conviviale et à la portée de tous.
- Nous avons continué d'élargir notre offre aux nouveaux arrivants au Canada en ajoutant à notre forfait bancaire *Bienvenue au Canada* des produits sur mesure, notamment un compte personnel et d'entreprise intégré, une carte de crédit sans garantie, un compte d'entreprise avec un lot initial de chèques et de bordereaux de dépôt gratuit, ainsi que 12 mois de services bancaires sans frais.
- Nous avons inauguré la version remaniée de Banque en direct qui propose une présentation améliorée, une navigation plus intuitive et davantage de fonctions. Les clients peuvent maintenant consulter l'historique de leurs opérations pendant sept ans (90 jours antérieurement), et disposent d'un outil de sélection de comptes perfectionné ainsi que d'un processus plus simple qui permet de demander plusieurs produits au cours d'une seule session.
- Nous avons inauguré *maGestionFinancière*, le premier outil de gestion financière en ligne intégré à des services bancaires en direct au Canada. Il classe automatiquement les opérations en différentes catégories, suit les dépenses et propose une fonction d'établissement de budget avancée pour tous les comptes bancaires personnels et comptes de cartes de crédit.
- Nous avons amélioré le Centre d'expertise RBC, www.centredexpertiserbc.com, un centre de ressource en ligne puissant et complet qui permet aux Canadiens d'obtenir des conseils sur tous les aspects de leurs finances, qu'il s'agisse de gérer leurs dettes, de démarrer une petite entreprise, d'administrer leur flux de trésorerie, de faire fructifier leurs économies ou de comprendre leurs besoins d'assurance.
- Nous avons rendu l'assurance voyage plus abordable pour les familles en leur offrant des tarifs familiaux sur un nombre accru de nos produits.

États-Unis

RBC Bank a évalué ses systèmes et processus d'exploitation en 2010, ce qui nous a amenés à décider d'améliorer nos modes de prestation en ligne et notre réseau de GAB. Nous voulons aussi créer des services et des programmes et offrir des possibilités répondant spécialement aux besoins des familles, des petites entreprises et des Canadiens qui vivent aux États-Unis.

Antilles

Nous avons installé, redéployé et réparé des GAB dans les Antilles occidentales pour satisfaire les clients qui craignaient pour l'accessibilité, la fiabilité et la sécurité du service.

Processus de plainte des clients

Notre processus formel de traitement des sujets de préoccupation soulevés par les clients est présenté dans la section *Porter plainte* de notre site Web. Notre objectif est de permettre aux employés de répondre aux préoccupations des clients au premier point de contact, car cela améliore la satisfaction de la clientèle et accroît sa fidélité.

Au sein des Services bancaires canadiens, 90 pour cent des plaintes sont réglées efficacement au premier point de contact. Si un client estime que son problème n'a pas été résolu après avoir reçu une réponse d'un employé de RBC, il peut faire appel au Bureau de l'Ombudsman de RBC. L'Ombudsman examine les arguments des deux parties pour tenter de les aider à trouver ensemble une solution juste et raisonnable.

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 à différents organismes et autorités de réglementation indiqués sur notre site Web *Porter plainte* sur rbc.com.

 rbc.com/servicealaclientele/

Milieu de travail

Une société responsable se distingue par un effectif motivé. À RBC^{MC}, nous dépendons d'une culture forte qui favorise l'engagement personnel des employés pour concrétiser notre vision « Toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients ». Nous sommes implantés dans plus de 50 pays, mais tous nos employés sont liés par des valeurs communes et s'efforcent de faire ce qui est le mieux pour nos clients. La diversité et l'inclusion sont des valeurs importantes pour nous. Elles permettent à nos employés de s'épanouir professionnellement et d'apporter leur savoir-faire à la prestation de produits et de services qui répondent à une grande diversité de besoins. Nous soutenons une culture qui favorise la participation des employés en leur offrant des possibilités d'apprentissage et de perfectionnement, des programmes d'avantages sociaux souples, une rémunération équitable et concurrentielle, et des programmes de conciliation de la vie professionnelle et de la vie privée.

Priorités	Faits saillants de 2010
Instituer des programmes et des pratiques progressistes en milieu de travail	<ul style="list-style-type: none">■ Nous avons mis en ligne des capsules vidéo mettant en vedette des employés dans différentes situations de travail pour mieux faire comprendre comment les valeurs de RBC s'appliquent au quotidien.■ Nous avons élaboré une nouvelle Politique de respect en milieu de travail qui met l'accent sur la prévention de la violence, du harcèlement et de la discrimination, et qui précise comment les employés peuvent signaler toute préoccupation à cet égard.
Offrir des salaires et une rémunération globale concurrentiels et faciliter l'épanouissement grâce à des possibilités de formation et de perfectionnement	<ul style="list-style-type: none">■ Nous parrainons des régimes d'épargne et d'actionnariat qui ont permis à plus de 75 % des employés admissibles d'être actionnaires de RBC.■ Nous avons investi 143,9 millions de dollars dans la formation structurée et le perfectionnement professionnel, par des dépenses directes et indirectes.■ Nous avons lancé, pour nos employés au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni, un nouveau programme de rabais sur des produits, des voyages et des services.
Respecter la diversité et promouvoir l'inclusion	<ul style="list-style-type: none">■ Nous avons reçu en 2010 le Prix Catalyst, un prix décerné à des entreprises qui se sont illustrées par leur engagement et par leurs réalisations exemplaires en matière de diversité et d'inclusion.■ Nous avons été désignés l'un des Meilleurs employeurs pour la diversité au Canada et classés au Palmarès des meilleurs employeurs pour les Canadiens de plus de 40 ans, tandis que notre division de gestion de patrimoine aux États-Unis était consacrée l'un des meilleurs milieux de travail par la Human Rights Campaign.■ Nous avons créé un réseau social pour les employés autochtones au sein de RBC au Canada.
Promouvoir une culture qui favorise la participation des employés	<ul style="list-style-type: none">■ Nous avons favorisé une forte motivation chez les employés et continué de dépasser la norme de référence pour les sociétés nord-américaines à rendement élevé (North American High Performance Companies).■ Nous nous sommes classés parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada, notre environnement de travail a été désigné l'un des meilleurs au Canada et nous avons été admis au Temple de la renommée des 10 cultures d'entreprise les plus admirées au Canada.■ Nous sommes considérés comme un employeur potentiel attrayant et nous avons reçu environ 500 000 demandes d'emploi en ligne au Canada.■ Nous avons obtenu des notes élevées au sondage des employés sur la citoyenneté d'entreprise.■ Nous avons mis en place un Programme d'apprentissage en ligne sur la sensibilisation aux cultures autochtones qui donne aux employés l'occasion de découvrir les valeurs, les coutumes, les croyances et les aspirations des Peuples des Premières nations, des Métis et des Inuits.

Enjeux

Régimes de retraite

Les employés veulent avoir l'assurance que les régimes de retraite de leur employeur sont protégés, viables et durables. Or, de nombreux facteurs sur lesquels une entreprise n'a aucune emprise, comme l'inflation, la durée de vie, les taux d'intérêt et le rendement des actifs, font courir des risques aux régimes de retraite.

Diversité du personnel

L'évolution démographique des marchés locaux, la mondialisation des options de recrutement et la mobilité des travailleurs se traduisent par une plus grande diversité des marchés de l'emploi et des effectifs. Pour recruter, retenir et gérer efficacement une main-d'œuvre diversifiée, les organisations doivent être en mesure de composer avec une gamme plus étendue de besoins, d'attentes et de compétences des employés.

Évolution du milieu de travail

Les employés veulent aujourd'hui plus de souplesse et pouvoir choisir comment, quand et où ils travaillent. De leur côté, les employeurs se battent pour attirer une main-d'œuvre compétente, mobile, mondialisée, tout en faisant face à un ralentissement économique. Cela amène nombre d'entreprises à se doter de stratégies de mobilité en utilisant les nouvelles technologies pour attirer et s'attacher des employés très qualifiés.

Position de RBC

Pour protéger les participants à ses régimes de retraite, RBC a mis en place un cadre de gouvernance robuste qui repose sur une surveillance fiduciaire et sur des communications ouvertes et transparentes. Notre gestion est prudente et axée sur le long terme, et nous surveillons régulièrement et rigoureusement l'actif et le passif de ces régimes.

Nous croyons qu'une main-d'œuvre diversifiée apporte de grands avantages. C'est moralement juste, naturellement, mais nous croyons aussi qu'il est de bonne politique, pour les entreprises, de créer des possibilités équitables pour tous les employés, quels que soient leur race, leur âge, leur sexe, leurs capacités physiques et mentales, leur orientation sexuelle et leur origine. RBC est considérée comme un chef de file dans ce domaine. Nous avons des objectifs de diversité et d'inclusion pour la main-d'œuvre et une stratégie pour les promouvoir, tant en interne qu'en externe. Nous avons contribué à accroître la sensibilisation à la diversité par des études, de la formation, du mentorat, des Groupes-ressources des employés et d'autres programmes.

Nous proposons diverses options de travail allant de la mobilité intégrale au bureau traditionnel, avec beaucoup de variantes entre les deux. RBC croit que des choix variés contribuent à l'équilibre travail/vie privée et permettent de motiver les employés, qui, de leur côté, contribuent à la réussite de l'entreprise.

Dans cette section :

Principes et politiques	61
Diversité et inclusion	63
Récompenses	66
Engagement	69

Résumé du rendement

	2010	2009	2008
Employés	78 676	77 673	80 100
Employés en équivalent temps plein (ETP)	72 126	71 186	73 323
Effectif (Canada)	55 671	54 725	56 112
Effectif (États-Unis)	12 903	13 093	14 082
Effectif (Antilles et international)	10 102	9 855	9 906
Sommes investies en formation structurée* (frais directs et indirects) (millions de dollars)	143,9 \$	124,8 \$	149,0 \$
Nombre de demandes d'emploi reçues en ligne (Canada)	500 000	376 000	378 000

* Ce chiffre ne comprend pas la formation en cours d'emploi et la formation Web.

Perspectives

Une société doit être capable d'attirer et de retenir un effectif très motivé pour atteindre ses objectifs. Nous voulons rester un employeur de choix en offrant à notre personnel des programmes qui assureront, à long terme, sa réussite et celle de RBC.

Régimes de retraite

Nous continuerons de gérer nos régimes de retraite dans une perspective de long terme, en nous concentrant sur la protection des prestations de retraite des participants à nos régimes. Pour notre régime à cotisations déterminées, nous continuerons d'offrir un choix de placements simple et clair qui permet aux participants de se constituer un portefeuille bien diversifié, adapté à leur tolérance du risque. Nous offrons aussi de nouvelles options pour les aider à gérer leur risque, par exemple des fonds à horizon de retraite dont la gestion est assurée par une équipe de spécialistes. Pour notre régime à prestations déterminées, nous croyons qu'il faut un portefeuille bien diversifié pour obtenir les rendements qui permettront de verser des prestations pendant de longues années, et nous continuerons de suivre notre portefeuille et de le modifier selon les besoins pour réduire le risque.

Diversité du personnel

Pour accroître la diversité et l'inclusion dans notre effectif partout dans le monde, nous continuerons de nous appuyer sur ce que nous avons fait dans le passé et sur les fondations solides que nous avons établies comme leader reconnu en matière de diversité. Nous viserons à atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés dans la Stratégie RBC en matière de diversité^{MC} pour 2009 – 2011. En voici une liste partielle :

- accroître le nombre de femmes et de membres des minorités visibles parmi les cadres et au sein de notre haute direction en Amérique du Nord ;
- concevoir des programmes pour les besoins particuliers des employés qui viennent d'arriver au Canada, et élargir la portée de ceux qui existent ;
- soutenir, au sein de RBC et dans nos collectivités, un groupe de leaders actifs en matière de diversité qui sensibilisent le public aux occasions et aux enjeux de la diversité en donnant des conférences et en partageant leur savoir-faire, ainsi que par d'autres formes de leadership visible.

Évolution du milieu de travail

Nous étudions activement des options de travail souples pour mieux servir les intérêts des employés et de RBC. Les solutions vont des équipes de vente mobiles aux bureaux satellites, en passant par des équipes virtuelles à l'échelle mondiale. Cela veut dire aussi encourager le télétravail là où cela convient et créer plus de lieux de travail comme le tout nouveau Centre RBC à Toronto, un édifice qui intègre les concepts environnementaux et contemporains les plus modernes et novateurs pour les bureaux. Ce Centre montre que grâce à la souplesse que donnent les technologies, plus de gens peuvent travailler aussi efficacement dans des lieux qui ne sont pas des bureaux « classiques », ce qui réduit les coûts d'exploitation et l'empreinte écologique tout en répondant aux besoins du personnel.

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 par nos valeurs – Service, Travail d’équipe, Responsabilité, Diversité et Intégrité.

Principes de travail

Les principes de travail de RBC définissent le genre d’employeur que nous voulons être et guident nos efforts incessants pour soutenir la réussite commune de nos employés, de nos clients et de nos actionnaires. Quelques exemples :

- **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 leurs responsabilités 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 sommes conscients de leur rôle et nous 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 par des politiques plus ciblées (le Code de déontologie est décrit à la page 22). Le Comité des ressources humaines et le Comité de gestion du risque du Conseil d’administration passent en revue et approuvent à intervalles réguliers les révisions apportées au Code de déontologie. 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.

Ils doivent tous réaffirmer leur compréhension du Code de déontologie et confirmer qu’ils y adhèrent au moins tous les deux ans. Les employés qui occupent certains postes clés, comme les membres de la haute direction et les responsables de la surveillance des finances, doivent faire de même tous les ans.

Politiques complémentaires

Nous avons un certain nombre de politiques complémentaires pour d’autres enjeux.

Diversité/Équité en matière d’emploi 

Notre Code de déontologie définit notre engagement à promouvoir l’égalité des chances dans tous nos rapports avec les employés, les clients, les fournisseurs et toute autre personne. Toutes les sociétés de RBC respectent les lois sur les droits de la personne et sur la non-discrimination des divers territoires où elles exercent leurs activités. Là où les lois n’interdisent pas la discrimination ou permettent un traitement différentiel, nous sommes résolus à mettre quand même en pratique les principes de non-discrimination et nous veillons à ne pas exercer nos activités d’une manière qui perpétue les préjugés ou dresse des obstacles devant certaines personnes.

Afin d'offrir l'égalité d'accès à l'emploi, nos sociétés canadiennes de droit fédéral élaborent des plans annuels d'équité en matière d'emploi, tandis que nos sociétés situées aux États-Unis sont assujetties à la législation sur la promotion sociale et sur l'égalité d'accès à l'emploi (Equal Employment Opportunity). Nos plans d'équité en matière d'emploi comprennent des programmes, des activités et des objectifs qui nous aident à représenter plus équitablement au sein de notre personnel les collectivités dans lesquelles nous travaillons et nous vivons.

Nous maintenons la structure officielle de gestion de la diversité que nous avons créée en 2004 avec des responsabilités affectées à chacune de nos unités.

Heures de travail

Nos unités ont des politiques sur les heures de travail qui permettent aux employés d'offrir une grande qualité de service à la clientèle tout en leur laissant du temps pour d'autres responsabilités et d'autres activités qui les intéressent. Nos programmes Travail/Vie privée leur offrent aussi, en option, des semaines de travail modifiées et comprennent des processus pour mettre en place des horaires de travail adaptés. Pour en savoir plus sur ces programmes, veuillez consulter la page 61.

Rémunération/Politique sur les salaires

Notre philosophie en matière de rémunération repose sur un modèle de partenariat qui récompense les employés de leur rendement et leur offre des programmes de rémunération et d'avantages sociaux concurrentiels. Ces programmes nous permettent d'attirer et de fidéliser des personnes de talent qui nous aident à atteindre nos objectifs commerciaux.

Notre vaste gamme de programmes de rémunération et d'avantages sociaux est le reflet des différentes activités que nous exerçons et des différents marchés dans lesquels nous le faisons. Pour demeurer concurrentiels, nous revoyons régulièrement ces programmes.

Notre rémunération globale comprend ce qui suit :

- Salaire de base
- Prime d'encouragement fondée sur le rendement
- Régimes d'épargne et d'actionnariat des employés
- Programmes d'avantages sociaux

- Programmes de retraite
- Possibilité d'apprentissage et de carrière
- Souplesse du cadre de travail
- Initiatives favorisant le bien-être des employés
- Subventions du programme de bénévolat
- Programme de bourses d'études
- Programme d'achats au rabais
- Programme d'aide aux employés

Respect en milieu de travail

Notre Code de déontologie définit notre engagement à maintenir des lieux de travail caractérisés par le professionnalisme et le respect de la dignité de toutes les personnes avec lesquelles les employés ont des interactions.

Nous nous attendons à ce que chaque employé respecte la différence de ses collègues, des clients et des autres personnes. Cela comprend le sexe, la race, la couleur, l'âge, l'invalidité, l'orientation sexuelle, les origines ethniques et la religion. Des politiques protègent nos employés contre le harcèlement, les comportements irrespectueux ou déplacés et les représailles, et nous prenons toutes les mesures raisonnables possibles pour assurer un cadre de travail empreint de respect mutuel. De la même manière, RBC s'attend à ce que tous les employés assument personnellement la responsabilité de leurs interactions, de leurs communications et de leurs comportements pour maintenir un cadre de travail dans lequel règne le respect de chacun.

En 2010, nous avons renforcé les conseils que nous donnons à nos employés en adoptant une nouvelle Politique de respect en milieu de travail qui s'applique à toutes les entités de RBC et s'inspire des pratiques en vigueur au Canada et d'une politique établie aux États-Unis. Basée sur les principes définis dans notre Code de déontologie, la nouvelle politique met l'accent sur la prévention de la violence, du harcèlement et de la discrimination, et précise quand, comment et à qui les employés peuvent signaler toute préoccupation à cet égard. Toutes les plaintes pour harcèlement, comportement irrespectueux ou déplacé ou représailles donnent rapidement lieu à des enquêtes approfondies et impartiales.

Autres enjeux

Sans avoir nécessairement de politique formelle pour tous les enjeux, nous avons des opinions précises sur les sujets suivants :

Liberté d'association

- Nous exerçons nos activités dans 52 pays. La majorité de notre effectif est employée en Amérique du Nord, où la syndicalisation n'est pas le système principal de gestion des relations avec le personnel dans le secteur des services financiers.
- En 2010, environ 2,5 % de nos employés étaient représentés par un syndicat indépendant ou couverts par des conventions collectives. Ils travaillent tous dans les Antilles. 
- Là où les employés sont syndiqués, nous cherchons à établir proactivement un dialogue avec les syndicats sur des questions qui peuvent concerner les employés qu'ils représentent. Nous cherchons à créer un environnement dans lequel les travailleurs ne sentent pas la nécessité d'être représentés par des tiers, tout en respectant le droit de choisir de chaque employé.

