

Banque Royale du Canada

Environnement, société et gouvernance (ESG)

Rapport de performance et
Déclaration de responsabilité publique 2018



Mise en garde au sujet des déclarations prospectives

À l'occasion, nous faisons, verbalement ou par écrit, des déclarations prospectives au sens de certaines lois sur les valeurs mobilières, y compris les règles d'exonération de la *Private Securities Litigation Reform Act of 1995* des États-Unis et de toute loi sur les valeurs mobilières canadienne applicable. Nous pouvons faire de telles déclarations prospectives dans les présents Rapport de performance ESG (environnement, société et gouvernance) et Déclaration de responsabilité publique 2018, dans des documents déposés auprès des autorités de réglementation canadiennes ou de la Commission des valeurs mobilières des États-Unis (*Securities and Exchange Commission* – SEC), dans des rapports aux actionnaires et dans d'autres communications. Les déclarations prospectives figurant dans le présent document comprennent notamment des déclarations concernant nos objectifs de rendement financier, notre vision et nos objectifs stratégiques, nos investissements basés sur l'équité fiscale dans divers projets d'énergie éolienne et solaire, de même que notre incidence et nos objectifs sur les plans social, économique et environnemental et celui de la gouvernance. Nous avons inclus des déclarations prospectives dans le présent document afin d'aider nos parties prenantes à mieux comprendre nos objectifs de rendement financier, notre vision et nos objectifs stratégiques, de même que notre incidence et nos objectifs sur les plans social, économique et environnemental et celui de la gouvernance. Cette information pourrait ne pas convenir à d'autres fins. Les mots « croire », « s'attendre à », « prévoir », « se proposer », « estimer », « planifier », « projeter », « devoir » et « pouvoir », de même que l'emploi du futur ou du conditionnel ainsi que de mots et d'expressions semblables dénotent généralement des déclarations prospectives.

Par leur nature même, les déclarations prospectives reposent sur des hypothèses et font l'objet d'incertitudes et de risques intrinsèques pouvant faire en sorte que les prédictions, prévisions, projections, attentes ou conclusions soient erronées, et que ne se matérialisent pas nos objectifs de rendement financier, notre vision et nos objectifs stratégiques de même que nos objectifs et notre incidence sur le plan social, économique, environnemental ainsi que sur le plan de la gouvernance. Nous avertissons les lecteurs de ne pas se fier indûment à ces déclarations, puisque nos résultats réels pourraient différer sensiblement des attentes exprimées dans ces déclarations prospectives en raison d'un certain nombre de facteurs de

risques. Ces facteurs, dont bon nombre sont indépendants de notre volonté et dont nous pouvons difficilement prédire les effets, comprennent les risques de crédit, de marché, d'illiquidité, de financement, d'assurance, de non-conformité à la réglementation et de concurrence, les risques opérationnels, stratégiques, réputationnels et systémiques, les risques liés au cadre juridique et réglementaire ainsi que d'autres risques qui sont expliqués aux rubriques sur le risque de notre rapport annuel pour l'exercice terminé le 31 octobre 2018 (rapport annuel 2018) et à la rubrique « Gestion du risque » de notre rapport trimestriel pour la période de trois mois terminée le 31 janvier 2019 (rapport aux actionnaires du premier trimestre de 2019), y compris le risque en TI et le cyberrisque ainsi que les risques liés à l'incertitude mondiale, au logement et à l'endettement des ménages au Canada, aux changements apportés à la réglementation, aux perturbations numériques et à l'innovation, aux données et aux tiers, et aux changements climatiques.

Nous tenons à préciser que la liste susmentionnée de facteurs de risque n'est pas exhaustive et que d'autres facteurs pourraient avoir une incidence défavorable sur nos résultats. Les investisseurs et autres personnes qui se fient à nos déclarations prospectives pour prendre des décisions à notre égard doivent bien tenir compte de ces facteurs et d'autres incertitudes et événements potentiels. Les hypothèses économiques importantes qui sous-tendent les déclarations prospectives contenues dans le présent document sont présentées à la rubrique « Examen de la conjoncture économique, des marchés et du contexte réglementaire et perspectives » et, pour chacun de nos secteurs d'exploitation, aux rubriques « Priorités stratégiques » et « Perspectives » de notre rapport annuel 2018, tel que mis à jour par la rubrique « Vue d'ensemble et perspectives » de notre rapport aux actionnaires du premier trimestre de 2019. Sauf si la loi l'exige, nous ne nous engageons pas à mettre à jour quelque déclaration prospective que ce soit, verbale ou écrite, que nous pouvons faire ou qui peut être faite pour notre compte à l'occasion.

Des renseignements supplémentaires sur ces facteurs et sur d'autres facteurs sont fournis aux rubriques de notre rapport annuel 2018 portant sur le risque ainsi qu'à la rubrique « Gestion du risque » de notre rapport aux actionnaires du premier trimestre de 2019.

Table des matières

Message du chef de la direction	4	Valeur pour la société	
Notre façon de générer de la valeur	6	Nos priorités	49
Une stratégie gagnante	7	Valeur économique générée et distribuée	50
Les dossiers ESG importants	8	Approvisionnement responsable et diversité des fournisseurs	51
Énoncé de performance	10	Impact sur la collectivité et la société	53
Gouvernance et intégrité		Littératie et inclusion financière	60
Nos priorités	13	Valeur pour la planète	
Gouvernance responsable	14	Nos priorités	66
Déontologie et confiance	15	Changements climatiques	67
Gestion du risque	20	Notes en fin de texte	74
Valeur pour les employés		À propos du présent rapport	75
Nos priorités	25	Énoncé d'assurance indépendant	77
Création d'une expérience exceptionnelle	26	Annexe I : Tableau de référence sur les recommandations du GIFCC	79
Effectif axé sur la diversité et l'inclusion	28	Annexe II : Conclusion de la Stratégie RBC en matière d'environnement et paramètres supplémentaires	80
Recrutement et maintien en poste des meilleurs talents	31	Annexe III : Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada	83
Croissance et perfectionnement des employés	34		
Valeur pour les clients			
Nos priorités	38		
Satisfaction et fidélisation de la clientèle	39		
Habilitation numérique	42		
Protection des renseignements personnels	44		
Cybersécurité	45		
Intégration des critères ESG et investissements socialement responsables	46		



Rapport annuel 2018



Circulaire de la direction 2018



Documents d'information sur les politiques et les programmes

Légende des icônes

Les icônes suivantes sont utilisées dans le présent rapport :



Dossier ESG prioritaire



Indicateur de performance vérifié de manière indépendante



Cible atteinte



En bonne voie



En retard

Suivez-nous



facebook.com/rbc



instagram.com/RBC



twitter.com/@rbc



www.youtube.com/user/rbc



linkedin.com/company/rbc

Message du chef de la direction

« La réussite de notre entreprise est déterminée par le bien-être à long terme des personnes que nous servons, des régions où nous exerçons nos activités et de la planète que nous laisserons à nos petits-enfants. »



Message

du chef de la direction

En 2019, RBC fête son 150^e anniversaire. Comme le savent tous ceux qui en ont déjà souligné un, un anniversaire important incite à réfléchir aux réussites passées, mais aussi à établir des objectifs fondés sur des aspirations.

La raison d'être de RBC est claire : contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités. Comme l'indique cette simple phrase, la réussite de notre entreprise est déterminée par le bien-être à long terme des personnes que nous servons, des régions où nous exerçons nos activités et de la planète que nous laisserons à nos petits-enfants. Faisant partie d'une société définie par une raison d'être, nous savons que le legs que nous préparerons au cours des 150 prochaines années dépendra autant de notre incidence sociale que de notre incidence économique.

Comme l'illustre le présent Rapport de performance ESG, notre raison d'être a motivé toutes nos actions en 2018, année au cours de laquelle nous avons démontré nos valeurs évidentes d'intégrité et d'inclusion, et généré davantage de valeur pour les clients, le personnel, la société et la planète.

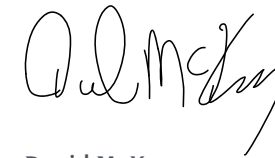
Nous croyons fermement que le système financier devrait jouer un rôle prépondérant dans la santé de la planète en contribuant à jeter les bases d'une stratégie plus durable, qui assurera une économie à faibles émissions de carbone. Nos clients doivent déjà tenir compte des changements climatiques dans leurs activités, et bon nombre d'entre eux ont adopté de nouvelles façons de faire des affaires et commencé à envisager la lutte contre les changements climatiques comme une occasion d'améliorer leurs activités et d'en accroître la portée. Nous prenons des mesures fermes pour réagir à l'enjeu le plus urgent de notre époque. Nous collaborons étroitement avec nos clients de tous les secteurs, qu'il s'agisse d'entreprises en démarrage ou de sociétés à grande capitalisation, pour les aider à passer à une économie à faibles émissions de carbone. Nous nous sommes engagés à fournir plus de capitaux aux entreprises qui tâchent d'atténuer les changements climatiques et de s'y adapter. De plus, nous sommes déterminés à améliorer notre méthode d'évaluation des risques liés aux changements climatiques, à publier de l'information liée à ces changements et à aider les clients à faire de même.

Alors que les sociétés évaluent les risques et les débouchés découlant des changements climatiques, dans presque tous les secteurs, les modèles d'affaires sont transformés par l'avènement de l'ère des plateformes et d'une économie fondée sur les données. Nous en profitons pour réinventer le rôle que nous jouons dans la vie de nos clients. Toutefois, cette occasion de générer davantage de valeur et d'offrir des services plus personnalisés aux clients s'accompagne d'une responsabilité : consacrer encore plus d'efforts à la protection des renseignements personnels, en tirant parti de la confiance que nous avons méritée au cours des 150 dernières années.

Par ailleurs, la technologie continue de transformer les aptitudes dont ont besoin les effectifs du monde entier. L'an dernier, durant mes déplacements, il m'est apparu encore plus clairement que notre société dispose d'une occasion en or de mieux exploiter le potentiel des jeunes. Dans le cadre d'Objectif avenir RBC, nous nous appuyons sur nos importantes capacités de recherche et notre pouvoir rassembleur pour faire progresser le débat sur les aptitudes de demain, tout en offrant des outils et du soutien à des organismes communautaires et à des jeunes afin de les préparer à la nouvelle réalité du travail. En 2018, nous nous sommes adressés à plus de 1,4 million de jeunes par l'entremise du programme, qui demeurera le témoignage le plus concret de notre raison d'être au cours des années à venir.

Nous prenons également des mesures ciblées pour aider nos collègues à acquérir les nouvelles aptitudes nécessaires, notamment par l'apprentissage, la formation et le perfectionnement continus. Pour ce faire, nous veillons au renforcement de leurs capacités en misant sur l'apprentissage, le développement personnel et la gestion du changement. Ayant pour objectif d'adopter une culture plus inclusive, équitable et dynamique, nous souhaitons instaurer un milieu de travail où chacun, quel que soit son parcours, peut apporter sa pleine contribution, ce qui favorise ultimement l'innovation et la croissance. Les résultats sont éloquentes : la mobilisation des employés est plus forte que jamais, et plus de 95 % des membres de notre personnel sont fiers de travailler pour RBC.

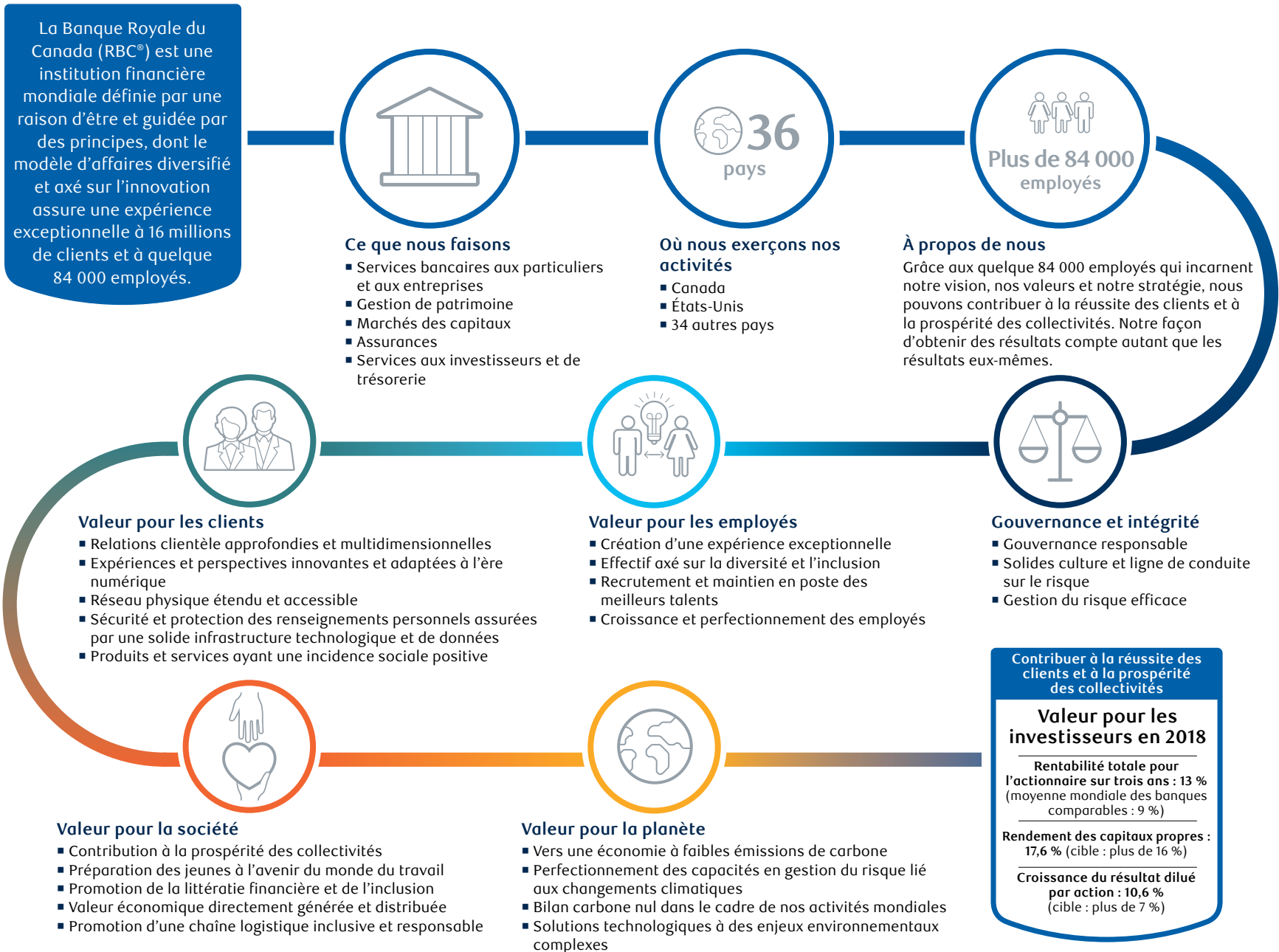
Je ressens la même fierté qu'eux en lisant ce rapport, qui explique de quelle façon nous procurons une valeur tangible à nos parties prenantes et qui énonce comment, en prenant aujourd'hui des mesures fermes, nous améliorerons durablement la situation des prochaines générations.



David McKay
Président et chef de la direction, Banque Royale du Canada

Notre façon de générer de la valeur

Notre façon de générer de la valeur



Une stratégie gagnante

Une stratégie
gagnante

Définie par notre raison d'être

Contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités

Orientée vers la performance

Guidés par notre **vision** qui consiste à compter parmi les institutions financières les plus respectées et les plus florissantes au monde, et inspirés par notre **raison d'être**, nous voulons être :

Le chef de file incontesté des services financiers au Canada

Le partenaire privilégié des entreprises, des clients institutionnels et de la clientèle fortunée aux États-Unis

Un partenaire de choix en services financiers dans certains marchés clés à l'échelle mondiale de par notre expertise

La clé de notre réussite

Croissance durable



Expérience client exceptionnelle



Les meilleurs talents



Simplification, agilité, innovation



Impact sur la collectivité et la société



Guidée par des principes

Nos valeurs

Le client avant tout

Nous devons toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients.

Collaboration

Ensemble à RBC, la clé de la réussite

Responsabilisation

Nous assumons la responsabilité d'un rendement personnel et collectif élevé.

Diversité et inclusion

Nous favorisons la diversité pour stimuler l'innovation et la croissance.

Intégrité

Nous respectons les normes les plus élevées afin d'inspirer confiance

Les dossiers ESG importants

Il est essentiel que nous soyons prévisionnels afin de concrétiser notre raison d'être : contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités. Nous cernons donc les dossiers mondiaux existants et émergents qui présentent à la fois des risques et des occasions pour nos divisions opérationnelles et nos parties prenantes (les « dossiers ESG importants », présentés ci-contre dans la grille de l'importance relative des dossiers ESG) et nous y réagissons. En les gérant efficacement, nous pouvons transformer ces dossiers ESG importants en valeur à long terme pour les investisseurs et d'autres parties prenantes.

Légende

● Gouvernance et intégrité

● Valeur pour les employés

● Valeur pour les clients

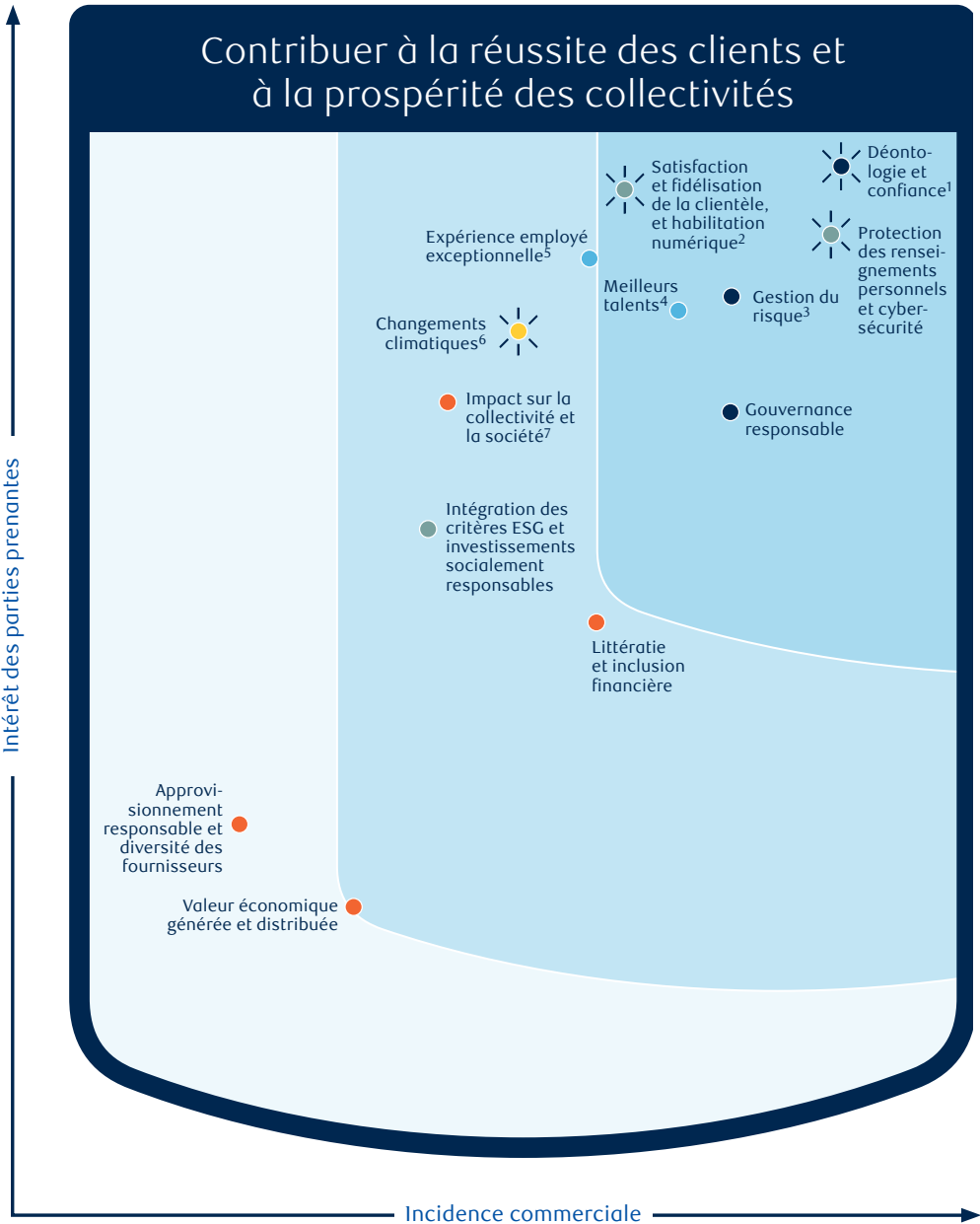
● Valeur pour la société

● Valeur pour la planète

✦ Dossier ESG qui gagne en importance

Notes sur la grille de l'importance relative des dossiers ESG

1. Le dossier « Déontologie et confiance » comprend la conduite des activités de vente et les pratiques commerciales, la lutte anti-blanchiment, les programmes de lutte contre le financement du terrorisme et de prévention de la corruption, le lobbying et les contributions politiques, et la stratégie fiscale.
2. L'habilitation numérique s'inscrit dans notre stratégie visant à transformer en valeur ajoutée pour l'entreprise le risque émergent lié aux perturbations numériques et à l'innovation, dont il est question dans notre [rapport annuel 2018](#).
3. Le dossier « Gestion du risque » comprend la gestion des risques environnementaux et sociaux.
4. Le dossier « Meilleurs talents » comprend la prestation d'expériences fondées sur l'inclusion et la diversité qui visent à attirer, à mobiliser et à perfectionner les talents.
5. Le dossier « Expérience employé exceptionnelle » comprend la création d'expériences uniques qui dépassent les attentes des membres du personnel de RBC.
6. Les changements climatiques ont été officiellement désignés comme un risque émergent dans nos rapports annuels 2018 et 2017. Il comprend nos produits et services de financement durable, nos efforts de réduction de l'empreinte écologique, la gestion du risque lié aux changements climatiques et d'autres activités. Les changements climatiques ont une incidence sur nos clients, sur la société et sur la planète. Aux fins du présent document, nous les abordons dans le volet « Valeur pour la planète ».
7. Le dossier « Impact sur la collectivité et la société » comprend notre stratégie visant à préparer les jeunes à l'avenir du monde du travail afin d'atténuer le risque de pénuries de travailleurs qualifiés et d'accroître la résilience économique des régions où nous exerçons nos activités.



Détermination des dossiers ESG importants

Pour réaliser une croissance durable, nous devons tenir compte d'enjeux tels que les perturbations numériques, les changements démographiques, les pénuries de travailleurs qualifiés, la désintermédiation et les attentes de la société quant aux comportements des entreprises. Nous évaluons régulièrement les moteurs de changement qui donneront lieu à de nouveaux défis et à de nouvelles occasions.

Un volet important de notre approche générale en matière de gestion du risque consiste à repérer efficacement les **risques connus et émergents** énoncés dans notre rapport annuel 2018, à les gérer et à les intégrer aux processus d'évaluation, de mesure et de contrôle de la gestion du risque ainsi qu'aux procédures de recours hiérarchique en place. La direction doit donc effectuer une évaluation prospective des risques pour l'entreprise. En plus de prendre en compte les tendances économiques et sociales à l'échelle mondiale et leur incidence, nous analysons périodiquement les commentaires des parties prenantes, les tendances et les rapports sectoriels ainsi que les études indépendantes réalisées. Ces éléments nous aident à comprendre les enjeux qui importent le plus pour nos parties prenantes – clients, investisseurs, employés et membres de la collectivité – et pour notre entreprise.

En 2017, nous avons confié à une société-conseil en durabilité d'envergure mondiale le mandat d'examiner les dossiers ESG importants qui nous concernent et de valider notre compréhension des enjeux qui touchent de près nos activités et qui présentent un grand intérêt pour nos parties prenantes. Nous avons sondé nos employés, nous avons interviewé des dirigeants de l'ensemble de RBC et nous nous sommes comparés à des banques semblables à l'échelle canadienne et mondiale.

Nous avons compilé et étudié les résultats de notre étalonnage, de notre sondage et de nos interviews, et nous les avons comparés aux exigences d'information et aux demandes de renseignements des groupes auxquels nos communications s'adressent avant tout, c'est-à-dire les investisseurs, les analystes des critères ESG, les agences de notation financière, les clients et les autorités de réglementation.

Enfin, les résultats ont été examinés par des dirigeants des services Affaires juridiques, Information financière, Communications, Gestion des risques du Groupe, Affaires environnementales, Affaires réglementaires et gouvernementales, et Ressources humaines. Dans le cadre du processus, nous avons discuté du sondage, des interviews, de l'étalonnage et de la façon dont les dossiers ESG importants s'inscrivent dans notre stratégie globale.

En 2018, en revoyant notre évaluation de l'importance relative, nous avons relevé des dossiers ESG nouveaux, émergents ou qui gagnent en importance, indiqués par le symbole  sur la page ci-contre. L'information que nous publions sur les dossiers ESG porte avant tout sur les enjeux les plus importants pour nos parties prenantes et ayant la plus grande incidence sur nos activités. Par conséquent, des changements ont été apportés au rapport de cette année.