Droits de la personne

- Nos unités respectent les lois sur les droits de la personne ou sur la non-discrimination des divers territoires où elles exercent leurs activités, notamment la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Ces lois interdisent généralement les distinctions fondées sur la race, la couleur, la religion, les croyances, l'âge, le sexe, la situation matrimoniale, l'orientation sexuelle et l'invalidité.
- Là où les lois n'interdisent pas la discrimination ou permettent d'établir un traitement différentiel, nos unités sont néanmoins résolues à mettre en pratique les principes de non-discrimination ; elles veillent donc à ne pas exercer leurs activités d'une manière qui perpétue les préjugés ou dresse des obstacles devant certaines personnes.
- Notre Code de déontologie stipule aussi que RBC n'exercera pas ses activités de manière à perpétuer les préjugés ou à créer des obstacles.

Pacte mondial de l'ONU

- RBC n'est pas signataire du Pacte mondial de l'ONU. Nous avons évalué ce code international volontaire et croyons que le Pacte mondial est actuellement moins pertinent pour les sociétés de services travaillant principalement au Canada et aux États-Unis (comme RBC) que pour des industries ayant plus d'impact implantées dans les pays en développement. Nous continuons cependant de suivre les incidences et la pertinence de ce code pour nos parties prenantes et notre groupe, et nous réévaluons régulièrement notre position.

Diversité et inclusion

Nous sommes considérés comme un chef de file au chapitre de la diversité. Nous favorisons la diversité en jouant un rôle de leadership et de sensibilisation, ainsi que par de la formation, des Groupes-ressources des employés et d'autres programmes de soutien à la diversité.

Prix Catalyst 2010 pour la diversité

Nous avons eu l'honneur de recevoir le Prix Catalyst 2010, un prix mondial prestigieux décerné chaque année à des entreprises qui se sont illustrées par leur engagement exemplaire en matière de diversité. RBC a été reconnue pour sa façon d'intégrer le concept de diversité à ses stratégies, que celles-ci soient en lien avec les marchés qu'elle sert, avec les collectivités dans lesquelles elle exerce ses activités, ou encore avec tout ce qui a rapport à ses employés.

Notre approche visait, au départ, à aider les femmes et les minorités visibles, puis nous l'avons étendue pour inclure une plus grande diversité de groupes comme les Autochtones, les nouveaux arrivants et les personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et transgenres. Pour être admissible au Prix Catalyst, une société doit avoir eu une influence déterminante et favorable sur l'ensemble de la culture en milieu de travail.

Notre 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. Comme il faut parfois des années pour que les initiatives prises dans ce domaine produisent des résultats, il est important de mesurer nos progrès en fonction d'un horizon plus lointain.

Diversité de l'effectif (Canada*)				
	2010	2009	2008	2000**
Femmes	67 %	68 %	69 %	74 %
Femmes occupant un poste de cadre	54 %	54 %	54 %	58 %
Femmes occupant un poste de haute direction	37 %	37 %	39 %	28 %
Minorités visibles	28 %	27 %	26 %	14 %
Membres des minorités visibles occupant un poste de cadre	27 %	25 %	25 %	14 %
Membres des minorités visibles occupant un poste de haute direction	14 %	13 %	12 %	6 %
Personnes handicapées	3,5 %	3,7 %	3,8 %	2,7 %
Autochtones	1,6 %	1,6 %	1,6 %	1,1 %

* Les chiffres représentent les données sur l'équité en matière d'emploi en date du 31 octobre pour chaque année figurant au tableau, pour nos unités canadiennes assujetties à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Les lois à l'échelle mondiale différant au chapitre des définitions et restrictions juridiques applicables à ces quatre groupes (femmes, membres de minorités visibles, personnes handicapées et Autochtones), des données complètes à leur sujet ne sont disponibles que pour le Canada.

** Les chiffres de 2000 sont donnés à des fins de comparaison puisqu'il faut souvent attendre plus d'une année ou deux pour que nos programmes et initiatives en matière de diversité se reflètent sur la composition de notre effectif.

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 le Conseil de direction sur la diversité, qui a été fondé pour établir des stratégies et des objectifs et pour nommer des champions de la diversité parmi les membres de la haute direction en Amérique du Nord, dans les Antilles 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 dans les collectivités. Par exemple, le président et chef de la direction de RBC est président et la chef des ressources humaines de RBC est coprésidente du Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC). Cet organisme fondé en 2003 instaure et soutient des solutions destinées à aider les immigrants qualifiés à s'intégrer plus facilement au marché du travail dans la région métropolitaine de Toronto. Nos dirigeants participent aussi à une variété de débats publics, de groupes d'études et d'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.

Stratégie RBC en matière de diversité^{MC}

Nous sommes à mi-parcours de notre Stratégie en matière de diversité, 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 tenir notre engagement à respecter la diversité. Nous avons réalisé des progrès importants en rapport avec plusieurs de nos objectifs et points d'action.

 rbc.com/diversite

Formation et mentorat

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

- **Formation et perfectionnement continu :** RBC a lancé une webémission pour aider les gestionnaires de personnes à comprendre leur rôle et leurs responsabilités pour créer un milieu accueillant pour les personnes handicapées.
- **Matériel d'autoapprentissage :** Ce matériel offert sur notre site Web traite de toutes sortes de sujets importants pour comprendre la diversité ou pour apprendre à gérer un effectif diversifié.
- **Dialogues sur la diversité de RBC :** Depuis 2006, près de 400 employés ont participé au programme de mentorat réciproque Dialogue sur la diversité de RBC. Ce programme met des employés issus des minorités visibles et des femmes occupant des postes de niveaux intermédiaires en rapport avec des cadres supérieurs aux expériences professionnelles et aux formations différentes, afin que chacun puisse apprendre de l'autre et approfondir ses connaissances sur le leadership et la diversité.

■ **Programme d'apprentissage en ligne sur la sensibilisation aux cultures autochtones :** 

Ce programme adopté en 2010 donne aux employés l'occasion de découvrir les valeurs, les coutumes, les croyances et les aspirations des peuples des Premières nations, des Métis et des Inuits à l'aide de modules traitant de divers sujets comme la culture, l'histoire et les communications interculturelles.

Groupes-ressources des employés

Un Groupe-ressource des 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 qui se sont dotés d'une charte et que RBC reconnaît officiellement reçoivent un budget annuel et un soutien en matière de communication. Au total, il y a à RBC neuf GRE regroupant environ 2 000 membres.

Canada 

Au Canada, nous avons des GRE représentant les femmes (réseau RWomen), les Autochtones (Royal Eagles), les personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et transgenres (FIERTÉ), les employés handicapés (Groupe des 3 C) ainsi que les nouveaux Canadiens et les membres des minorités visibles (MOSAÏQUE).

États-Unis 

Aux États-Unis, des GRE représentent les personnes homosexuelles et lesbiennes (GLADE), ainsi que 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, 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.

Royaume-Uni 

Nous avons formé au Royaume-Uni le premier Groupe-ressource des employés, baptisé I-Care, un groupe de réseautage pour les parents qui travaillent.

Programmes de soutien de la diversité

Nous participons à différents programmes de soutien de la diversité internes et externes.

Canada 

Nous travaillons depuis 1996 avec Avantage Carrière, un organisme qui organise des stages payés pour des étudiants fraîchement diplômés et pour les nouveaux arrivants par le biais de trois programmes (voir le tableau). Environ 70 pour cent des stagiaires placés dans les programmes Avantage Sans limites et Avantage Professionnels sont entrés ensuite au service de RBC à temps plein.

Stages Avantage Carrière			
	2010	2009	2008
Avantage Carrière (pour récents diplômés)	3	5	1
Avantage Sans limites (pour diplômés handicapés)	34	27	21
Avantage Professionnels (pour professionnels reconnus sur le plan international)	40	36	28
Total	77	68	50

États-Unis 

Aux États-Unis, RBC Bank a lancé en 2009 le programme de stage Summer Diversity Internship, destiné à éveiller l'intérêt des jeunes personnes de couleur pour des carrières à RBC. Ce programme offre un certain nombre de stages d'été. Un emploi d'été est offert à chaque groupe de stagiaires pendant deux ans. Des postes à temps plein sont proposés à ceux qui réussissent le programme et terminent leurs études avec un diplôme. Au total, 14 stagiaires ont commencé le programme en 2009 et cinq se sont inscrits à l'été 2010.

Avancement des femmes

Le perfectionnement et l'avancement des femmes sont l'un des grands objectifs de la Stratégie RBC en matière de diversité. Le perfectionnement professionnel des femmes, qu'elles fassent partie de son effectif ou soient propriétaires d'entreprise, est de toute première importance pour RBC. Nous faisons donc partie du Diversity Business Network, un point d'accès où les entreprises, les associations, les organisations et les

organismes gouvernementaux peuvent communiquer, collaborer et élaborer des stratégies pour accroître les débouchés des entreprises dont les propriétaires sont issus des minorités. RBC est aussi membre et commanditaire inaugural de WEConnect Canada, un organisme canadien sans but lucratif qui accrédite les entreprises appartenant à des femmes et gérées et contrôlées par des femmes dans une proportion d'au moins 51 %. Cet organisme met les femmes chefs d'entreprise en rapport avec les grandes sociétés et les administrations publiques du monde entier qui, dans une proportion croissante, recherchent des fournisseurs diversifiés et innovateurs.

Programmes de soutien à l'emploi des Autochtones



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

- Le Programme de bourses d'études pour les Autochtones RBC aide les étudiants à terminer leurs études postsecondaires. Les étudiants sélectionnés obtiennent une bourse pour payer leurs droits de scolarité, leurs manuels, leurs fournitures et leurs frais de subsistance. En 2010, RBC a accordé une bourse à 10 étudiants au Canada. Depuis le lancement du programme en 1992, nous avons distribué 88 bourses d'une valeur totale de 1 million de dollars.
- Le programme Profitez de votre potentiel^{MC} est un programme de recrutement destiné à aider tout spécialement les Autochtones et les personnes handicapées à explorer des possibilités d'emploi et à comprendre les processus de recrutement et de sélection. En 2010, 109 personnes ont pris part au programme. Depuis son lancement en 2006, plus de 570 personnes y ont participé.
- Le programme de RBC Les études d'abord et le programme de stages d'été font travailler des étudiants autochtones des niveaux secondaire, collégial et universitaire dans nos bureaux. Les étudiants reçoivent une formation de représentant du service clientèle et acquièrent une expérience directe en succursale. Pendant les vacances scolaires de 2010, 62 étudiants ont participé aux deux programmes.

RBC comprend que le passage au monde du travail est un moment marquant pour beaucoup d'employés. Pour aider les employés autochtones à faire ce saut, RBC a lancé plusieurs initiatives.

- **Dialogues sur la diversité de RBC :** Ce programme de mentorat interne permet aux employés d'apprendre les uns des autres. Le programme couvre tous les aspects de la diversité que l'on trouve au sein de RBC.
- **Groupe-ressource des employés Royal Eagles :** Le groupe Royal Eagles est l'un des plus anciens GRE actifs à RBC. Il compte plus de 300 membres dans l'ensemble du Canada.
- **Formation sur la culture autochtone :** Un cours de sensibilisation à la culture autochtone fait partie du perfectionnement professionnel des recruteurs de RBC au Canada. Tous les employés peuvent aussi suivre cette formation sur notre système d'apprentissage en ligne.
- **Réseau social des employés autochtones :** Ce réseau social interne a été créé en 2010 pour aider les employés autochtones et les personnes qui les soutiennent à établir des contacts et à stimuler son expansion partout au Canada. Ses fonctions, semblables à celles de Facebook, permettent aux employés de discuter et de devenir membres actifs d'un réseau social pour collaborer, partager des connaissances et établir des liens d'amitié avec des personnes qui partagent les mêmes intérêts.



[rbcbanqueroyle.com/commerciaux/
autochtones/employment-education](http://rbcbanqueroyle.com/commerciaux/autochtones/employment-education)

Récompenses

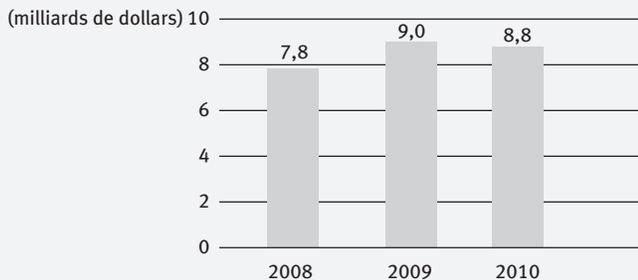
Les employés apprécient la rémunération monétaire, mais aussi d'autres formes de rétribution. Nous savons que les besoins varient d'un employé à l'autre, et nous en tenons compte en offrant un programme de rémunération globale proposant souplesse et choix, et qui incite chacun à partager la responsabilité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



Programmes de rémunération et d'encouragement

La rémunération de la majorité de nos employés comprend un salaire et un programme de primes d'encouragement à court terme. Nous participons chaque année à plus de 100 études comparatives externes pour nous assurer que notre rémunération demeure concurrentielle.

Le programme de primes d'encouragement à court terme de RBC récompense la contribution personnelle des employés au rendement de leur unité opérationnelle et à celui de RBC dans son ensemble. 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 la réalisation des objectifs de vente.

Programmes de retraite et d'épargne

Des programmes d'épargne et de retraite aident les employés à préparer leur retraite.

Canada

Au Canada, notre régime de retraite permet aux employés de choisir la formule la plus adaptée à leurs besoins. Ils ont le choix entre un régime à prestations déterminées et un régime à cotisations déterminées. Ils peuvent également arrondir leur épargne-retraite en versant des cotisations supplémentaires au régime. Ils peuvent aussi faire fructifier plus rapidement leurs économies

personnelles ou leur épargne-retraite en participant à notre programme d'épargne. Les employés peuvent alors faire prélever sur leur salaire des sommes qui seront versées dans leur compte d'épargne et devenir actionnaires de RBC en détenant des actions ordinaires du groupe. Les cotisations de l'employé peuvent aller jusqu'à 6 % de leur salaire et RBC verse une contribution de contrepartie de 50 % de cette épargne. Grâce à ce programme, plus de 75 pour cent des employés admissibles sont actionnaires de RBC.

États-Unis

Aux États-Unis, RBC offre un régime 401(k) souple, ainsi qu'un programme d'accumulation de patrimoine qui permet aux employés admissibles de convertir leur revenu en économies à long terme.

Dans les pays autres que le Canada et les États-Unis, RBC propose divers régimes de retraite à cotisations déterminées et à prestations déterminées.

Avantages sociaux

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

Programmes en milieu de travail

Bon nombre de nos politiques et programmes internes donnent aux employés la souplesse et le soutien dont beaucoup ont besoin pour conjuguer travail et vie familiale. En voici une liste :

- des services-conseils pour concilier travail et vie privée ;
- des congés de maternité, parentaux et pour obligations familiales ;
- 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 ;
- une retraite progressive, une option offerte aux employés admissibles qui souhaitent travailler trois ou quatre jours par semaine pendant une certaine période avant la retraite ;

- Flexiplace, une entente qui donne aux employés la possibilité de travailler quelques jours ou toute la semaine à l'extérieur, généralement chez eux ;
- un horaire flexible permet aux employés admissibles qui le souhaitent de travailler une semaine normale de 37,5 heures, mais selon un horaire comportant une plage fixe et une plage mobile pour les heures d'arrivée et de départ, dans les limites établies par le directeur de l'employé.

Santé, sécurité et bien-être

Notre Code de déontologie énonce notre engagement à assurer un environnement de travail sans danger à tous nos employés. Beaucoup de nos établissements ont des politiques de sécurité qui leur sont propres. Tous les employés et toutes 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 de l'information et des services-conseils confidentiels.

Parmi nos autres initiatives, en 2010 :

- 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 pour payer les primes de protections facultatives dans leur régime d'avantages sociaux ;
- nous avons encouragé les employés à mener une vie saine par le biais de campagnes et d'initiatives de communication sur des sujets comme l'alimentation, l'activité physique, la gestion du stress et les activités qui favorisent le bien-être ;
- nous avons communiqué de l'information régulièrement sur la grippe ordinaire et la grippe H1N1, ainsi que des mesures préventives de base et des conseils ;
- nous avons dirigé les employés vers des réseaux de soins médicaux et de soutien, en leur communiquant le nom et les coordonnées de spécialistes et de prestataires de soins paramédicaux au Canada.

Souplesse

En 2010, plus de 30 % des employés participaient à une entente de travail souple à un moment ou à un autre :

- 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 jusqu'à quatre semaines de vacances supplémentaires ;
- la possibilité de prendre un congé non rémunéré pour raisons personnelles, par exemple pour suivre des cours ou un perfectionnement professionnel ;
- une retraite progressive, en travaillant trois ou quatre jours par semaine pendant une certaine période avant leur départ à la retraite.

La souplesse de notre milieu de travail 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. Des programmes de formation et de perfectionnement structurés sont un complément important à la formation en cours d'emploi. En 2010, nous avons investi 143,9 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 et un accès confidentiel à des ressources complètes de gestion de carrière en ligne. Plus de 25 000 employés ont utilisé cet outil depuis son lancement en 2006.
- Des programmes de formation structurés complets pour faciliter l'intégration des nouveaux employés. En 2010, plus de 3 400 employés ont suivi les programmes de formation pour les représentants du service clientèle, les directeurs de comptes et les postes de représentants commerciaux et du service dans les centres de contact.

Nous devons aussi préparer l'avenir en recrutant de nouveaux collaborateurs. Voici quelques-unes de nos principales activités de recrutement en 2010 :

- Des programmes de stages pour les diplômés des collèges et universités.
- Un programme pour aider les employés handicapés et autochtones à trouver des perspectives de carrière et à comprendre notre processus de sélection et de recrutement. 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.

Programme d'achats au rabais pour employés

Nous offrons aux employés des rabais sur nos services et produits bancaires, de placement et d'assurance au Canada et aux États-Unis. Des offres spéciales et des rabais leur sont offerts en ligne par de grandes marques et des entreprises locales fiables en Amérique du Nord et au Royaume-Uni.

Engagement

Gestion du personnel

Les employés du groupe sont gérés par plus de 9 000 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 celles-ci :

- Une évaluation 360° qui permet aux cadres de tous les échelons d'obtenir des commentaires de leurs collègues, de leurs employés et de leurs propres supérieurs.
- Des résultats des sondages d'opinion auprès des employés effectués dans les services des gestionnaires de personnes.
- Un bulletin mensuel spécialement destiné aux gestionnaires de personnes contenant des conseils et des renseignements sur des programmes et des initiatives, ainsi que des annonces anticipées des prochains changements et de nouvelles ressources en ligne.
- Une série de webémissions pour aider les gestionnaires de personnes et les employés à étudier des sujets traitant de gestion du rendement.
- Des ressources en ligne, offrant un accompagnement, de l'information, des outils et des formules.
- Une nouvelle formation sur les éléments indispensables pour les gestionnaires de personnes nouvellement promus. Quelque 40 % d'entre eux ont participé en 2010.
- Une série de modules d'apprentissage pour centrer la formation sur l'expérience des gestionnaires de personnes et rendre les ressources et les outils du programme plus accessibles. En 2010, plus de 2 000 gestionnaires ont terminé au moins un de ces modules. Depuis que ces modules d'apprentissage ont été mis à leur disposition, environ 60 % des gestionnaires de personnes ont terminé au moins un module.

Sondages d'opinion auprès des employés

Notre objectif est de demeurer une des sociétés les plus performantes. 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 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. Nous célébrons nos réussites et intervenons lorsque des améliorations sont nécessaires.

Sondage d'opinion auprès des employés en 2010

Un sondage d'opinion auprès des employés a été effectué en mars 2010. Le sondage recueille les opinions des employés sur la motivation et sur toutes sortes de questions portant sur le milieu de travail. Les résultats nous aident à déterminer sur quels aspects nous devons nous concentrer et intervenir pour RBC dans son ensemble, et pour certains secteurs en particulier. Tous les employés étaient invités à participer. Le taux de participation a été de 76 %. Les résultats :

- Les employés sont extrêmement motivés et ils appuient vigoureusement notre vision et nos valeurs, ce qui concorde avec les résultats de sondages antérieurs et les évaluations par rapport aux sociétés nord-américaines les plus performantes.

- Les employés sont fiers de faire partie de RBC et ils appuient nos buts et objectifs.
- Les employés sont prêts à faire plus que ce qui leur est demandé pour aider RBC à réussir dans une proportion de 93 %.
- Les employés de tous les groupes opérationnels et de toutes les régions jouent un rôle actif, sont optimistes et ont confiance en l'avenir ; 95 % d'entre eux confirment avoir confiance en notre vigueur et notre stabilité pendant la conjoncture économique difficile.

Prix des meilleurs employeurs

- En 2010, nous avons été reconnus comme l'un des meilleurs employeurs par différents groupes, y compris nos propres employés.
- Nous avons été classés parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada. Ce classement, établi chaque année par Mediacorp Canada Inc., distingue les entreprises qui ont les programmes les plus innovateurs pour recruter et s'attacher des employés de talent.
- Nous avons reçu le Prix Catalyst 2010, un prix mondial décerné chaque année à des entreprises qui se sont illustrées pour leur excellent travail en faveur de la diversité et de l'inclusion.
- Notre milieu de travail a été désigné l'un des meilleurs au Canada dans le palmarès annuel de 2010 du Great Place to Work Institute Canada et du *Globe and Mail*.
- Nous avons été nommés l'un des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada et l'un des meilleurs employeurs pour les Canadiens âgés de plus de 40 ans par Mediacorp.
- Nous avons été admis au Temple de la renommée des 10 cultures d'entreprise les plus admirées au Canada par la grande société de recherche Waterstone Human Capital Ltd.
- RBC Gestion de patrimoine – États-Unis a été consacrée l'un des meilleurs milieux de travail par la Human Rights Campaign Foundation.

Incidence des programmes pour la responsabilité d'entreprise

Les employés constituent un groupe de parties prenantes important, et nous devons bien comprendre comment ils perçoivent la responsabilité d'entreprise de RBC. RBC invite chaque année ses employés à participer à un sondage interne sur la responsabilité d'entreprise. Plus de 3 500 employés y ont participé en 2010.

Parmi les participants, 86 pour cent jugent qu'il est « très » important de travailler pour une société considérée comme une bonne entreprise citoyenne ; 69 % des répondants ont dit que le bilan en matière de responsabilité d'entreprise pourrait influencer sur leur décision de recommander RBC comme employeur. Plus de 80 % des répondants qui travaillent directement avec les clients ont indiqué que la réputation de bonne entreprise citoyenne dont nous jouissons a contribué à attirer de nouveaux clients. Ils n'étaient que 67 % à le penser en 2009.

Ces résultats nous aident à élaborer notre stratégie en matière de responsabilité d'entreprise et à nous fixer des objectifs pertinents pour 2011.

Information et éducation

Nous sommes conscients qu'il est important de tenir nos employés bien informés. Parmi nos grandes initiatives en 2010 :

- Une série de capsules vidéo de style « YouTube » qui illustrent des situations au travail réelles où les valeurs de RBC sont démontrées. La première capsule, qui portait sur le maintien du respect dans le milieu de travail, a été diffusée en plusieurs langues : anglais, français, espagnol (Amérique latine), portugais (Brésil) et néerlandais (Antilles).
- Le Réseau social des employés autochtones pour les employés autochtones et les personnes qui les appuient. Les employés peuvent discuter et devenir membres d'un réseau social pour collaborer, partager des connaissances et établir des liens d'amitié avec des personnes qui partagent les mêmes intérêts.

- Des webémissions et des entretiens en direct avec les dirigeants de RBC pour aider les employés à comprendre les perspectives de carrière à RBC.
- Cinq bulletins d'information pour aider les employés à prendre des décisions éclairées pour leur régime de rémunération globale.
- Une diffusion audio trimestrielle et des mises au point en ligne dans lesquelles notre chef de la direction parle de nos progrès par rapport à nos objectifs stratégiques et de nos résultats financiers, et communique des messages importants aux employés.
- Une chaîne de télévision par satellite accessible dans plus de 1 000 points au Canada. Les employés ont pu syntoniser la chaîne pour assister en direct (et en différé) à des entretiens avec des dirigeants et des spécialistes sur la situation à RBC.
- Des messages et des capsules vidéo en ligne de membres de la direction de RBC pour aider les employés à mieux comprendre les enjeux et les préparer à réagir rapidement, efficacement et collectivement aux besoins de l'heure.
- Un site intranet bien structuré et interactif qui propose à tous les employés les dernières nouvelles, des liens vers les sites les plus consultés et des études sur les marchés.
- Des modes de communication spécialisés pour diffuser des conseils de vente et de commercialisation, de la formation et d'autres renseignements utiles pour les employés.

Recours pour les employés

Nous encourageons 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 de RBC. 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.

Environnement

RBC^{MC} est résolue à gérer les aspects environnementaux de ses activités de manière proactive et prudente. La Stratégie RBC en matière d'environnement^{MC} énonce nos politiques, nos priorités et nos objectifs pour respecter cet engagement. Nous croyons que la responsabilité environnementale présente des occasions pour bon nombre de parties prenantes et que la réalisation 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 2010
Réduire l'importance de notre empreinte écologique	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous avons inauguré un programme de gestion de l'énergie pluriannuel couvrant l'ensemble du réseau des succursales au Canada. ■ Nous avons ouvert 28 nouvelles succursales alimentées à l'électricité verte, ce qui porte à 124 le nombre de succursales utilisant de l'énergie propre. ■ Nous avons commencé la construction, en Ontario, d'un centre de soutien conçu pour recevoir la certification Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) argent. ■ Nous avons accru de 20 % notre consommation de papier provenant de sources durables en Amérique du Nord et dans les îles Britanniques, comparativement à 2009.
Promouvoir des activités économiques respectueuses de l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous avons effectué, à l'égard de 950 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. ■ Nous avons mis à jour la politique de gestion des risques environnementaux pour les marchés commerciaux et immobiliers américains. ■ Nous avons lancé une politique sur la gestion des risques environnementaux et sociaux pour RBC Marchés des Capitaux^{MC} pour compléter les politiques de gestion des risques environnementaux propres aux unités.
Offrir des produits et des services écologiques	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous avons étendu la portée des conseils que nous donnons à nos clients par des initiatives comme le site <i>Rendre votre entreprise plus verte</i> du Centre d'expertise sur rbc.com. ■ Nous avons accordé des prêts et des marges de négociation d'environ 1,6 milliard de dollars à des sociétés dont l'activité principale est la production d'énergie renouvelable. ■ Nous avons négocié 115 millions de tonnes de crédits de carbone par l'intermédiaire de l'équipe de négociation de droits d'émission de RBC Marchés des Capitaux.

Dans cette section :

Gestion environnementale	75
Notre empreinte écologique	76
Activités commerciales respectueuses de l'environnement	82
Produits et services écologiques	83

Résumé du rendement

	2010	2009	2008
Papier consommé (kilogrammes/ETP)	51	56	59
Émissions équivalent-CO ₂ liées à la consommation d'énergie (tonnes/m ²)	0,097	0,104	0,092
Consommation d'énergie – toutes les installations (MWh/m ²)	0,35	0,37	0,40
Émissions équivalent-CO ₂ liées aux déplacements des employés (tonnes/ETP)	0,40	0,34	0,36
Opérations évaluées selon les Principes d'Équateur	7	6	5

Enjeux

Énergie et émissions de gaz à effet de serre

Environ 80 % des émissions de gaz à effet de serre anthropiques dans le monde découlent de la production et de la consommation d'énergie. La réduction des gaz à effet de serre représente un énorme défi en raison de la dépendance mondiale aux combustibles fossiles. Pour protéger les écosystèmes et la santé des humains de certains des plus importants effets anticipés des changements climatiques, il faudra transformer les systèmes d'énergie de la planète.

Des villes durables

Plus de la moitié de la population mondiale vit en milieu urbain, et ce nombre ne cesse de croître. Dans un contexte d'urbanisation accrue, il faudra augmenter et renouveler les infrastructures. Les immeubles devront, à l'avenir, être conçus de manière à tenir compte de la hausse des prix de l'énergie et de différentes situations météorologiques découlant des changements climatiques. Des stratégies de gestion efficace de la croissance, d'aménagement du territoire, de mappage des ressources énergétiques et de transport seront requises pour la prospérité des futurs centres urbains durables.

L'importance de l'eau

La pénurie d'eau et l'accès à de l'eau propre sont deux des plus grandes menaces qui pèsent sur la santé humaine et sur le développement économique dans le monde. À cause du changement climatique, il n'est pas toujours possible d'avoir de l'eau où et quand nous en voulons, et l'on peut de moins en moins se fier aux modèles hydrographiques du passé. La concurrence qui se livre pour l'accès à de l'eau potable oblige à envisager des politiques pour répartir cette ressource avec équité entre les utilisateurs et en laisser suffisamment à la nature.

Position de RBC

La transformation des systèmes d'énergie de la planète nécessitera des investissements de milliards de dollars sur plusieurs décennies. Le développement de sources d'énergie et de technologies à faible émission apporte des avantages immédiats et à long terme à bon nombre de nos parties prenantes, y compris les entreprises clientes. Nous croyons que notre rôle est de bien saisir tous les risques et toutes les possibilités, tant du côté du développement des énergies renouvelables que des sources d'énergie provenant de combustibles fossiles, afin de conserver une vision équilibrée et à long terme pour la prestation de services et de conseils financiers.

Une évolution devra s'amorcer afin d'aménager des villes réellement durables qui répondront aux défis qui se poseront dans l'avenir. Le nombre croissant d'immeubles écologiques et le dialogue dynamique qui se déroule actuellement sur l'intégration des questions d'énergie dans la planification des collectivités et le renouvellement intelligent des infrastructures nous paraissent de bon augure. Nous croyons que notre rôle est d'encourager cette évolution en appuyant la recherche et le dialogue sur la durabilité des villes, en continuant d'octroyer des prêts pour la construction d'édifices écologiques, et en soutenant les initiatives axées sur l'énergie renouvelable et les autres projets d'infrastructures astucieux.

Notre rôle, en tant que banque, est de comprendre les risques et les possibilités pour nos clients. Les secteurs qui ont besoin d'eau pour leurs activités pourraient être exposés à des risques financiers et opérationnels s'ils ne disposaient plus d'eau de qualité et en quantité suffisante pour leurs opérations. Par contre, les problèmes de qualité et de quantité d'eau sont des enjeux qui ouvrent des débouchés aux clients qui se spécialisent dans le développement et la commercialisation d'innovations dans le domaine de l'approvisionnement, de l'efficacité de la consommation, du traitement et les contrôles automatisés.

Perspectives

Nous pensons que les sociétés de services financiers doivent trouver un juste équilibre entre les enjeux environnementaux, les besoins de la société et les enjeux économiques pour octroyer du crédit de manière responsable à tous les secteurs d'activité. Par leurs propres activités et par leurs opérations commerciales, les banques ont un rôle déterminant à jouer dans le développement d'une économie verte.

En 2010, nous avons lancé une stratégie Entreprise verte pour aider les PME à passer à des modèles d'affaires plus durables (pour plus de détails sur les conseils écologiques que nous donnons à nos clients, reportez-vous à la page 84). Nous continuerons de déployer cette stratégie dans tous nos secteurs d'activité au Canada.

L'intégration réussie de la viabilité environnementale aux activités d'une entreprise est un domaine fascinant et en évolution. Nous continuerons, en 2011, de financer des recherches et de publier des rapports sur les grands enjeux du développement durable pour les entreprises canadiennes. Ces rapports, qui seront centrés sur les occasions propres à chaque secteur, proposeront des conseils pour exécuter des stratégies commerciales où la viabilité de l'environnement jouera un rôle déterminant. Nous continuerons d'agir pour sensibiliser le public aux problèmes de l'eau en Amérique du Nord par des commandites, des rapports et des dons à des organismes de bienfaisance. Au Canada, nous soutiendrons des initiatives pour éduquer les Canadiens sur les questions d'énergie, afin qu'ils puissent intervenir dans le dialogue et discuter de la gestion des ressources énergétiques de notre pays pour l'avenir. Nous participerons à des études et à des analyses des effets du changement climatique sur les différents secteurs de l'économie et nous apporterons notre soutien à des initiatives pour nous adapter à ces impacts et les gérer.

Pour rester un chef de file, il faut constamment apprendre. En 2011, nous nous concentrerons sur la communication et sur la formation sur les questions environnementales pour que nos employés soient bien informés et qu'ils acquièrent les connaissances et disposent des outils nécessaires pour évaluer les risques sociaux et environnementaux, et pour soutenir les occasions d'affaires vertes. Nous continuerons également d'entretenir des relations avec une grande diversité de parties prenantes afin que nos politiques, nos documents de conseils, nos outils et nos programmes de formation intègrent les tendances scientifiques et économiques et celles en matière de politiques publiques les plus récentes.

Gestion environnementale

Depuis l'élaboration de notre première politique relative à l'environnement, en 1991, nous sommes restés fidèles à notre engagement envers la gestion environnementale et l'amélioration continue. Pour énoncer clairement notre politique, nos priorités et nos objectifs en matière d'environnement, nous avons publié, en 2007, la Stratégie RBC en matière d'environnement. Ce document explique comment nous abordons 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.

Structure, supervision et responsabilité

Notre Groupe des affaires environnementales (GAE) est chargé de la mise en œuvre de la Stratégie RBC en matière d'environnement et de définir les politiques nécessaires pour déterminer, évaluer, contrôler et suivre les enjeux environnementaux, ainsi que pour produire des rapports sur ces questions. La supervision est assurée à l'échelon supérieur par notre Groupe de la direction et par le Comité de la gouvernance d'entreprise et des affaires publiques du Conseil d'administration. Le GAE collabore également avec nos unités pour mener différentes activités, notamment :

- mettre au point, tenir à jour et communiquer des politiques, des méthodes et des lignes directrices pour gérer les risques environnementaux et réduire notre empreinte écologique ;
- assurer le suivi des lois, des règlements et des autres exigences environnementales qui influent sur nos activités et sur celles de nos clients ;
- surveiller les résultats, les avantages pour l'environnement et l'efficacité économique des grands programmes environnementaux ;
- collaborer avec les intervenants internes et externes sur les grands enjeux environnementaux qui concernent nos clients, nos activités et les collectivités dans lesquelles nous travaillons ;
- évaluer si de nouvelles initiatives sont nécessaires pour atteindre nos objectifs environnementaux et les promouvoir ;

- donner des conseils sur la gestion des risques environnementaux particuliers liés aux opérations commerciales.

Enjeux environnementaux prioritaires

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 se concentrera sur les enjeux environnementaux qui :

- ont une incidence sur nos activités économiques ou sur celles de nos fournisseurs ou de nos 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 la Stratégie RBC en matière d'environnement :

Changement climatique

Le changement climatique présente des défis environnementaux, sociaux et financiers pour l'économie mondiale, pour la santé humaine ainsi que pour nos affaires. Nous pensons qu'il est d'une importance vitale que nous contribuions à réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) et que nous nous adaptions efficacement aux impacts inévitables du changement climatique.

Biodiversité

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

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.

Progrès réalisés – Stratégie RBC en matière d'environnement

La Stratégie RBC en matière d'environnement est un plan quinquennal comportant 44 engagements à moyen et à long terme. Nous présentons l'état d'avancement de ces engagements et les progrès accomplis dans notre rapport sur la Stratégie RBC.

 rbc.com/environnement

En 2009, nous nous étions fixé six activités prioritaires pour 2010. Les progrès accomplis à cet égard sont résumés dans notre Rapport des activités prioritaires de 2010.

 rbc.com/environnement/index

Notre empreinte écologique

Nous sommes déterminés à réduire notre consommation d'énergie, de papier et d'eau, et nos émissions de GES. Nous souhaitons aussi atténuer les effets négatifs sur l'environnement 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. Nos actions en 2010 :

- Nous avons lancé un programme de gestion de l'énergie pluriannuel couvrant l'ensemble du réseau des succursales au Canada. Nous avons, entre autres, modernisé l'éclairage dans 200 succursales et évalué l'efficacité énergétique de 80 installations de chauffage, de ventilation et de climatisation.