Amélioration continue de l'information sur les critères ESG

Nous cherchons à faire preuve d'une transparence accrue quant à la façon dont nous gérons les dossiers ESG les plus importants en renforçant la mobilisation et la collaboration des équipes et des dirigeants internes. Nous adoptons une approche d'amélioration continue axée sur la communication des paramètres de performance les plus pertinents tout en adhérant aux principes et aux directives des principales normes d'information non financière, notamment celles du Sustainability Accounting Standards Board (SASB), du Global Reporting Initiative (GRI), de l'International Integrated Reporting Council (IIRC), du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC), ainsi que des règlements régionaux et nationaux des pays où nous exerçons nos activités. Nous invitons par ailleurs nos parties prenantes à donner leurs commentaires sur les questions ESG importantes (ou à en proposer de nouvelles) en écrivant à corporatecitizenship@rbc.com.

Nos priorités ESG, indiquées par le symbole  et expliquées dans les diverses rubriques du présent rapport, nous aideront à créer et à préserver une valeur à long terme, et elles montrent comment nous concrétisons notre **raison d'être**.

Énoncé de performance

Paramètres de performance	État	Cibles	2018	2017	2016
Indice composite global ESG¹		↑	81 	79	77
Gouvernance et intégrité					
Pourcentage d'administrateurs indépendants ²		Grande majorité	92 %	92 %	93 %
Pourcentage d'administratrices ³		>30 %	38 %	38 %	33 %
Pourcentage de femmes occupant un poste de haute direction ⁴		45 %	45 % 	44 %	41 %
Pourcentage de membres des minorités visibles occupant un poste de haute direction ^{4,5}		19 %	20 % 	17 %	16 %
Note à l'indice sur la ligne de conduite sur le risque et la culture de risque ⁵		↑	86 	85	84
Valeur pour les employés					
Indice de mobilisation des employés ⁶		>83	86 	85	85
Indice sur la diversité et l'inclusion ⁷		↑	86	85	84
Pourcentage de femmes occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur	–	–	45 % 	45 %	46 %
Pourcentage de membres des minorités visibles occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur ⁸	–	–	38 % 	36 %	35 %
Pourcentage de postes pourvus par des candidats internes	S. O.	S. O.	64 %	69 %	71 %
Taux de roulement volontaire : Canada ⁹		<12,5 %	10 %	10 %	9 %
Taux de roulement involontaire : Canada ⁹		<3,3 %	2 %	4 %	3 %
Taux d'absentéisme (pourcentage du nombre total de jours à l'horaire) ¹⁰		↓	1,09 %	1,15 %	1,24 %
Valeur pour les clients					
Note relative à l'Expérience client exceptionnelle ¹¹		↑	59,4	56,9	56,5
Part des affaires du client ¹²		>16 %	21 % 	23 %	23 %
Pourcentage d'opérations de services financiers effectuées en libre-service ¹³		↑	86 % 	84 %	83 %
Taux d'utilisateurs actifs des services numériques sur 90 jours ¹⁴		↑	50 % 	47 %	44 %
Valeur totale des investissements socialement responsables sous gestion des sociétés membres de RBC ¹⁶		↑	6,7 G\$	5,5 G\$	4,5 G\$

- ↑ Cible associée à l'amélioration continue par rapport à l'année précédente ou à la moyenne mobile sur trois ans.
 S. O. Les cibles ne s'appliquent pas à ce paramètre.
 – Actuellement, nous ne disposons pas de cible associée à ce paramètre de performance. Nous continuons d'améliorer notre programme de gestion du rendement et d'information, et des cibles visant d'importants paramètres de performance ESG figureront dans des documents ultérieurs.
 PricewaterhouseCoopers (PwC) a procédé à une mission d'assurance limitée concernant cette donnée en 2018. Reportez-vous à l'énoncé d'assurance de PwC à la [page 77](#).

Pour en savoir plus sur les critères d'évaluation et obtenir des explications sur les fluctuations importantes d'une année sur l'autre, consultez les notes en fin de texte à la [page 74](#).

Paramètres de performance	État	Cibles	2018	2017	2016
Valeur pour la société					
Valeur économique générée et distribuée ¹⁷	S. O.	S. O.	29,9 G\$	28,6 G\$	26,6 G\$
Total des dons en espèces et des investissements dans la collectivité ¹⁸	–	–	115,6 M\$	100,0 M\$	91,1 M\$
Montant total versé en dons par les employés dans le cadre de la Campagne de dons des employés annuelle au Canada ¹⁹	S. O.	S. O.	19,8 M\$	20,1 M\$	17,3 M\$
Montant total investi dans des organismes jeunesse	–	–	46,2 M\$	31,6 M\$	29,9 M\$
Nombre de jeunes auxquels nous nous sommes adressés au moyen d'Objectif avenir RBC		>1 million	1,5 million	S. O.*	S. O.*
Montant total investi dans des programmes de littératie ou d'éducation financière		↑	3,1 M\$	2,3 M\$	2,2 M\$
Valeur pour la planète					
Valeur des obligations vertes ayant fait l'objet d'une prise ferme (\$ US)	–	–	2 589 M\$	1 523 M\$	182 M\$
Valeur des obligations municipales américaines visant des projets de développement durable ayant fait l'objet d'une prise ferme (\$ US)	–	–	905 M\$	920 M\$	577 M\$
Crédits d'impôt – Investissements dans le logement écologique abordable (\$ US)	–	–	600 M\$	456 M\$	446 M\$
Crédits d'impôt – Investissements dans l'énergie renouvelable (\$ US)	–	–	81 M\$	321 M\$	149 M\$
Intensité des émissions de GES liées à la consommation d'énergie (tonnes éq. CO ₂ /m ²)	–	–	0,059	0,064	0,060

↑ Cible associée à l'amélioration continue par rapport à l'année précédente ou à la moyenne mobile sur trois ans.

S. O. Les cibles ne s'appliquent pas à ce paramètre.

– Actuellement, nous ne disposons pas de cible associée à ce paramètre de performance. Nous continuons d'améliorer notre programme de gestion du rendement et d'information, et des cibles visant d'importants paramètres de performance ESG figureront dans des documents ultérieurs.

🔍 PwC a procédé à une mission d'assurance limitée concernant cette donnée en 2018. Reportez-vous à l'énoncé d'assurance de PwC à la [page 77](#).

* L'initiative Objectif avenir RBC a été annoncée en mars 2017, et les programmes connexes sont entrés en vigueur à l'exercice 2018.

Pour en savoir plus sur les critères d'évaluation et obtenir des explications sur les fluctuations importantes d'une année sur l'autre, consultez les notes en fin de texte à la [page 74](#).

Gouvernance et **intégrité**

Gouvernance et
intégrité



L'intégrité fait partie de nos valeurs les plus importantes.

Nos priorités

Gouvernance et intégrité

La gouvernance responsable et l'intégrité appuient nos activités et font partie intégrante de notre vision, qui consiste à *compter parmi les institutions financières les plus respectées et les plus florissantes au monde*. Nous respectons les normes les plus élevées en matière de comportement éthique et de transparence. Chacune de nos actions, de nos procédures et de nos politiques vise à assumer nos responsabilités auprès de toutes nos parties prenantes. Notre Conseil d'administration joue un rôle actif auprès de l'équipe de direction pour s'assurer que notre gestion de la stratégie, de la gouvernance, du talent et du risque appuie efficacement la recherche d'occasions de croissance et la création de valeur à long terme.



Nos priorités

- Gouvernance responsable
- Déontologie et confiance
- Gestion du risque

Prix et reconnaissance



- Meilleure gouvernance générale – Excellence in Governance Awards 2018 – organisme Governance Professionals of Canada
- Meilleures pratiques visant à augmenter la diversité au sein du Conseil – Excellence in Governance Awards 2018 – organisme Governance Professionals of Canada

Pour en savoir plus sur nos programmes, nos politiques et nos pratiques liés à la gouvernance et à l'intégrité, veuillez consulter le document d'information [À propos de la gouvernance et de l'intégrité](#).



Gouvernance responsable



Stratégie

Nous sommes résolus à respecter les normes les plus élevées en matière de gouvernance, conformément aux exigences réglementaires, à l'évolution des meilleures pratiques, à notre stratégie et à notre tolérance au risque. Nous croyons que la gouvernance responsable est un élément essentiel d'une culture d'entreprise éthique. La gouvernance contribue à une surveillance efficace et transparente par l'établissement des procédés, des pratiques et des structures qui nous permettent de réaliser nos objectifs stratégiques et de créer de la valeur à long terme pour nos parties prenantes. Notre [Circulaire de la direction 2018](#) présente un survol de notre structure, de nos politiques et de nos pratiques de gouvernance et décrit les principes de base qui guident notre approche de la gouvernance.



Engagement

Comme l'indique son [mandat](#), le Comité de la gouvernance est le comité chargé de recommander au Conseil la candidature de personnes compétentes pour devenir administrateurs. Ce comité supervise le processus annuel d'évaluation de l'efficacité du Conseil, et est chargé de conseiller celui-ci dans l'application des principes de gouvernance, de suivre l'évolution de la gouvernance et d'adapter les pratiques exemplaires aux besoins et à la situation de RBC. Il veille également à superviser notre approche en matière d'affaires réglementaires et gouvernementales et de citoyenneté d'entreprise.

Les exigences envers les administrateurs, nouveaux et actuels, au chapitre des aptitudes, de l'engagement et de la conduite sont indiquées dans notre Cadre d'évaluation de l'efficacité des administrateurs. Conformément à notre politique sur la diversité au sein du conseil et compte tenu de notre engagement à favoriser un conseil équilibré et caractérisé par la diversité, le Comité de la gouvernance prend en considération d'autres facteurs importants, dont la diversité et la non-binarité de genre, l'âge, la région géographique, les antécédents et l'origine ethnique. Les candidats aux postes d'administrateur possèdent tous des connaissances et des compétences qu'ils ont acquises à titre de cadres supérieurs au sein de grandes organisations, y compris de l'expérience en matière de gouvernance, et partagent un engagement, dont ils sont redevables, à promouvoir la citoyenneté d'entreprise, grâce à laquelle nous menons nos affaires afin d'avoir une incidence positive sur la société, l'environnement et l'économie. La rémunération incitative à court terme du chef de la direction et des membres du Groupe de la direction est évaluée selon des objectifs de rendement financiers et non financiers, y compris des objectifs se rapportant au risque et à la stratégie dans une proportion de 30 % de la cible fixée. Ces objectifs comprennent l'application des principes ESG se rapportant à la gestion du risque, à l'exécution de la stratégie, à la gestion du talent, à la gestion de la marque et à l'impact sur la collectivité et la société.

Pour en savoir plus sur notre structure de gouvernance, notre Cadre d'évaluation de l'efficacité des administrateurs, nos directives et nos critères de mise en candidature, notre politique sur la diversité au sein du conseil, les critères de rémunération des membres de la direction ainsi que les compétences et l'expérience requises, veuillez consulter la [Circulaire de la direction 2018](#).

Paramètres de performance	État	Cibles	2018	2017	2016
Nombre de personnes siégeant au Conseil d'administration	S. O.	S. O.	13	13	15
Pourcentage d'administrateurs indépendants ²		Grande majorité	92 %	92 %	93 %
Pourcentage d'administratrices ³		>30 %	38 %	38 %	33 %

Déontologie et confiance

Gouvernance et intégrité

Déontologie et confiance



Stratégie

Notre vision est de compter parmi les institutions financières les plus respectées et les plus florissantes au monde. En tant que société de services financiers, nous devons servir nos clients avec intégrité et préserver la confiance qu'ils nous accordent. Nous percevons la conduite comme étant l'expression de notre culture par les comportements, les jugements, les décisions et les mesures de notre entreprise et des membres de son personnel. Notre culture précise nos attentes en matière de conduite de la part de nos employées ainsi que de celle des fournisseurs qui agissent en notre nom. Nos valeurs et notre Code de déontologie guident nos comportements et nos décisions lorsque nous servons nos clients et lorsque nous interagissons avec les investisseurs, nos collègues et les collectivités.

La façon d'atteindre nos résultats compte autant que les résultats eux-mêmes. Cet objectif est ancré dans notre culture, nos mandats et nos programmes de rémunération. Les comportements attendus visant à favoriser une culture sensibilisée au risque et axée sur la volonté d'agir à bon escient s'articulent autour des éléments suivants :

- **Nos valeurs**
- **Notre Code de déontologie**
- Principes de gestion du risque, y compris notre Cadre général de gestion du risque
- Énoncés sur la tolérance au risque
- Règles, pratiques et politiques de conduite réglementaires
- Processus de gestion du rendement
- Cadre de la ligne de conduite du risque

Selon notre évaluation de l'intérêt des parties prenantes, comme il est mentionné dans la section « Détermination des dossiers ESG importants » à la [page 9](#), nos observations sur la déontologie et la confiance portent principalement sur les éléments suivants :

- notre conduite des activités de vente et nos pratiques commerciales
- nos politiques et programmes en matière de [lutte anti-blanchiment \(LAB\)](#), de lutte contre le financement d'activité terroriste (LFAT) et de sanctions économiques
- nos politiques en matière de lobbying et de contributions politiques
- payer notre juste part d'impôts



Engagements

Nos employés doivent suivre une formation sur le Code de déontologie, en accepter les conditions et s'engager à le respecter chaque année. Il s'agit d'une condition d'emploi à RBC. De plus, nous respectons les normes et directives mondiales suivantes, pertinentes aux éléments ci-dessus :

- LAB, LFAT et sanctions économiques : loi et règlement du Canada sur le recyclage des produits de la criminalité (blanchiment d'argent) et le financement d'activité terroriste ; règlements sur les sanctions économiques d'Affaires mondiales Canada en vertu de la *Loi sur les mesures économiques spéciales* ; règlements du Bureau du surintendant des institutions financières ; et lois et règlements qui régissent les activités de RBC dans ses divers territoires d'implantation
- Lobbying : *Loi sur le lobbying* et Code de déontologie des lobbyistes du gouvernement fédéral du Canada ; *Lobbying Disclosure Act of 1995* et *Honest Leadership and Open Government Act of 2007* du gouvernement américain
- Impôts et taxes : Norme commune de déclaration (NCD) telle que recommandée par l'Organisation pour la coopération et le développement économiques (OCDE) ; [loi sur la conformité fiscale des comptes détenus à l'étranger \(loi FATCA\)](#) ; règlements de l'Agence du revenu du Canada (ARC) et de toutes les autorités fiscales locales dans les territoires où nous exerçons nos activités ; de plus, nos procédés de contrôle interne respectent les exigences de la section 404 de la loi Sarbanes-Oxley (SOX), qui permet l'attestation officielle de l'information sur la gestion de nos impôts et impôts indirects lorsque les éléments visés ont une importance sur le plan financier

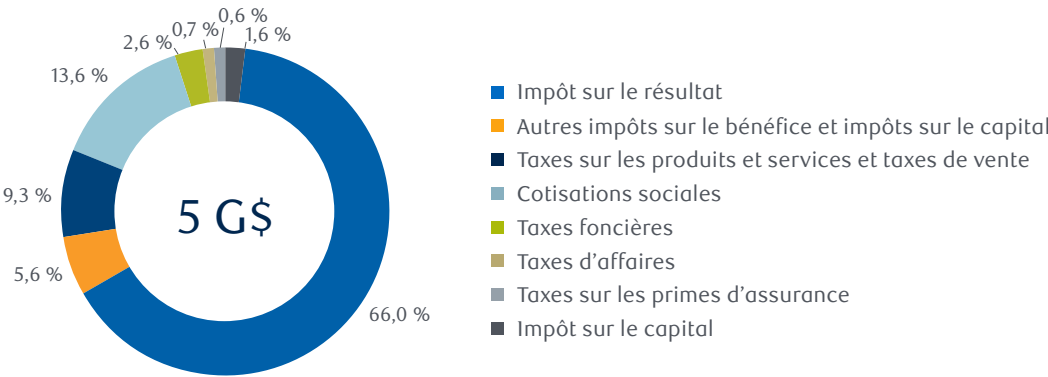
Pour en savoir plus sur les solides principes de gouvernance, systèmes et procédés de contrôle qui régissent le comportement de notre personnel, veuillez consulter la page 4 du document d'information [À propos de la gouvernance et de l'intégrité](#).

Paramètres de performance	État	Cibles	2018	2017	2016
Conduite des activités de vente et pratiques commerciales					
Pourcentage d'employés qui ont suivi la formation sur le Code de déontologie dans les délais prescrits		>98 %	99,2 %	99,1 %	99,2 %
Note à l'indice sur la ligne de conduite sur le risque et la culture de risque ⁵		↑	86 	85	84
LAB, LFAT et sanctions économiques					
Pourcentage d'employés qui ont suivi la formation Lutte anti-blanchiment et lutte contre le financement d'activité terroriste dans les délais prescrits ²⁰		>98 %	98,9 %	98,7 %	98,8 %
Lobbying et contributions politiques					
Dépenses de lobbying aux États-Unis non déductibles à la fin de l'année civile	S. O.	S. O.	217 835 \$	197 911 \$	196 237 \$
Impôts et taxes					
Total des taxes et impôts au Canada (impôts sur le bénéfice, sur le capital, et autres taxes et impôts)	S. O.	S. O.	3 761 M\$	3 932 M\$	2 848 M\$
Total des autres taxes et impôts ailleurs dans le monde (impôts sur le bénéfice et autres taxes et impôts)	S. O.	S. O.	1 284 M\$	1 133 M\$	978 M\$
Total de l'impôt sur le bénéfice et des autres taxes et impôts	S. O.	S. O.	5 G\$	5,1 G\$	3,8 G\$
Taux d'imposition effectif total ²¹		>26,5 %	27,7 %	28,6 %	29 %

Gouvernance et
intégrité

Déontologie et confiance

Total de l'impôt sur le bénéfice et des autres taxes et impôts





Conduite des activités de vente et pratiques commerciales

Nous respectons les normes de conduite les plus élevées afin d'inspirer confiance à nos clients, aux investisseurs, à nos employés et aux collectivités. Parce que nous sommes inspirés par notre raison d'être, soit contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités, nous sollicitons périodiquement l'avis des employés et des clients, nous nous renseignons sur leurs expériences et nous élaborons des plans d'action pour traiter les enjeux signalés. Si leurs commentaires ne reflètent pas notre engagement à l'égard de notre raison d'être ou notre Code de déontologie, nous agissons rapidement afin de résoudre ces problèmes. Pour en savoir plus sur notre Architecture de la politique de gestion du risque et notre cadre de la ligne de conduite et de la culture du risque, veuillez consulter les pages 62 et 63 du [rapport annuel 2018](#).

- Dans la foulée des gains réalisés l'an dernier, notre note à l'indice sur la ligne de conduite sur le risque et la culture de risque continue d'augmenter. L'indice comporte 12 questions tirées de notre Sondage d'opinion des employés (SOE), y compris les suivantes :
 - La façon dont j'obtiens les résultats (c.-à-d. mes comportements) est aussi importante que ce que j'accomplis (c.-à-d. mes résultats).
 - Tous les employés sont tenus de respecter les mêmes normes en matière de comportement éthique.
 - Les décisions de la direction sont en harmonie avec les valeurs de RBC.
 - Il est possible de s'exprimer en toute sécurité.
- En 2018, nous avons amélioré le Cadre de la ligne de conduite du risque afin d'y inclure la conduite des activités de vente et les pratiques commerciales. De plus, le Cadre lie maintenant les sujets suivants : risques liés à la conduite, résultats, culture de risque et inconduite. Ce lien nous aidera à cerner et à gérer les problèmes liés à la conduite.
- Nous avons également amélioré les outils d'analyse des Services bancaires canadiens afin de cerner de manière proactive tout problème potentiel lié aux pratiques de vente.
- Dans des examens menés en 2016 et en 2017, moins de 0,05 % de nos clients nous ont fait part de préoccupations relatives à l'ouverture d'un compte et, dans son examen, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) n'a relevé aucun manquement généralisé.
- Nous offrons aux employés divers moyens de faire part de leurs préoccupations, notamment Info-Indice RBC et une ligne téléphonique pour les employés aux prises avec des problèmes en milieu de travail. Nous sommes en train de grouper ces services afin d'améliorer l'information relative aux préoccupations des employés et prévoyons inclure de plus amples renseignements à ce sujet dans de prochaines communications sur l'application des critères ESG.

**LAB, LFAT
et sanctions
économiques**

RBC est fermement déterminée à empêcher l'utilisation de ses services financiers à des fins de blanchiment d'argent ou de financement d'activités terroristes ou pour éviter l'application de lois et règlements sur les sanctions économiques. Le Conseil a mis sur pied le groupe Conformité à la réglementation, LAB mondiale, dirigé par le chef de la lutte anti-blanchiment (CLAB) pour assurer que RBC dispose de ressources compétentes en nombre suffisant pour mettre en application et maintenir des programmes mondiaux de LAB, de LAFT et de sanctions économiques solides et efficaces. Le CLAB présente régulièrement à la haute direction et au Comité d'audit du Conseil d'administration des comptes rendus sur l'efficacité des programmes de LAB, de LAFT et de sanctions économiques.

Notre groupe Conformité à la réglementation, LAB mondiale, élabore et actualise des politiques, des lignes directrices, des formations et des outils et modèles d'évaluation du risque, conformément aux exigences nationales et aux meilleures pratiques internationales, pour aider les employés à bien gérer les risques de blanchiment d'argent et de financement d'activité terroriste et de sanctions économiques.

- En raison de la complexité croissante à l'échelle mondiale des lois et règlements sur les sanctions économiques, RBC continue d'adapter ses politiques, processus et mesures de contrôle afin d'assurer leur conformité aux programmes de sanctions, notamment les embargos, les gels d'avoirs et les sanctions sectorielles.
- RBC utilise la technologie pour améliorer le rendement de la surveillance des opérations de manière à optimiser l'efficacité, l'efficience et la gouvernance.

Pour en savoir plus sur nos certificats LAB et LAFT, veuillez consulter les [certificats de lutte anti-blanchiment RBC](#).

**Lobbying et
contributions
politiques**

Par l'intermédiaire du groupe Affaires réglementaires et gouvernementales, nous participons à des activités de défense d'intérêts en matière de politiques publiques à propos d'enjeux qui touchent notre entreprise. Nous faisons publiquement état de ces activités cibles par souci de transparence et de responsabilisation au moyen de notre Déclaration de lobbying et de contribution politique, publiée annuellement. Le 1^{er} janvier 2018, RBC a cessé de soutenir financièrement des candidats ou partis politiques.

Le Comité de la gouvernance du Conseil d'administration est chargé de surveiller l'évolution des questions touchant les relations avec les gouvernements, ainsi que l'évolution et le caractère adéquat des efforts visant à établir et à entretenir des liens efficaces avec les autorités de réglementation et les gouvernements. Ce comité reçoit périodiquement des rapports sur les activités de défense d'intérêts que nous menons au Canada et aux États-Unis.

- En 2018, nous avons effectué une première déclaration annuelle de lobbying et de contribution politique qui donne des détails supplémentaires sur notre affiliation à des associations commerciales, nos contributions politiques et nos politiques, procédures et activités de surveillance en matière de lobbying, qui améliore la clarté de l'information en la regroupant et en la résumant, et qui offre des renseignements sur nos principales prises de position sur les politiques publiques en 2017.

Pour en savoir plus sur nos structures et nos responsabilités de gouvernance, notre approche, nos prises de position sur les politiques publiques, nos contributions politiques et nos affiliations et associations, veuillez consulter notre [Déclaration de lobbying et de contribution politique](#).



Impôts et taxes

Nous comptons parmi les plus importants contribuables au Canada, et nous versons des impôts et des taxes dans les autres pays où nous exerçons des activités. Ces impôts et taxes contribuent à l'offre de programmes par tous les paliers de gouvernement afin de soutenir les Canadiens et les résidents d'autres pays. Nous nous efforçons de gérer nos affaires fiscales conformément aux attentes de nos actionnaires, de nos clients et des collectivités dans lesquelles nous faisons des affaires.

Notre approche de la fiscalité est régie par notre politique fiscale et notre Cadre de gestion du risque, et reflète les fondements de notre [pyramide du risque](#). La supervision de notre politique fiscale et la gestion du risque fiscal incombent au Groupe de la direction, au chef des finances et au premier vice-président, Fiscalité. Avec le Comité d'audit, nous abordons régulièrement notre position fiscale, les questions de stratégie fiscale faisant également l'objet d'entretiens avec le Comité d'audit et le Comité de gestion des risques. Notre stratégie fiscale est conçue pour garantir la transparence, appuyer notre stratégie commerciale, et s'harmoniser avec notre vision et nos valeurs. Pour en savoir plus sur notre gouvernance fiscale, veuillez consulter la page 3 du document d'information [Valeur pour la société](#), qui porte sur l'approche, les programmes et les politiques de la direction en la matière, ainsi que la section « Risque fiscal et transparence » de notre [rapport annuel 2018](#).