- Nous avons ouvert 28 nouvelles succursales alimentées à l'électricité verte au Canada. À la fin de notre exercice, 124 succursales utilisaient plus de 11 200 MWh d'électricité certifiée verte et homologuée Éco-Logo, ce qui représente une réduction de plus de 3 300 tonnes de nos émissions de dioxyde de carbone.
- Nous avons loué plus de 150 000 pieds carrés de bureaux dans des bâtiments certifiés LEED, ce qui représente près de 20 % de la superficie totale des bureaux que nous louons dans de grands immeubles.
- Nous avons porté à 82 % (comparativement à 62 % en 2009) la proportion de papier (utilisé en interne, pour le marketing et le publipostage) provenant de sources durables dans nos unités en Amérique du Nord et dans les îles Britanniques.
- Nous avons étendu le programme E-Courier, qui permet aux succursales canadiennes de soumettre électroniquement des documents à des bureaux de traitement centraux. Ce programme réduit considérablement le nombre de documents sur papier et le transport. On estime à 3,4 millions le nombre de documents transmis par E-Courier, ce qui a fait économiser quelque 11,3 millions de feuilles de papier, une augmentation de 700 % par rapport à 2009.
- Nous avons lancé Guichet unique de services, un projet visant à évaluer la manière dont les produits sont livrés à notre réseau de succursales canadiennes. Le projet évalue différents scénarios possibles, par exemple une modification de la fréquence des livraisons et le regroupement des envois, pour réduire les coûts et alléger les effets sur l'environnement. Le projet mesurera aussi l'empreinte carbone des activités logistiques du réseau de succursales.
- Nous avons évité que plus de 95 % de l'ancien mobilier prenne le chemin des décharges lors du transfert de plus de 5 000 employés au Centre RBC^{MC} à Toronto. Nous avons revendu, recyclé ou donné plus de 800 tonnes de meubles au cours des deux ans qu'a duré le déménagement.

Technologie écologique

Le Comité de technologie informatique écologique RBC a pour mission de réduire les effets de la technologie et des activités sur l'environnement tout en répondant à la demande croissante de stockage de données. Nos actions en 2010 :

- Nous avons commencé la construction en Ontario d'un centre de traitement de 400 000 pieds carrés conçu selon des normes qui devraient recevoir au moins la certification LEED argent.
- Nous avons lancé un Réseau TI vert avec des représentants d'autres institutions financières canadiennes pour discuter des enjeux et de pratiques écologiques communes au secteur des services financiers.
- Nous avons, par notre programme de déploiement de serveurs virtuels, retiré certains serveurs et évité d'acheter plus de 2 400 nouveaux serveurs réels, ce qui porte à 6 200 le nombre de serveurs éliminés depuis le début de sa mise en œuvre en 2008.
- Nous avons réduit le ratio imprimantes/employés de 3:1 à 9:1, abaissant ainsi la consommation d'énergie de notre réseau d'imprimantes.
- Des programmes de recyclage ont permis d'éviter l'enfouissement de près de 250 tonnes de cartouches d'encre et de 690 kg de fils de cuivre.

Empreinte AOID

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

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

Nous présentons un sommaire de notre empreinte AOID à la page suivante. Un rapport plus détaillé contenant une analyse plus approfondie est disponible sur notre site Web.



rbc.com/environnement/what-were-doing

Empreinte AOID (approvisionnement, opérations, installations, déplacements)

Facteurs d'intensité	2010	2009	2008	Unités
Employé ETP – monde	72 126	71 186	73 323	ETP
Superficie occupée – monde	2 207 224	2 174 131	2 292 056	m ²
Impact – Énergie				
<i>Consommation directe¹</i>				
Succursales ²	72 943	87 467	66 727	MWh
Grands établissements ³	99 533	89 710	76 677	MWh
Centres de traitement de données et informatiques ⁴	6 495	3 559	3, 968	MWh
Consommation directe totale – toutes les installations	178 971	180 736	147 372	MWh
Couverture (% de la superficie totale occupée dans le monde)	94	94	60	%
<i>Consommation indirecte⁵</i>				
Succursales	258 768	267 204	191 209	MWh
Grands établissements	201 534	202 323	176 883	MWh
Centres de traitement de données et informatiques	92 245	106 568	80 215	MWh
Consommation indirecte totale – toutes les installations	552 547	576 095	448 307	MWh
Couverture (% de la superficie totale occupée dans le monde)	94	94	65	%
Achat d'énergie verte ⁶	11 242	8 068	5 042	MWh
<i>Consommation directe et indirecte totale</i>				
Succursales	331 711	354 670	257 936	MWh
Grands établissements	301 068	292 033	253 560	MWh
Centres de traitement de données et informatiques	98 740	110 127	84 183	MWh
Consommation totale – toutes les installations	731 518	756 830	595 679	MWh
<i>Intensité énergétique</i>				
Consommation – succursales	0,29	0,30	0,31	MWh/m ²
Consommation – grands établissements	0,36	0,38	0,44	MWh/m ²
Consommation – centres de traitement de données et informatiques	1,08	1,10	1,05	MWh/m ²
Impact – Papier				
Usage interne	3 326	3 579	3 886	tonnes
Papier provenant de sources durables	79	84	15	%
Couverture (% des ETP mondiaux)	90	90	90	%
Consommation de papier par ETP	51	56	59	kg/ETP
Matériel promotionnel et publipostage	6 899	7 901	8 863	tonnes
Papier provenant de sources durables	83	52	37	%
Couverture (% des ETP mondiaux)	82	81	80	%

Impact – Déplacements	2010	2009	2008	Unités
Avion	158 379 066	126 364 074	171 620 791	km
Couverture (% des ETP dans le monde)	90	90	90	%
Par ETP	2 442	1 981	2 611	km/ETP
Chemin de fer	1 280 384	1 028 342	1 085 261	km
Couverture (% des ETP dans le monde)	99	99	99	%
Par ETP	20	16	17	km/ETP
Automobile (voitures louées)	6 348 494	5 968 625	6 724 378	km
Couverture (% des ETP dans le monde)	99	99	99	%
Par ETP (voitures louées)	98	94	102	km/ETP
Automobile (voitures personnelles) ⁷	33 183 751	31 505 166	35 060 483	km
Couverture (% des ETP dans le monde)	86	86	87	%
Par ETP (voitures personnelles) ⁷	533	513	553	km/ETP
Émissions de gaz à effet de serre (mesurables)				
Émissions équivalent-CO ₂ dues à la consommation d'énergie	202 476	211 562	137 390	tonnes
Intensité des émissions équivalent-CO ₂ due à la consommation d'énergie	0,097	0,104	0,092	tonnes/m ²
Émissions équivalent-CO ₂ dues aux déplacements des employés ⁷	25 705	18 564	23 219	tonnes
Intensité des émissions équivalent-CO ₂ due aux déplacements des employés	0,40	0,34	0,36	tonnes/ETP
Réduction d'émissions liée aux achats d'électricité verte ⁶	-3 359	-2 749	-2 095	tonnes
Émissions équivalent-CO ₂ totales ⁷	224 822	227 377	158 514	tonnes

Les données sur l'environnement nous ont été communiquées par des fournisseurs et des prestataires de services tiers et comprennent l'information qui était disponible au moment de la préparation du présent rapport sur l'empreinte AOID. 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.

Notes :

- 1 La consommation directe renvoie à l'utilisation par RBC de combustibles fossiles (gaz naturel, mazout et propane).
- 2 « Succursales » désigne les installations que RBC loue ou possède dont la superficie est inférieure à 2 320 m².
- 3 « Grands établissements » désigne les installations dont la superficie est supérieure à 2 320 m².
- 4 Les « centres de traitement de données et informatiques » sont les 12 centres de traitement au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques dont les installations consomment beaucoup d'électricité.
- 5 La consommation indirecte renvoie à l'utilisation d'électricité achetée par RBC.
- 6 Nos achats d'électricité verte sont neutres en carbone et représentent une réduction des émissions de GES.
- 7 Les déplacements professionnels (voitures personnelles) de 2009 ont été réévalués, ce qui a eu une incidence sur cet indicateur en 2009.

 rbc.com/environnement

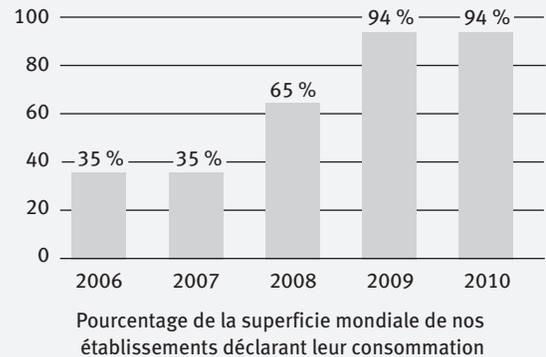
Données sur l'énergie

Depuis 2009, nous pouvons mesurer et publier la consommation d'énergie directe et indirecte de tous nos établissements au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques. Nous ne disposons pas encore de toutes les données pour nos établissements dans les Antilles et dans les autres régions du monde.

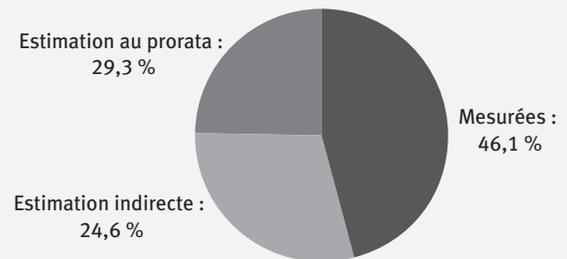
Notre consommation d'énergie est établie à partir de trois catégories de données.

- **Mesurées** : établissements dont la consommation d'énergie réelle est relevée sur des compteurs et facturée directement par le distributeur d'énergie ou par le propriétaire.
- **Estimation au prorata** : grands établissements dont la consommation n'est pas établie par des compteurs, mais estimée par le propriétaire, qui répartit la consommation globale au prorata de la superficie que nous occupons.
- **Estimation indirecte** : la consommation d'énergie est calculée en prenant la moyenne des relevés de compteurs d'immeubles comparables et en l'appliquant au prorata à la superficie que nous occupons.

Couverture de la consommation d'énergie dans le monde



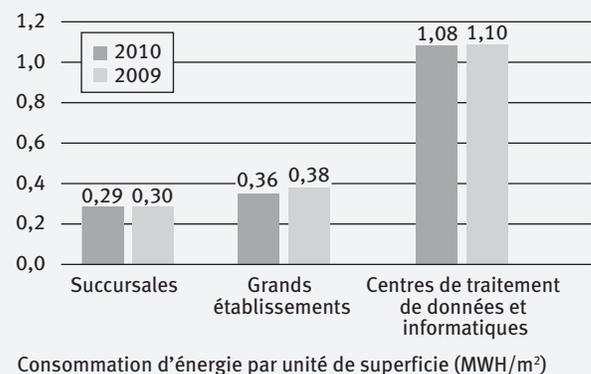
Données par catégorie pour les établissements nord-américains



Intensité énergétique

L'intensité énergétique de chacune de nos catégories d'établissements est demeurée relativement stable de 2009 à 2010. L'an dernier, nous avons créé une nouvelle catégorie d'établissements que nous avons appelés « Centres de traitement de données et informatiques » afin d'évaluer plus précisément la consommation particulière de ces établissements. Cette nouvelle catégorie regroupe 12 établissements au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques qui contiennent du matériel et des processus opérationnels consommant beaucoup d'électricité.

Intensité énergétique par catégorie d'établissements



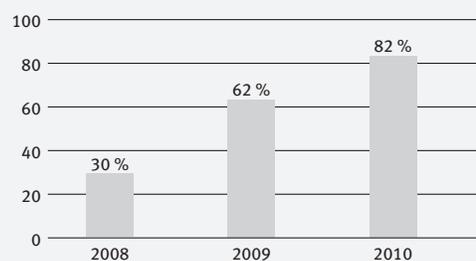
Consommation de papier

En 2010, la consommation de papier par employé a baissé d'environ 8 % par rapport à 2009, grâce à des programmes comme E-Courier, qui convertissent des opérations sur papier en opérations électroniques.

Nous avons augmenté considérablement la proportion de papier provenant de sources durables en 2010, essentiellement parce que nous avons utilisé, pour nos activités de marketing et de publipostage, plus de papier certifié par le Forestry Stewardship Council (FSC). Plus de 97 % de tout le papier de sources durables que nous utilisons est certifié par le FSC.

Les statistiques englobent nos opérations au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques (90 % des employés), mais pas la consommation de papier de nos établissements dans les Antilles ou dans les autres régions du monde.

Papier certifié provenant de ressources durables en Amérique du Nord et dans les îles Britanniques



Déplacements professionnels

Les déplacements professionnels par tous les modes de transport ont augmenté en 2010, car la tendance est revenue à ce qu'elle était avant le ralentissement économique de 2009. Les voyages en avion et en train ont augmenté d'environ 25 %, et les déplacements en automobiles, d'approximativement 5 %. Le kilométrage accumulé est encore loin des 227 millions de kilomètres que l'ensemble des employés avait parcourus en 2007.

Les données relatives aux déplacements en avion en 2010 comprennent nos établissements au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques (90 % des employés), mais pas ceux des Antilles et d'autres pays.

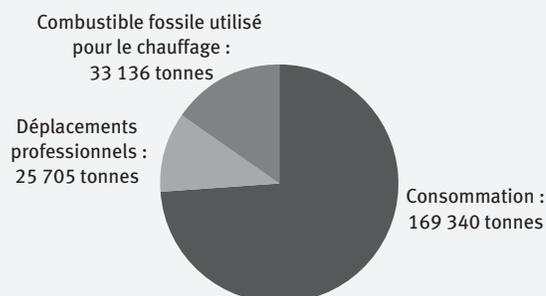
Déplacements professionnels des employés par mode de transport (km)

	2010	2009	2008
Avion	158 379 066	126 364 074	171 620 791
Chemin de fer	1 280 384	1 028 342	1 085 261
Voitures de location	6 348 494	5 968 625	6 724 378
Voitures personnelles	33 183 751	31 505 166	35 060 483
Total	199 191 695	164 866 207	214 490 913

Émissions de GES

Nos émissions de gaz à effet de serre totales ont légèrement diminué par rapport à 2009 (1 % de réduction). Celles liées aux déplacements des employés ont légèrement augmenté puisque la distance parcourue par tous les modes de transport a augmenté de 21 % entre 2010 et 2009. Les émissions indirectes provenant de la consommation d'électricité ont baissé de 4 % comparativement aux données de 2009. Toutefois, les émissions indirectes demeurent notre principale source d'émissions, représentant 74 % de nos émissions totales.

Émissions de GES par source en 2010



Activités commerciales respectueuses de l'environnement

À RBC, nous travaillons avec nos clients et avec 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. Nos règles et directives de crédit énoncent des exigences précises quant à l'évaluation du risque environnemental et social dans certaines circonstances, tandis que nos politiques et procédures de gestion du risque nous permettent d'évaluer le risque de crédit, le risque juridique et le risque d'atteinte à la réputation qui découlent des aspects environnementaux et sociaux des opérations.

Notre Cadre réglementaire de gestion du risque exige un contrôle préalable 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. 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 actions en 2010 :

- Nous avons effectué, à l'égard de 950 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 ; une augmentation de volume de 27 % par rapport à 2009.
- Nous avons rédigé une nouvelle politique générale sur la gestion des risques environnementaux et sociaux. Cette politique, qui sert de fondation aux politiques de gestion des risques environnementaux de nos unités opérationnelles, exige que toutes les unités de RBC tiennent compte des enjeux environnementaux et sociaux dans toutes les décisions organisationnelles qu'elles prennent.

- Nous avons lancé une nouvelle politique de gestion des risques environnementaux et sociaux qui couvre les prêts à l'entreprise et les activités de banque d'investissement. La politique définit de nouveaux processus et de nouvelles exigences pour l'évaluation des systèmes de gestion environnementaux des clients, des responsabilités, du respect de la réglementation sur le travail et l'environnement, des relations avec les collectivités, de la consultation des peuples autochtones et des effets sur l'air, le sol et l'eau. Plus de 250 employés de RBC Marchés des Capitaux et de la Gestion des risques du Groupe ont reçu une formation sur l'application de la nouvelle politique.
- Nous avons approuvé une mise à jour de la politique de gestion du risque environnemental qui s'applique aux prêts commerciaux et aux petites entreprises aux États-Unis. Environ 50 employés ont suivi une formation sur la nouvelle version de la politique.
- Nous avons donné de la formation à 100 prêteurs commerciaux et gestionnaires de risques sur la gestion du risque environnemental et les nouvelles réglementations environnementales au Canada.
- Nous avons créé, à l'intention des employés, des programmes de formation électroniques sur la gestion des risques environnementaux associés à nos activités de prêts commerciaux, aux grandes entreprises et de banque d'investissement.



rbc.com/environnement/lending

Principes d'Équateur

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. 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 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. En 2010, RBC a assuré des services de consultation pour trois projets et a fourni du financement et des conseils à quatre projets évalués en fonction des Principes d'Équateur.

Analyse des projets évalués en fonction des Principes d'Équateur				
		2010	2009	2008
Nombre de projets ^(a)	Catégorie selon les Principes d'Équateur A	1	–	–
	Catégorie selon les Principes d'Équateur B	4	5	3
	Catégorie selon les Principes d'Équateur C	2	1	2
	Nombre total de projets examinés	7	6	5
Par région	Pays membres de l'OCDE ^(b)	7	6	5
	Autres pays	–	–	–
Par secteur	Énergie (pétrole et gaz naturel)	1	3 ^(c)	2
	Énergie (renouvelable)	1 ^(c)	–	–
	Électricité	3	2 ^(c)	–
	Infrastructure	2 ^(c)	1	2
	Transports	–	–	1

(a) Lors du dépôt d'un projet de financement, nous classons le projet par catégorie 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 equator-principles.com (en anglais seulement).

(b) « 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.

(c) Nous avons agi comme conseillers dans ces projets, mais n'avons pas fourni de financement.

Produits et services écologiques

RBC offre une gamme élargie de produits et de services pour aider ses clients à diminuer leur empreinte écologique, ce qui confère des avantages écologiques à long terme. Nos actions en 2010 :

- Nous avons négocié 115 millions de tonnes de crédits de carbone par l'intermédiaire de l'équipe de négociation de droits d'émission de RBC Marchés des Capitaux. Depuis la création du bureau de négociation, en 2008, le groupe a négocié 280 millions de tonnes. La majorité des volumes a été négociée dans le cadre du Système communautaire d'échange de quotas d'émission (SCEQE) européen, le plus grand marché international de plafonnement des émissions, mais nous traitons aussi avec des organismes nord-américains comme Regional Greenhouse Gas Initiatives (RGGI), Climate Action Reserve, Alberta Offsets et d'autres marchés de plafonnement sur une base volontaire.

Crédits de carbone négociés (en millions de tonnes)		
2010	2009	2008
115	121	44

- Nous avons fait passer plus de 2,1 millions de comptes aux relevés électroniques, au Canada. Depuis 2006, au-delà de 6,8 millions de comptes ont été convertis, ce qui s'est traduit par l'économie d'environ 1 400 tonnes métriques de papier.
- Nous avons investi plus de 262 millions de dollars US dans 31 projets de construction de logements abordables aux États-Unis. Le Groupe sur l'équité en matière de crédit d'impôt de RBC a une participation de 99 % dans les projets. Des dispositifs de réduction de la consommation d'énergie et d'eau ont été intégrés dans certaines unités d'habitation, et une demande de certification LEED a été déposée.
- Nous avons élaboré des produits de financement pour des projets de production d'électricité solaire destinés aux propriétaires de maison et aux clients commerciaux.
- Nous avons offert au Canada le prêt Énergie RBC^{MC} et l'hypothèque Énergie RBC^{MC}, deux produits qui aident les clients à se qualifier pour un rabais sur une vérification énergétique de leur logement ou à rendre

leur maison plus efficace sur le plan de la consommation d'énergie tout en économisant sur les coûts d'emprunt.

- Nous avons offert à nos clients sept produits d'investissement socialement responsable (ISR) par l'intermédiaire de RBC Gestion mondiale d'actifs^{MC}, soit quatre fonds Valeurs communautaires de Phillips, Hager & North et trois fonds Jantzi RBC. Le total des actifs sous gestion pour ces produits ISR dépassent les 900 millions de dollars.

Des conseils écologiques pour les entreprises

Nous comprenons les défis que doit relever une entreprise qui veut devenir plus écologique parce que nous avons dû faire nous-mêmes beaucoup d'efforts. En 2010, nous avons considérablement accru la profondeur et l'étendue des conseils de nature écologique que nous donnons à nos clients. Notre centre d'expertise en ligne *Rendre votre entreprise plus verte* est le résultat de ces efforts. Le centre propose des ressources et des outils gratuits aux entreprises qui veulent passer à un modèle d'affaires favorisant un environnement durable. Il comprend ce qui suit :

- Un guide de 44 pages intitulé « *Rendre votre entreprise plus verte : Guide de démarrage* » contenant des études de cas, 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 ».
- De nombreux articles et vidéos téléchargeables sur une grande variété de sujets : Gestion du carbone, Économie de l'eau, Écologisation de votre chaîne logistique, Amélioration de l'efficacité énergétique, Bâtiment écologique et Gestion des déchets.
- Un webinaire sur la meilleure manière de planifier, financer et gérer un projet d'amélioration énergétique efficace.

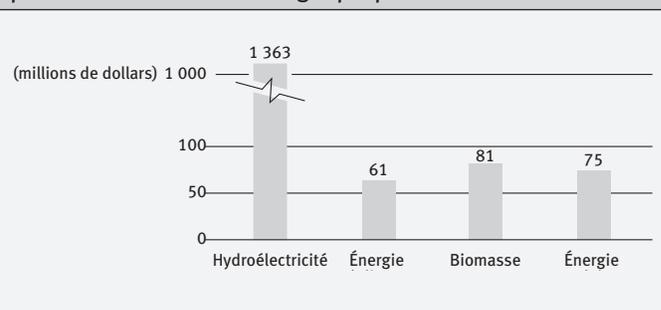


rbcbanqueroyle.com/commerciaux/conseil/greening-your-business

Prêts au secteur de l'énergie renouvelable

Le secteur de l'énergie propre et renouvelable qui émerge promet d'être avantageux pour l'environnement tout en apportant des occasions d'affaires aux sociétés de services financiers. Au 31 octobre 2010, RBC Marchés des Capitaux avait pour environ 1,6 milliard de dollars de prêts et de marges de négociation en cours avec des sociétés dont l'activité principale est la production d'énergie renouvelable, une hausse de 34 % par rapport à 2009.

RBC Marchés des Capitaux –
prêts au secteur de l'énergie propre*



* Prêts et marges de négociation en cours avec des sociétés dont l'activité principale est la production d'énergie renouvelable.



rbc.com/environnement/what-you-can-do

Maintien de la Stratégie RBC en matière d'environnement

Nos actions pour maintenir le cap de la Stratégie RBC en matière d'environnement :

- Nous tenons un dialogue ouvert et proactif avec les parties prenantes et nos homologues.
- Nous réalisons des études indépendantes et collaboratives pour cerner et mieux comprendre les enjeux émergents.
- Nous produisons de l'information pertinente et transparente sur nos initiatives et nos progrès.
- Nous cherchons des possibilités d'aider les collectivités à atteindre leurs propres objectifs environnementaux.

Nos actions en 2010 :

- Nous avons financé *Primer on Energy Systems in Canada*, un programme de Pollution Probe qui porte sur les liens entre les sources d'énergie, les réseaux de distribution et les gens au sein des systèmes d'énergie canadiens. C'est en ayant une meilleure perspective de l'ensemble des systèmes que les Canadiens pourront participer efficacement au dialogue et aux discussions sur la gestion durable des ressources énergétiques à l'avenir.
- Nous avons organisé une conférence sur les sables bitumineux intitulée « *Oil Sands Day of Learning* ». Près de 40 représentants de 18 institutions financières canadiennes, américaines, européennes et internationales y ont entendu parler de la réglementation de l'exploitation des sables bitumineux au Canada et de leurs enjeux sociaux et environnementaux. Nous avons aussi traité des enjeux pour les autochtones et des pratiques de consultation des parties prenantes pour le développement de l'énergie au Canada. RBC et Citigroup ont animé ensemble une séance qui s'est tenue à Washington, D.C., au cours de laquelle les participants ont pu discuter des prochaines étapes.
- Nous avons commandité des événements et des rapports sur la technologie propre et les bâtiments écologiques, ainsi que des organismes comme Cleantech Group, CleanTech North, le Ontario Centre for Environmental Technology Advancement, le 2010 SDTC Cleantech Growth & Go-to-Market Report, le défi Innovation d'Imagine H₂O, le Sommet canadien de l'eau, Mini-défi Innovation RBC et la Conférence Globe 2010.
- Nous avons collaboré avec des ONG comme l'Initiative boréale canadienne, Forest Ethics, Pollution Probe, Toronto Atmospheric Fund (Fonds atmosphérique de Toronto), le groupe de travail Greening Greater Toronto, Fonds mondial pour la nature Canada, Conservation de la nature Canada et Rainforest Action Network (Réseau d'action pour la forêt tropicale).
- Nous avons visité les exploitations de sables bitumineux dans le nord de l'Alberta et du Canada. Des membres de la haute direction du Siège social et de notre division des services bancaires de l'énergie de Calgary sont allés à deux reprises rencontrer des leaders des Premières nations et des entreprises clientes qui vivent à proximité et travaillent dans les sables bitumineux. L'objectif était de participer à un dialogue ouvert et instructif avec les parties prenantes sur les défis et les occasions associés à l'exploitation des sables pétrolifères.
- Nous avons participé avec diverses parties prenantes à des discussions sur les effets sociaux et environnementaux de l'exploitation des sables bitumineux comme le gouvernement de l'Alberta, des ONG, des représentants des milieux universitaires, des leaders autochtones, des associations de l'industrie et des entreprises.
- Nous avons versé 6,54 millions de dollars à des organismes de bienfaisance œuvrant en faveur de l'environnement au Canada, aux États-Unis et dans les Antilles (5,25 millions de dollars en 2009).
- Nous sommes membres d'associations diverses, comme le Business Council for Sustainability du Conference Board du Canada, l'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE IF), la U.S. Environmental Bankers Association, EXCEL Partnership et Greening Greater Toronto.
- Nous avons pris la direction d'une réflexion collective sur les problèmes de qualité et de disponibilité de l'eau en Amérique du Nord. Nous avons notamment commandité le Sommet canadien de l'eau, le rapport et la tournée L'eau et l'avenir de l'économie canadienne, et le deuxième défi Innovation annuel d'Imagine H₂O, un concours qui offre aux lauréats des prix en argent pour les aider à trouver des solutions commercialisables au problème de l'eau.

- Nous avons pris part à des discussions nationales et internationales sur les changements climatiques, l'énergie et l'économie ; nous avons notamment participé à la concertation nationale sur les sables bitumineux de la Canadian Association of Petroleum Producers et à celle du gouvernement fédéral sur la position du Canada et le plan d'action, en vue de la conception d'un système de plafonnement et d'échange de carbone.
- Nous avons commandité l'initiative *Prospérité climatique*, une collaboration entre la Table ronde nationale sur l'environnement et l'économie (TRNEE) et la Société géographique royale du Canada (SGRC) qui contribue à aider les Canadiens à comprendre les effets physiques du changement climatique sur notre environnement et l'économie.

 rbc.com/environnement/oversight-responsibility-and-reporting

Activités prioritaires en 2011	
1	Accroître au maximum la réduction de la consommation d'énergie et utiliser plus d'énergie renouvelable dans nos immeubles
2	Donner de la formation sur l'environnement à un nombre important d'employés
3	Étudier les répercussions physiques du changement climatique sur nos unités
4	Donner à nos prêteurs et à nos gestionnaires de risques les outils dont ils ont besoin pour soutenir les occasions d'affaires dans le secteur de l'énergie renouvelable et de la construction d'immeubles verts
5	Intégrer davantage la gestion des risques sociaux et environnementaux dans tous les aspects de la prise de décision
6	Accorder une quatrième série de subventions au projet Eau Bleue RBC ^{MC}
7	Continuer de promouvoir une réflexion collective sur les risques liés à l'eau et les occasions d'affaires en Amérique du Nord

Collectivité

RBC^{MC} appuie une grande diversité d'initiatives par des dons, des commandites et les activités bénévoles de ses employés, tout en assurant une aide substantielle à huit domaines stratégiques prioritaires dans le cadre d'un plan que nous appelons la Stratégie RBC à l'égard des collectivités^{MC}. RBC a versé au-delà de 130,1 millions de dollars à des causes communautaires dans le monde en 2010. Ce chiffre comprend des dons de plus de 56,6 millions de dollars, et 73,5 millions de dollars de plus en commandites d'événements communautaires et d'organismes nationaux, y compris les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver 2010 à Vancouver et les relais de la flamme olympique et de la flamme paralympique de 2010.

Priorités	Faits saillants de 2010
Soutenir la vision et les axes prioritaires définis dans la Stratégie RBC à l'égard des collectivités par des dons et des commandites	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous avons soutenu les huit domaines prioritaires de la Stratégie RBC à l'égard des collectivités, ainsi qu'un large éventail de causes avec des dons de plus de 56,6 millions et des commandites de 73,5 millions de dollars. Notre programme de commandites comprenait notre soutien financier aux Jeux olympiques et paralympiques d'hiver 2010 à Vancouver et les relais de la flamme qui les ont précédés. ■ Nous avons été fiers de présenter le relais de la flamme olympique à des millions de Canadiens, et nous avons distribué plusieurs millions de dollars à des causes et à des organismes de bienfaisance locaux à l'occasion des célébrations organisées dans les villes et les villages. ■ Dans le cadre du projet Eau Bleue RBC^{MC}, nous avons engagé plus de 6,07 millions de dollars dans des initiatives axées sur l'eau potable, ce qui porte nos subventions à plus de 27 millions de dollars depuis 2007. Nous avons, depuis 2007, soutenu financièrement 350 organismes voués à la préservation des bassins hydrographiques et à l'accès à l'eau potable partout dans le monde.
Donner aux employés l'occasion d'apporter leur contribution	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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. ■ Nous avons distribué plus de 2 500 subventions de 500 \$, totalisant 1,29 million de dollars, à des organismes pour lesquels nos employés et nos retraités font du bénévolat.

Dans cette section :

Stratégie RBC à l'égard des collectivités	91
Dons :	
Comment nous donnons	97

Résumé du rendement

Investissements dans les collectivités à l'échelle mondiale (millions de dollars)

	Dons	Commandites communautaires	Total
2010	56,6 \$	73,5 \$*	130,1 \$*
2009	52,6 \$	52,5 \$	105,1 \$
2008	51,5 \$	47,5 \$	99,0 \$

* Comprend notre soutien aux Jeux olympiques et paralympiques d'hiver 2010, à Vancouver, et les relais de la flamme olympique et paralympique 2010.

Enjeux

Alourdissement des pressions sur le secteur philanthropique

Les effets de la crise financière se prolongent et beaucoup d'organismes de bienfaisance continuent de souffrir de graves réductions de leur financement qui était assuré par les différents secteurs, alors que, pour les mêmes raisons, on fait de plus en plus appel à leurs services. Les organismes de bienfaisance doivent chercher de nouvelles sources de financement, et les sociétés vivent un grand dilemme : comment augmenter leurs dons et qui en faire profiter.

Philanthropie stratégique contre philanthropie transformationnelle

Certaines sociétés choisissent de soutenir financièrement des causes qui correspondent directement à leurs objectifs commerciaux ou qui favorisent directement les ventes de leurs produits et services. Ce genre d'action est parfois qualifié de « philanthropie stratégique » ou encore de « marketing de cause ».

Les employés veulent aider leurs collectivités à leur manière

Le secteur philanthropique a besoin d'encre plus de soutien lorsque les temps sont difficiles, mais les employés sont aussi toujours plus écartelés entre leur vie professionnelle et leur vie privée. Ils cherchent donc plus que jamais à rendre à la société ce qu'ils en reçoivent par des moyens adaptés à leurs conditions particulières.

Position de RBC

Nous avons établi la Stratégie RBC à l'égard des collectivités justement pour répondre aux demandes urgentes et croissantes à même l'enveloppe que nous réservons aux dons, tout en continuant de jouer un rôle social important en finançant des projets très précis dans nos huit domaines stratégiques.

Le plan d'action pour stimuler l'économie du gouvernement fédéral canadien encourageait les organismes de bienfaisance à améliorer ou à construire de nouvelles installations, ce qui fait que RBC Fondation^{MC} a reçu beaucoup de demandes de financement pour des projets de construction. RBC Fondation a choisi de soutenir les projets qui avaient un plan d'action durable et les ressources qui leur permettraient d'avoir des effets positifs à long terme et apporteraient des possibilités de développement économique continues aux collectivités.

RBC a choisi le modèle de « philanthropie transformationnelle », c'est-à-dire d'apporter un soutien important à des causes difficiles ou émergentes tout en apportant un large soutien à tous les secteurs philanthropiques. Cette voie plus difficile reflète notre long passé d'entreprise citoyenne et le rôle de chef de file que nous jouons en soutenant des causes qui ne sont pas nécessairement liées aux activités bancaires, mais qui sont trop importantes pour la société pour être ignorées. L'eau, dont nous avons fait notre « cause » mondiale est un exemple de la manière dont RBC essaie de s'attaquer à un enjeu non seulement social et environnemental, mais aussi économique. Nous soutenons également des programmes « transformationnels » dans nos domaines prioritaires stratégiques, comme le Projet Santé mentale des enfants RBC.

RBC encourage ses employés à jouer un rôle actif dans leurs collectivités, mais ne les oblige pas à faire des dons ou du bénévolat. Nous essayons plutôt de simplifier le processus et de le rendre plus souple pour leur permettre d'adapter leur action bénévole et leur travail philanthropique à leur situation particulière. En 2010, nous avons lancé des récompenses pour le bénévolat en équipe, qui permet aux employés de réserver plus facilement du temps, en concertation avec leurs collègues, pour aider leurs organismes favoris. Nous avons créé un site pour aider ceux qui veulent faire du bénévolat à trouver des causes qui répondent à leurs aspirations et à leurs capacités.

Perspectives

Les dons et les commandites d'événements locaux resteront au cœur des responsabilités et des pratiques de développement durable de RBC.

L'économie affiche des signes de reprise graduelle, mais la croissance devrait rester limitée dans de nombreux secteurs et de nombreuses régions du monde. Cette situation a des répercussions directes sur le secteur philanthropique, et nous nous attendons à recevoir en 2011 un nombre sans précédent de demandes de subventions. Nous continuerons de fournir un financement substantiel aux huit secteurs prioritaires stratégiques définis dans la Stratégie RBC à l'égard des collectivités, tout en assurant un large soutien à tous les secteurs philanthropiques.

Depuis la crise financière, certains organismes de bienfaisance sont probablement en concurrence directe pour le financement, les bénévoles et l'attention du public. RBC est un donateur important pour le secteur sans but lucratif, ce qui lui donne une position privilégiée pour déceler les chevauchements, les doublons et le gaspillage. Nous choisissons de plus en plus de soutenir des organismes qui adoptent une approche innovatrice et coopérative pour la préparation de leurs programmes et leur financement, en donnant la préférence à ceux qui ne reproduisent pas inutilement les programmes des autres. Nous chercherons à aider les organismes qui ont un large réseau de donateurs, sont prêts à collaborer avec un ou plusieurs secteurs, selon les circonstances, et peuvent prouver clairement qu'ils comprennent le contexte social et financier dans lequel ils exercent leurs activités.

Stratégie RBC à l'égard des collectivités

Parce qu'elle est une grande institution financière mondiale qui sert près de 18 millions de clients et emploie environ 79 000 personnes, on attend de RBC qu'elle assure une importante base de financement à un large éventail de causes et nous prenons cette responsabilité au sérieux.

Conscients des responsabilités qui nous incombent en tant qu'une des plus grandes institutions financières en Amérique du Nord, nous avons choisi de concentrer nos dons sur huit enjeux majeurs dans les domaines de l'éducation, de l'environnement, de la santé, du sport, des arts et des services sociaux. Mais nous continuons en même temps de soutenir un large éventail de causes dans tous les secteurs philanthropiques.

Cette approche, que nous appelons la Stratégie RBC à l'égard des collectivités, définit notre vision pour contribuer à créer des collectivités plus fortes. Les faits saillants de 2010 sont présentés à la page 93 du présent rapport.

Stratégie RBC à l'égard des collectivités

- Environnement
- Éducation
- Arts et culture
- Contributions des employés
- Diversité
- Santé et bien-être
- Sport amateur
- Causes civiques

Fondements

Les dons et commandites sont les fondements de la Stratégie RBC à l'égard des collectivités. Les deux formes de soutien peuvent avoir des retombées sociales positives, mais ils ne visent pas les mêmes objectifs.

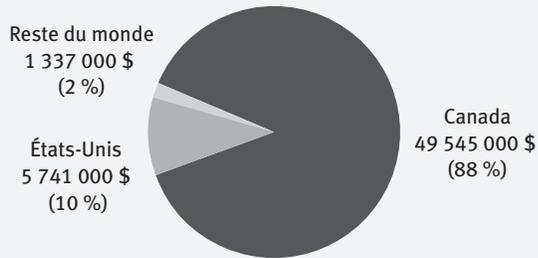
Les dons sont des cadeaux sans aucune obligation. RBC est considérée comme l'une des plus importantes sociétés philanthropiques du Canada. Nous donnons des détails sur la manière dont nous accordons des dons à la page 97.