Nous exerçons nos activités dans 36 pays. Nos activités sont assujetties aux lois fiscales canadiennes et internationales ainsi qu'à divers autres règlements, et les informations s'y rapportant sont communiquées intégralement aux autorités fiscales compétentes. Le groupe Fiscalité et la Gestion des risques du Groupe (GRG) examinent régulièrement les activités de toutes les entités afin de s'assurer qu'elles satisfont aux exigences fiscales et aux autres formes de réglementation. Nous voulons :

- agir avec intégrité et de manière claire, ouverte et honnête relativement à toutes les questions fiscales ;
- veiller à ce que notre stratégie fiscale soit harmonisée à notre stratégie commerciale visant à appuyer uniquement les opérations de bonne foi effectuées à des fins professionnelles et ayant une substance économique ;
- veiller à ce que les opérations intragroupe soient conclues dans des conditions de concurrence normale ;
- nous conformer entièrement aux lois fiscales et aux exigences d'information des autorités fiscales ;
- entretenir des relations à long terme positives avec les autorités fiscales afin que tout différend puisse être réglé de manière constructive.

Nous respectons les principes de tarification des cessions internes et les exigences documentaires prévus par les lois fiscales de chaque territoire dans lequel nous exerçons nos activités.

- Pour l'exercice terminé le 31 octobre 2018, le total des impôts sur le bénéfice et des autres taxes et impôts que nous avons payés à divers ordres de gouvernement au Canada a atteint 3,8 milliards de dollars, ce qui représente un taux d'imposition effectif de 27,7 %²¹.
- Nous avons également payé 5,8 milliards de dollars de taxes en espèces.
- Nous avons publié notre stratégie fiscale au Royaume-Uni conformément au *Code of Practice on Taxation for Banks* et à nos efforts pour maintenir notre faible cote de risque fiscal au Royaume-Uni établie par *Her Majesty's Revenue and Customs (HRMC)*.
- Par suite de l'adoption par le Canada des recommandations de l'OCDE, nous avons déposé auprès de l'ARC notre premier rapport détaillé par pays au 31 octobre 2018.

Gestion du risque



Stratégie



En tant que société de services financiers, nous gérons les risques de manière à créer le maximum de valeur pour nos actionnaires, nos clients, nos employés et les collectivités. La gestion du risque est l'une de nos compétences de base, appuyée par nos solides ligne de conduite sur le risque et culture de risque décrites à la [page 15](#), de même que par une stratégie de gestion efficace. Nous veillons à ce que nos activités commerciales et nos opérations assurent un équilibre adéquat entre le rendement obtenu et les risques assumés et restent dans les limites de notre appétit pour le risque. L'appétit pour le risque est géré à l'échelle de RBC par une adhésion collective au Cadre d'appétit pour le risque.

Notre vision des risques n'est pas statique. Un volet important de notre approche en matière de gestion du risque consiste à repérer efficacement les risques connus et les risques émergents, à les gérer et à les intégrer à nos processus d'évaluation, de mesure et de contrôle du risque. Ces pratiques permettent d'assurer que nous réalisons une évaluation prospective des risques. Un risque connu est un risque qui a été détecté, qui est clairement défini et qui pourrait influencer fortement sur nos résultats financiers, notre réputation, notre modèle d'affaires ou notre stratégie à court et moyen terme. Un risque émergent est un risque qui pourrait avoir un impact important sur nos résultats financiers, notre réputation, notre modèle d'affaires ou notre stratégie, mais qui n'est pas bien compris sur le plan de ses probabilités, de ses conséquences, du moment où il surviendra ou de l'étendue de ses répercussions éventuelles. Voici, tels qu'ils sont décrits dans notre [rapport annuel 2018](#), les risques connus et les risques émergents auxquels nous sommes exposés :

- **Risques connus** : risque lié aux technologies de l'information et cyberrisques, risque lié à l'incertitude mondiale, risque lié au marché résidentiel canadien et à l'endettement des ménages, et risque lié aux modifications réglementaires
- **Risques émergents** : risque lié aux perturbations numériques et à l'innovation, risque lié aux données et aux tierces parties, et risque lié aux changements climatiques



Engagement

Sous la responsabilité du Conseil d'administration et de la haute direction, notre Cadre général de gestion du risque réunit l'ensemble de nos programmes pour gérer les risques, et notamment pour cerner, évaluer, mesurer, contrôler, surveiller et communiquer les risques importants auxquels nous sommes exposés. Notre appétit pour le risque définit le niveau et le type de risque que nous sommes prêts à encourir pour atteindre nos objectifs commerciaux, et mener nos activités en accord avec ses limites témoigne d'une saine culture de risque. Notre Cadre général de gestion du risque décrit les fondements de notre approche en matière d'appétit pour le risque et décrit celui-ci, de même que les mesures qui l'appuient et les contraintes qui y sont liées, conformément à nos processus stratégiques, financiers, et de planification des fonds propres. Bien que notre énoncé d'appétit pour le risque définisse la nature et l'ampleur des risques que nous sommes disposés à assumer afin d'atteindre nos objectifs commerciaux, ce sont notre ligne de conduite sur le risque et notre culture de risque qui dictent la manière dont nous le ferons.

Paramètres de performance	État	Cibles	2018	2017	2016
Formation sur la gestion du risque					
Pourcentage d'employés qui ont suivi la formation Introduction à la gestion du risque à RBC dans les délais prescrits		>98 %	99,6 %	99,8 %	99,7 %
Gestion des risques environnementaux et sociaux					
Nombre d'évaluations du risque de crédit effectuées en fonction de la gestion des risques environnementaux et sociaux	S. O.	S. O.	2 523 ²²	1 942	1 272
Valeur totale des évaluations du risque environnemental effectuées ²³	S. O.	S. O.	17,9 G\$ ²²	15,6 G\$	8,6 G\$

 Faits saillants de 2018

Gestion du risque

- En 2018, nous avons revu et actualisé notre programme de formation sur la sensibilisation au risque, qui sera offert à tous les employés de RBC en 2019. La formation est axée sur les éléments suivants :
 - Les risques auxquels RBC est exposée, et la façon dont nous les catégorisons selon les facteurs qui ont une incidence sur eux et le degré de contrôle et d'influence que nous estimons exercer sur chacun.
 - Les principes directeurs de RBC en matière de risque, que tous les employés doivent respecter afin de contribuer à gérer et à atténuer les risques.
 - La culture, les comportements, les jugements, les décisions et les mesures en matière de risque qui se traduisent par une bonne conduite.
- Le risque lié aux changements climatiques, qui a été désigné comme un risque émergent en 2017. Des phénomènes météorologiques extrêmes et le passage, à l'échelle mondiale, à une économie à faibles émissions de carbone pourraient avoir de multiples conséquences, notamment une exposition aux risques stratégiques et structurels ainsi qu'aux risques de réputation et autres risques liés au crédit, tant pour nous que pour nos clients des secteurs sensibles au climat. Nous continuerons d'accroître nos capacités en matière de gestion du risque lié aux changements climatiques, comme il est décrit dans la section Valeur pour la planète, aux [pages 72 et 73](#).



Gestion des risques en matière environnementale et sociale

Les risques environnementaux et sociaux s’entendent des risques qu’un enjeu environnemental ou social lié à un client, une opération, un produit, un fournisseur ou une activité puisse avoir des conséquences financières, opérationnelles, juridiques ou réputationnelles pour RBC. Les enjeux sociaux et environnementaux comprennent notamment ce qui suit : contamination de site, gestion des déchets, utilisation du sol et des ressources, biodiversité, qualité et accessibilité de l’eau, changements climatiques, réglementation environnementale, droits de la personne, droits et consultation des peuples autochtones, et engagement envers la collectivité. Les politiques de gestion des risques environnementaux et sociaux visent à déterminer les secteurs, les clients et les activités commerciales pouvant susciter ces risques. Elles prévoient des procédures de contrôle diligent approfondi et définissent les exigences à respecter pour gérer, atténuer et contrôler les risques environnementaux et sociaux, ainsi que pour examiner et actualiser périodiquement ces politiques. La Gestion des risques du Groupe est responsable, d’une part, de l’élaboration de politiques visant à déterminer, évaluer, surveiller et signaler les risques environnementaux et sociaux et, d’autre part, de l’examen et de l’actualisation périodiques de ces politiques. Les divisions opérationnelles et les Services généraux sont tenus d’intégrer à leurs activités les exigences liées à la gestion des risques environnementaux et sociaux. En tant que signataires des Principes d’Équateur, nous [présentons chaque année de l’information](#) sur les projets dont les risques environnementaux et sociaux ont été évalués selon ces principes.

- Nous intégrons depuis longtemps le risque posé par les changements climatiques à notre approche de la gestion des risques environnementaux et sociaux, qui est énoncée dans nos politiques de gestion des risques sociaux et environnementaux générales et propres aux unités opérationnelles. Dans le tableau ci-dessous sont décrits les risques liés aux changements climatiques que nous avons déterminés, ainsi que les mesures que nous prenons pour les gérer.
- Nous publions annuellement une déclaration sur la *Modern Slavery Act* dans laquelle nous décrivons les mesures que nous prenons pour nous assurer que ni l’esclavage ni la traite de personnes n’interviennent dans nos chaînes logistiques ou dans nos activités. La [Déclaration 2017 sur la Modern Slavery Act](#), qui a été approuvée par le Comité de la gouvernance du Conseil d’administration et les conseils d’administration de cinq filiales, a été publiée sur notre site Web en avril 2018.

Risque lié aux changements climatiques	Risque potentiel	Mesures
Risque de transition	■ De nouvelles exigences réglementaires et juridiques peuvent avoir une incidence sur les clients et les divisions opérationnelles dans les secteurs touchés. ■ Risque accru lié à nos produits et services.	■ Nous demeurons au fait des règlements pouvant s’appliquer à nos activités, dont ceux concernant la tarification du carbone, l’information à fournir en lien avec le climat et le financement durable. ■ Nous évaluons si les clients exerçant leurs activités dans des secteurs considérés comme présentant des risques environnementaux modérés ou élevés, tels ceux à fortes émissions de carbone, ont évalué et quantifié les répercussions de la réglementation en matière de changements climatiques sur leurs activités. ■ Nous avons mis à l’essai, pour certains de nos portefeuilles de prêts de gros, la méthode d’évaluation des risques de transition mise au point par l’Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l’environnement (PNUE FI). Pour en savoir plus, consultez la section Valeur pour la planète à la page 66. ■ Nos services de gestion d’actifs intègrent les enjeux concernant l’environnement, la responsabilité sociale et la gouvernance d’entreprise dans leur processus d’investissement lorsque ces enjeux pourraient influencer fortement sur le risque ou le rendement des placements. ■ Nous offrons à nos clients des produits, des services et des conseils (services d’échange de droits d’émission de carbone, prise ferme d’obligations vertes, et services-conseils sur les technologies propres et l’investissement socialement responsable) afin de les aider à gérer et réduire les risques liés au climat.



Gouvernance et intégrité	•
	•
	•
	•
	•
Gestion du risque	•

Risque lié aux changements climatiques	Risque potentiel	Mesures
Risque physique	■ Perturbation de nos activités et de nos services touchant entre autres les succursales, les bureaux, l'infrastructure, les processus et le personnel.	■ Nous catégorisons le caractère critique des propriétés que nous louons ou que nous détenons selon les risques que poserait toute interruption des activités, ainsi qu'en fonction de leur emplacement, de leur approvisionnement en énergie, des possibilités d'inondation, de leur stabilité géologique et d'autres facteurs de risque. En 2018, nous avons utilisé l'analyse géospatiale afin d'évaluer le risque de dommages causés par les feux de forêt et les inondations auquel sont exposées les propriétés que nous louons ou détenons au Canada. ■ Nous avons en place un plan de maintien des opérations qui nous permet de poursuivre nos activités et de servir nos clients durant d'importantes perturbations ou interruptions des activités. ■ Nous prenons des mesures pour atténuer notre contribution aux changements climatiques par la conception de nos immeubles et par nos décisions en matière d'approvisionnement. En 2018, RBC a loué des bureaux d'une superficie totalisant 8 millions de pieds carrés dans des bâtiments certifiés LEED au Canada, ce qui en fait l'un des plus importants locataires de ce type de bureaux au pays. ■ Nous avons mis à l'essai, pour certains de nos portefeuilles de prêts de détail et de gros, la méthode d'évaluation des risques physiques mise au point par l'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE FI). Pour en savoir plus, consultez la section Valeur pour la planète à la page 66. ■ L'ensemble du secteur de l'assurance est exposé à des changements climatiques susceptibles de survenir à plus long terme et à des phénomènes météorologiques extrêmes, ce qui pourrait influencer indirectement sur les résultats de notre secteur Assurances. RBC Assurances n'est pas exposée directement aux pertes liées à l'assurance de biens et à l'assurance automobile depuis la vente de la Compagnie d'assurance générale RBC à Aviva Canada Inc., le 1^{er} juillet 2016. ■ Lorsque cela est nécessaire, nous évaluons l'incidence d'événements climatiques (p. ex., ouragans) sur nos activités et sur celles de nos clients. Par exemple, en 2018, nous avons évalué notre exposition aux risques présentés par les ouragans Harvey, Irma et Maria aux États-Unis et dans les Antilles.

Valeur pour les **employés**

Valeur pour les
employés



Optimiser la puissance et l'ingéniosité de nos employés

Nous voulons contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités, et cet objectif nous motive à donner le meilleur de nous-mêmes chaque jour. Notre culture axée sur la diversité et l'inclusion favorise la mise en commun de perspectives et d'expériences différentes afin de créer un milieu innovateur et créatif. Nous sommes conscients que nous devons continuellement nous adapter à un marché exigeant, qui évolue rapidement et devient de plus en plus complexe, afin de nous préparer pour l'avenir. Voilà pourquoi nous transformons notre culture, et recrutons et maintenons en poste les meilleurs talents. RBC est un moteur de changement, où l'on peut apprendre auprès de chefs de file, accéder à de puissantes ressources et offrir une expérience exceptionnelle. Notre nouveau modèle de leadership définit les attentes à l'égard des employés : libérer le potentiel de leurs collègues, favoriser l'impact, s'adapter rapidement et apprendre continuellement. Le présent chapitre décrit les pratiques de gestion du talent qui façonneront le monde du travail de l'avenir et favoriseront une croissance durable grâce à une Expérience employé exceptionnelle.

Nos priorités

Valeur pour les employés



Nos priorités

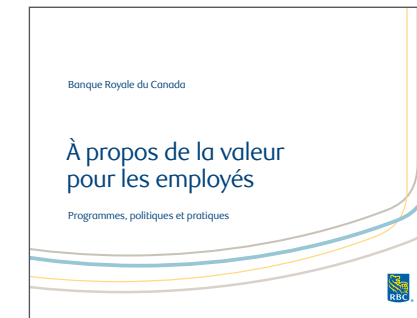
- Création d'une expérience exceptionnelle
- Effectif axé sur la diversité et l'inclusion
- Recrutement et maintien en poste des meilleurs talents
- Croissance et perfectionnement des employés

Prix et reconnaissance



- Meilleurs lieux de travail au Canada – Institut Great Place to Work® Canada
- Membre de l'indice sur la diversité et l'inclusion Thomson Reuters
- Meilleurs employeurs pour la diversité au Canada – Mediacorp Canada Inc.
- Membre de l'indice de l'égalité des sexes Bloomberg

Pour en savoir plus sur les programmes, les politiques et les pratiques au moyen desquels nous offrons l'excellence à nos employés, veuillez consulter le document d'information [À propos de la valeur pour les employés](#).





Création d'une expérience exceptionnelle

intégrité



Stratégie

Nous accordons de l'importance au talent. Nous savons que les employés hautement mobilisés sont plus efficaces et productifs. Tout comme notre approche orientée client nous a positionnés en chefs de file dans nos divers secteurs d'activité, nous nous classons constamment parmi les meilleurs employeurs en plaçant les employés au centre de nos pratiques en milieu de travail. Nous mobilisons nos talents en améliorant continuellement l'Expérience employé, en rehaussant la proposition de valeur faite aux employés et en uniformisant l'expérience numérique. À cette fin, nous mettons l'accent sur les éléments suivants :

- Écoute des commentaires de nos employés
- Conception améliorée et transformation de l'expérience
- Soutien de la santé mentale et du bien-être des employés



Engagement

Nous voulons offrir une Expérience employé exceptionnelle. Pour ce faire, nous menons régulièrement des sondages d'opinion auprès de nos employés, nous apportons des améliorations ciblées dans les moments qui comptent pour eux et nous les aidons à libérer leur plein potentiel. Nous pouvons ainsi créer un milieu propice aux réalisations et un solide climat de confiance afin que les employés puissent miser sur la puissance des liens pour surpasser les objectifs. Nous croyons que tous les employés comptent et que leur diversité a une grande valeur.

Création d'une expérience exceptionnelle

Valeur pour les employés

Paramètres de performance	État	Cibles	2018	2017	2016
Écoute des commentaires de nos employés					
Taux de participation au Sondage d'opinion des employés	–	–	92 %	92 %	92 %
Indice de mobilisation des employés ⁶		>83	86 ^①	85	85
Homme		Équivalent	86	85	85
Femme			86	84	85
Pourcentage d'employés qui sont fiers de faire partie de RBC ³⁴		↑	95 %	94 %	95 %
Pourcentage d'employés ayant affirmé : « La raison d'être de RBC, "Contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités", m'incite à mettre tout en œuvre pour qu'elle se concrétise ³⁴ »		↑	86 %	85 %	85 %
Soutien de la santé mentale et du bien-être des employés					
Taux d'absentéisme (% du nombre total de jours à l'horaire) ¹⁰		↓	1,09 %	1,15 %	1,24 %
Nombre d'employés qui ont participé à au moins une campagne de bien-être	–	–	25 000 +	24 000 +	S. O.



Écoute des commentaires de nos employés

Afin d'offrir une expérience exceptionnelle, nous écoutons nos employés pour comprendre leurs besoins, leurs préférences et leurs points de vue. Année après année, nos employés continuent de nous donner de la rétroaction : le taux de réponse à notre Sondage d'opinion des employés (SOE) annuel se maintient à 92 %. De plus, nous avons rehaussé notre stratégie d'écoute en établissant un processus multimodal permanent. Ainsi, nous pouvons continuer d'améliorer l'Expérience employé dans l'ensemble de l'entreprise. Nous utilisons divers mécanismes d'écoute, en plus d'un sondage annuel mettant l'accent sur la mobilisation des employés et l'aptitude de RBC à répondre à leurs priorités.

- Notre indice annuel de mobilisation des employés a dépassé de 3 points la norme de référence de Willis Towers Watson pour les sociétés à rendement élevé.
- Nous avons lancé le Sondage sur la culture RBC pour déterminer les points à améliorer.
- En 2018, nous avons mené un projet pilote pour transformer la façon de travailler au sein du Centre de contact des employés. Nous avons mis en œuvre une technologie qui permet de convertir la parole en texte afin d'obtenir des perspectives plus approfondies.

Conception améliorée et transformation de l'expérience

Nous adoptons une approche concrète pour comprendre comment se sentent nos employés et pour intégrer leurs commentaires en vue d'améliorer l'expérience que nous offrons. Nous concevons des programmes de RH qui placent l'employé au centre de RBC. Et nous améliorons constamment l'Expérience employé en tenant compte de la rétroaction obtenue.

- Nous avons créé un Conseil de direction de l'Expérience employé afin d'offrir plus rapidement une Expérience employé puissante et uniforme qui aura un effet immédiat sur la mobilisation.
- Nous avons réinventé l'Expérience employé aux étapes les plus importantes, comme l'embauche, l'arrivée à un nouveau poste, la croissance et le perfectionnement, la mise à niveau des aptitudes, les interruptions de carrière, les changements d'orientation et le passage aux fonctions de gestionnaire de personne.

Soutien de la santé mentale et du bien-être des employés

Des employés en santé et un milieu de travail sain sont d'importants facteurs de la réussite commerciale de RBC. Le milieu de travail peut contribuer au sentiment de productivité et au bien-être mental des employés, mais les exigences physiques et mentales qui s'y rattachent peuvent aussi entraîner du stress. La santé et la sécurité psychologiques au travail vont au-delà de la souplesse de l'aménagement de travail ou de la prestation de programmes d'aide aux employés. En 2018, nous avons lancé la Stratégie RBC sur le bien-être et la santé mentale, qui présente la vision et les priorités de RBC relativement à la santé mentale en milieu de travail ainsi que son engagement à promouvoir celle-ci, et nous avons continué de renforcer cet engagement par les mesures suivantes :

- Nous avons mis en place des prestations de soins de santé psychologique de base de 3 000 \$ par personne.
- Nous avons élargi la liste des spécialistes admissibles au-delà des psychologues et des travailleurs sociaux pour y inclure notamment les psychothérapeutes et les conseillers matrimoniaux.
- Nous avons lancé des services d'accès en santé mentale permettant d'obtenir des évaluations personnalisées, des plans de traitement et l'accès à des spécialistes sous forme de soins virtuels.
- Nous avons étendu l'accès aux soins pour les employés qui doivent s'occuper d'ainés.

Création d'une expérience exceptionnelle

Valeur pour les employés

Effectif axé sur la diversité et l'inclusion



Stratégie

La diversité des points de vue contribue de manière importante à notre réussite. Nous veillons constamment et consciemment à promouvoir les idées issues de notre effectif diversifié.



Engagement

Nous devons notre réussite aux quelque 84 000 employés qui incarnent notre vision et nos valeurs. Notre vision de la diversité et de l'inclusion est celle-ci : compter parmi les entreprises les plus accueillantes et les plus prospères, et mettre la diversité en œuvre pour favoriser la réussite des employés, des clients et des collectivités. La composition de notre effectif est détaillée ci-dessous. Les chiffres concernant les femmes, les membres de minorités visibles, les personnes handicapées et les Autochtones 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, qui sont assujetties à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.* Pour en savoir plus sur notre engagement et notre approche globaux à l'égard de la diversité et de l'inclusion, reportez-vous à la [Stratégie RBC de diversité et d'inclusion 2020](#).

Paramètres de performance	État	Cibles	2018	2017	2016
Nombre total d'employés ²⁴	S. O.	S. O.	84 263	80 504	80 193
Femmes	–	–	58 %	59 %	61 %
Femmes occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur	–	–	45 % ⁽¹⁾	45 %	46 %
Femmes occupant un poste de haute direction		45 %**	45 % ⁽¹⁾	44 %	41 %
Membres de minorités visibles ⁸	–	–	36 %	35 %	34 %
Membres de minorités visibles occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur ⁸	–	–	38 % ⁽¹⁾	36 %	35 %
Membres de minorités visibles occupant un poste de haute direction ⁸		19 %	20 % ⁽¹⁾	17 %	16 %
Personnes handicapées, globalement ²⁵	–	–	7 %	7 %	7 %
Personnes handicapées (équité en matière d'emploi) ²⁶		4,7 %	3,7 %	4,1 %	4,5 %
Autochtones ²⁷		1,6 %	1,3 %	1,4 %	1,5 %
Indice sur la diversité et l'inclusion		↑	86	85	84
Pourcentage d'employés couverts par des conventions collectives ²⁸	S. O.	S. O.	2,1 %	2,3 %	3,0 %

* Étant donné les divergences entre les définitions juridiques et les restrictions législatives dans les différents pays et territoires, des données complètes pour les quatre groupes désignés ne sont disponibles qu'au Canada.

** La cible pour l'exercice 2018 était 45 %. Notre objectif pluriannuel est d'atteindre une proportion de 50 % de femmes dans les postes de haute direction.

Valeur pour les
employés

Effectif axé sur la diversité
et l'inclusion



Pipeline de dirigeants diversifiés

Notre vision de la diversité et de l'inclusion est celle-ci : compter parmi les entreprises les plus accueillantes et les plus prospères, et mettre la diversité en œuvre pour attirer, retenir et habiliter les meilleurs talents, et accroître la diversité de la direction. Nous combattons les préjugés inconscients présents dans nos processus de dotation, d'embauche et d'évaluation des talents, et nous avons intégré des objectifs de diversité à nos pratiques de recrutement et de dotation en personnel. Nous fixons des objectifs de représentation à l'échelle de l'entreprise et de chaque groupe, établissons clairement les responsabilités à cet égard, évaluons les lacunes et élaborons des stratégies globales pour atteindre et pérenniser les objectifs. Nous sommes déterminés à améliorer de manière significative la représentation des femmes et des minorités visibles à la direction de toutes nos divisions. Vous trouverez ci-dessous quelques engagements pris et programmes réalisés en 2018 pour relever ces défis sectoriels :

- Nous avons fixé des cibles et des objectifs pour renforcer la représentation dans les postes de haute direction ; notamment :
 - 50 % des nominations à un poste de vice-président ou à un poste plus élevé sont des femmes
 - 20 % des nominations à un poste de vice-président ou à un poste plus élevé sont des membres de minorités visibles
- À la suite d'une analyse, nous avons dressé un portrait clair des mesures à prendre afin d'améliorer considérablement la diversité du pipeline de relève pour nos postes les plus importants en établissant des prévisions sur au moins trois ans, en exigeant des listes de candidats diversifiés et en renforçant les exigences de diversité pour l'appui de la haute direction.
- Notre **programme Les femmes et le leadership** offre, pendant dix mois, une formation de perfectionnement en leadership intensive à des femmes qui démontrent un fort potentiel, mais n'occupent pas encore un poste de haute direction. Il a pour objectif d'accélérer leur accession à des postes de haute direction.
- Nous avons mis en œuvre le **programme de perfectionnement en leadership Ascension RBC** auprès d'une première cohorte. Ce programme de huit mois à l'intention d'employés au rendement élevé de diverses cultures vise à accélérer leur accession à des postes de direction ou de haute direction. Parrainé par des membres de la haute direction de RBC, ce programme est le premier en son genre dans le secteur ; nous croyons qu'il accélérera les mutations latérales et les promotions à l'échelle de l'entreprise.

Équité salariale entre les sexes

Nous adhérons aux principes d'équité salariale et nous prenons des mesures pour éviter les écarts salariaux entre les hommes et les femmes qui occupent des postes de valeur équivalente ou comparable. Dans le cadre de notre examen annuel de la rémunération, nous menons des analyses différenciées selon les sexes en tenant compte de facteurs comme le niveau de poste, la durée en poste, l'unité opérationnelle ou fonctionnelle ainsi que l'emplacement géographique, qui peuvent tous contribuer aux différences salariales entre les hommes et les femmes. À la suite de cet examen, si nous avons conclu que les facteurs individuels n'expliquent pas une différence entre les salaires, nous redressons cet écart en rajustant la paie. Outre ce processus annuel, nous revoyons la rémunération lorsqu'un employé change de poste, en tenant compte des étalons externes et internes ainsi que des aptitudes et de l'expérience apportées par le nouveau titulaire de poste. De plus, nous procédons chaque année à des analyses de l'équité salariale et au dépôt de documents conformément aux lois fédérales et provinciales du Canada sur l'équité en matière d'emploi. Pour en savoir plus, consultez notre [rapport sur l'équité en emploi](#). Étant donné que plusieurs variables influent sur l'établissement des niveaux de poste, nous procédons périodiquement à des analyses statistiques afin d'éliminer les facteurs pouvant expliquer les variations entre les salaires, comme les niveaux de compétence et de rendement, l'éducation, les titres professionnels et les responsabilités liées au rôle, afin de révéler les inégalités de rémunération fondées sur le sexe. Par ces diverses analyses, RBC confirme que le niveau de rémunération est comparable, au sein d'une unité opérationnelle ou fonctionnelle et d'une région, entre les hommes et les femmes dont les aptitudes, l'expérience, le rendement et les responsabilités sont identiques ou comparables.



Appui de l'inclusion au sein de l'effectif

Nous ne sommes pas toujours à l'aise d'aborder la diversité, l'inclusion et les préjugés. Souvent, la meilleure façon de traiter ces enjeux complexes consiste à avoir une conversation ouverte et franche. Personne n'a réponse à tout, mais cela ne devrait pas nous empêcher de poser des questions sans faire de suppositions ni sauter aux conclusions. D'abord, pour appuyer ouvertement l'inclusion, il faut en parler. Partout dans le monde, nous nous efforçons de renforcer l'inclusion au sein de notre culture et de notre équipe de direction. Nous abordons de front les enjeux difficiles pour accélérer la sensibilisation, perfectionner les aptitudes en leadership et ainsi créer un milieu réellement axé sur l'inclusion. Nous sommes déterminés à créer des occasions pour les employés de reconnaître et d'accepter les autres en vue de favoriser une culture d'inclusion où les employés peuvent être entièrement eux-mêmes au travail et mettre pleinement à profit leurs idées, leur expérience et leurs talents.

- Nous avons demandé à des personnes de toutes les sphères de la société, y compris des dirigeants de RBC, de nous parler en toute franchise de l'inclusion. Elles ont fait part de mesures que nous pouvions tous prendre pour créer des milieux de travail et une société sûrs, productifs et inclusifs. Nous avons créé une vidéo visant à stimuler la conversation sur la diversité et l'inclusion entre les dirigeants, les collègues, les clients et les membres de la collectivité ; elle a généré plus de 100 000 visionnements et plus de 200 000 impressions.
- Notre indice sur la diversité et l'inclusion a augmenté de 1 point pour atteindre 86 % en 2018. Cet indice sert à mesurer l'inclusion à RBC par l'intermédiaire du SOE annuel, mené au printemps 2018. Il est composé de sept éléments liés à l'équité, à l'ouverture, à la souplesse et au soutien de la diversité.
- Nous nous efforçons de créer une culture axée sur l'inclusion dans laquelle nos employés se sentent valorisés, éprouvent un sentiment d'appartenance et estiment pouvoir prendre des risques dans leur travail sans craindre les représailles, en surveillant les catégories du SOE portant sur la capacité d'exprimer ses opinions sans crainte et sur le traitement respectueux et en prenant rapidement des mesures pour combler les lacunes indiquées³⁴.
 - La proportion d'employés ayant affirmé : « Je suis traité(e) avec respect à RBC » a augmenté de 1 point d'une année sur l'autre.
 - La proportion d'employés ayant affirmé : « Je peux m'exprimer en toute sécurité » a augmenté de 2 points par rapport à l'année précédente, ce qui indique que nos efforts d'inclusion portent fruit, mais que nous pouvons encore nous améliorer.
- Nous avons élargi la participation au programme d'apprentissage Notions essentielles sur la diversité et l'inclusion et poursuivi la formation sur les préjugés inconscients.
- Nous avons accru la mobilisation à l'égard des groupes-ressources d'employés (GRE) afin de renforcer le sentiment d'appartenance des employés ; nous avons maintenant 38 GRE représentant 25 555 membres à l'échelle mondiale.
- RBC Marchés des Capitaux a élaboré Relancement de carrière, un programme mondial qui offre aux meilleurs talents des occasions de retour au travail sur mesure à la suite d'une pause volontaire dans leur carrière.
- En tant que chef de file de la diversité et de l'inclusion, nous tentons de rehausser constamment notre aptitude à favoriser les changements systémiques nécessaires à la croissance durable.
 - RBC compte parmi les 100 meilleures sociétés au monde en 2018 au chapitre de la diversité et de l'inclusion, selon l'indice sur la diversité et l'inclusion Thomson Reuters.
 - RBC figure à l'indice de l'égalité des sexes dans les services financiers Bloomberg chaque année depuis deux ans.



Recrutement et maintien en poste des meilleurs talents



Stratégie

L'innovation technologique dans le secteur des services financiers a une incidence sur notre façon de travailler et de faire des affaires. Dans notre parcours visant à devenir une banque relationnelle à l'ère numérique, le recrutement et la constitution d'un solide pipeline de talents à cet égard sont des facteurs essentiels à la réalisation de nos objectifs commerciaux. En 2018, nous avons axé nos efforts sur deux segments de l'effectif en particulier, soit les employés qui possèdent des aptitudes numériques et ceux qui sont en début de carrière.



Engagement

Guidés par notre raison d'être et notre stratégie, nous évoluons continuellement afin de maintenir notre position de chef de file sectoriel. Nous sommes d'avis qu'en comprenant leurs besoins, leurs objectifs de carrière et leurs attentes, nous pouvons offrir aux employés une expérience enrichissante qui les incitera à mener une longue carrière à RBC. Nous continuons d'accroître notre aptitude à recruter et à maintenir en poste les talents essentiels pour mettre en œuvre nos initiatives liées aux services bancaires numériques en misant sur des pratiques souples et originales ainsi que sur des occasions de perfectionnement professionnel.

Paramètres de performance	État	Cibles	2018	2017	2016
Durée en poste moyenne des employés	–	–	11 ans	11 ans	11 ans
Taux de roulement volontaire : Canada ⁹		<12,5 %	10 %	10 %	9 %
Taux de roulement volontaire : Ailleurs dans le monde	–	–	8 %	8 %	8 %
Taux de roulement involontaire : Canada ⁹		<3,3 %	2 %	4 %	3 %
Taux de roulement involontaire : Ailleurs dans le monde	–	–	5 %	6 %	6 %
Constitution d'un bassin de talents prometteurs					
Pourcentage d'employés canadiens de moins de 30 ans à temps plein	–	–	18 %	16 %	S. O.
Stages rémunérés, étudiants stagiaires d'été, programmes coopératifs et stages de travail à l'échelle mondiale*	–	–	1 804	1 839	S. O.
Pourcentage d'étudiants ayant manifesté leur intérêt à revenir à RBC après leurs études	–	–	98 %	97 %	S. O.
Recrutement et maintien en poste des talents numériques ²⁹					
Taux d'acceptation des offres d'emploi à l'externe		>90 %	93 %	85 %	S. O.
Maintien en poste 12 mois après l'entrée en fonction		>95 %	96 %	93 %	S. O.
Cote de mobilisation globale des talents numériques ³⁰		↑	86	85	S. O.

* Il n'y a eu aucun stage non rémunéré en 2018.

Valeur pour les
employés

Recrutement et maintien en
poste des meilleurs talents



Constitution d'un bassin de talents prometteurs

Par nos efforts de recrutement de talents prometteurs, nous avons créé une plateforme permettant à ces derniers d'acquérir de l'expérience tout en nous aidant à mieux comprendre leurs aspirations, leurs attentes et les aptitudes nécessaires à leur réussite à court et à long terme. Nos initiatives menées en 2018 ont contribué à notre solide capacité d'attirer des talents prometteurs.

- Le **programme Lancement de carrière RBC** vise à aider les récents diplômés collégiaux et universitaires du Canada à passer des bancs d'école au marché du travail grâce à un stage rémunéré d'un an durant lequel les stagiaires occupent trois postes : l'un dans notre réseau des succursales, l'un au Siège social et l'un auprès d'un organisme de bienfaisance. Il favorise l'acquisition d'aptitudes essentielles au 21^e siècle, comme la collaboration, la communication et l'esprit critique, par l'expérience professionnelle, l'apprentissage et le mentorat. Depuis la création du programme Lancement de carrière en 2014, plus de 400 stagiaires de huit provinces y ont participé ; 55 % étaient des femmes et 54 % étaient des membres de minorités visibles. Après le programme, 80 % des participants ont trouvé un emploi dans le mois suivant, 97 % envisageaient leur avenir avec optimisme et 93 % estimaient que les aptitudes et les capacités acquises dans le cadre du programme ont contribué à leur réussite actuelle.

- Le **programme Perfectionnement du talent autochtone RBC** est spécialement conçu pour les récents diplômés qui s'identifient comme Autochtones (membre des Premières Nations, Inuit ou Métis) du Canada. Durant deux ans, ce programme leur permet d'acquérir de l'expérience professionnelle en perfectionnant leurs aptitudes, en élargissant leur réseau et en découvrant divers aspects des finances, de l'audit, de la gestion du risque, de la technologie, du marketing ou des ressources humaines. Le programme comporte quatre stages, dont un auprès d'un organisme communautaire autochtone. À la fin du programme, les associés ont l'occasion d'amorcer une carrière auprès d'un groupe sectoriel dans le domaine de leur choix.
- Par les diverses **expériences d'apprentissage intégré au travail** que nous proposons, nous offrons aux étudiants un travail enrichissant, de l'apprentissage expérientiel, de l'accompagnement, de la rétroaction et une rémunération concurrentielle pour contribuer à leur réussite à long terme.



Recrutement et perfectionnement des talents numériques

D'ici 2020, il y aura une importante pénurie de talents numériques à l'échelle mondiale : 30 % des emplois du secteur technologique seront à pourvoir³¹. Afin de maintenir notre position d'employeur de choix auprès des talents numériques et d'affronter efficacement la concurrence, nous avons approfondi notre compréhension des principaux facteurs qui attirent les meilleurs talents. Leur réussite à RBC contribue à l'offre d'une Expérience client harmonieuse et exceptionnelle à l'ère numérique.

■ En 2018, environ 600 talents numériques se sont joints à RBC dans des domaines comme le développement de produit, les données et l'évolution technologique. Notre aptitude à attirer les talents numériques est sur une belle lancée et notre taux d'acceptation des offres d'emploi à l'externe a considérablement augmenté, passant de 85 % en 2017 à 93 % en 2018. Nous avons maintenu une moyenne de 44 jours entre le premier contact avec un candidat et la présentation d'une offre, et notre service sur mesure de premier ordre a favorisé une expérience positive d'intégration au poste pour ce segment spécialisé de l'effectif. Pour perfectionner nos meilleurs talents numériques, nous misons sur des parcours d'apprentissage modernes et personnalisés. Notre taux de maintien en poste au bout de 12 mois est passé de 93 % en 2017 à 96 % en 2018.

■ **RBC amplifie** est un programme de stage d'été intensif axé sur l'innovation dans le cadre duquel des étudiants sont groupés en équipes de quatre et reçoivent les ressources nécessaires pour créer des solutions technologiques à des défis concrets de RBC. Depuis le lancement de RBC amplifie à l'été 2016 auprès de 32 étudiants, sa taille a plus que doublé (72 étudiants en 2018), et il est aujourd'hui mis en œuvre à divers endroits dans le monde, notamment à Toronto, au New Jersey, à Los Angeles et à Londres. En 2018, 50 % des stagiaires de Toronto étaient des femmes et plus de 60 % des participants à l'échelle mondiale ont accepté une offre d'emploi à RBC (soit à temps plein ou à titre d'étudiants stagiaires). L'innovation est également une priorité du programme : en 2018, les équipes ont déposé 16 brevets provisoires pour leurs solutions (comparativement à 10 en 2017).

Croissance et perfectionnement des employés



Stratégie

Dans un monde qui évolue rapidement, il est essentiel de permettre à nos employés d'acquérir de nouvelles aptitudes pour favoriser leur réussite dès aujourd'hui et les préparer à la nouvelle réalité du travail. Pour appuyer nos employés à cet égard en 2018, nous avons misé sur l'expérience en cours d'emploi, l'accompagnement et la rétroaction, les outils numériques et la promotion de l'apprentissage continu.



Engagement

Nous sommes convaincus que l'apprentissage en cours d'emploi joue un rôle clé dans la croissance des talents. Fervents adeptes de la mentalité de croissance, nous voulons créer un milieu de travail où l'accompagnement et la rétroaction par les supérieurs et les pairs sont au cœur du perfectionnement des employés.

Valeur pour les
employés

Croissance et perfectionnement
des employés

Paramètres de performance	État	Cibles	2018	2017	2016
Acquisition d'aptitudes et d'expérience en cours d'emploi					
Pourcentage de postes pourvus par des candidats internes	–	–	64 %	69 %	71 %
Milieu favorisant l'accompagnement et la rétroaction					
Indice d'habilitation au rendement ³²		↑	86	84	83
Soutien de l'apprentissage continu de l'effectif					
Nombre total d'heures de formation avec instructeur et de formation en ligne	–	–	1,7 million	1,3 million	1,3 million
Total des investissements dans la formation structurée et le développement de carrière ³³	–	–	84 M\$	80 M\$	82 M\$
Total investi par employé dans la formation structurée et le perfectionnement ³³	–	–	988 \$	981 \$	1 046 \$
Nombre moyen d'heures de formation structurée par employé :					
Gestionnaires	–	–	13,5	10,7	12,3
Non-gestionnaires	–	–	16,4	13,8	13,8
Pourcentage d'employés ayant affirmé : « Je suis persuadé(e) que je peux acquérir de nouvelles aptitudes pour réussir à mesure qu'évolue mon travail ³⁴ »	–	–	93 %	93 %	S. O.



Acquisition d'aptitudes et d'expérience en cours d'emploi

Nous accordons de l'importance à l'apprentissage profond issu de l'expérience en cours d'emploi, de l'accompagnement et du mentorat obtenus auprès de nos pairs et de nos supérieurs. Nous continuons d'appuyer la mobilité interne vers différents secteurs de RBC afin d'élargir et de renforcer les aptitudes et la polyvalence des employés tout en stimulant la mobilisation de l'effectif. En 2018, 64 % de nos postes ont été pourvus par des candidats internes. Nous offrons également un éventail de programmes et d'initiatives permettant aux employés d'acquérir des aptitudes essentielles au 21^e siècle, comme la pensée conceptuelle, la gestion agile et l'intrapreneuriat.

- **RBCx** est un programme d'innovation de neuf semaines durant lequel des équipes d'employés exceptionnels de RBC s'efforcent de relever des défis concrets de l'entreprise. Depuis le lancement du programme en 2017, plus de 75 employés représentant toutes les unités opérationnelles ou fonctionnelles de RBC y ont participé, dont 55 % de femmes. Nous sommes convaincus que nos meilleurs talents émergents sont en mesure de trouver rapidement des solutions efficaces à des problèmes complexes, et nous continuons de leur offrir des occasions d'apprentissage multisectoriel pour élargir leurs horizons et accélérer leur croissance.
- RBC continue de libérer le potentiel de ses employés. En 2018, les membres d'une équipe administrative de notre division Exploitation, Gestion de patrimoine, ont acquis de nouvelles aptitudes pour passer d'un volume élevé de tâches administratives manuelles fondées sur des règles à des rôles axés sur le service ou les services intermédiaires. De plus, certains membres ont suivi une formation de recyclage pour devenir développeurs, Automatisation robotique des processus (ARP). Par conséquent, l'équipe est aujourd'hui composée à 70 % d'employés responsables de l'exploitation qui ont acquis de nouvelles aptitudes et changé de rôle.

Culture d'accompagnement et de rétroaction

Nous avons modernisé notre approche de la gestion du rendement en accordant plus d'importance à l'habilitation au rendement et à la mentalité de croissance. Selon des études, les bons gestionnaires offrent régulièrement une rétroaction franche et de l'accompagnement contribuant à l'habilitation et à la mobilisation des employés. Au cours de la dernière année, à l'occasion de sondages d'opinion, de remue-ménages, de discussions de groupe et de discussions informelles, les employés nous ont indiqué qu'ils avaient besoin d'une rétroaction rapide, multidirectionnelle et fréquente aux fins de croissance et de perfectionnement.

- Nous avons lancé une appli de rétroaction pour les employés en vue de faire progresser notre culture de rétroaction et de croissance. Tous nos employés y ont accès à de la rétroaction multidirectionnelle ; ils peuvent donc échanger de la rétroaction en temps réel avec des collègues de tous niveaux hiérarchiques.
- Nous croyons que la rétroaction doit être constructive et exprimée avec soin, et nous avons donné aux employés des outils à cet égard. Nous avons offert une formation sur la **franchise totale** à plus de 10 000 dirigeants pour leur apprendre à donner et à recevoir une rétroaction aimable et claire en temps opportun. La formation a été bien reçue, enregistrant un taux de recommandation de 93 %.



Une mentalité d'apprentissage continu

En offrant à ses employés les programmes de formation et de perfectionnement appropriés, RBC assure sa réussite à long terme. Nous cultivons une mentalité d'apprentissage continu qui repose sur la conviction que tous les employés sont capables d'acquérir de nouvelles compétences et de prospérer dans la nouvelle réalité du travail. Nous offrons aux membres de notre personnel une formation sur mesure faite de cours structurés et d'apprentissages informels, et nous établissons leur degré de satisfaction par rapport à la formation reçue, ainsi que l'évolution de leurs connaissances, compétences et comportements. Nous mesurons aussi le rendement de ces investissements dans l'apprentissage de nos employés et leur incidence directe sur nos résultats financiers.

- Nous avons mis à l'essai une nouvelle plateforme d'apprentissage numérique, Apprendre RBC, pour améliorer et personnaliser l'expérience d'apprentissage de nos employés et pour cultiver une mentalité d'apprentissage continu à RBC. Des résultats préliminaires prometteurs ont été tirés d'un pilotage ciblé auprès de quelque 7 500 employés : 86 % d'entre eux estiment que la nouvelle plateforme Apprendre RBC a bonifié leur expérience d'apprentissage et 75 % jugent la plateforme facile à utiliser.

- En septembre 2018, RBC s'est distinguée à la remise des Canadian HR Awards grâce à sa culture axée sur l'apprentissage continu qui lui a valu le prix Seneca de la meilleure stratégie d'apprentissage et de perfectionnement. Nous transformons les modes d'apprentissage en misant sur des expériences personnalisées, fondées sur la technologie numérique et les médias sociaux et qui répondent aux besoins de chacun.

Mesurer le rendement de nos investissements dans le perfectionnement de nos employés

Il est important que notre formation structurée soit profitable pour nos employés comme pour l'entreprise, et nous employons des techniques de mesure perfectionnées pour évaluer et gérer efficacement nos programmes et améliorer la prise de décision afin d'optimiser le développement du capital humain. Dans cette optique, nous avons pour objectifs :

- Que la méthodologie d'évaluation de niveau V de Phillips soit utilisée pour déterminer le rendement financier d'au moins 5 % de nos programmes d'apprentissage formel.

- Que la méthodologie d'évaluation de niveau IV de Phillips soit utilisée pour déterminer, dans une proportion pouvant atteindre 20 %, l'incidence positive de nos programmes d'apprentissage formel sur l'apprenant et sur l'entreprise.

Valeur pour **les clients**

Valeur pour les
clients



L'offre d'une Expérience client exceptionnelle fait partie intégrante de notre stratégie

Nous nous employons plus que jamais à offrir une Expérience client exceptionnelle en créant une banque relationnelle à l'ère numérique avec laquelle il est facile de faire affaire et qui procure une valeur ajoutée aux clients. Nous apprenons auprès de nos clients et collaborons avec eux au développement des produits de prochaine génération. Notre taille et notre envergure nous donnent un net avantage sur le plan de l'utilisation de données pour mieux connaître nos clients, anticiper leurs besoins et leur offrir des solutions toujours plus personnalisées tout en investissant afin d'assurer la confidentialité et la sécurité de leurs renseignements. Il est indispensable d'adopter une stratégie numérique et d'innover pour offrir une Expérience client exceptionnelle, fidéliser notre clientèle et acquérir de nouveaux clients. Le travail que nous avons accompli pour servir les clients tout en préparant l'avenir numérique nous a valu trois prix J.D. Power. RBC a reçu le prix « Indice de satisfaction clientèle le plus élevé parmi les cinq grandes banques de détail canadiennes » pour une troisième année de suite, le prix « Indice de satisfaction clientèle le plus élevé parmi les applis de services bancaires mobiles des cinq grandes banques canadiennes » pour une deuxième année, et le prix « Indice de satisfaction clientèle le plus élevé pour les conseils en services bancaires de détail au Canada », décerné pour la première fois.



Prix J.D. Power 2018

- Indice de satisfaction clientèle le plus élevé parmi les cinq grandes banques canadiennes
- Indice de satisfaction clientèle le plus élevé parmi les applis de services bancaires mobiles des cinq grandes banques canadiennes
- Indice de satisfaction clientèle le plus élevé pour les conseils en services bancaires de détail au Canada



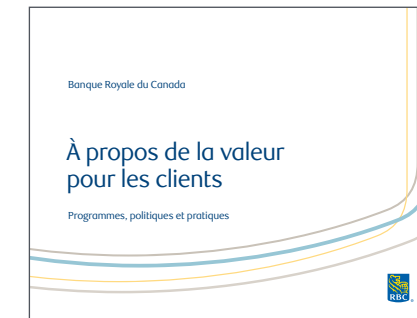
Nos priorités

- Satisfaction et fidélisation de la clientèle
- Habilitation numérique
- Protection des renseignements personnels
- Cybersécurité
- Intégration des critères ESG et investissements socialement responsables

Valeur pour les clients

Nos priorités

Pour en savoir plus sur les programmes, les politiques et les pratiques au moyen desquels nous offrons l'excellence à nos clients, veuillez consulter le document d'information [À propos de la valeur pour les clients](#).



Satisfaction et fidélisation de la clientèle



Stratégie

Contribuer à la réussite des clients fait partie de notre raison d’être, et nous innovons afin d’offrir aux clients une expérience globale plus harmonieuse dans l’ensemble de nos secteurs d’activité. Pour y parvenir, nous nous sommes concentrés sur trois priorités en 2018 :

- Offrir une Expérience client exceptionnelle
- Appuyer l’autonomie des employés en leur donnant les outils, les capacités et les ressources nécessaires pour offrir un service de premier ordre aux clients
- Transmettre une information personnalisée de qualité afin d’anticiper les besoins en constante évolution de notre clientèle et d’y répondre



Engagement

Nous nous efforcerons toujours de mériter le privilège d’être le premier choix de nos clients en axant tout ce que nous faisons sur notre raison d’être et en adhérant à notre valeur *Le client avant tout*. Nous menons des sondages exhaustifs auprès de notre clientèle afin de comprendre ses besoins et de cerner les déterminants de sa satisfaction et de sa fidélité. Nous mesurons notre compétitivité en comparant l’Expérience client que nous offrons et les produits et services qu’utilisent nos clients avec ceux de nos principaux concurrents. Nous faisons le suivi de la compétitivité de notre Expérience client en comparant les notes obtenues au chapitre de la satisfaction et de la fidélisation de la clientèle au moyen de sondages menés par des sociétés de recherche de marché auprès de nos différentes divisions avec des étalons sectoriels comme l’indice Ipsos de satisfaction des clients et les études de J.D. Power sur la satisfaction de la clientèle. Nous croyons que les solides relations que nous entretenons avec nos clients, reflétées dans la gamme de produits de RBC (comptes transactionnels, produits de placement, produits de prêt) qu’ils détiennent, témoignent du fait que nous avons su gagner leur confiance et leur fidélité en leur proposant des produits et des services qui répondent à leurs besoins.

Paramètres de performance	État	Cibles	2018	2017	2016
Note relative à l’Expérience client exceptionnelle ¹¹		↑	59,4	56,9	56,5
Part des affaires du client – RBC ¹²		> 16 % *	21 % 	23 %	23 %
Part des affaires du client – moyenne des pairs ¹²	S. O.	S. O.	16 %	17 %	17 %

* Notre cible est de dépasser la moyenne canadienne parmi nos pairs.