Notre tradition de philanthropie remonte à nos origines, les premiers dons inscrits dans nos annales datant de 1891. Nous sommes une des entreprises les plus généreuses au Canada et membres d'Imagine Canada, un organisme qui encourage la philanthropie et les entreprises citoyennes.

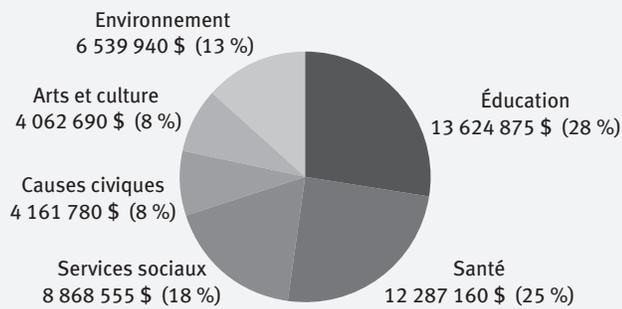
Les commandites sont accordées et négociées délibérément en fonction d'objectifs stratégiques de commercialisation de manière à ce qu'elles renforcent notre image de marque et soutiennent nos objectifs commerciaux ; elles sont censées avoir des retombées économiques quantifiables. Nous cherchons les commandites qui sont importantes pour nos clients, pour nos collectivités et pour nos activités.

Dons

Dons en 2010 (à l'échelle mondiale)



Dons par domaine en 2010 (Canada)



Dons par région en 2010

Terre-Neuve-et-Labrador	472 000 \$
Île-du-Prince-Édouard	227 250 \$
Nouvelle-Écosse	1 499 675 \$
Nouveau-Brunswick	1 019 958 \$
Québec	6 479 523 \$
Ontario	18 364 844 \$
Manitoba	2 184 688 \$
Saskatchewan	1 021 275 \$
Alberta	4 516 939 \$
Colombie-Britannique	4 959 092 \$
Yukon	28 500 \$
Territoires du Nord-Ouest	123 564 \$
Nunavut	13 000 \$
Organismes nationaux	8 634 692 \$
États-Unis	5 741 000 \$
Reste du monde	1 337 000 \$
Total	56 623 000 \$

La liste complète des dons de plus de 500 \$ que nous avons versés en 2010 est disponible sur le site rbc.com/dons

Environnement

Soutien substantiel à notre domaine prioritaire : Projet Eau Bleue RBC

- Nous avons engagé plus de 6,07 millions de dollars en 2010 dans des initiatives axées sur l'eau potable, ce qui porte à plus de 27 millions de dollars les subventions que nous nous sommes engagés à verser ou que nous avons distribuées depuis 2007 à 350 organismes voués à la préservation des bassins hydrographiques et à l'accès à l'eau potable partout dans le monde.
- Nous avons soutenu des organismes comme **Canards illimités** (400 000 \$ sur trois ans), **Free the Children** (Enfant entraide) (300 000 \$ sur trois ans), **Wildland League** (200 000 \$ sur deux ans).
- Nous avons fait équipe avec Alexandra Cousteau, par l'intermédiaire de RBC Bank^{MC}, pour lancer le projet « Expedition Blue Planet: North America », une exploration interactive, d'une durée de cinq mois, de questions essentielles liées à l'eau aux États-Unis, au Canada et au Mexique. L'expédition a parcouru 14 500 milles et s'est arrêtée dans plus de 60 villes. Les employés de RBC ont aidé à informer le public et à le sensibiliser à l'importance de protéger l'eau.

Soutien important à d'autres organismes de protection de l'environnement. Quelques exemples :

- RBC Gestion de patrimoine^{MC} de la Barbade a collaboré avec le **Future Centre Trust of Barbados** pour alléger son empreinte écologique en mettant en place un programme de réduction et de recyclage des déchets. Des membres du Future Centre Trust ont rencontré le personnel de la Barbade pour installer le programme.
- Pour la troisième année consécutive, RBC Gestion de patrimoine dans les îles Britanniques a commandité le **séminaire annuel sur la viabilité d'entreprise** de Jersey, en collaboration avec le Durrell Wildlife Conservation Trust. Le séminaire sur la viabilité d'entreprise de Durrell vise à donner aux dirigeants d'entreprises de l'île des exemples pratiques de viabilité, et à les aider à épargner de l'argent et à améliorer leur réputation.

Diversité

- Le respect de la diversité est l'une de nos valeurs fondamentales, qui inspire tous les programmes de la Stratégie RBC à l'égard des collectivités. Nous recherchons proactivement des occasions de favoriser la diversité au sein des collectivités et nous appuyons des programmes et des initiatives de soutien à la diversité dans l'ensemble de notre portefeuille de dons.
- En 2010, RBC a versé 5,7 millions de dollars à des initiatives en faveur de la diversité au Canada. Plus précisément, nous avons concentré nos efforts sur les six groupes suivants :

Initiatives de soutien à la diversité dans les collectivités

Autochtones	2 302 000 \$
Personnes handicapées	897 000 \$
Nouveaux arrivants	579 500 \$
Marchés culturels	814 180 \$
Femmes	983 500 \$
LGBT (lesbiennes, gais, bisexuels et transgenres)	186 000 \$
Total	5 762 180 \$

Quelques exemples de notre soutien :

- **Actua**, est un organisme qui propose des programmes aux jeunes autochtones, incluant les filles, les jeunes défavorisés et ceux qui vivent dans des régions éloignées et des quartiers difficiles partout au Canada. RBC a donné 50 000 \$ à son programme National Aboriginal Outreach, qui amène plus de 20 000 jeunes autochtones à participer à des programmes de sciences, d'ingénierie et de technologie axés sur leur culture.
- RBC a versé 30 000 \$ au **Rehabilitation Centre for Children**, un organisme qui vient en aide aux enfants qui ont des besoins spéciaux au Manitoba et dans les régions environnantes. Les fonds étaient destinés au programme d'aide financière directe (Direct Financial Assistance Program) et au programme de choix récréatif (Recreational Choices Program) destinés aux familles du Nord de l'Ontario.
- RBC a remis 15 000 \$ à **Accessible Community Counselling and Employment Services**. Ce groupe aide les personnes de toutes origines qui sont confrontées à des barrières dans leur recherche d'emploi à s'intégrer au marché du travail canadien. L'organisme leur offre des services d'emplois, des rencontres avec des employeurs et la possibilité de former des réseaux sociaux solides avec des partenaires locaux.

Éducation

Soutien substantiel à notre domaine prioritaire : Projet de subvention d'activités parascolaires RBC

- Nous avons investi près de 2,5 millions de dollars dans 94 programmes d'activités parascolaires dans 66 localités au Canada en 2010.
- Depuis 1999, nous avons versé plus de 22,3 millions de dollars sous forme de subventions à 212 programmes d'activités parascolaires locaux qui ont aidé près de 24 000 enfants à prendre confiance en eux et à acquérir de nouvelles compétences dans un environnement protégé.

Soutien important à d'autres organismes éducatifs.

Exemples :

- Au Canada, RBC Fondation a remis 477 000 \$ au **Bureau national de Jeunes entreprises** et à des sections locales, et plus de 4,8 millions de dollars à des collèges et universités au Canada.
- RBC Fondation a renouvelé sa participation aux **Prix du Premier ministre pour l'excellence dans l'enseignement** avec un don de 50 000 \$ en 2010. Ce programme rend hommage à des enseignants exceptionnels et innovateurs de toutes les disciplines, au niveau primaire et secondaire.
- RBC a versé 250 000 \$ à diverses sections des **Grands frères et Grandes sœurs** au Canada, dont plus de 57 000 \$ à programmes de préventions donnés dans les écoles pour accroître l'estime de soi des enfants qui risquent fortement de ne pas atteindre leur plein potentiel ou de décrocher.
- Aux États-Unis, le programme **Tribute to Teachers de RBC Bank** a célébré sa septième année en 2010. Un nombre historique de 70 enseignants d'écoles primaires et intermédiaires de VA, NC, SC, GA, FL, AL et des régions métropolitaines de Minneapolis, MN, et d'Oakland, CA, sélectionnés parmi 5 700 mises en candidatures ont reçu 44 000 \$ en argent et en prix pour des activités scolaires et quatre grands gagnants choisis au hasard ont reçu 2 000 \$ pour acheter des fournitures scolaires.

Santé et bien-être

Soutien substantiel à notre domaine prioritaire : Projet Santé mentale des enfants RBC

- Nous avons versé, dans l'ensemble du Canada, plus de 2,8 millions de dollars à 81 organismes dont les activités ciblent la santé mentale des enfants en mettant l'accent sur l'intervention précoce et sur la sensibilisation du grand public.
- RBC a fait un don de 600 000 \$ à **Healthy Minds Canada** pour aider à dissiper les préjugés liés aux problèmes de santé mentale des enfants, en informant et en formant les jeunes, les familles et les collectivités. Le financement de RBC servira à mettre au point et à offrir une formation de « premiers soins en santé mentale » destinée aux adultes qui travaillent directement auprès des adolescents. Cette formation leur permettra d'améliorer leur capacité à cerner les signes et symptômes de problèmes de santé mentale et à agir en conséquence.

Soutien important à d'autres organismes de santé et bien-être. Quelques exemples :

- Aux États-Unis, RBC Bank a soutenu des services de formation de conseillers pour les patients et de thérapeutes pour le **Community Services for Vision Rehabilitation** in Mobile (Alabama), ainsi que des programmes de prévention de la violence familiale et de la violence envers les enfants par l'intermédiaire d'organismes comme **Kids in Distress** et **Parents and Children Together**. Les employés ont aussi organisé des équipes de collecte de fonds pour **Relay for Life** et **March of Dimes**.
- Au Royaume-Uni, RBC Marchés des Capitaux^{MC} et le Great Ormond Street Hospital (GOSH) de Londres se sont associés pour organiser la course **GOSH – RBC Race for the Kids**, un événement de collecte de fonds pour reconstruire et rééquiper cet hôpital pour enfant de renommée mondiale, acheter du matériel important et soutenir la recherche de pointe. L'édition 2010 de la course a permis de recueillir plus de 258 000 £, essentiellement pour le centre de neurosciences.

Arts et culture

Soutien substantiel à notre domaine prioritaire : Projet Artistes émergents RBC

- Nous avons versé plus de 1,4 million de dollars à des programmes d'apprentissage, de stage et de mise en valeur des artistes offerts par 59 organismes dans 20 villes canadiennes.
- Nous avons poursuivi et renforcé notre partenariat à long terme avec des organismes ou des programmes qui aident les artistes qui se sont distingués au niveau académique à devenir des artistes professionnels.

Exemples de programmes :

- Le **Concours de peinture canadienne de RBC**, qui a célébré sa douzième année, soutient les artistes visuels canadiens en début de carrière en leur offrant une vitrine pour présenter leur talent artistique et en leur ouvrant la porte à de futurs débouchés.
- En tant que banque officielle du Festival international du film de Toronto, RBC soutient le **Talent Lab du TIFF** et le **Concours des cinéastes de la relève** – une occasion pour les nouveaux cinéastes d'exposer leur talent.
- Aux États-Unis, RBC a versé 15 000 \$ au **Carolina Ballet** en 2010 pour ouvrir une école de ballet destinée à des danseurs afro-américains et hispaniques. RBC Bank soutient plusieurs programmes d'initiation aux arts. Quelques exemples : Arts Council of Madison County, Children's Museum of the Low Country, Community Music School et United Arts Councils of Greater Greensboro and Winston-Salem.
- Aux Antilles, RBC/RBTT est la banque officielle du festival du cinéma de Trinité-et-Tobago et le principal commanditaire d'un concours de courts métrages pour jeunes cinéastes.

Sport amateur

Soutien substantiel à notre domaine prioritaire : Initiatives liées aux Jeux olympiques et au hockey

- RBC a versé 110 millions de dollars sur sept ans pour les **Jeux olympiques et paralympiques d'hiver 2010, à Vancouver**, et a été copartenaire du **relais de la flamme olympique et paralympique de 2010**.
- RBC est le plus ancien commanditaire de l'**équipe olympique canadienne**, soit depuis 1947.
- RBC a donné à 4 500 Canadiens – écoliers, militaires, bénévoles du hockey et leaders communautaires – la possibilité de porter le flambeau pendant le relais de la flamme olympique qui a parcouru quelque 45 000 kilomètres et traversé plus de 1 000 villes et villages en 106 jours. Plus de 2 500 employés de RBC ont participé bénévolement à l'organisation des célébrations du relais de la flamme dans les collectivités.
- Plus de 150 athlètes olympiques et paralympiques, actifs et retraités, ont participé au programme **Athlètes Olympiques RBC**, et, depuis 2004, 12 sont devenus des employés à temps plein de RBC.
- RBC soutient le hockey dans les collectivités en Amérique du Nord. RBC est le partenaire principal de **Hockey Canada** et de **Hockey USA** et, à ce titre, est un commanditaire officiel des équipes de hockey féminines et masculines nationales de chaque pays, le Championnat mondial junior 2011 de la International Ice Hockey Federation, le Championnat national de Hockey Junior A, la Coupe RBC et le Temple de la renommée du hockey.

Appui important à d'autres organismes de soutien au sport amateur. Quelques exemples :

- Aux États-Unis, par des commandites, des dons et le travail bénévole de ses employés, RBC Bank a soutenu des programmes de baseball, de soccer, de natation et de hockey locaux ainsi que des départements d'athlétisme universitaires comme Big South, East Carolina University, Florida Citrus Sports, Georgia Tech University, North Carolina Central University, Southern Conference, Tuskegee University et Wake Forest University.
- RBC Gestion de patrimoine a commandité la **Jersey Swimarathon** une quatrième année de suite en partenariat avec le Lions Club of Jersey. Environ 3 500 nageurs ont participé à l'épreuve de 5 jours, recueillant la somme record de 137 000 £ pour divers organismes de bienfaisance locaux dont le **Jersey Special Gymnastics Club**.

Contributions des employés

- RBC a distribué 2 573 subventions de 500 \$ totalisant 1,29 million de dollars à des organismes pour lesquels ses employés et ses retraités font du bénévolat.
- Depuis 1999, RBC a accordé plus de 19 500 subventions et donné plus de 9,8 millions de dollars en reconnaissance du travail bénévole de ses employés.
- 1 927 employés de RBC au Canada ont consacré bénévolement l'équivalent de près de 343 150 \$* en heures de travail à Centraide/United Way, à Jeunes entreprises et à Habitat pour l'humanité.
* 13 726 heures, à un taux horaire moyen de 25 \$.
- Par le biais du programme de subvention pour collecte de fonds par des équipes RBC, nous avons versé près de 350 000 \$ à des organismes canadiens pour remercier et honorer nos employés de leur participation.

Subventions du programme de bénévolat des employés (nombre de subventions)

	2010	2009	2008
Canada	2 155	2 084	1 848
É.-U. et autres régions du monde	418	359	229
Total	2 573	2 443	2 077

Soutien important à d'autres causes. Quelques exemples des contributions de nos employés :

- Le groupe juridique de RBC participe au **Corporate Pro Bono Challenge** depuis 2007. Il travaille bénévolement pour des organismes qui défendent des groupes désavantagés, des causes culturelles et environnementales et des programmes d'éducation publique.
- Gestion de patrimoine – États-Unis collabore chaque année avec plusieurs organismes sans but lucratif au financement de causes que soutiennent leurs employés. Nous soutenons nos collectivités locales par l'intermédiaire de RBC Fondation – USA ainsi que par des commandites et des subventions et en doublant les fonds que versent nos employés.

Causes civiques

Soutien substantiel à notre domaine prioritaire : Campagnes de collecte de fonds fédérées comme celles de Centraide/United Way, de banques alimentaires et de refuges

- RBC et ses employés ont versé 20,5 millions de dollars à **Centraide/United Way** au Canada et aux États-Unis. RBC est le plus grand donateur du secteur privé de Centraide au Canada et l'une des 77 entreprises qui versent plus de 1 million de dollars annuellement.

Dons à Centraide/United Way (\$ CA)

	Canada	États-Unis
Employés*	16 145 524 \$	267 823 \$
Groupe RBC	3 891 680 \$	263 648 \$
Total employés et Groupe	20 037 204 \$	531 471 \$
Total des dons (Canada et É.-U.)	20 568 675 \$	

* 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 grand nombre de groupes communautaires en plus de Centraide/United Way.

Employés détachés (Canada)

	2010	2009	2008	2007
Employés détachés pour qu'ils puissent se consacrer à temps plein aux campagnes locales	9	9	10	14
Employés ayant participé à des projets communautaires par l'intermédiaire de Centraide/United Way	799	768	727	545

D'autres exemples de notre soutien :

- RBC et ses employés ont donné plus de 580 000 \$ à des banques alimentaires et à des soupes populaires de partout au Canada.
- Après le déversement de pétrole dans le golfe du Mexique, RBC Bank a lancé la collecte **Gulf Neighbors Food Drive**. Plus de 6 812 livres d'aliments ont été recueillies en Alabama en deux semaines, ce qui a permis à la banque alimentaire Bay Area Food Bank de fournir des repas à 150 familles sinistrées pendant une semaine. En 2010, RBC Bank a soutenu plusieurs campagnes de collectes qui ont permis de recueillir des jouets, des manteaux, des couvertures, des objets d'hygiène personnelle, des livres, des fournitures scolaires et autres au bénéfice d'organismes tels que Communities In Schools, Boys & Girls Clubs, Toys for Tots, Salvation Army, des centres d'accueil pour itinérants et des écoles de la région.

Dons : Comment nous donnons

Gouvernance

Les sociétés membres de RBC gèrent les dons aux organismes de bienfaisance au Canada par l'entremise de RBC Fondation, créée en 1993. Révisée chaque année par le Comité 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.

Vérification préalable

Au Canada, RBC Fondation reçoit des milliers de demandes de financement chaque année. 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 aient des sources de financement durables et utilisent les fonds des donateurs de manière responsable. En 2010, RBC a approuvé le versement de près de 6 400 dons à des organismes de bienfaisance en Amérique du Nord. Plus de 80 % de ces dons étaient inférieurs à 20 000 \$ et soutenaient un large éventail d'activités.

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 qui demandent des dons de plus de 5 000 \$ doivent nous fournir des états financiers vérifiés.