Satisfaction et fidélisation
de la clientèle

Valeur pour les
clients



Offrir une
Expérience client
exceptionnelle

Notre Expérience client ne se démarque pas seulement par l’offre de nouveaux produits, outils et fonctionnalités. Il s’agit aussi de concevoir de nouveaux modèles d’affaires en utilisant l’information dont nous disposons pour proposer de nouveaux services, et de conclure des partenariats avantageux pour nos clients. Nous avons été reconnus comme la meilleure banque canadienne pour le service et les conseils que nous offrons aux clients. Nous évaluons activement notre Expérience client dans toutes nos plateformes. Les clients soumettent leurs commentaires à nos gestionnaires relationnels, échange qui contribue à créer une culture d’apprentissage basée sur l’écoute se traduisant par une meilleure Expérience client.

Une Expérience client primée

Pour une troisième année de suite, RBC a obtenu l’« Indice de satisfaction clientèle le plus élevé parmi les cinq grandes banques de détail canadiennes » dans le cadre de l’étude J.D. Power sur les services bancaires de détail. Cette distinction succède de peu à l’obtention, plus tôt cette année, des prix J.D. Power ciblant la satisfaction quant aux conseils en services bancaires de détail et à la satisfaction à l’égard d’une appli de services bancaires mobiles.

RBC s’est distinguée parmi les cinq grandes banques canadiennes à la remise des Prix d’excellence en services financiers d’Ipsos 2018. Nous avons remporté des prix dans l’ensemble des 11 catégories, notamment en solo dans les catégories Conseils financiers et services de planification et Excellence des services bancaires en ligne.

Nous avons également reçu trois distinctions prestigieuses aux Loyalty360 Customer Awards pour notre programme innovateur RBC Récompenses. RBC a obtenu le prix Platine dans la catégorie de l’Expérience client et de l’engagement clientèle, un prix Bronze dans la catégorie de la fidélisation et de la défense d’intérêts, ainsi que le prix Loyalty360 de l’innovation en service à la clientèle pour le programme RBC Récompenses.

Des récompenses plus attrayantes, une meilleure expérience

Nous avons établi avec Petro-Canada un partenariat novateur qui permet aux Canadiens d’économiser instantanément sur le carburant et d’accumuler davantage de points. Un an plus tard, 700 000 clients avaient lié leurs cartes et nous avions ouvert en ligne plus de 15 000 comptes de carte de crédit.

Satisfaction et fidélisation
de la clientèle

Valeur pour les
clients

Outiller nos
employés pour
qu’ils puissent
mieux servir
nos clients

Nous nous employons activement à transformer notre culture pour prospérer dans la nouvelle réalité du travail. De même, nous misons sur la recherche et l’information pour réinventer les services bancaires traditionnels et créer de nouveaux écosystèmes pour être toujours présents dans la vie de nos clients. Bien que la technologie fournisse les outils et l’information, ce sont nos employés qui renforcent les relations avec nos clients et les aident à réaliser leurs objectifs.

RBC Projet Entreprise : à pied d’œuvre plus tôt

Allant au-delà des services bancaires, nous mettons au point des solutions astucieuses à certains problèmes courants vécus par les entreprises et les particuliers afin d’offrir une proposition de valeur unique à tous les Canadiens. RBC Projet Entreprise fonctionne comme une entreprise en démarrage, s’appuyant sur l’ensemble des ressources de la Banque. Nous visons à attirer cinq millions d’utilisateurs dans les cinq prochaines années et à faire en sorte que 10 % d’entre eux deviennent des clients de nos services bancaires. Nous avons assuré la mise en marché de 10 projets en 2018 et nous en avons d’autres en cours de développement.

Des outils pour mieux comprendre nos clients

En 2018, nous avons enregistré une croissance de 11 % du nombre d’utilisateurs actifs de notre outil Gestion relationnelle (consignation des prises de contact clientèle et création de plans de gestion de compte), démontrant que nous tirons parti des moyens dont nous disposons pour obtenir plus d’information au sujet des clients et pour accroître leur satisfaction.



Information de meilleure qualité et plus personnalisée

À RBC, nous bâtissons une banque relationnelle à l'ère numérique où le client est au centre de toutes nos décisions. Nous réinventons la manière dont nous servons nos 16 millions de clients en misant sur des services mobiles, en ligne, en succursale et d'experts-conseils, selon les besoins des clients et les marchés que nous servons. Nous nous distinguons ainsi par notre capacité à nous intégrer harmonieusement aux services numériques courants de nos clients afin d'établir avec eux un partenariat soutenu et à constante valeur ajoutée. Nous utilisons nos ressources numériques afin de mieux comprendre nos clients et de repenser les façons dont nous pouvons leur offrir les services, les produits et les conseils qui répondent à leurs besoins. L'importance que nous accordons à la numérisation s'inscrit dans notre vision de compter parmi les institutions financières les plus respectées et les plus florissantes au monde.

Perspectives NOMI[™] (NOMI)

Nous avons intégré une nouvelle fonctionnalité à l'appli Mobile RBC, qui est maintenant la plateforme de gestion financière la plus utilisée au Canada*. NOMI utilise l'IA pour offrir aux clients des perspectives financières personnalisées répondant à leurs besoins courants. Parmi les 3,8 millions d'utilisateurs de l'appli Mobile RBC, près de 41 % utilisent activement NOMI, et globalement, ces utilisateurs ont reçu près d'un quart de milliard de perspectives financières. Les clients ont cliqué sur 11,6 millions de ces perspectives et ont pris des mesures en conséquence. L'outil NOMI n'aide pas seulement nos clients à prospérer : il consolide aussi les relations que nous entretenons avec les utilisateurs de l'appli Mobile RBC. Plus de 56 000 nouveaux comptes Trouvépargne ont été ouverts, et le nombre de dépôts qui y sont faits augmente chaque jour.

Éléments RBC et Aiden

Nous avons instauré de nouvelles façons de fournir de l'information à nos clients du secteur Marchés des Capitaux. L'équipe d'Éléments RBC utilise les données et l'IA pour fournir à nos clients de l'information pertinente et les résultats d'études de marché. De même, l'outil Aiden a recours à l'apprentissage par renforcement en temps réel pour la négociation d'opérations sur capitaux propres, ce qui accroît la qualité d'exécution des opérations pour nos clients à l'échelle mondiale – les opérations ont représenté plus de 10 milliards de dollars depuis le lancement d'Aiden au début de l'année.

Recherche et conseils en immobilier

Nous savons que les gens ont des besoins et des questions d'ordre financier bien avant d'être prêts à choisir une solution hypothécaire. En ce sens, nos clients affirment que nos outils numériques, comme **Accessibilité réelle à la propriété** et **Explorateur de quartier**, leur ont été très utiles aux premières étapes du processus d'acquisition d'une maison. Dans la même optique, nous avons procédé au lancement du service de **conseiller résidentiel RBC**. Ce service offre une occasion d'entreprendre un dialogue avec le client avant qu'il soit prêt à discuter de produits ; c'est aussi une façon de soutenir et de rehausser l'Expérience client par des conseils et des points de vue personnalisés.

Expérience client évoluée

Par l'intermédiaire du programme Expérience client évoluée – l'un de nos investissements en technologie parmi les plus importants –, nous concevons et développons des produits et services en format numérique qui transforment la façon dont nous interagissons avec nos clients du secteur Services aux investisseurs et de trésorerie. En 2018, nous avons élargi le programme à l'extérieur du Canada afin d'aider nos clients en Europe et en Australie à faire progresser leurs entreprises.

Satisfaction et fidélisation
de la clientèle

Valeur pour les
clients

* Source : <https://www.newswire.ca/fr/news-releases/rbc-remporte-des-prix-de-banque-modele-pour-perspectives-nomi-trouvepargne-nomi-et-sa-strategie-dacquisition-de-connaissances-des-services-numeriques-par-les-employes-680793571.html>

Habilitation numérique

Nos stratégies numériques novatrices sont essentielles pour offrir une Expérience client exceptionnelle, fidéliser notre clientèle et acquérir de nouveaux clients. Elles permettent aussi d'atténuer certains risques associés aux perturbations numériques et à la désintermédiation dans un contexte où nous nous employons à faire preuve d'innovation pour offrir une valeur ajoutée à nos clients.

Quatre objectifs sous-tendent notre stratégie numérique :



Stratégie

- Offrir la meilleure appli sur le marché canadien des services financiers et transformer l'expérience mobile des clients par la personnalisation et par des interactions constructives avec la clientèle.
- Devenir un leader nord-américain de l'acquisition de clientèle et des ventes numériques.
- Être la banque la plus respectée au monde grâce à la codirection d'initiatives dans les domaines de l'authentification et de la biométrie.
- Réinventer l'expérience des services bancaires courants pour nous distinguer de la concurrence et surpasser les attentes en privilégiant la simplicité.

En 2018, nous avons continué de développer des **produits bancaires numériques**, de fournir aux clients de l'**information** plus poussée sur leurs finances grâce à nos produits et à nos plateformes numériques, et d'offrir de nouvelles expériences d'obtention de **conseils** financiers par voie numérique.



Engagement

Nous concevons et développons les produits, les procédés, les technologies et les services de manière plus rapide, simple, souple et économique en collaborant avec un éventail toujours plus vaste de partenaires mondiaux. Nous sommes fiers de compter parmi les champions de l'innovation au Canada, particulièrement dans le domaine des technologies transformatrices comme la chaîne de blocs et l'IA. À l'avant-garde de l'IA au Canada, nous avons fondé l'institut Borealis AI, un centre de recherche appliquée et fondamentale en apprentissage machine motivée par la curiosité. Il nous permettra à la fois de favoriser notre propre innovation et de contribuer à consolider la position du Canada à titre de destination mondiale pour les projets et la recherche en IA.

Paramètres de performance	État	Cibles	2018	2017	2016
Pourcentage d'opérations de services financiers effectuées en libre-service ¹³		↑	86 % 	84 %	82 %
Taux d'utilisation active des services numériques sur 90 jours ¹⁴		↑	50 % 	47 %	44 %

Valeur pour les
clients

Habilitation numérique



Produits bancaires numériques

Des solutions numériques qui se distinguent

L'appli Mobile RBC a officiellement été reconnue par J.D. Power pour l'expérience mobile supérieure qu'elle offre au Canada, et elle a été classée au premier rang en matière de satisfaction par nos clients.

Selon d'autres sources sectorielles, l'appli Mobile RBC surpasse les applis canadiennes concurrentes dans diverses catégories clés de performance numérique, dont les ventes et le maintien de la clientèle. À la fin de 2018, nous avons lancé une nouvelle version de l'appli Mobile RBC pour être au diapason des attentes de nos clients et de l'utilisation que font ces derniers des services bancaires mobiles.

De nouveaux produits numériques

Pour aider ses clients à échanger leurs points RBC Récompenses et leur fournir un autre mode de paiement, RBC a mis au point un nouveau service unique : **Rembourser avec des points au point de vente**. Ce service permet aux titulaires d'une carte de crédit RBC Récompenses de payer une partie ou la totalité d'un achat effectué dans un point de vente avec leurs points RBC Récompenses.

De nouvelles caractéristiques pour nos produits

Nous avons mis au point de nouvelles fonctions dans l'appli Mobile RBC pour épargner aux clients qui ont égaré leur carte de crédit les tracas liés à la commande d'une nouvelle carte. Ces fonctions permettent aux utilisateurs de l'appli Mobile RBC de bloquer ou de débloquer facilement leur carte de crédit. Un client peut bloquer sa carte en une seule étape simple s'il l'a égarée ou s'il voyage sans elle.

Nouveaux produits numériques – Déménageur hypothécaire RBC

Cet outil numérique aide les clients à parer aux inconvénients liés au transfert d'une hypothèque dans une nouvelle institution financière en leur permettant de passer à l'action en seulement 60 secondes.

Un propriétaire peut ainsi obtenir une préapprobation conditionnelle, savoir s'il est admissible à du refinancement supplémentaire, obtenir une estimation de son nouveau versement mensuel, et plus encore.

Information numérique

Des perspectives primées

Perspectives NOMI^{MC} et TrouvÉpargne NOMI^{MC} ont remporté le prix Celent Model Bank dans la catégorie « Expérience de services financiers aux particuliers ». Ces outils fournissent aux clients des conseils sur la façon de gérer leurs finances courantes en vue d'atteindre leurs objectifs, et ils se basent sur la technologie de prévision pour analyser les habitudes transactionnelles des clients et les aider à épargner.

TrouvÉpargne NOMI^{MC}

TrouvÉpargne NOMI fait appel à une technologie axée sur les prévisions pour trouver les montants dont les clients peuvent se passer et les transférer à l'épargne. À ce jour, nos clients se sont basés sur plus de 400 millions de perspectives pour gérer leurs finances courantes. Les utilisateurs de TrouvÉpargne NOMI^{MC} ont globalement épargné plus de 35 millions de dollars, les utilisateurs actifs mettant en moyenne 140 \$ par mois de côté grâce à cet outil.

Conseils numériques

MonConseiller

Ce service permet d'établir un contact numérique entre un client et un conseiller par l'intermédiaire d'une plateforme de conseils en ligne. Une fois en contact, le client et le conseiller peuvent, en temps réel, visualiser et modifier un tableau de bord dynamique montrant les objectifs d'épargne et de placement du client, puis établir des mesures à prendre pour atteindre ces objectifs.

Chez les clients qui se prévalent d'une Expérience client basée sur la technologie numérique, la croissance des actifs est 66 % plus importante que chez ceux qui ont recours à d'autres modes de prestation de services.

RBC Investi-Clic

Cet outil de placements passifs et automatiques fournit des conseils de placement et assure la surveillance constante du portefeuille du client d'une manière nouvelle : en ligne. Les clients canadiens qui répondent aux critères d'admissibilité peuvent s'inscrire en ligne à rbcinvestease.com pour ouvrir un compte de placement non enregistré, un régime enregistré d'épargne-retraite (REER) ou un compte d'épargne libre d'impôt (CELI). Les portefeuilles RBC Investi-Clic investissent dans des fonds négociés en bourse (FNB) indiciaires élaborés par RBC Gestion mondiale d'actifs. Cinquante pour cent des clients qui se sont inscrits à RBC Investi-Clic faisaient des placements chez nous pour la première fois.



Protection des renseignements personnels



Stratégie

La confiance est le pilier de notre entreprise et la protection des renseignements personnels de nos clients n'a jamais été aussi importante. Nous évaluons régulièrement comment nous pourrions utiliser les données dont nous disposons pour créer de la valeur pour nos clients, les investisseurs et nos employés en leur offrant de meilleures expériences tout en assurant la protection de leurs renseignements personnels. À RBC, la protection des renseignements personnels est une priorité : nos équipes opérationnelles et fonctionnelles font appel à des experts dès le départ pour s'assurer que les droits individuels sont respectés et que les données sont protégées. En outre, nous continuons d'investir dans la mise au point de stratégies de gestion des données à la fine pointe sectorielle et dans de nouvelles techniques de renforcement de la protection des données.



Engagement

Le Bureau mondial de la protection des renseignements personnels de RBC fait partie du groupe Conformité réglementaire. La chef de la protection des renseignements personnels fournit la vision stratégique qui sous-tend la gestion mondiale du risque assumé au titre de la protection des renseignements personnels. Des chargés de la conformité désignés sont responsables de la prestation de conseils et de la supervision en matière de protection des renseignements personnels dans tous les secteurs. Notre programme de gestion du risque assumé au titre de la protection des renseignements personnels est fondé sur les principes de protection des données de l'OCDE, et la cybersécurité est enchâssée dans le Principe des garanties de sécurité. Notre approche en matière de cybersécurité est présentée à la [page 45](#). En 2018, nous nous sommes employés à assurer que nos divisions et nos employés européens étaient prêts à se conformer au *Règlement général sur la protection des données* (RGPD). Nous évaluons par ailleurs continuellement les répercussions de nouvelles lois, la *California Consumer Protection Act* par exemple, sur nos activités.

Notre [page Protection des renseignements personnels et sécurité à l'échelle mondiale](#) et notre [avis de protection des renseignements personnels à l'échelle mondiale](#) décrivent comment nous recueillons, utilisons, transmettons et protégeons ces renseignements. Quand nous avons recours à des fournisseurs pour traiter des renseignements personnels, nous leur communiquons uniquement ceux dont ils ont besoin pour offrir les services en question. Nous exigeons également qu'ils protègent cette information selon nos normes, et qu'ils nous avisent de toute fuite réelle ou soupçonnée de données pour que nous collaborions avec eux afin d'en restreindre la portée, d'y remédier et, si nécessaire, de la signaler. Tous nos employés sont tenus de suivre deux fois par an un cours complet sur les fondements de la protection des renseignements personnels, lequel est enrichi chaque mois par des communications sur la protection des renseignements personnels diffusées à l'échelle de l'entreprise. Nous avons des politiques claires en ce qui a trait à la collecte, à l'utilisation et à la transmission de données dans nos secteurs d'activité, et nous évaluons continuellement nos pratiques de gestion de données et de protection des renseignements personnels à l'aune des normes sectorielles les plus rigoureuses.

Il est pour nous primordial de faire preuve de transparence quant à la façon dont nous utilisons les données de nos clients. Nous n'utilisons les renseignements personnels et financiers qu'aux fins énoncées dans les conventions conclues avec le client, et nous sollicitons le consentement du client avant d'employer des renseignements à une fin qui n'est pas mentionnée dans la convention en vigueur.



Faits saillants de 2018

- Après avoir passé en revue notre programme de gestion du risque assumé au titre de la protection des renseignements personnels, une entreprise externe a déterminé que le niveau de maturité de ce programme était conforme aux normes sectorielles.
- Nous avons bonifié les talents et la diversité au sein de l'équipe de notre Bureau mondial de la protection des renseignements personnels : des employés de différents horizons aux compétences multiples se sont greffés au groupe pour consolider notre savoir-faire en matière de protection des renseignements personnels.
- En 2018, RBC n'a subi aucune fuite majeure de renseignements personnels. La gestion des incidents et des plaintes liés à la protection des renseignements se déroule selon des processus bien établis. Comme l'exige notre politique, chaque incident est consigné dans un outil informationnel et examiné par un responsable de la protection des renseignements personnels ; celui-ci détermine la gravité et la cause fondamentale de l'incident ainsi que les prochaines étapes à suivre¹⁵.

Valeur pour les
clients

Protection des
renseignements personnels

Cybersécurité

Stratégie

Partout dans le monde, les cyberattaques sont de plus en plus nombreuses et sophistiquées. Elles peuvent entraîner l'interruption des activités, la perturbation des services, le vol de propriété intellectuelle et de renseignements confidentiels, des litiges et une atteinte à la réputation. La stratégie de RBC en matière de sécurité, qui appuie l'orientation stratégique que nous nous sommes donnée, vise à protéger les données de nos clients. Nous nous employons sans relâche à renforcer nos capacités en matière de cybersécurité, à informer nos clients et notre effectif à ce sujet ainsi qu'à consolider nos relations avec les gouvernements, les autorités de police et le milieu universitaire pour veiller à ce que nos techniques de cyberdéfense demeurent efficaces pour bloquer les menaces dirigées vers le secteur financier.

Nous faisons preuve de vigilance et investissons en cybersécurité en raison de plusieurs facteurs : sophistication accrue des menaces externes, nouvelles technologies (apprentissage machine et infonuagique), complexité croissante de la gestion des interactions avec les tiers et renforcement de la réglementation à l'échelle mondiale.

Nous continuons de perfectionner nos techniques de cyberdéfense afin d'appuyer nos modèles d'exploitation, de protéger RBC et ses clients, et d'améliorer l'Expérience client partout dans le monde. Pour y parvenir, nous misons sur des investissements continus dans les cybertechnologies. Nous veillons aussi à informer et à sensibiliser nos clients et notre effectif par rapport à la cybersécurité ainsi qu'à tirer parti de technologies émergentes.

Engagement

Conformément à notre engagement à l'égard de nos clients et aux lois en vigueur dans les divers territoires où nous exerçons nos activités, nous aviserons les utilisateurs de tout changement important dans les politiques applicables ou de toute atteinte à la sécurité des données. Nous continuons d'investir dans nos capacités en matière de cybersécurité pour gérer les menaces et nous adapter au cadre réglementaire. Nous nous attachons en outre à renforcer ces capacités conformément au cadre du National Institute of Standards and Technology (NIST) afin de mieux défendre nos clients et nos activités commerciales. Nous harmonisons nos programmes et nos activités au cadre du NIST, y compris nos capacités à cibler les cybermenaces, à nous protéger contre elles, à les détecter, à y réagir et à assurer le rétablissement de nos activités par la suite. En 2019, nous nous conformerons au préavis sur le [signalement des incidents du BSIF](#) publié en janvier 2019. De plus, en 2018, nous nous sommes concentrés sur trois objectifs liés à la cybersécurité : le recrutement de candidats talentueux et la sensibilisation, les partenariats stratégiques et le milieu universitaire et, enfin, la collaboration interfonctionnelle applicable à la gestion des cybermenaces.

Faits saillants de 2018

Recrutement de candidats talentueux

Conscients de l'importance croissante de ce dossier ESG important, nous avons augmenté nos investissements en cybertechnologie pour fournir à notre équipe de cybersécurité plus d'envergure, d'expertise et de ressources en 2018.

Sensibilisation des employés

Nous avons sensibilisé nos employés aux cybermenaces en les soumettant chaque mois à des exercices d'hameçonnage.

Partenariats stratégiques

Nous avons établi avec l'Université de Waterloo, au Canada, et avec l'Université Ben-Gurion, en Israël, un partenariat portant sur l'évaluation des risques et la mise au point de nouvelles méthodes de protection dans le cadre duquel nous avons investi plus de 3,5 millions de dollars.

Collaboration interfonctionnelle applicable à la gestion des cybermenaces

Nous avons lancé le site Web [Soyez cyberfuté](#) pour informer nos clients et le public en général des cybermenaces et de la façon de s'en protéger.



Intégration des critères ESG et investissements socialement responsables (ISR)



Stratégie

Nous croyons qu'en investissant de façon active, engagée et responsable, nous serons mieux à même d'accroître le rendement à long terme des portefeuilles de Gestion mondiale d'actifs (GMA). Nous savons que nos clients nous font confiance pour améliorer leur avenir financier et celui des bénéficiaires des fonds qu'ils gèrent. Nous devons avant tout maximiser les rendements des placements de nos clients sans risque de perte indu. En intégrant les critères ESG à nos processus de placement, nous visons à réduire le risque global du portefeuille et à produire un excellent rendement à long terme corrigé du risque. Notre démarche en matière d'investissement responsable repose sur quatre priorités stratégiques : intégration des critères ESG, gouvernance et affectation de ressources, concertation, et communication d'information.



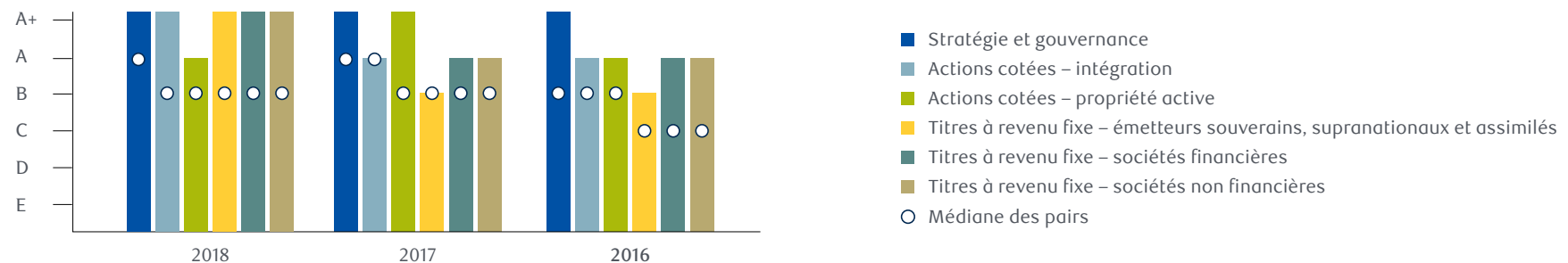
Engagement

Nous sommes déterminés à intégrer les critères ESG dans nos processus d'investissement à l'échelle de l'entreprise. Au sein du groupe RBC GMA, l'équipe Gouvernance et investissement responsable (GIR) se consacre à ces questions. Cette équipe a pour mandat de faire progresser l'intégration des critères ESG par le truchement de diverses initiatives : recherche et leadership avisé sur les critères ESG, concertation auprès d'entreprises et d'organismes de réglementation, vote par procuration et collaboration avec des investisseurs aux vues similaires. GMA et BlueBay Asset Management LLP sont en outre signataires des Principes pour l'investissement responsable (PRI) des Nations Unies.

-
-
-
-
-
-

Paramètres de performance	État	Cibles	2018	2017	2016
Actifs d'ISR sous gestion de GMA (Canada)		↑	2,8 G\$	2,4 G\$	1,2 G\$
Actifs d'ISR sous gestion de GMA (É.-U.)		↑	1,2 G\$	1,1 G\$	1,2 G\$
Actifs d'ISR sous gestion de Gestion de patrimoine (É.-U.)		↑	2,7 G\$	2,0 G\$	2,1 G\$
Valeur totale des actifs d'ISR sous gestion des sociétés membres de RBC¹⁶		↑	6,7 G\$	5,5 G\$	4,5 G\$

Cotes PRI (Cible : améliorer ou maintenir notre note dans chaque catégorie) Le rapport des PRI visant GMA inclut BlueBay



Valeur pour les clients

Intégration des critères ESG et investissements socialement responsables



Intégration des critères ESG

Nous cherchons à intégrer des facteurs liés à l’environnement, à la responsabilité sociale et à la gouvernance à notre processus d’investissement lorsque cela pourrait avoir une incidence majeure sur le risque ou le rendement associé à notre investissement. De manière générale, nous n’excluons pas un placement ou un secteur particulier uniquement en fonction des facteurs ESG ; nous croyons cependant qu’il est important de tenir compte de ces facteurs au sein de notre processus d’investissement global.

- Toutes les équipes d’investissement intègrent de manière formelle les critères ESG à leurs processus de placement.
- Nous continuons d’accroître l’intégration de données liées aux facteurs ESG dans nos plateformes internes de gestion de portefeuille.

Gouvernance et affectation de ressources

- En 2018, GMA a modifié sa [démarche en matière d’investissement responsable](#) pour tenir compte d’enjeux liés aux changements climatiques. En outre, GMA s’emploie actuellement à mieux outiller ses équipes d’investissement afin de les aider à cerner les occasions et les risques liés au climat dans la gestion de leurs fonds.
- Nous mettons un plus grand nombre de solutions d’ISR à la portée de nos clients. Par exemple, en 2018, nous avons lancé le FNB indiciel MSCI (Morgan Stanley Capital International) Canada de leadership féminin Vision RBC et le fonds d’obligations à impact social RBC.

Concertation

L’objectif de notre programme de concertation est de communiquer efficacement nos points de vue d’investisseur sur les dossiers ESG importants. Ce programme nous aidera aussi à mieux comprendre comment les sociétés bénéficiaires de nos investissements abordent les dossiers ESG.

- En 2018, nous avons engagé une concertation directe avec 149 entreprises et nous avons mené des activités de concertation auprès de 44 entreprises additionnelles en collaboration avec d’autres investisseurs.
- Nous avons pris part, individuellement et par l’intermédiaire d’organismes sectoriels, à un certain nombre d’initiatives de concertation liée à la réglementation.

Communication d’information

Nous croyons que la transparence et la responsabilité sont aussi importantes pour nous que pour les sociétés dans lesquelles nous investissons. Nous nous efforçons de transmettre à nos clients des comptes rendus réguliers de nos activités de gestion des dossiers ESG.

- Nous produisons des rapports annuels et semestriels sur la gouvernance et l’investissement responsable.
- Nous faisons un compte rendu annuel conforme au cadre de reddition de comptes des PRI.
- Nous avons publié le [sondage annuel de RBC GMA sur l’investissement responsable](#), lequel a été mené auprès de 542 investisseurs institutionnels et experts-conseils en placement aux États-Unis, au Canada, en Europe et en Asie.

Pour en savoir plus sur nos activités de gouvernance et d’investissement responsable, notamment sur la démarche d’intégration des critères ESG à RBC GMA, veuillez consulter la page sur la [gouvernance et l’investissement responsable à RBC](#).

Valeur pour les clients

Intégration des critères ESG et investissements socialement responsables

Valeur pour **la société**

Valeur pour la
société



Contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités

À RBC, nous prenons divers moyens pour favoriser la création de valeur. Nous savons que notre prospérité repose sur celle de la société, et notre raison d'être reflète cette conviction. C'est pourquoi nos activités tiennent compte de l'impact sur la communauté et la société, l'un des cinq volets définissant la clé de notre réussite.

Nous estimons que RBC se distingue par la façon dont elle aborde les enjeux pressants. Nous nous appuyons sur le nouveau [Cadre de mesure de l'impact](#) pour mesurer, gérer et communiquer l'incidence que nous souhaitons avoir dans nos secteurs prioritaires. Voilà pourquoi, en 2018, nous avons mis en ligne le premier [portail Impact sur la collectivité et la société](#), dont les témoignages, les vidéos et les données prouvent que nous agissons conformément à notre raison d'être : contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités.

Nous mettons à profit l'ensemble de nos ressources et de nos capacités pour relever les défis sociétaux. Au fil du temps, notre contribution à la prospérité des collectivités aura également des retombées positives pour nos clients et notre entreprise. Nous sommes une entreprise définie par sa raison d'être. Par conséquent, la création de retombées sociales, et non seulement économiques, fait partie intégrante de la conduite de nos affaires. Cette philosophie est au cœur de notre approche en matière de citoyenneté d'entreprise.

Prix et reconnaissance

MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**
In Collaboration with RobecoSAM



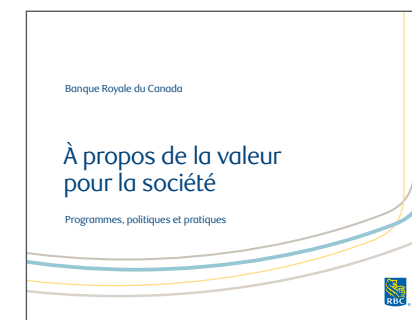
- Mention à l'indice nord-américain de durabilité Dow Jones
- Mention à l'indice FTSE4Good



Nos priorités

- Valeur économique générée et distribuée
- Approvisionnement responsable et diversité des fournisseurs
- Impact sur la collectivité et la société
- Littératie et inclusion financière

Pour en savoir plus sur les programmes, les politiques et les pratiques au moyen desquels nous générons une valeur pour la société, consultez le document d'information [À propos de la valeur pour la société](#).



Valeur pour la
société

Nos priorités

Valeur économique générée et distribuée

Stratégie

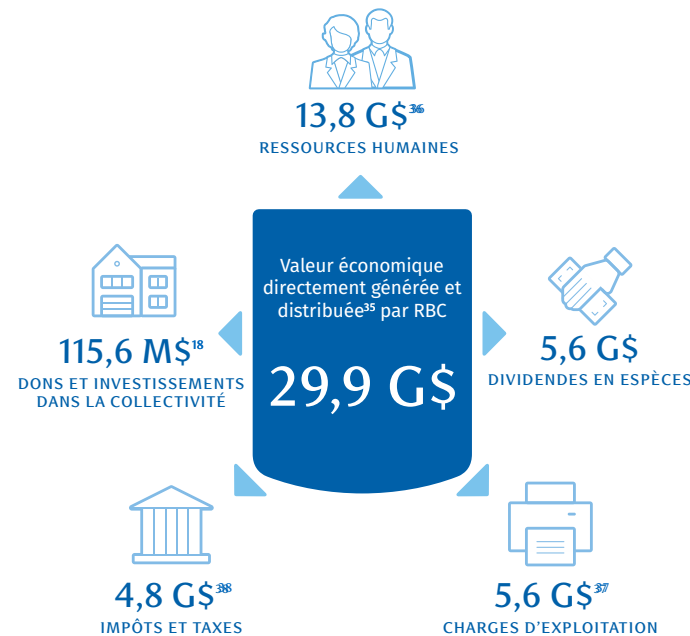
Par la génération et la distribution de valeur économique, nous honorons nos obligations à l'égard de l'économie et favorisons le bien-être de la société en général. Le principe est simple : nous tirons des revenus des produits et des services que nous vendons. Nous distribuons ensuite une partie de ces revenus – de cette valeur économique – à ceux sur qui repose notre réussite. Cette distribution s'observe dans la rémunération et les avantages sociaux que nous offrons à nos employés, dans les dividendes versés à nos actionnaires, dans les impôts et les taxes que nous versons à tous les ordres de gouvernement ainsi que dans nos investissements dans les collectivités où nous exerçons des activités.

En 2018, nous avons enregistré 42,6 milliards de dollars de revenus et distribué une valeur économique de 29,9 milliards de dollars. Nous avons investi le reste dans notre entreprise pour stimuler sa croissance. Pour en savoir plus sur nos charges d'exploitation, nos dividendes en espèces et nos charges fiscales, consultez notre [rapport annuel 2018](#). Pour en savoir plus sur nos activités d'investissements dans la collectivité, reportez-vous à la [page 57](#).

Engagement

Selon le [Global Reporting Initiative](#) (GRI), la « valeur économique générée et distribuée » permet de mesurer l'incidence d'une société sur l'économie. Nous sommes déterminés à faire connaître le rôle important que nous jouons par la valeur économique que nous générons et distribuons dans les régions où nous exerçons nos activités.

Faits saillants de 2018



Valeur économique générée et distribuée

Valeur pour la société

Approvisionnement responsable et diversité des fournisseurs

Stratégie

RBC achète des biens et des services auprès de fournisseurs au Canada et partout dans le monde. Nous avons pour objectif de faire preuve d'équité à l'égard de tous les fournisseurs, y compris les fournisseurs répondant aux critères de la diversité. Nous collaborons avec les fournisseurs à la promotion et au respect de normes de durabilité élevées dans notre chaîne logistique en établissant des critères de présélection environnementaux et sociaux étendus. Fondé sur des principes, notre [Code de déontologie à l'intention des fournisseurs](#) (dont nous nous assurons du respect) énonce les attentes de RBC en matière d'intégrité, de pratiques commerciales responsables ainsi que de traitement responsable des personnes et de l'environnement.

Engagement

À RBC, nous sommes déterminés à assurer la promotion et le maintien d'une chaîne logistique inclusive. Nous voulons faire progresser l'équité à l'échelle mondiale pour les entreprises appartenant à des femmes, à des Autochtones, à des minorités ou à des minorités visibles, à des gais, lesbiennes, bisexuels, transgenres et autres (LGBT+), à des personnes handicapées et à d'anciens combattants. Aux États-Unis, cet objectif s'étend également aux petites entreprises admissibles. RBC assure l'accès à des fournisseurs certifiés en appuyant divers OSBL œuvrant pour la diversité des fournisseurs, notamment le Conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles (Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council – CAMSC), le Conseil canadien pour le commerce autochtone, la Canadian LGBT+ Chamber of Commerce (CGLCC), l'Inclusive Workplace and Supply Council of Canada (IWSCC) et Women Business Enterprises Canada (WBE Canada).

Paramètres de performance

Valeur totale des biens et services achetés à l'échelle mondiale

2018

2017

2016

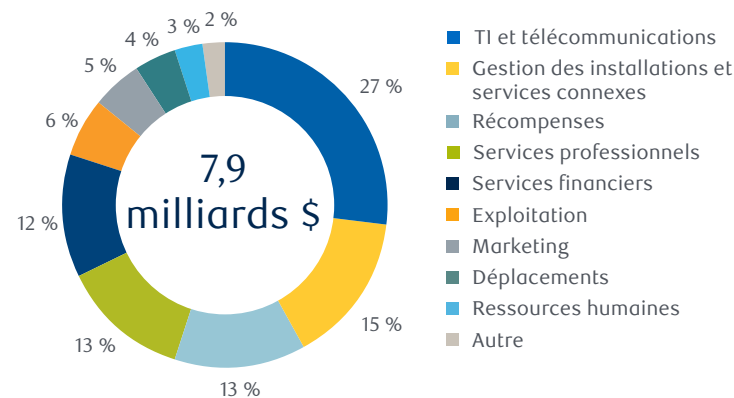
7,9 G\$

7,4 G\$

7,5 G\$

Faits saillants de 2018

Total des dépenses d'approvisionnement auprès de tiers, par catégorie



Approvisionnement responsable – Le programme de gestion des fournisseurs de RBC prévoit l'examen régulier des enjeux environnementaux et sociaux qui peuvent avoir une incidence sur nos affaires, celles de nos fournisseurs et les collectivités que nous servons, ce qui nous permet de prendre des décisions de sourcing plus éclairées et responsables. Parmi les points saillants du programme 2018, mentionnons le lancement, auprès de nos fournisseurs importants, du Programme de mobilisation des fournisseurs pour la lutte contre les changements climatiques. Ce programme, qui s'appuie sur le Carbon Disclosure Project (CDP), incite les fournisseurs à communiquer leurs émissions de gaz à effet de serre et à les réduire au fil du temps, nous permettant ainsi de mieux comprendre l'incidence de notre chaîne logistique sur les changements climatiques ainsi que de trouver des occasions de partenariat avec des fournisseurs afin de réduire cette incidence. En 2018, nous avons demandé à 37 fournisseurs de répondre au questionnaire CDP sur la chaîne logistique. Parmi les répondants, 94 % avaient intégré des enjeux liés aux changements climatiques dans leurs objectifs à long terme et 71 % avaient établi des cibles de réduction des émissions.

Valeur pour la
société

Approvisionnement
responsable et diversité
des fournisseurs



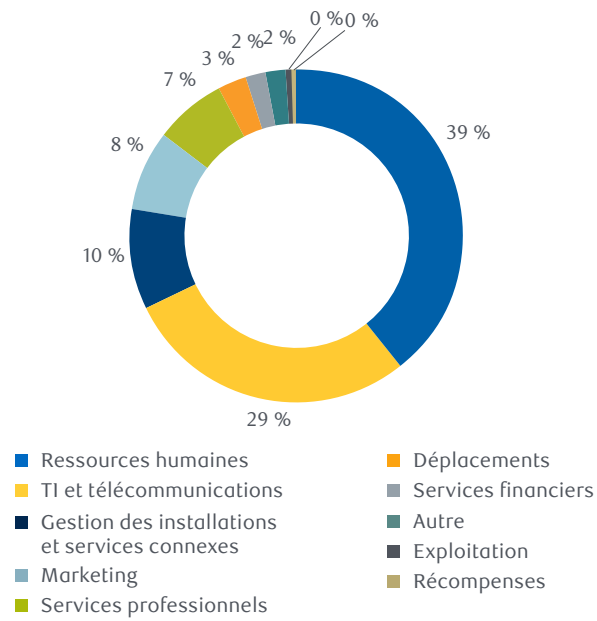
Diversité des fournisseurs

RBC estime que la diversité des fournisseurs ne constitue pas uniquement un moyen d'« agir à bon escient » et d'être une entreprise citoyenne responsable : elle génère également de la valeur pour l'entreprise. En retenant les services de fournisseurs répondant aux critères de la diversité dans le cadre de ses décisions de sourcing, RBC bénéficie de propositions concurrentielles et innovatrices, et de relations d'affaires culturellement diversifiées. Elle est ainsi en mesure de respecter les exigences de sa base de clientèle diversifiée. Pour en savoir plus sur la diversité des fournisseurs à RBC, consultez notre [site Web](#). Voici quelques faits saillants de 2018 :

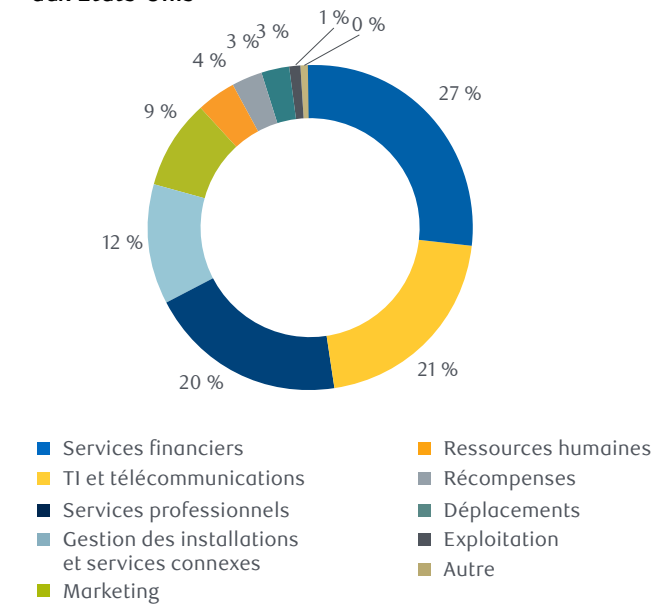
- Nous avons dépassé notre cible de dépenses en approvisionnement auprès de fournisseurs répondant aux critères de la diversité au Canada et aux États-Unis, enregistrant un taux de croissance de 47 % d'une année sur l'autre. Nous avons également dépassé notre cible de dépenses en approvisionnement auprès de fournisseurs autochtones, enregistrant un taux de croissance de 77 % d'une année sur l'autre, et RBC a été nommée « championne de l'approvisionnement auprès des Autochtones » par le Conseil canadien pour le commerce autochtone (CCCA).
- Nous sommes devenus le premier membre fondateur de l'Inclusive Workplace and Supply Council of Canada (IWSCC), qui appuie les entreprises canadiennes appartenant à des personnes handicapées et à d'anciens militaires.

Ventilation des dépenses liées à la diversité des fournisseurs en 2018, par catégorie

Ventilation des dépenses liées aux fournisseurs répondant aux critères de la diversité³⁹ au Canada



Ventilation des dépenses liées aux fournisseurs et aux petites entreprises répondant aux critères de la diversité⁴⁰ aux États-Unis



Impact sur la collectivité et la société

Stratégie

Grande institution financière mondiale, RBC compte des clients dans presque tous les secteurs de l'économie. Nous soutenons de nombreuses causes qui tiennent à cœur à nos clients et aux collectivités, et non seulement celles qui servent directement nos intérêts. En fait, depuis longtemps, nous soutenons activement des causes qui ne sont pas nécessairement liées aux services bancaires, mais qui sont trop importantes pour la société pour être ignorées. Nous croyons en la force des collectivités et des personnes qui y vivent. Notre stratégie de citoyenneté d'entreprise est l'expression de notre volonté de placer les collectivités au centre de nos activités afin de concrétiser notre raison d'être, soit contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités. Nous appuyons la prospérité des collectivités de nombreuses façons :

- Dons à des organismes de bienfaisance enregistrés
- Engagements communautaires, comme les dons en nature (y compris les activités philanthropiques autres que les dons de bienfaisance)
- Commandites communautaires qui renforcent notre image de marque et nos objectifs commerciaux, ou qui offrent des avantages sociaux, environnementaux ou économiques
- Travail bénévole des employés et des retraités assorti d'un appui financier de RBC à leur organisme de bienfaisance bénéficiaire, et autres activités des employés visant le soutien à la collectivité
- Produits et services financiers qui apportent des avantages sur le plan social ou environnemental, tout en produisant un rendement financier

Engagement

De nombreuses entreprises se soucient de la collectivité et de l'environnement. Nous déterminons l'impact que nous voulons avoir dans les secteurs prioritaires que nous avons établis en nous fondant sur l'information dont nous disposons. C'est pourquoi nous avons élaboré en 2018 le [Cadre de mesure de l'impact](#) pour mesurer et communiquer la valeur à long terme que nous générons pour la société. Pour en savoir plus sur la façon dont nous tâchons d'avoir un impact positif sur la collectivité et la société dans l'ensemble de nos secteurs prioritaires ainsi que sur l'engagement communautaire de nos employés, consultez le [portail Impact sur la collectivité et la société RBC](#).

Nous sommes l'une des sociétés canadiennes les plus généreuses envers les organismes de bienfaisance : en 2018, nous avons versé plus de 101 millions de dollars à plus de 6 250 organismes dans le monde. Ce montant comprend 72,5 millions de dollars de RBC Fondation, entité juridique distincte qui transmet de l'information financière à l'Agence du revenu du Canada. À titre de signataire du Programme des entreprises généreuses d'Imagine Canada, RBC investit au moins 1 % de son bénéfice intérieur net avant impôt sur le revenu pour appuyer les activités d'organismes de bienfaisance ou sans but lucratif au Canada.



Valeur pour la
société

Impact sur la collectivité
et la société

Nous reconnaissons que nous avons un rôle important à jouer pour relever les défis sociétaux. En 2016, nous avons donc peaufiné notre approche d’investissements dans la collectivité en cernant d’importants enjeux sociaux et en élaborant une stratégie ciblée, globale et coordonnée pour nous y attaquer. Ci-dessous figurent nos secteurs prioritaires et les objectifs de développement durable des Nations Unies connexes.

Liens entre nos secteurs prioritaires et les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies

Jeunesse

Soutien des jeunes dans leur préparation pour l’avenir du monde du travail en leur permettant d’acquérir de l’expérience de travail pratique, d’élargir leurs réseaux professionnels et de perfectionner les aptitudes de l’avenir.

3

Bonne santé et bien-être

4

Éducation de qualité

8

Travail décent et croissance économique

10

Inégalités réduites

Environnement

Soutien d’organismes qui font la promotion de la durabilité environnementale en mettant l’accent sur l’accès à de l’eau pour boire, nager et pêcher, maintenant et pour les générations à venir.

6

Eau propre et assainissement

Arts

Soutien d’organismes qui aident les artistes émergents à faire le pont entre l’excellence scolaire et la réussite professionnelle.

4

Éducation de qualité

8

Travail décent et croissance économique

11

Villes et communautés durables

Besoins et priorités à l’échelle locale

Soutien d’organismes qui s’intéressent aux enjeux des collectivités dans lesquelles ils exercent des activités, dont la diversité. Le soutien de la diversité est intégré à tous nos domaines d’investissement ; nous en tenons compte dans l’établissement de notre portefeuille de dons pour nous assurer que ceux-ci respectent les principes d’inclusion.

5

Égalité entre les sexes

10

Inégalités réduites

Soutien des partenaires et des systèmes

Soutien du perfectionnement des capacités des partenaires, en diffusant les innovations et le leadership avisé à l’échelle du secteur pour faire avancer la conversation sur les enjeux systémiques pertinents.

17

Partenariats pour la réalisation des objectifs

Valeur pour la société

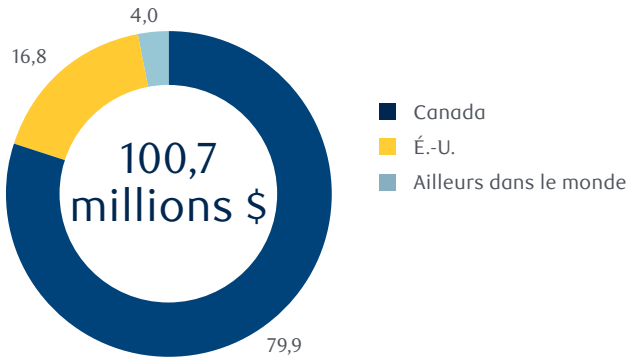
Impact sur la collectivité et la société

Il s’agit d’une liste partielle des initiatives de RBC visant les ODD. Une évaluation plus exhaustive est publiée, par programme, sur le portail [Impact sur la collectivité et la société](#).

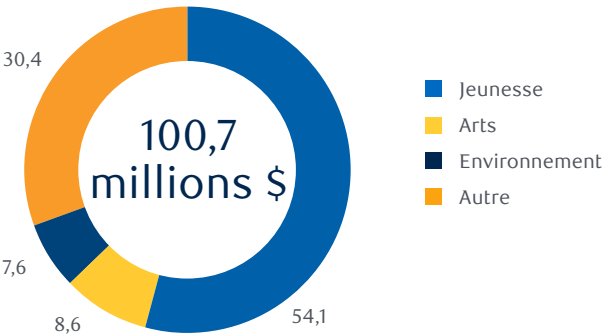
Paramètres de performance (tous les renseignements sont présentés en millions de dollars canadiens)	État	Cibles	2018	2017	2016
Dons en espèces	–	–	100,7	86,2	77,0
Investissements dans la collectivité ⁴¹	–	–	14,9	13,8	14,1
Initiatives commerciales ⁴²	–	–	69,0	75,1	55,1
Montant total versé en dons par les employés dans le cadre de la Campagne de dons des employés annuelle au Canada ⁴⁹	–	–	19,8	20,1	17,3
Montant total investi dans des organismes jeunesse	–	–	46,2	31,6	29,9
Nombre de jeunes auxquels nous nous sommes adressés au moyen d'Objectif avenir RBC		>1 million	1,5 million	S. O.*	S. O.*

* L'initiative Objectif avenir RBC a été annoncée en mars 2017, et les programmes connexes sont entrés en vigueur à l'exercice 2018.

Dons par région en millions de dollars canadiens



Dons par cause en millions de dollars canadiens



Objectif avenir RBC

En 2018, nous avons lancé Objectif avenir RBC, un engagement de 500 millions de dollars sur 10 ans visant à préparer les jeunes et les jeunes adultes du Canada à l'avenir du monde du travail. Un an plus tard, nous avons versé 46,2 millions de dollars à plus de 440 organismes de bienfaisance dont les programmes s'adressent aux jeunes Canadiens. Dans le cadre de l'initiative, nous nous sommes adressés à près de 1,5 million de jeunes.