Impact social

RBC 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 les réussites et les problèmes qu'ils ont connus pendant la période où ils recevaient une subvention. Conscients de l'effort que nos partenaires doivent fournir pour produire des rapports sur le bon travail qu'ils font avec nos subventions, nous avons préparé des directives pour différents montants de subvention :

Directives pour la production de rapports

Montant du don	Compte rendu
Moins de 5 000 \$	• Accusé de réception du don
de 5 000 à 24 999 \$*	• Lettre décrivant comment les fonds de RBC ont été employés
de 25 000 à 99 999 \$*	• La demande de fonds doit inclure des buts et des objectifs • Rapport d'évaluation comprenant les principaux résultats visés et les problèmes par rapport aux objectifs primaires
100 000 \$ * et plus	• La demande de fonds doit inclure les objectifs du programme et des paramètres d'évaluation des résultats • La mise à jour annuelle doit présenter les progrès réalisés par rapport aux objectifs et aux paramètres d'évaluation et expliquer comment les objectifs ont été atteints et les problèmes par rapport aux objectifs primaires • La mise à jour annuelle devrait aussi inclure le pourcentage des fonds mobilisés par rapport à l'objectif fixé pour le secteur privé lorsque la demande de subvention fait partie d'une campagne de collecte de fonds

* RBC exige les états financiers pour tout don de plus de 5 000 \$.

Banque Royale du Canada

Déclaration de responsabilité publique

Déclaration

Les renseignements présentés dans la présente Déclaration de responsabilité publique pour l'exercice terminé le 31 octobre 2010 englobent les activités pertinentes se rapportant à la Banque Royale du Canada^{MC} 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 sont des institutions financières comptant moins de 1 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.

- BonaVista Asset Management Ltd.
- Phillips, Hager & North gestion de fonds de placement collectif ltée
- Phillips, Hager & North gestion de placements ltée*
- 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 Phillips, Hager & North Services-conseils en placements 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

Des Déclarations de responsabilité publique séparées pour l'exercice terminé le 31 octobre 2010 sont présentées à la page 105 pour la Société d'hypothèques de la Banque Royale et la Compagnie d'assurance vie RBC (déclarants), qui sont des institutions financières comptant plus de 1 milliard de dollars de capitaux propres et sont tenues, en vertu du paragraphe 444.2 de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt* et du paragraphe 489.1 de la *Loi sur les sociétés d'assurance*, respectivement, de présenter des Déclarations de responsabilité publique.

Où trouver les renseignements

Les renseignements se rapportant à cette Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada se trouvent aux sections suivantes :

Petites entreprises	37
Développement économique communautaire	31
Accès aux services bancaires	47
Collectivité	88
Bénévolat (activité et contributions des employés)	96
Emploi au Canada	99
Impôts	99
Financement par emprunt des entreprises au Canada	100
Ouvertures, fermetures et déménagements de succursales bancaires au Canada	101
Guichets automatiques bancaires (GAB) – Installations et retraits au Canada	102

* RBC Gestion d'Actifs Inc. et Phillips, Hager & North gestion de placements ltée ont fusionné le 1^{er} novembre 2010 et exercent maintenant leurs activités sous la raison sociale RBC Gestion mondiale d'actifs Inc.

Emploi au Canada

Nous sommes l'un des plus grands employeurs au pays, avec plus de 60 000 employés au Canada.

Au 31 octobre 2010

Province et territoires	Nombres d'employés*	Temps plein	Temps partiel
Terre-Neuve-et-Labrador	351	333	18
Île-du-Prince-Édouard	104	97	7
Nouvelle-Écosse	1 392	1 309	83
Nouveau-Brunswick	1 559	1 529	30
Québec	8 028	7 680	348
Ontario	32 808	31 098	1 710
Manitoba	2 454	2 212	242
Saskatchewan	1 366	1 154	212
Alberta	4 552	4 199	353
Colombie-Britannique	7 582	7 110	472
Yukon	31	30	1
Territoires du Nord-Ouest	42	34	8
Nunavut	25	23	2
Total	60 294	56 808	3 486

* Employés actifs et inactifs

Le nombre de nos employés aux États-Unis et ailleurs dans le monde ne cesse de croître. Au 31 octobre 2010, nous employons 78 676 personnes à temps plein et à temps partiel dans le monde entier.

Impôts

En 2010, les charges fiscales tous paliers confondus de RBC^{MC} au Canada se sont élevées à 3,03 milliards de dollars¹. Ce chiffre comprenait 1,6 milliard de dollars d'impôts sur le bénéfice, 134 millions de dollars d'impôts sur le capital et 1,3 milliard de dollars d'autres taxes et impôts². De plus, nos charges fiscales se sont chiffrées à 106 millions de dollars ailleurs dans le monde, notamment aux États-Unis.

Pour l'exercice terminé le 31 octobre 2010 (en millions de dollars CA)

Impôts et taxes par territoire	Impôt sur le capital	Impôt sur le bénéfice	Total des taxes et impôts
Canada			
Terre-Neuve-et-Labrador	5 \$	4 \$	9 \$
Île-du-Prince-Édouard	1	2	3
Nouvelle-Écosse	10	13	23
Nouveau-Brunswick	5	8	13
Québec	28	61	89
Ontario	51	427	478
Manitoba	13	13	26
Saskatchewan	13	10	23
Alberta	-	41	41
Colombie-Britannique	8	60	68
Yukon	-	1	1
Territoires du Nord-Ouest	-	-	-
Nunavut	-	1	1
État fédéral	-	953	953
Impôts sur le capital et le bénéfice (Canada)	134 \$	1 594 \$	1 728 \$
Autres taxes et impôts* (Canada)			1 306
Impôts canadiens			3 034 \$
Impôts étrangers			106
Total des taxes et impôts			3 140 \$

¹ L'original du PDF du Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique 2010 de RBC, publié en février 2011, contenait des données erronées relativement aux charges fiscales tous paliers confondus de RBC au Canada. Nous avons corrigé cette erreur et redressé les montants dans la présente, en date du 20 février 2013.

² Les autres taxes et impôts comprennent les taxes sur les produits et services, les cotisations sociales, les taxes foncières, les taxes sur les primes d'assurance, les taxes d'affaires et les impôts sur les autres éléments du résultat étendu.

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. Au 31 octobre 2010, les montants autorisés à la disposition des entreprises au Canada s'élevaient à 135,2 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 2010 terminé le 31 octobre 2010 (en milliers de dollars CA, sauf s'il s'agit du nombre de clients)

Provinces et territoires	Critère	0 \$ – 24 999 \$	25 000 \$ – 99 999 \$	100 000 \$ – 249 999 \$	250 000 \$ – 499 999 \$	500 000 \$ – 999 999 \$	1 000 000 \$ – 4 999 999 \$	5 000 000 \$ et plus	Total général
Terre-Neuve-et-Labrador	Nombre de clients	1 270	797	228	108	74	110	27	2 614
	Montant autorisé	12 \$	37 \$	34 \$	37 \$	51 \$	245 \$	854 \$	1 270 \$
Île-du-Prince-Édouard	Nombre de clients	450	319	96	49	61	49	15	1 039
	Montant autorisé	4 \$	15 \$	15 \$	17 \$	44 \$	108 \$	201 \$	404 \$
Nouvelle-Écosse	Nombre de clients	5 371	2 974	976	463	372	355	94	10 605
	Montant autorisé	48 \$	142 \$	150 \$	163 \$	260 \$	791 \$	2 353 \$	3 907 \$
Nouveau-Brunswick	Nombre de clients	2 821	1 583	510	269	161	207	56	5 607
	Montant autorisé	25 \$	75 \$	76 \$	94 \$	112 \$	484 \$	858 \$	1 724 \$
Québec	Nombre de clients	17 623	9 598	3 951	2 089	1 711	1 746	472	37 190
	Montant autorisé	153 \$	463 \$	611 \$	738 \$	1 193 \$	3 648 \$	13 755 \$	20 561 \$
Ontario	Nombre de clients	56 232	29 892	10 786	5 403	4 202	4 415	1 179	112 109
	Montant autorisé	473 \$	1 443 \$	1 650 \$	1 902 \$	2 932 \$	9 091 \$	38 665 \$	56 156 \$
Manitoba	Nombre de clients	4 672	3 148	1 201	421	361	363	103	10 269
	Montant autorisé	40 \$	160 \$	181 \$	148 \$	255 \$	805 \$	2 208 \$	3 797 \$
Saskatchewan	Nombre de clients	5 598	4 084	1 974	630	504	379	68	13 237
	Montant autorisé	50 \$	210 \$	306 \$	226 \$	355 \$	763 \$	2 163 \$	4 073 \$
Alberta	Nombre de clients	23 813	11 249	3 999	1 615	1 330	1 549	515	44 070
	Montant autorisé	202 \$	535 \$	607 \$	567 \$	944 \$	3 182 \$	21 634 \$	27 671 \$
Colombie-Britannique	Nombre de clients	26 731	14 699	4 822	1 878	1 474	1 613	438	51 655
	Montant autorisé	235 \$	698 \$	722 \$	652 \$	1 030 \$	3 363 \$	8 419 \$	15 119 \$
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut*	Nombre de clients	514	242	85	50	35	46	15	987
	Montant autorisé	4 \$	11 \$	12 \$	17 \$	25 \$	93 \$	349 \$	511 \$
Total	Nombre de clients	145 095	78 585	28 628	12 975	10 285	10 832	2 982	289 382
	Montant autorisé	1 246 \$	3 789 \$	4 364 \$	4 561 \$	7 201 \$	22 573 \$	91 459 \$	135 193 \$

* Les données du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut ont été groupées afin de protéger la confidentialité des emprunteurs qui, autrement, pourraient être identifiables.

Ouvertures, fermetures et déménagements de succursales bancaires au Canada

Exercice 2010 (terminé le 31 octobre 2010)

Nom	Adresse	Ville	Prov.
Succursale ouverte			
Scarborough-Steeles & Markham	6021 Steeles Ave E	Scarborough	ON
King George Rd & Powerline	300 King George Rd-Unit C1	Brantford	ON
Toronto-Dundas & Parliament	480 Dundas St E	Toronto	ON
Major Mackenzie & Dufferin	1520 Major Mackenzie Dr-Suite 100	Vaughan	ON
Alliston	4 King St N-Unit 1	Alliston	ON
Barrie-Bayfield & Heather	405 Bayfield St	Barrie	ON
North York-Sheppard & Rean	27 Rean Dr	North York	ON
Milton-Derry & Bronte	6911 Derry Rd-Unit 1	Milton	ON
Laird & Wicksteed	45 Wicksteed Ave-Unit #10	Toronto	ON
Bradford-Holland & 10th Side Rd	539 Holland St W	Bradford	ON
Aurora-Yonge & Edward	14785 Yonge St-Unit 101	Aurora	ON
Kitchener-Ira Needles & Highland	235 Ira Needles Blvd-Unit E	Kitchener	ON
Fairview Mall	1800 Sheppard Ave E-Unit 2105	North York	ON
Beaumont	6304 50th St	Beaumont	AB
Edmonton-Windermere	6204 Currents Dr NW	Edmonton	AB
Keynote	209 11th Ave SE	Calgary	AB
Surrey-Clayton Heights	18676 Fraser Hwy	Surrey	BC
Morgan Crossing	15795 Croydon Dr-Unit 115	Surrey	BC
Succursale fermée			
Édifice Charles-E. Rochette	575, boul. Charest E.	Québec	QC
Décarie et de l'Église	800, boul. Décarie	St-Laurent	QC
Regent & Hazel	243 Regent St S	Sudbury	ON
Main & Sherman	730 Main St E	Hamilton	ON
Iron Bridge	22172 Highway 17 W	Iron Bridge	ON
Red River & St. Paul	214 Red River Rd	Thunder Bay	ON
Déménagements			
De	À	Ville	Prov.
269 Water St-PO Box 1656	222 Water St-PO Box 1656	Summerside	PE
325 Prince St	404 Charlotte St	Sydney	NS
1165, boul. Décarie	1127, boul. Décarie	St-Laurent	QC
3557, boul. Dagenais O.	3571, boul. Dagenais O.	Laval	QC
241 Essa Rd-Unit 7	55a Bryne Dr	Barrie	ON
25 Peel Centre Dr-Unit 146	25 Peel Centre Dr-Unit 115c	Brampton	ON
4410 Kingston Rd – West Hill	4374 Kingston Rd	Scarborough	ON
282 Memorial Ave	290 Memorial Ave	Thunder Bay	ON
1615 Stittsville Main St-PO Box 250	6085 Hazeldean Rd	Stittsville	ON
1101 Rutherford Rd-Unit 3 & 4	9300 Bathurst St-Unit 101	Maple	ON
28 Sandiford Dr-Units 1 & 2	28 Sandiford Dr-Unit C	Stouffville	ON
112 King St-PO Box 4240	4 Mcleod Ave	Spruce Grove	AB

Guichets automatiques bancaires (GAB) – Installations et retraits au Canada

Exercice 2010 (terminé le 31 octobre 2010)

GAB installés		
Adresse	Ville	Province
120 New Gower St	St. John's	NL
3 Queen St	Bridgetown	NS
1488 Fall River Rd	Fall River	NS
1959 Upper Water St	Halifax	NS
404 Charlotte St	Sydney	NS
9105, boul. Taschereau	Brossard	QC
950, boul. Taschereau	La Prairie	QC
3571, boul. Dagenais O.	Laval	QC
17555, rue Charles	Mirabel	QC
1280, Grande-Allée O.	Québec	QC
30, boul. Clairevue O.	St-Bruno	QC
4 King St N (3 GAB)	Alliston	ON
14785 Yonge St (3 GAB)	Aurora	ON
405 Bayfield St (2 GAB)	Barrie	ON
55a Bryne Dr (3 GAB)	Barrie	ON
902b Wallbridge-Loyalist Rd	Belleville	ON
539 Holland St W (3 GAB)	Bradford	ON
1990 Steeles Ave W	Brampton	ON
9825 Chinguacousy Rd	Brampton	ON
300 King George Rd (2 GAB)	Brantford	ON
30 Pearl St W	Brockville	ON
186 King St E	Gananoque	ON
67 Kingston St	Goderich	ON
126 Queenston Rd	Hamilton	ON
722 Main St E	Hamilton	ON
22263 Hwy 17 E	Iron Bridge	ON
2821 Princess St	Kingston	ON
235 Ira Needles Blvd (3 GAB)	Kitchener	ON
9300 Bathurst St	Maple	ON
2801 Elgin Mills Rd E	Markham	ON
6541 Derry Rd	Milton	ON
6911 Derry Rd W (3 GAB)	Milton	ON
3010 Thomas St	Mississauga	ON
1800 Sheppard Ave (3 GAB)	North York	ON
27 Rean Dr	North York	ON
515 Drewry Ave	North York	ON
1080 Lafontaine Rd	Penetanguishene	ON
1127 Markham Rd	Scarborough	ON
3571 Sheppard Ave E	Scarborough	ON
4380 Kingston Rd	Scarborough	ON
6021 Steeles Avenue E (3 GAB)	Scarborough	ON
81 Front St	Sioux Lookout	ON
174 Albert St	Southampton	ON
258 Lake St	St. Catharines	ON
6085 Hazeldean Rd (3 GAB)	Stittsville	ON
28 Sandiford Dr (2 GAB)	Stouffville	ON

GAB installés		
Adresse	Ville	Province
1975 Bancroft Dr	Sudbury	ON
290 Memorial Ave	Thunder Bay	ON
955 Oliver Rd	Thunder Bay	ON
1001 Queen St W	Toronto	ON
1195 Danforth Ave	Toronto	ON
45 Wicksteed Ave (2 GAB)	Toronto	ON
480 Dundas St E (2 GAB)	Toronto	ON
1520 Major Mackenzie Dr (3 GAB)	Vaughan	ON
461 Holland St	West Gwillimbury	ON
7018 Islington Ave	Woodbridge	ON
366 Main St	Selkirk	MB
300 First St W	Delisle	SK
5910 - 50th St NW	Beaumont	AB
6100 30th Ave	Beaumont	AB
6304 50th St	Beaumont	AB
1110 Panatella Blvd NW	Calgary	AB
209 - 11th Ave SE (2 GAB)	Calgary	AB
2619 14th St SW	Calgary	AB
40 Midlake Blvd SE	Calgary	AB
4825 Mount Royal Gate	Calgary	AB
400, 196 Chestermere Station Way (3 GAB)	Chestermere	AB
14204 23rd Ave NW	Edmonton	AB
14403 Miller Blvd NW	Edmonton	AB
16703 82 St NW	Edmonton	AB
6048 Currents Dr NW	Edmonton	AB
6204 Currents Dr NW (3 GAB)	Edmonton	AB
789 Main St	Pincher Creek	AB
56th Ave	Red Deer	AB
Unit 5 - 101 Bremner Dr	Sherwood Park	AB
4 Mcleod Ave	Spruce Grove	AB
10245-100 St	Westlock	AB
30419 Blueridge Dr	Abbotsford	BC
171 Hollywood Rd S	Kelowna	BC
3650 Highway 97	Kelowna	BC
40282 Glenalder Pl	Squamish	BC
115 - 15795 Croydon (2 GAB)	Surrey	BC
12808 King George Hwy	Surrey	BC
130 - 15850 26th Ave	Surrey	BC
18676 Fraser Hwy (3 GAB)	Surrey	BC
#150 - 351 Abbott St	Vancouver	BC
1081 Burrard St	Vancouver	BC

GAB retirés		
Adresse	Ville	Province
130 Conception Bay Hwy	Conception Bay	NL
80 Mawiomi Pl	Dartmouth	NS
5240 Highway 7	Porter's Lake	NS
164 Charlotte St (2 GAB)	Sydney	NS
269 Water St	Summerside	PE
209, chemin D'Aylmer	Gatineau	QC
225, chemin D'Aylmer	Gatineau	QC
35, rue Laurier	Gatineau	QC
4327, Notre-Dame Chomedey	Laval	QC
10414, rue Lajeunesse	Montréal	QC
12245, boul. Laurentien	Montréal	QC
7031, chemin Côte-Saint-Luc	Montréal	QC
821, avenue Sainte-Croix (2 GAB)	Montréal	QC
1430, autoroute des Laurentides	Prévost	QC
800, boul. Décarie	St-Laurent	QC
400, avenue Sainte-Anne	Saint-Hyacinthe	QC
850 Appleby Line	Burlington	ON
25 Peel Centre Dr-Unit 435	Brampton	ON
151 King George Rd	Brantford	ON
206 Henry St	Brantford	ON
300 First St	Collingwood	ON
730 Main St E	Hamilton	ON
1165 Division St	Kingston	ON
712 Bath Rd	Kingston	ON
845 Gardiners Rd	Kingston	ON
3411 Mavis Rd	Mississauga	ON
1300 Central Pkwy W	Mississauga	ON
1000 Algonquin	North Bay	ON
401 George St N	Peterborough	ON
Unit 28-1822 Whites Rd	Pickering	ON
Hwy 401 Eastbound	Port Hope	ON
1805 Scugog St	Port Perry	ON
189 Capel St	Sarnia	ON
180 Lasalle Blvd	Sudbury	ON

GAB retirés		
Adresse	Ville	Province
1813 Regent St	Sudbury	ON
243 Regent St	Sudbury	ON
1315 Arthur St E	Thunder Bay	ON
214 Red River Rd	Thunder Bay	ON
562 Algonquin Blvd	Timmins	ON
180 Wellington St W	Toronto	ON
200 Bay St (2 GAB)	Toronto	ON
2359a Finch Ave W (2 GAB)	Toronto	ON
252 Queen St W	Toronto	ON
429 Roncesvalles Ave	Toronto	ON
520 Parliament St	Toronto	ON
589 Parliament St	Toronto	ON
285 Toronto St	Uxbridge	ON
3013 Hwy 69	Val Caron	ON
461 Holland St	West Gwillimbury	ON
965 Dundas St W	Whitby	ON
2625 Tecumseh Rd W	Windsor	ON
2900 Howard Ave	Windsor	ON
3124 Jefferson Blvd	Windsor	ON
Hwy 401 Eastbound	Woodstock	ON
1027 Ellice Ave	Winnipeg	MB
44-1555 Regent Ave W (3 GAB)	Winnipeg	MB
3250 Sunridge Way NE (2 GAB)	Calgary	AB
400 Crowfoot Way NW (2 GAB)	Calgary	AB
4359 50th St	Edmonton	AB
192 Ordze Ave	Sherwood Park	AB
107-1 Herbert Rd	St. Albert	AB
5100 Lakeshore Dr-Unit 8	Sylvan Bay	AB
5231 48th Ave	Delta	BC
65-3232 Hwy 16	Houston	BC
9000 Number 3 Rd	Richmond	BC
2030 West Broadway	Vancouver	BC
3585 Graveley St	Vancouver	BC
314 Woolgar Ave	Yellowknife	NT

Déclaration de responsabilité publique de la Société d'hypothèques de la Banque Royale

La Société d'hypothèques de la Banque Royale (SHBR) est une société de prêts et de prêts hypothécaires constituée en vertu d'une loi fédérale offrant des services de dépôt par l'intermédiaire du réseau de succursales de la Banque Royale du Canada. SHBR n'a pas d'employés puisque toutes ses activités sont menées par des employés de la Banque Royale du Canada. SHBR a versé 3 000 \$ d'impôts sur le bénéfice (impôt fédéral et de l'Ontario compris) et 3,6 millions de dollars d'impôts sur le capital en Ontario pour l'exercice terminé le 31 octobre 2010. 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.

Déclaration de responsabilité publique de la 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 1 017 personnes à temps plein (891 en Ontario, 46 au Québec, 49 en Colombie-Britannique, 22 en Alberta, 1 en Nouvelle-Écosse, 1 au Nouveau-Brunswick, 1 au Manitoba et 6 en Saskatchewan) et 128 personnes à temps partiel (124 en Ontario, 3 au Québec et 1 en Alberta) au Canada au 31 octobre 2010. CAV RBC a passé en charges 16 millions de dollars d'impôts sur le bénéfice (10 millions de dollars au fédéral, 3 millions de dollars en Ontario, 1 million de dollars au Québec, 1 million de dollars en Alberta et 1 million de dollars en Colombie-Britannique, et 79 000 \$ d'impôt sur le capital pour l'exercice terminé le 31 octobre 2010. De plus, CAV RBC a passé en charges au cours de la même période 23 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 2 millions 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.

Remarque : En tant qu'institutions financières possédant plus de 1 milliard de dollars de fonds propres, ces déclarants sont tenus de fournir les renseignements ci-dessus.

Déclarations de responsabilité publique des déclarants

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 2010, 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.

Index GRI (Global Reporting Initiative)

RBC a adopté une stratégie à plusieurs volets pour son rapport sur le développement durable 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.

GRI	Indicateur	Information publiée par RBC
Stratégie et profil		
Stratégie et analyse		
1.1	Déclaration du président et chef de la direction	Message du chef de la direction, page 6
1.2	Incidences, risques et potentiels principaux	Dans tout le rapport
Profil de l'entreprise		
2.1	Nom de l'entreprise	Banque Royale du Canada
2.2	Principales marques et principaux produits ou services	À propos de RBC, page 3 Rapport annuel 2010
2.3	Structure opérationnelle	À propos de RBC, page 3 Rapport annuel 2010
2.4	Lieu où se trouve le siège social	Rapport annuel 2010
2.5	Pays dans lesquels l'entreprise exerce des activités	Nous exerçons nos activités dans 52 pays. rbc.com/aproposderbc
2.6	Nature de la propriété et forme juridique	Rapport annuel 2010 Notice annuelle 2010
2.7	Marchés servis	Rapport annuel 2010 rbc.com/aproposderbc
2.8	Taille de l'entreprise	Rapport annuel 2010 rbc.com/aproposderbc
2.9	Changements significatifs survenus au cours de la période visée par la déclaration	Rapport annuel 2010
2.10	Distinctions reçues	Reconnaissance, page 9
Paramètres du rapport		
3.1	Période de déclaration	Période de déclaration, page 1
3.2	Dates du rapport antérieur le plus récent	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
3.4	Adresse à laquelle faire parvenir des questions sur le rapport	corporateresponsibility@rbc.com
3.5	Processus qui définit le contenu du rapport	Compte rendu, page 12 Parties prenantes, page 10
3.6	Éléments délimitant le rapport	Le présent Rapport couvre les activités de RBC dans son ensemble (nos activités dans le monde entier, notamment celles de toutes nos filiales), sauf indication contraire.

GRI	Indicateur	Information publiée par RBC
3.7	Énoncé de toutes les limites particulières concernant la portée du rapport ou les éléments le délimitant	À propos du présent rapport, page 1
3.8	Base des rapports sur d'autres entités	Portée, page 1
3.9	Techniques de mesure des données	À propos du présent rapport, page 1
3.10	Explication de l'effet de tout remaniement des renseignements	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	En 2010, nous avons inclus les impôts sur les autres éléments du résultat étendu dans notre Déclaration de responsabilité publique. Nous précisons le nombre de nos employés (à temps plein et à temps partiel) dans chacun des territoires (dans le Rapport des années précédentes, cette information était groupée). Nous avons actualisé les données relatives au nombre de femmes et de personnes issues de minorités visibles occupant des postes de haute direction.
3.12	Tableau précisant l'endroit où se trouve l'information dans le rapport	Index GRI, page 106
3.13	Politiques et pratiques actuelles concernant le contrôle de la qualité du rapport effectué par des intervenants externes	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 les spécialistes de notre service interne chargé de la conformité (Gestion des risques), par notre Service du contentieux, par notre service de communication des renseignements financiers et par nos experts-ressources internes.

Gouvernance, engagements et consultation

4.1	Structure de gouvernance	Rapport annuel 2010 rbc.com/gouvernance
4.2	Indiquer si le président de la plus haute instance en matière de gouvernance est aussi un membre de la Direction	Rapport annuel 2010 Circulaire de la direction 2010 Gouvernance d'entreprise, page 19
4.3	Membres du groupe de gouvernance qui sont indépendants ou qui ne sont pas membres de la Direction	Rapport annuel 2010 Gouvernance d'entreprise, page 19
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	Circulaire de la direction 2010
4.5	Lien entre la rémunération des membres du groupe de gouvernance et la performance de l'entreprise	Circulaire de la direction 2010
4.6	Processus utilisé par la plus haute instance en matière de gouvernance pour s'assurer d'éviter les conflits d'intérêts	Circulaire de la direction 2010
4.8	Énoncés de mission et de valeurs, codes de conduite et principes	Principes et politiques, page 21
4.9	Processus utilisé par la plus haute instance en matière de gouvernance pour surveiller la manière dont l'organisme détermine et gère le risque	Circulaire de la direction 2010 Gestion du risque, page 20
4.10	Processus utilisés pour évaluer le rendement de la plus haute instance en matière de gouvernance elle-même	Circulaire de la direction 2010
4.12	Chartes, principes ou autres initiatives auxquels souscrit l'entreprise ou que l'entreprise approuve	Principes, chartes et initiatives externes, page 27

GRI	Indicateur	Information publiée par RBC
4.13	Affiliations importantes à des associations ou à des organismes de défense d'intérêts	Affiliations, page 10
4.14	Liste des parties prenantes consultées par l'organisme	Parties prenantes, page 10
4.15	Base d'identification et de sélection des principales parties prenantes à consulter	Parties prenantes, page 10
4.16	Approche de consultation des parties prenantes	Parties prenantes, page 10
4.17	Principaux sujets et problèmes soulevés lors de la consultation avec les parties prenantes, et réponse	Dans tout le rapport
Indicateurs de performance économique		
DAG*	Approche de gestion, buts, rendement, politiques, information contextuelle	Rapport annuel 2010 Impact économique, page 28
Performance économique		
EC1	Valeur économique générée et distribuée	Rapport annuel 2010 Impact économique, page 28
EC2	Implications financières des changements climatiques	Rapport annuel 2010
EC3	Obligations relatives aux régimes de retrait	Enjeux/régimes de retraite, page 59
Présence sur le marché		
EC6	Recours à des fournisseurs locaux	Achats, page 43
Incidences économiques indirectes		
EC8	Investissements dans l'intérêt du public	Projets de développement communautaire, page 32 Partenariats public-privé, page 33
EC9	Description des incidences économiques indirectes	Impact économique, page 28 Collectivité, page 88
Indicateurs de performance environnementale		
DAG*	Approche de gestion, buts, rendement, politiques, information contextuelle	Environnement, page 72
Matières		
EN1	Poids ou volume des matières utilisées	Empreinte AOID, page 77 rbc.com/environnement
EN2	Pourcentage des matières utilisées qui proviennent de matières recyclées	rbc.com/environnement
Énergie		
EN3	Consommation directe d'énergie	Empreinte AOID, page 77 rbc.com/environnement
EN4	Consommation indirecte d'énergie	Empreinte AOID, page 77
EN5	Énergie économisée et amélioration du rendement énergétique	Notre empreinte écologique, page 76 Empreinte AOID, page 77
EN6	Produits/services éconergétiques ou utilisant des énergies renouvelables	Produits et services écologiques, page 83 Prêt au secteur de l'énergie renouvelable, page 84
EN7	Initiatives visant à réduire la consommation indirecte d'énergie	Notre empreinte écologique, page 76

* Divulgateur de l'approche de gestion

GRI	Indicateur	Information publiée par RBC
Biodiversité		
EN12	Répercussions sur des endroits qui ont une biodiversité importante	rbc.com/environnement
EN13	Habitats protégés ou restaurés	rbc.com/environnement
Émissions, effluents et déchets		
EN16	Poids total des émissions de gaz à effet de serre produites directement ou indirectement	Empreinte AOID, page 77
EN18	Initiatives visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre	Notre empreinte écologique, page 76
Produits et services		
EN26	Incidences environnementales des produits et services	Produits et services écologiques, page 83
EN27	Produits régénérés à la fin de leur vie utile	Sans objet
Transport		
EN29	Incidences environnementales de la logistique	Empreinte AOID, page 77
Indicateurs de performance sociale		
Pratiques en matière d'emploi et travail décent		
DAG*	Approche de gestion, buts, rendement, politiques, information contextuelle	Milieu de travail, page 58
Emploi		
LA1	Effectif total par type d'emploi et région	rbc.com/responsabilite/workplace
LA3	Avantages sociaux accordés aux employés à temps plein	Avantages sociaux, page 67
Relations patronales/syndicales		
LA4	Employés couverts par des conventions collectives	Liberté d'association, page 63
Santé et sécurité au travail		
LA6	Effectif représenté dans des comités officiels sur la santé et la sécurité	Santé, sécurité et bien-être, page 68
LA7	Taux de blessures, de maladies liées au travail, nombre d'accidents mortels	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 2003, nous avons implanté un système en ligne de gestion des vacances et des absences pour recueillir des données sur l'absentéisme. Les renseignements sur les accidents et les blessures ne sont centralisés que pour les employés régis par la législation fédérale.
LA8	Programmes pour maladies graves	Santé, sécurité et bien-être, page 68
Formation et éducation		
LA10	Formation par année, par employé	Apprentissage et perfectionnement professionnel, page 60. 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	Apprentissage et perfectionnement professionnel, page 68
Diversité et égalité des chances		
LA13	Composition des instances de gouvernance et répartition des employés selon les indicateurs de diversité	Intégré des opérations, page 16 Circulaire de la direction 2010 Diversité et inclusion, page 63

* Divulgateur de l'approche de gestion

GRI	Indicateur	Information publiée par RBC
Droits de la personne		
DAG*	Approche de gestion, buts, rendement, politiques, information contextuelle	Code de déontologie, page 22 Principes et politiques, page 21 Diversité et inclusion, page 63
Pratiques en matière d'investissement et d'approvisionnement		
HR1	Ententes d'investissement importantes comprenant des clauses sur les droits de la personne ou qui ont fait l'objet d'un contrôle concernant les droits de la personne	Investissement socialement responsable, page 52
HR2	Fournisseurs ayant fait l'objet d'un contrôle concernant les droits de la personne	Achats, page 43
HR3	Formation des employés sur les droits de la personne pertinents dans les activités	Code de déontologie, page 22
Liberté d'association et négociation collective		
HR5	Activités où la liberté d'association et la négociation collective pourraient être fortement compromises	Liberté d'association, page 63
Société		
DAG *	Approche de gestion, buts, rendement, politiques, information contextuelle	Impact économique, page 28 Collectivité, page 88
Collectivité		
SO1	Programmes de gestion des impacts des activités sur les collectivités	Fermetures et ouvertures de succursales bancaires, page 47
Corruption		
SO2	Nombre d'unités opérationnelles soumises à des analyses de risques en matière de corruption	Principes et politiques, page 21
SO3	Pourcentage des employés formés sur les politiques et les procédures anticorruption	Principes et politiques, page 21
Politiques publiques		
SO5	Positions sur les politiques publiques et participation à l'élaboration des politiques publiques et à des activités de lobbying	Administrations publiques, page 12 Contributions politiques et lobbying, page 25
SO6	Contributions aux partis politiques	Contributions politiques et lobbying, page 25
Responsabilité à l'égard des produits		
DAG*	Approche de gestion, buts, rendement, politiques, information contextuelle	Responsabilité à l'égard des produits, page 52 Protection des consommateurs, page 54
Santé et sécurité des clients		
PR1	Effets des produits et services sur la santé et la sécurité	Conception de produits et services, pages 25 et 52
PR5	Pratiques concernant la satisfaction des clients, dont les résultats des sondages	Parties prenantes, page 10 Satisfaction des clients, page 55
Communications marketing		
PR6	Programmes destinés à assurer la conformité aux lois, aux normes et aux codes de conduite volontaires en matière de communications marketing	Protection des renseignements personnels, pages 24 et 54 Code de déontologie, page 22 Codes de conduite volontaires, page 26 Communications dans un langage simple et clair, page 55

* Divulcation de l'approche de gestion

GRI	Indicateur	Information publiée par RBC
Protection des renseignements personnels des clients		
PR8	Plaintes justifiées portant sur des atteintes à la vie privée	Rapport de l'Ombudsman 2010
Indicateurs additionnels – supplément sectoriel – services financiers		
FS1	Politiques qui comportent des éléments environnementaux et sociaux s'appliquant aux secteurs d'activité	Activités commerciales respectueuses de l'environnement, page 21
FS2	Procédures d'évaluation et de dépistage des risques environnementaux et sociaux	Rapport annuel 2010 Gestion du risque, page 20 Octroi de crédit responsable, page 52 Principes d'Équateur, page 83
FS3	Processus de surveillance de la mise en œuvre et du respect des exigences environnementales et sociales des clients incluses dans des ententes ou des opérations	Octroi de crédit responsable, page 52 Principes d'Équateur, page 83
FS4	Processus d'amélioration des compétences des employés en matière de mise en œuvre des politiques et procédures environnementales et sociales	Principes et politiques, page 21
FS5	Interactions avec des clients, des investisseurs ou des partenaires concernant les risques environnementaux et sociaux et les occasions dans ce domaine	Parties prenantes, page 10 Principes et politiques, page 21 Maintien de la Stratégie RBC en matière d'environnement, page 84 Collectivité, page 88
FS13	Points d'accès dans des zones peu peuplées ou défavorisées	Accès aux services bancaires et d'assurance, page 47 Clients à faible revenu et mal servis, page 48
FS14	Initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers	Accès aux services bancaires et d'assurance, page 47
FS15	Politiques en matière de conception et de vente équitables de produits et de services financiers	Responsabilité à l'égard des produits, page 52 Protection des consommateurs, page 54
FS16	Initiatives visant à améliorer les compétences financières	Éducation financière, page 30



Les marques de commerce ou déposées citées dans le présent rapport, soit l’emblème du lion et du globe terrestre, Banque Royale du Canada, Banque Royale, RBC, RBC Banque Royale, RBC Gestion d’Actifs, RBC Bank, Stratégie RBC pour mieux vivre demain, Projet Eau Bleue RBC, Épargne courante RBC, Épargne privilège RBC, Épargne @ intérêt élevé RBC, RBC Marchés des Capitaux, Centre RBC, Stratégie RBC à l’égard des collectivités, Stratégie RBC en matière de diversité, Énergie RBC, Stratégie RBC en matière d’environnement, RBC Fondation, RBC Fonds, RBC Gestion mondiale d’actifs, RBC Assurances, Léo le lion – Compte d’épargne jeunesse, Défi RBC Prochain grand innovateur, RBC Gestion de patrimoine, Marché monétaire Royal, Profitez de votre potentiel et Votre avenir à définir, 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. RBC Dexia IS et les sociétés Dexia affiliées sont des utilisateurs sous licence de la marque RBC. * Visa est une marque déposée de Visa International Service Association. Toutes les autres marques de commerce mentionnées dans le présent rapport, y compris celles qui sont identifiées par le symbole †, qui n’appartiennent pas à la Banque Royale du Canada sont la propriété de leurs titulaires respectifs.

© Banque Royale du Canada 2011 – Tous droits réservés.

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

Une version imprimée courte du présent rapport, intitulée « Revue de la responsabilité d’entreprise 2010 », est aussi disponible.

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

RBC Centre

155 Wellington Street West, 18th Floor

Toronto (Ontario)

Canada

M5V 3K7

Courriel : corporateresponsibilityreport@rbc.com

RBC also publishes this document in English.