- Afin de préparer les jeunes à l'avenir du monde du travail, nous avons établi des partenariats de financement à forte incidence. Par exemple, nous avons collaboré avec 10 partenaires à des programmes d'« accélérateur » d'envergure nationale. Désormais, au Canada, plus de 200 000 élèves du secondaire peuvent obtenir de l'aide visant l'obtention de leur diplôme grâce à divers programmes d'acquisition d'aptitudes.
- Au cours de la dernière année, RBC a mené une importante étude sur le marché du travail canadien. Nous avons parcouru le pays pour discuter avec des étudiants, des travailleurs, des éducateurs et des employeurs de tous les secteurs. Nous nous sommes penchés sur l'évolution des perspectives d'emploi et de l'automatisation et avons analysé une quantité énorme de données pour comprendre les changements qui s'opèrent au pays et déterminer comment nous y préparer. Nos efforts se sont soldés par la publication d'[Humains recherchés – Facteurs de réussite pour les jeunes Canadiens à l'ère des grandes perturbations](#), un document fondé sur le leadership avisé traitant de la prochaine révolution des aptitudes qui, à l'échelle mondiale, a fait l'objet de 120 millions de contacts dans les médias et de 7,5 millions de contacts dans les médias sociaux.
- Nous avons développé [Hopcarrière RBC](#), un outil exclusif qui aide les jeunes Canadiens à comprendre l'incidence positive des aptitudes sur la mobilité professionnelle. Cet outil personnalisé s'appuie sur les aptitudes pertinentes et les intérêts de l'utilisateur pour lui indiquer des possibilités de carrière. Il tient compte des dernières données sur le marché du travail canadien en matière de demande, de croissance projetée, d'automatisation et de potentiel de revenu.
- En 2018, nous avons étendu notre engagement d'accès inclusif aux programmes d'Objectif avenir RBC. Près de 60 % de nos partenaires se concentrent principalement ou exclusivement sur les jeunes faisant partie de groupes de clients prioritaires, dont les nouveaux arrivants, les Autochtones, la communauté LGBT+ et les personnes faisant face à des obstacles. Nous savons que ces partenaires gèrent des programmes plus complexes qui requièrent davantage d'efforts et de soutien financier tout en s'adressant à moins de personnes, mais qui visent volontairement à répondre aux besoins particuliers des jeunes éprouvant des difficultés. À elle seule, notre collaboration avec eux devrait nous permettre de nous adresser à environ 140 millions de jeunes faisant face à des obstacles.
- Dans le cadre d'Objectif avenir RBC, nous avons versé au total plus de 36,6 millions de dollars à des organismes nationaux qui appuient notre objectif de faire en sorte que les jeunes Canadiens fassent preuve d'une assurance et d'une préparation accrues, et soient mieux outillés pour l'avenir du monde du travail. Par exemple, afin d'aider les jeunes à acquérir les aptitudes dont ils ont besoin pour réussir aux études, au travail et dans la vie, nous avons versé deux millions de dollars sur deux ans au profit du programme national Vise le sommet de Repaires jeunesse du Canada, qui offre aux élèves du secondaire du soutien aux études et des services de planification de carrière. Nous continuons également de soutenir le programme iCode+, qui offre des cours pratiques d'initiation à l'informatique et de programmation aux jeunes de 16 à 29 ans membres des minorités.

Partenaires d'Objectif avenir RBC (par pilier) et proportion de jeunes concernés

 **16 %** Partenaires – Aptitudes

 **6 %** Partenaires – Réseaux

 **5 %** Partenaires – Expérience de travail pratique

 **53 %** Partenaires – Plusieurs secteurs

 **20 %** Partenaires – Bien-être mental des jeunes

Plus de 440 partenaires d'Objectif avenir RBC

 **23 %** Jeunes concernés

 **23 %** Jeunes concernés

 **2 %** Jeunes concernés

 **39 %** Jeunes concernés

 **13 %** Jeunes concernés

1,5 million de jeunes

Valeur pour la
société

Impact sur la collectivité
et la société

**Dons en espèces et investissements dans la collectivité**

Nous continuons de générer un impact social positif au moyen des autres initiatives et programmes exclusifs que nous menons au Canada et dans les régions où nous exerçons nos activités. À l'échelle mondiale, nous avons versé des dons en espèces totalisant 100,7 millions de dollars (dont 80 millions de dollars au Canada) et réalisé des investissements dans la collectivité de 14,9 millions de dollars (dont 13,8 millions de dollars au Canada). Nos contributions comprennent le soutien au bénévolat des employés, les contributions à des organismes sans but lucratif qui ne sont pas des organismes de bienfaisance enregistrés, les dons en nature, les commandites communautaires et le soutien en matière de gestion de programmes d'investissements dans la collectivité.

- Dans le cadre du **Projet Santé mentale des jeunes RBC**, nous avons versé plus de 7,4 millions de dollars à une centaine d'organismes de bienfaisance canadiens afin d'aider les jeunes et leur famille à recevoir le soutien en santé mentale dont ils ont besoin au bon moment. Par exemple, dans le cadre du Projet Santé mentale des jeunes RBC, nous avons versé 600 000 \$ sur deux ans à Jack.org afin que 4 450 jeunes militants stimulent le changement dans le domaine de la santé mentale à l'échelle nationale à l'occasion des Sommets Jack.
- Dans le cadre du **projet Artistes émergents RBC**, nous avons versé 7,2 millions de dollars à plus de 275 organismes de bienfaisance canadiens. Par exemple, nous avons versé 100 000 \$ à l'Allée des célébrités canadiennes au profit du Programme RBC Musiciens émergents, qui offre aux lauréats les outils et les occasions dont ils ont besoin pour que leur carrière musicale parte du bon pied. De plus, nous avons lancé le projet Production de vidéoclips de RBCxMusique, grâce auquel des artistes et des cinéastes émergents ont accès à du financement et à de la formation pour produire des vidéoclips.
- En 2018, nous avons versé 5,8 millions de dollars à des organismes canadiens qui développent des solutions technologiques novatrices afin de résoudre des enjeux liés à l'eau potable ou aux changements climatiques. Nous avons par exemple soutenu le **Défi AquaHacking d'Aqua Forum**, un défi technologique invitant la nouvelle génération de pionniers en matière de technologies hydriques à aborder les enjeux cruciaux liés à l'eau douce. Notre collaboration continue aidera Aqua Forum à mener au cours des deux prochaines années, avec des partenaires régionaux, des événements Défi AquaHacking visant six bassins hydrographiques dans plusieurs provinces canadiennes.
- **Diversité et inclusion** – En 2018, nous avons versé des dons totalisant 21,2 millions de dollars à plus de 700 organismes de bienfaisance, dont près de 29 % sont liés à des engagements de diversité et d'inclusion, et accordé une importance stratégique accrue aux segments des Autochtones et des femmes.



Mobilisation des employés

Nos employés concrétisent notamment notre raison d'être en participant, à titre individuel ou en équipe, à des initiatives qui appuient les collectivités où ils vivent et travaillent. RBC les encourage à contribuer à leur collectivité en offrant des programmes officiels de dons, de bénévolat, de collecte de fonds ainsi qu'en prenant part à divers programmes communautaires.

En 2018, le personnel et les retraités de la Banque ont fait plus de 137 000 heures de bénévolat, et nous avons versé environ 5 millions de dollars en subventions pour remercier les employés de leur apport à des organismes de bienfaisance de 9 pays :

- Le Programme de bénévolat des employés de RBC est un programme mondial visant à remercier, au moyen d'une subvention, les employés et les retraités (canadiens) qui font du bénévolat pour contribuer à la prospérité des collectivités. RBC offre un don à l'organisme de bienfaisance en fonction du nombre d'heures de bénévolat effectuées par les employés et les retraités, jusqu'à concurrence de 500 \$ par personne.
- Le programme mondial Subvention Équipe RBC encourage des équipes d'employés (comptant six personnes ou plus) à faire au moins deux heures de bénévolat pour un organisme de bienfaisance de leur collectivité en offrant un don de 1 000 \$ en contrepartie de leur temps.

- Au Canada, chaque année, nous menons la Campagne de dons des employés en novembre et en décembre. Nous voulons ainsi permettre aux employés de faire un don aisément à l'organisme de bienfaisance de leur choix, et nous offrons des options de retenues salariales, de don par carte de crédit et de don de titres. En 2018, dans le cadre de la Campagne de dons des employés, les employés et les retraités ont amassé 19,8 millions de dollars au profit de plus de 4 000 organismes de bienfaisance canadiens.
- De plus, l'une de nos plus importantes initiatives d'engagement communautaire (ou de collecte de fonds) des employés, la Course pour les enfants RBC, compte désormais 15 événements dans 9 pays et permet d'amasser 9 millions de dollars à l'échelle mondiale. En 2018, près de 20 000 employés de RBC, membres de leur famille et amis ont pris part aux 4 courses menées au Canada (à Toronto, à Vancouver, à Calgary et à Ottawa) et amassé 4 millions de dollars.

**Développement
économique
communautaire**

Les banques jouent un rôle important dans la société. En canalisant efficacement les fonds vers des utilisations productives, elles peuvent contribuer à créer de la richesse et à la faire croître. Nous fournissons du crédit et d'autres services financiers à des entreprises et à des projets qui contribuent au développement économique des collectivités et qui s'attaquent aux problèmes sociaux et environnementaux tout en générant un rendement financier.

Innovation

Nous offrons du financement et des conseils à des clients des secteurs des technologies de l'information, des sciences de la vie, et des médias et du divertissement. De plus, nous commanditons et appuyons divers programmes et événements sectoriels qui favorisent l'élaboration et la commercialisation de nouvelles idées.

- Le groupe Innovation de RBC a créé un laboratoire de cybersécurité et investi 1,8 million de dollars dans la recherche à l'Université de Waterloo afin de développer des outils avancés de cybersécurité et de protection des renseignements personnels. Nous avons versé deux millions de dollars au centre de recherche sur la cybersécurité de l'Université Ben-Gurion, en Israël, pour soutenir le développement de techniques de défense contre les cybermenaces fondées sur l'intelligence artificielle, et notamment sur l'apprentissage machine. De plus, nous avons accepté d'agir à titre d'intermédiaire financier exclusif du Lazaridis Institute for the Management of Technology Enterprises de l'Université Wilfrid Laurier, qui aide les entreprises de technologie canadiennes à prendre de l'expansion. L'une des initiatives liées à ce partenariat, qui débute au début de 2019, constitue le premier programme d'expansion destiné aux fondatrices.
- Chaque mois, nous accueillons les rencontres TechToronto et FintechTO, qui permettent aux membres du secteur des technologies d'apprendre de nouvelles choses et d'étendre leurs réseaux. Ces rencontres attirent en moyenne plus de 500 participants.
- Nous faisons partie des partenaires fondateurs de Singularity University Canada, une communauté mondiale axée sur l'apprentissage et l'innovation qui s'appuie sur les technologies exponentielles pour faire face aux principaux enjeux mondiaux et assurer à tous un avenir plus radieux.

Infrastructures communautaires

Nous offrons du financement et des conseils aux clients afin de les aider à construire des infrastructures comme des hôpitaux, des écoles, des centres communautaires, des routes, des ponts et des réseaux d'énergie et de transport ainsi qu'à mener à bien d'autres projets importants pour les collectivités. Parmi les clients concernés, mentionnons des entreprises, des municipalités, des Autochtones et des partenariats public-privé.

Soutien aux Autochtones

En offrant des services bancaires et fiduciaires ainsi que des services liés aux placements et aux marchés des capitaux, RBC permet aux Autochtones d'obtenir des capitaux pour financer des initiatives économiques et des projets d'infrastructure. En 2018, mentionnons un engagement de 16,5 millions de dollars visant un projet de logements en Alberta, et de 5,6 millions de dollars pour l'achat de terres agricoles en Nouvelle-Écosse. De plus, nous offrons aux Autochtones des dons, des commandites, des subventions et des bourses d'études au profit des jeunes et de l'éducation, des arts et de la culture, de la santé et du bien-être, et de la préservation de l'environnement. En 2018, mentionnons un engagement de 100 millions de dollars au profit du Programme de formation en pratiques muséales destiné aux Autochtones du Musée canadien de l'histoire, et de 95 millions de dollars pour un programme de leadership des jeunes Autochtones au Manitoba.

Littératie et inclusion financière

Stratégie

Nous avons à cœur d’aider les gens à se sentir bien outillés en les aidant à acquérir les connaissances, les aptitudes et la confiance dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées sur leurs finances et atteindre leurs objectifs. Nous offrons ainsi soutien, information et outils, en ligne ou en personne, pour répondre aux besoins de chacun au bon moment, au bon endroit et de la bonne façon. Nous appuyons également des organismes sans but lucratif qui offrent des programmes d’éducation financière. Au Canada, nos activités visant la littératie financière s’adressent aux personnes à faible revenu, aux jeunes, aux jeunes adultes, aux personnes handicapées, aux Autochtones, aux nouveaux arrivants et aux aînés.

Engagement

Nous accordons une grande valeur à la confiance que notre clientèle des groupes traditionnellement négligés continue de nous porter alors que nous nous efforçons de créer la société à laquelle nous aspirons tous, pour notre génération et pour celles à venir. Par nos efforts d’inclusion financière, nous contribuons à stimuler et à développer l’économie dans les collectivités, tout en favorisant le bien-être de celles-ci sur le plan social et environnemental ainsi que le bien-être financier des groupes traditionnellement négligés.

Paramètres de performance	État	Cibles	2018	2017	2016
Montant total investi dans des programmes de littératie ou d’éducation financière		↑	3,1 M\$	2,3 M\$	2,2 M\$



Pour tous nos clients

- Pour aider nos clients à atteindre leurs objectifs financiers, nous leur proposons une gamme de ressources, d'informations et d'outils en matière de gestion financière :
- Calculatrice budgétaire – un outil simple qui facilite la gestion des liquidités et des dépenses
 - Calculatrice des versements hypothécaires – un outil de calcul des versements hypothécaires, intérêts compris, avec options de remboursement
 - Calculatrice de réduction de la dette – un outil qui aide le client à évaluer sa situation financière pour mieux planifier son avenir
 - *maGestionFinancière* – cet outil de gestion financière intégré à notre plateforme de services bancaires en ligne aide le client à surveiller ses dépenses et à organiser ses données financières
 - Des outils pour aider le client à choisir des solutions d'assurance vie, voyage et habitation

Pour les personnes à faible revenu

- Nous voulons mettre les services bancaires à la portée de tous. Aux personnes à faible revenu, nous offrons ce qui suit :
- Compte de dépôt en dollars canadiens à frais modiques offrant 12 opérations de débit par mois moyennant des frais mensuels fixes peu élevés
 - Produits et services spécialisés pour les étudiants, p. ex., choix de deux forfaits de comptes-chèques : un forfait sans frais mensuels comportant 25 opérations de débit gratuites et un forfait assorti de frais mensuels modiques permettant un nombre illimité d'opérations ; les deux forfaits sont associés à des rabais sur les frais annuels de carte de crédit
 - Soutien et programmes pour améliorer l'accès au logement convenable et abordable dans le cadre de l'Initiative en matière de logement abordable du gouvernement fédéral, présentée par la Société canadienne d'hypothèques et de logement en partenariat avec les provinces et les territoires

Jeunes et jeunes adultes

- RBC a à cœur d'aider les jeunes et les jeunes adultes à réussir. Pour y arriver, ils ont besoin de conseils, de services bancaires et de produits financiers qu'ils sont à l'aise d'utiliser et qui sont adaptés à leur étape de vie. Nous continuons d'offrir des produits traditionnels comme des comptes bancaires sans frais ou à frais modiques, des cartes de crédit donnant accès à des rabais et des marges de crédit à taux d'intérêt réduit. Nous constatons toutefois que, pour la plupart des jeunes et des jeunes adultes, ce n'est pas l'accès aux services et aux produits financiers qui pose problème, mais leur compréhension des questions financières, notamment la façon de tenir un budget ou la compréhension des conditions associées aux produits financiers. Nous tentons de répondre à ces besoins par divers moyens.
- Tout s'additionne**
Ce programme vise à aider les jeunes à mieux comprendre les questions d'argent. Lancé en partenariat avec l'organisme UNIS (Enfants Entraide), il est composé de leçons pratiques portant sur quatre thèmes : **gagner, épargner, donner et dépenser de l'argent**. Le programme est accessible aux enseignants et aux éducateurs et peut être téléchargé sur le site Web d'UNIS. À ce jour, Tout s'additionne a été téléchargé près de 11 000 fois.
- Programme sur la résilience financière mis sur pied par Strive et le York University Community Finance Project**
Ce projet pilote lancé en 2018 est axé sur la résilience financière à long terme. Il porte entre autres sur l'établissement d'objectifs à long terme, sur la faculté de résoudre des problèmes en relevant des défis, sur la capacité à investir des efforts soutenus dans la gestion et l'apprentissage ainsi que sur l'ouverture aux autres et la collaboration. Les participants ont également l'occasion d'approfondir leurs connaissances financières en prenant connaissance du chemin emprunté par d'autres personnes pour connaître la prospérité.



Nouveaux arrivants
au Canada

RBC reconnaît depuis longtemps la contribution sociale et économique des nouveaux arrivants à la société canadienne, et y accorde une grande valeur. Notre stratégie évolue au même rythme que le marché financier. Nous continuerons donc de peaufiner notre façon d’interagir avec les nouveaux arrivants. Nous entrons en contact sans tarder avec les nouveaux arrivants et nous cultivons avec eux une relation durable en les aidant à établir leurs services bancaires au Canada, à accéder à la propriété et à s’intégrer à leur nouveau milieu. En plus de nous assurer que nos produits, services et processus répondent à leurs besoins, nous misons sur nos plateformes numériques pour faciliter nos communications avec les nouveaux arrivants et faisons équipe avec des organismes communautaires afin de les aider à s’établir au Canada.

Produits et services

Parmi les principales améliorations que nous avons apportées à nos produits et services cette année figure la bonification de notre forfait pour nouvel arrivant, ce qui comprend une offre d’annulation des frais pendant une période allant jusqu’à 12 mois sur certains forfaits bancaires ; l’annulation des frais applicables à un maximum de 12 opérations effectuées à l’aide du service Envois internationaux de fonds RBC ; des taux privilégiés sur certains certificats de placement garanti (CPG) ; l’augmentation de la portée de notre politique applicable aux cartes de crédit pour y inclure les travailleurs étrangers temporaires à faible revenu ; et la création d’une offre de points de récompense assortie à une carte de crédit sans frais.

Partenariats

En partenariat avec ACCES Employment, nous avons coanimé des webinaires virtuels pour aider les nouveaux arrivants à trouver un emploi au Canada et pour les initier à l’environnement financier du pays.

Et comme l’un des premiers besoins à combler par nos clients nouvellement arrivés au Canada est de se brancher à Internet, nous avons collaboré avec TELUS pour leur faire une offre allant au-delà des services bancaires : nous remettons à tous nos nouveaux clients néo-canadiens un bon de 50 \$ échangeable contre un service prépayé de TELUS ainsi qu’une carte SIM gratuite (d’une valeur de 20 \$).

Autochtones

Nous voulons contribuer à la croissance de l’économie des collectivités autochtones par la prestation intégrée de services financiers aux gouvernements, aux organismes sans but lucratif, aux entreprises et aux clients du secteur détail dans l’optique de faciliter l’accès des Autochtones aux services financiers (services bancaires de base, gestion de capitaux et de placements) et, ce faisant, de stimuler la création de richesse.

L’accès des Autochtones aux services bancaires est une priorité constante pour RBC. Nous avons huit succursales dans des réserves, trois succursales au Nunavut et quatre agences dans des collectivités inuites et des Premières Nations. De plus, nous offrons un programme de services bancaires à distance aux résidents de localités accessibles seulement par avion. Nous proposons en outre un programme spécial de prêts résidentiels aux Autochtones des réserves ainsi que des programmes de financement spécialisés pour aider les gouvernements des Premières Nations à assumer les frais juridiques associés aux revendications territoriales et aux projets d’infrastructure. Qui plus est, certaines de nos équipes se consacrent exclusivement à la gestion des fiducies et des placements de nos clients autochtones. Royal Eagles, un groupe-ressource d’employés, joue un rôle actif auprès des Autochtones à qui il donne des conseils et des ateliers sur la littératie financière.

Nous avons publié [Un chemin tracé : Rapport de partenariat entre RBC et les Autochtones](#), qui expose la stratégie que nous entendons suivre dans le cadre de ce partenariat et fait état des initiatives et des engagements de plus en plus nombreux que nous prenons envers l’ensemble de nos clients autochtones.

Le [Programme de bourses d’études RBC pour les Autochtones](#) a été lancé en 1992 pour aider les Autochtones à obtenir un diplôme d’études postsecondaires. Pour RBC, ce programme est aussi l’occasion de tisser des liens plus solides avec les collectivités autochtones.



Aînés

Nous sommes sensibles aux besoins et aux préoccupations des aînés, dont la population est en croissance, et nous leur offrons un éventail de services et de produits spécialisés. Parmi ceux-ci figurent notamment les suivants :

- Réductions sur les frais bancaires mensuels pour les personnes âgées de 65 ans ou plus
- Assurance soins médicaux d'urgence hors de la province ou du pays offerte aux clients de 60 ans ou plus par l'intermédiaire des succursales bancaires, des Centres de conseils et de Banque en direct, leur permettant ainsi de souscrire cette assurance de manière simple et commode
- Aux Canadiens qui travaillent au-delà de l'âge traditionnel de la retraite, nous offrons une assurance collective comprenant une protection en cas d'invalidité de longue durée après l'âge de 65 ans. Nous proposons aussi une assurance vie et une assurance invalidité de courte durée que peuvent souscrire les personnes de plus de 65 ans jusqu'à leur retraite. Des produits d'assurance maladie, soins dentaires ou voyage collective sont également offerts sur demande aux retraités.

Personnes handicapées

Nous tenons à offrir à nos clients handicapés le même accès à nos produits et services qu'au reste de notre clientèle. Nous visons aussi à offrir un environnement professionnel et inclusif qui respecte, voire dépasse les exigences légales en matière d'accessibilité.

Succursales

Nous sommes résolus à supprimer tous les obstacles à l'accès à nos établissements, et toute nouvelle succursale RBC est accessible en fauteuil roulant. Nos établissements sont périodiquement vérifiés par des groupes internes et des organismes de réglementation externes pour repérer et éliminer toute entrave. En outre, chaque succursale RBC offre des services de traduction en langage gestuel américain (*American Sign Language – ASL*) par l'entremise d'un interprète par vidéo.

Guichets automatiques bancaires

Tous les nouveaux GAB sont dotés d'un écran plus grand pour améliorer la lisibilité. De plus, les nouveaux GAB piétons et accessibles en fauteuil roulant sont dotés de l'option novatrice guide audio-voix. Les GAB en succursale désignés comme étant accessibles en fauteuil roulant respectent en outre les normes d'accessibilité (B651) de l'Association canadienne de normalisation.

Services bancaires en ligne

Nos sites Web publics et sécurisés sont conformes aux directives d'accessibilité au contenu Web du consortium W3C et sont compatibles avec les navigateurs, la navigation au clavier et le matériel adapté les plus couramment utilisés par les personnes handicapées.



Pour en savoir plus sur l'accessibilité des services à la clientèle à RBC, notamment en ce qui concerne les sites Web, les services téléphoniques, les documents imprimés et les autres services offerts, veuillez consulter la page [Les normes d'accessibilité de RBC](#).



Initiatives pour appuyer les petites entreprises et le microcrédit

Chaque jour, nous offrons à de petites entreprises clientes du crédit, des conseils et des produits et services spécialisés. En retour, ces entreprises créent des emplois, achètent des biens et des services, paient des taxes et des impôts et contribuent à la prospérité du Canada. RBC joue un rôle clé pour favoriser la création d'un environnement qui permettra aux petites entreprises nouvellement créées et aux propriétaires d'entreprise de réussir. Le microcrédit est une variante du crédit traditionnel qui porte sur l'offre de très petits prêts à des personnes qui ont peu de garanties à donner, qui n'ont pas d'emploi stable ou qui n'ont pas d'antécédents de solvabilité vérifiables. Nous offrons de petits prêts aux entrepreneurs, soutenons les nouveaux arrivants au Canada et travaillons avec des collectivités mal servies pour appuyer des programmes éducatifs, créer des emplois et favoriser la prospérité.

Futurpreneur

En 2017, nous nous sommes associés à Futurpreneur à l'occasion d'une tournée nationale dans le cadre de la série d'ateliers intitulée Cap sur mon plan d'affaires ; cette initiative vise à aider les entrepreneurs en herbe à obtenir le soutien dont ils ont besoin pour établir un plan d'affaires solide et pour raffermir leur confiance dans le lancement de leur nouvelle entreprise. Dans le cadre de la série d'ateliers Cap sur mon plan d'affaires, RBC et Futurpreneur ont présenté 16 ateliers en trois parties à 139 jeunes et à 327 autres personnes à l'échelle du pays.

SheEO

En septembre 2018, nous avons annoncé la conclusion d'un nouveau partenariat avec SheEO, un organisme mondial sans but lucratif qui est en train de transformer le financement, le soutien et la reconnaissance des entrepreneures. SheEO aide les femmes propriétaires d'entreprise à surmonter des difficultés auxquelles elles sont souvent confrontées, qu'il s'agisse d'aide financière, de réseautage ou encore de renseignements et de formation pour savoir comment démarrer, faire croître et gérer leur entreprise. Cette collaboration, qui appuie notre stratégie d'offre de conseils aux femmes propriétaires d'entreprise, est particulièrement axée sur les entreprises en démarrage et les services aux jeunes entrepreneures.

Finance sociale RBC

Nous avons investi dans des partenariats avec des incubateurs et des accélérateurs d'entreprise en démarrage afin de permettre à des entrepreneurs socialement responsables d'accéder à la formation, à l'éducation, aux experts, aux mentors et aux occasions de réseautage nécessaires pour démarrer et faire grandir leur entreprise. Ces partenariats contribuent à la croissance de l'écosystème de la finance sociale au Canada en augmentant le nombre d'occasions d'investissements d'impact.

Valeur pour la **planète**

Valeur pour la
planète



Transition vers une économie à faibles émissions de carbone

Nous montrons la voie à suivre sur le plan environnemental depuis 1991, année où nous avons lancé notre première politique environnementale. En 2007, nous publions la première mouture de la Stratégie RBC en matière d'environnement, document qui énonce notre politique, nos priorités et nos objectifs sur le plan environnemental. Cette [stratégie](#) a été actualisée en 2014 pour y inclure les multiples engagements et cibles sur lesquels nous avons orienté nos efforts en vue de mener à bien, à la fin de 2018, la stratégie en question. Pour prendre connaissance de notre rendement final par rapport au contenu de la stratégie, veuillez consulter l'annexe II.

Nous mettons maintenant le cap sur l'avenir et axons nos efforts sur la lutte contre les changements climatiques. Au début de l'exercice 2018, nous avons publié notre [Déclaration de principe et divulgation sur les changements climatiques – Exercice 2017](#). Cette déclaration énonce les mesures que nous prenons pour gérer les occasions et des risques liés au climat ; elle expose aussi notre engagement continu à publier de l'information à ce chapitre.

Le Conseil d'administration de RBC supervise la démarche adoptée par l'entreprise relativement aux changements climatiques. Aussi lui avons-nous fait part des risques et des occasions que nous avons ciblés par rapport à cet enjeu, ainsi que des documents que nous avons publiés sur la question. En 2018, la documentation suivante a été examinée par le Conseil d'administration :

- *Déclaration de principe et divulgation sur les changements climatiques – Exercice 2017* (Comité de la gouvernance)
- Présentation sur le risque, les occasions et l'information relatifs au climat (Comité conjoint de gestion du risque et d'audit)
- Présentation de la stratégie globale 2019, document qui fait état des risques et des occasions liés aux changements climatiques (Conseil d'administration)

Voulant soutenir nos clients au fil de la transition vers une économie à faibles émissions de carbone, nous avons mis au point, à l'échelle de l'entreprise, une démarche relative aux changements climatiques dans le cadre de laquelle les responsabilités sont partagées entre différents services et secteurs d'activité.



Nos priorités

Changements climatiques :

- Soutenir nos clients au fil de la transition vers une économie à faibles émissions de carbone au moyen de nos produits, de nos services et de nos conseils
- Atteindre chaque année un bilan carbone nul dans le cadre de nos activités mondiales
- Appuyer ouvertement les solutions climatiques intelligentes
- Investir dans la technologie pour relever des défis environnementaux complexes
- Perfectionner nos capacités en gestion du risque lié aux changements climatiques

RBC est signataire :

- Du Carbon Disclosure Project
- Des Principes d'Équateur
- Des Principes pour l'investissement responsable (PRI) des Nations Unies
- Des Principes applicables aux obligations vertes
- Des recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques

Affiliations et partenariats

- Climate Bonds Initiative
- Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement
- IntelliProspérité
- Coalition pour le leadership en matière de tarification du carbone

Prix et reconnaissance

- Employeur le plus respectueux de l'environnement au Canada



Changements climatiques

Stratégie

RBC estime que les changements climatiques comptent parmi les problèmes les plus pressants de notre époque et que nous avons un rôle important à jouer pour soutenir la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. Tous les jours, les gens adoptent collectivement et individuellement des mesures pour réduire les émissions de carbone et stimuler la croissance économique. Le système financier doit être à l'avant-garde de cette transition. Nous sommes déterminés à fournir plus de capitaux aux entreprises qui tâchent d'atténuer les changements climatiques et de s'y adapter.

Nous reconnaissons que la production d'énergie est essentielle à notre prospérité, au maintien de notre niveau de vie et à l'économie canadienne et mondiale. Or, les secteurs de l'énergie, des infrastructures et d'autres secteurs connexes, de même que de nombreux autres secteurs à fortes émissions de carbone, seront fortement affectés par cette transition. Nous devons fournir à nos clients les produits, les services et les conseils dont ils ont besoin pour opérer sans heurt la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. Les caractéristiques de cette transition varient selon les secteurs, et notre soutien doit y être adapté. Notre démarche pour appuyer nos clients pendant la transition vers une économie à faibles émissions de carbone repose sur cinq priorités. Ces priorités, qui sont énoncées à la page précédente, reposent sur nos forces : la finance, les placements, la gestion du risque, l'innovation, les investissements dans la collectivité ainsi que la recherche sur l'économie et les politiques.

Engagement

RBC appuie les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) du Conseil de stabilité financière, et elle s'est engagée à publier chaque année de l'information qui prend en compte ces recommandations. Cet engagement a tout d'abord pris la forme du rapport [Déclaration de principe et divulgation sur les changements climatiques – Exercice 2017](#), la première IFCC que nous ayons publiée. En 2018, nous avons intégré la présentation du GIFCC à notre [rapport annuel 2018](#) ; l'annexe I du présent document contient d'ailleurs un tableau de référence sur les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques qui indique où trouver le contenu lié aux recommandations du Groupe. Au fil du temps, nous prévoyons fournir de l'information plus étoffée en lien avec le climat et perfectionner les paramètres de performance sur la base desquels nous suivons et mesurons nos progrès.

Paramètres de performance	État	Cibles	2018	2017	2016
Soutenir nos clients au fil de la transition vers une économie à faibles émissions de carbone au moyen de nos produits, de nos services et de nos conseils					
Valeur des obligations vertes ayant fait l'objet d'une prise ferme (\$ US)	–	–	2 589 M\$	1 523 M\$	182 M\$
Valeur des obligations municipales américaines visant des projets de développement durable ayant fait l'objet d'une prise ferme (\$ US)	–	–	905 M\$	920 M\$	568 M\$
Crédits d'impôt – Investissements dans le logement écologique abordable (\$ US)	–	–	600 M\$	456 M\$	446 M\$
Crédits d'impôt – Investissements dans l'énergie renouvelable (\$ US)	–	–	81 M\$	321 M\$	149 M\$
Crédits de carbone négociés	–	–	507 millions	241 millions	96 millions

Remarque : Les cibles et l'état seront déclarés au prochain exercice.

Paramètres de performance	État	Cibles	2018	2017	2016
Perfectionner nos capacités en gestion du risque lié aux changements climatiques					
Prêts pour des actifs relatifs au carbone par rapport au total des actifs sous gestion [*]	–	–	4,5 %	S. O.	S. O.
Atteindre chaque année un bilan carbone nul dans le cadre de nos activités mondiales					
Émissions – champ d’application 1 (tonnes éq. CO ₂) ^{**}	S. O.	Diminuer les émissions des champs d’application 1 et 2 d’au moins 2,5 % par année, dans l’objectif d’atteindre 15 % d’ici 2023 ^{**}	24 174 [†] ⓘ	24 676 ^{††}	23 230
Émissions – champ d’application 2 (tonnes éq. CO ₂) ^{**}			102 009 [†] ⓘ	96 917 ^{††}	85 049
Total des émissions – champs d’application 1 et 2 (tonnes éq. CO ₂)			126 182 [†]	121 592 ^{††}	108 279
Réduction d’émissions de GES liée aux achats d’énergie verte (tonnes éq. CO ₂)	–	–	-4 718	-2 666	-2 833
Champ d’application 3 – déplacements professionnels (tonnes éq. CO ₂)	–	–	38 450	28 625	27 218
Émissions totales de gaz à effet de serre (GES) (tonnes éq. CO ₂)	–	–	159 915 [†]	147 551 ^{††}	132 663
Intensité des émissions de GES liées à la consommation d’énergie (tonnes éq. CO ₂ /m ²)	–	–	0,059	0,064	0,060
Crédits carbone achetés (tonnes éq. CO ₂)	S. O.	Atteindre un bilan carbone nul en se procurant des titres compensatoires en carbone de qualité supérieure pour toutes les émissions déclarées restantes (champs d’application 1, 2 et 3)	159 915 [†]	147 551 ^{††}	0
Pourcentage d’électricité provenant de sources renouvelables et non émettrices de GES, pour toutes les installations	S. O.	Faire en sorte que 100 % de notre approvisionnement en énergie provienne de sources renouvelables et non émettrices de GES d’ici 2023	75 %	72 %	75 %

^{*} Selon la définition recommandée par le Groupe de travail sur l’information financière relative aux changements climatiques, les actifs relatifs au carbone sont les actifs liés aux secteurs de l’énergie et des services publics en vertu de la Global Industry Classification Standard (GICS), à l’exception des services publics dans le domaine de l’eau ainsi que des industries de production indépendante d’énergie et d’électricité renouvelable. Nous avons par conséquent inclus les emprunteurs des secteurs Énergie – services publics, Énergie – pétrole et gaz et Mines et métaux (charbon seulement) et exclu les sources renouvelables, qui figurent dans nos portefeuilles Énergie – services publics. Ce chiffre correspond aux prêts et aux acceptations (en cours et engagements inutilisés) exprimés en pourcentage du total de notre portefeuille de prêts de détail et de gros. Nous n’avons pas fait cette analyse de façon rétroactive sur les données de 2017 ou de 2016.

^{**} L’objectif de réduction de nos émissions de GES a été établi d’après des cibles fondées sur la science, et nos émissions sont déclarées annuellement dans le cadre du Protocole des gaz à effet de serre.

[†] La hausse de la valeur absolue des émissions de GES et de la consommation d’énergie est principalement attribuable au fait que nos activités d’exploitation au Luxembourg, en Malaisie et dans les Antilles ont été intégrées pour la première fois à notre déclaration en 2018. Notre déclaration de 2018 porte sur 99 % de la superficie totale que nous occupons dans le monde. Nos déclarations de 2017 et de 2016 portent respectivement sur 90 % et 89 % de la superficie totale que nous occupons dans le monde. Nous continuons d’accroître l’exactitude et l’exhaustivité de nos déclarations de manière à ce qu’elles couvrent la totalité de notre empreinte mondiale. Compte tenu des changements applicables à la superficie totale que nous occupons dans le monde, nous n’avons pas ajusté les chiffres de 2017 ou de 2016. Nous continuons d’accroître l’efficacité énergétique de nos activités ; la diminution du chiffre reflétant l’intensité des émissions de carbone, ci-dessus, en témoigne.

^{††} Les hausses des émissions absolues enregistrées de 2016 à 2017 sont principalement attribuables à l’intégration des données de City National Bank pour la première fois en 2017.

Remarque : Les cibles citées ci-dessus s’appliquent à l’exercice 2019 et leur état sera déclaré au prochain exercice. L’état des indicateurs associés à des cibles qui seront évaluées après 2019 est représenté par l’acronyme « S. O. ».



Soutenir nos clients au fil de la transition vers une économie à faibles émissions de carbone au moyen de nos produits, de nos services et de nos conseils

Bon nombre de nos clients doivent déjà tenir compte des changements climatiques dans leurs activités. Promouvoir une croissance économique propre et soutenir nos clients au fil de la transition grâce à nos produits, à nos services et à nos conseils sont pour nous des priorités. Nous fournirons plus de capitaux aux clients qui s'efforcent de réduire leurs émissions et de s'adapter aux changements du climat ainsi qu'à ceux qui aident les autres à faire de même. Notre démarche tient également compte du rôle important que jouera le financement pour soutenir l'innovation visant la réduction des émissions dans les secteurs à fortes émissions de carbone, qui peuvent diminuer de façon considérable leurs émissions de GES.

- RBC Marchés des Capitaux a créé le Groupe de finance durable pour proposer à nos clients des solutions, de l'information pertinente et des conseils sur des questions liées à l'environnement et au financement social. Nous avons élaboré, pour assurer le suivi de nos activités de financement durable, une méthodologie comptable fondée sur des critères environnementaux précis et sur un classement reflétant le rôle joué par RBC dans chaque opération. Nous ferons chaque année un compte rendu de nos activités liées au financement durable.
- RBC a été le 13^e preneur ferme en importance des obligations vertes à l'échelle mondiale, ayant souscrit pour un montant total de 2,6 milliards de dollars US dans le cadre de 19 transactions. Nous avons également tenu notre cinquième colloque annuel sur les obligations vertes, à Toronto, et publié notre plus récente recherche sur le marché mondial de ces obligations.



RBC Marchés des Capitaux a agi en qualité de conseiller financier principal pour l'Office d'investissement du régime de pensions du Canada (RPC) lorsque celui-ci a acquis 49 % de la participation d'Enbridge dans certains actifs des énergies renouvelables en Amérique du Nord et en Europe. RBC Marchés des Capitaux a également joué le rôle d'agent principal dans le cadre des émissions d'obligations de 678 millions de dollars CA et de 149 millions de dollars US pour ce projet d'acquisition.



RBC Marchés des Capitaux a agi en qualité d'unique prêteur (prêt-relais et prêt d'exploitation) et arrangeur en matière d'obligations pour un projet de financement de 650 millions de dollars CA visant l'acquisition, par Axiom Infrastructure et Manuvie, d'une participation de 35 % dans trois centrales hydroélectriques au fil de l'eau situées dans le nord-ouest de la Colombie-Britannique.



RBC Marché des Capitaux a été cochef de file de la collecte de capitaux d'une valeur de 207 millions de dollars CA par Boralex pour financer son acquisition des participations d'Invenergy Renewables dans cinq parcs éoliens au Québec.



RBC a joué le rôle de cochef de file actif dans le cadre d'une opération de 650 millions d'euros menée par SSE et portant sur des obligations vertes ; il s'agissait de la plus importante émission d'obligations vertes par un émetteur britannique à ce jour.

**Atteindre chaque année un bilan carbone nul dans le cadre de nos activités mondiales**

La réduction des émissions de carbone et de la consommation d'énergie constitue un volet fondamental de tout programme environnemental d'entreprise. Nous continuerons de mettre en œuvre une approche fondée sur des initiatives d'efficacité énergétique en consommant de l'électricité renouvelable et en appliquant les principes de conception et d'exploitation de bâtiments durables à notre réseau de propriétés et à notre infrastructure de la TI. En 2018, nous avons pour la première fois tenu compte des émissions résultant de nos activités dans les Antilles, au Luxembourg et en Malaisie, ce qui nous a permis de calculer 99 % de notre empreinte opérationnelle. Cette mesure s'est traduite par un nouveau plan de référence en matière d'émissions, sur lequel nous nous appuierons désormais pour mesurer nos progrès vers l'atteinte de nos objectifs.

- Nous avons atteint un bilan carbone nul dans le cadre de nos activités mondiales en achetant 159 915 titres compensatoires en carbone afin de compenser nos émissions liées aux champs d'application 1, 2 et 3, et plus de 20 000 MWh d'électricité certifiée verte et homologuée Éco-Logo.
- Nous avons investi dans des projets d'efficacité énergétique visant plus de 250 succursales qui avaient pour but de moderniser l'éclairage au moyen de diodes électroluminescentes et d'installer des thermostats intelligents, ce qui s'est traduit par une réduction moyenne de la consommation d'électricité de 10 % par succursale.

Appuyer ouvertement les solutions climatiques intelligentes

Très tôt, RBC a appuyé la tarification du carbone et, plus récemment, la nécessité d'établir au Canada une approche de réduction des émissions novatrice et de classe mondiale. Notre capacité à financer l'innovation, à créer des technologies qui nous feront entrer dans le 21^e siècle et à contribuer au passage du secteur à une économie à faibles émissions de carbone dépend des politiques et des décisions d'affaires d'aujourd'hui. Nous inviterons les parties prenantes à stimuler et à faire progresser les débats en proposant des pistes de transition pour le Canada, afin de réduire les dissensions actuelles, ainsi qu'à mener des recherches et à faire preuve de leadership avisé.

- Afin d'appuyer le travail du [Groupe d'experts sur la finance durable](#), nous avons animé en octobre 2018 un événement du Forum des politiques publiques. À cette occasion, d'importants dirigeants du secteur financier canadien se sont réunis pour discuter de finance durable et du passage à une économie à faibles émissions de carbone, et des commentaires sur le rapport provisoire du groupe d'experts ont été recueillis.
- En octobre 2018, Dave McKay, chef de la direction de RBC, a prononcé un [discours](#) devant la Chambre de commerce de Calgary dans lequel il a souligné que des investissements en matière de technologie et d'innovation propre dans le secteur canadien du pétrole et du gaz contribueraient à positionner l'Alberta comme un chef de file mondial du passage à une économie à faibles émissions de carbone.



Investir dans la technologie pour relever des défis environnementaux complexes

Des solutions novatrices fondées sur des technologies comme la chaîne de blocs, l'intelligence artificielle, l'apprentissage machine et les plateformes numériques sont extrêmement prometteuses en ce qui a trait à la résolution d'enjeux environnementaux complexes. Nous réalisons des investissements considérables dans ces technologies au profit de l'entreprise, mais nous sommes également conscients qu'elles pourraient changer la donne dans la lutte contre les changements climatiques et les problèmes environnementaux. Nous comprenons aussi que nous devons nous associer aux personnes les plus brillantes et les plus audacieuses afin de promouvoir et d'accélérer le déploiement des solutions connexes. Nous nous engageons à financer à hauteur de dix millions de dollars par année les universités et les organismes de bienfaisance qui développent des solutions technologiques aux changements climatiques.

- En septembre 2018, en partenariat avec le Fonds mondial pour la nature Canada, Atlantic Water Network et The Gordon Foundation, RBC a dévoilé Atlantic DataStream, une plateforme commune sécurisée fondée sur la chaîne de blocs qui facilitera la gestion des données sur l'eau. Cette contribution s'inscrit dans un engagement de la Banque : tirer parti de la technologie et collaborer au développement de solutions afin de résoudre des problèmes environnementaux pressants.
- RBC a soutenu le Défi AquaHacking 2018, dont elle a animé la demi-finale à ses installations de WaterPark Place. À cette occasion, des équipes d'étudiants universitaires ont présenté des solutions technologiques à des enjeux liés à l'eau. L'événement a été planifié et mené avec l'aide de l'équipe Mobilisation des talents, Plateforme numérique, de RBC.
- RBC a poursuivi son long partenariat avec Swim Drink Fish, organisme à l'origine de Swim Guide, une appli mobile qui favorise des interactions positives entre les Canadiens et la nature. De nouvelles fonctions fondées sur la science du comportement et l'intelligence artificielle ont été intégrées à l'appli dans le but d'établir un ensemble de données qui illustre la pollution et la dégradation de l'environnement au moyen de techniques d'imagerie.



Perfectionner nos capacités en gestion du risque lié aux changements climatiques

Nous avons un important rôle à jouer en améliorant notre capacité collective à relever, évaluer et gérer les risques liés aux changements climatiques auxquels nos clients et nous sommes exposés. Nous n’atteindrons pas cet objectif sans mal. Souvent, les risques liés aux changements climatiques, nouveaux et complexes, pourraient se concrétiser au-delà des horizons de planification habituels dans plusieurs secteurs, secteurs géographiques et économies. Nous mettrons nos capacités de gestion du risque bien établies et notre approche de l’innovation et de la technologie, qui prend rapidement de l’envergure, au service de la lutte contre les changements climatiques. Nous avons pour objectif de mieux comprendre l’incidence qu’auront ces changements sur nos clients et notre entreprise, et de communiquer cette information avec transparence.

- En 2018, RBC et 15 autres institutions financières ont pris part à un projet des Nations Unies visant l’élaboration et la publication de méthodologies d’évaluation de l’incidence de scénarios climatiques sur les clients et les portefeuilles de prêts. Nous avons mis ces méthodologies à l’essai en les appliquant à certains de nos portefeuilles de prêts de détail et de gros (production de pétrole et de gaz en amont, production d’énergie et financement sur valeur nette immobilière)*.
- Nous définissons le risque lié aux changements climatiques comme la combinaison des risques liés au passage à une économie à faibles émissions de carbone (risque de transition) et aux répercussions physiques des changements climatiques (risque physique). En 2018, nous avons effectué une analyse de portefeuilles, de clients et de scénarios visant à évaluer notre exposition aux risques liés aux changements climatiques et l’incidence de ces derniers.

Aperçu de notre approche d’analyse de scénarios en 2018

Hausse de la température en 2100	1,5 °C		2 °C		4 °C	
	Risque de transition accru			Risque physique accru		
Indicateurs de risque	Indicateurs de risque de transition			Indicateurs de risque physique		
	 Politiques	 Technologies	 Marchés	 Inondations	 Incendies de forêt	
Scénarios de référence	Modèle REMIND (scénario de hausse de 1,5 °C)**		Modèle REMIND (scénario de hausse de 2 °C)	Scénario RCP2.6 du GIEC (scénario de hausse de 2 °C)***	Scénario RCP8.5 du GIEC (scénario de hausse de 4 °C)	
Division opérationnelle	Marchés des capitaux			Services bancaires aux particuliers et aux entreprises		
Portefeuille évalué	 Production de pétrole et de gaz en amont		 Production d'énergie	 Financement sur valeur nette immobilière		
Secteur géographique	Canada, États-Unis et monde			Canada		
Horizon temporel de l'analyse	Jusqu'en 2040			Jusqu'en 2040		
Paramètre de crédit évalué	Probabilité de défaut et perte prévue			Ratio d'emprunt et perte prévue		

* Notre portefeuille de financement sur valeur nette immobilière comprend des prêts hypothécaires résidentiels, assurés ou non, et des marges de crédit sur valeur nette de Crédit aux particuliers.

** REMIND, fondé sur le modèle MAGPIE et développé par l’Institut de recherche de Potsdam sur les effets du changement climatique (PIK), constitue un modèle mondial de l’énergie, de l’économie et du climat dont la période visée va de 2005 à 2100. Il s’appuie sur les trajectoires socioéconomiques communes et les trajectoires représentatives de concentration du Groupe d’experts intergouvernemental sur l’évolution du climat (GIEC).

*** Publié en 2015, le cinquième rapport d’évaluation du GIEC comprend les scénarios RCP8.5, RCP6.0, RCP4.5 et RCP2.6, qui constituent des trajectoires représentatives de concentration. Chacun de ces scénarios correspond à une trajectoire d’émission de gaz à effet de serre donnée et au forçage radiatif auquel elle donnerait lieu en 2100.

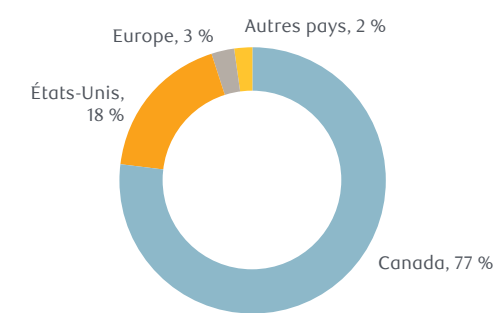


Analyse de portefeuille visant des secteurs sensibles aux changements climatiques

- RBC conserve un portefeuille de prêts diversifié qui accroît sa résilience face aux baisses d'activité propres à un secteur géographique ou à un secteur et réduit l'exposition au risque de crédit.
- Nous avons relevé des secteurs sensibles aux changements climatiques qui pourraient être plus exposés au risque de transition et au risque physique, et nous avons évalué notre exposition au risque de crédit dans ces secteurs.
- Les politiques gouvernementales, les technologies et les répercussions, sur les marchés, du passage à une économie à faibles émissions de carbone devraient avoir une incidence accrue sur les secteurs riches en carbone. Nos prêts pour des actifs relatifs au carbone, qui se sont élevés à environ 40 milliards de dollars, comptent pour un peu plus de 4,5 % de la totalité de nos prêts.
- Nos prêts actuels à des clients producteurs d'énergie, qui comptent pour 22 % des prêts du secteur Énergie – Services publics, visent en parts égales la production fondée sur les combustibles fossiles (charbon, pétrole et gaz naturel) et la production à faibles émissions de carbone (énergie nucléaire, hydroélectricité et énergies renouvelables). L'un des secteurs les plus riches en carbone, la production d'énergie au moyen de centrales thermiques au charbon, compte pour une très faible part (0,1 %) de la totalité de nos prêts.

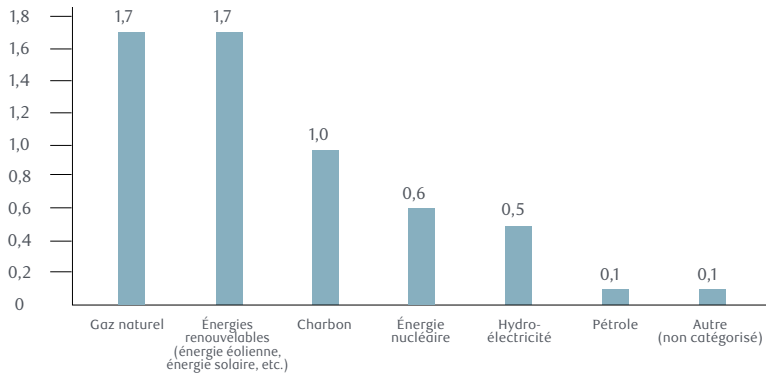
Prêts de RBC, par secteur géographique

Données exprimées en pourcentage du portefeuille de prêts de détail et de gros (882 482 millions de dollars) au 31 octobre 2018*



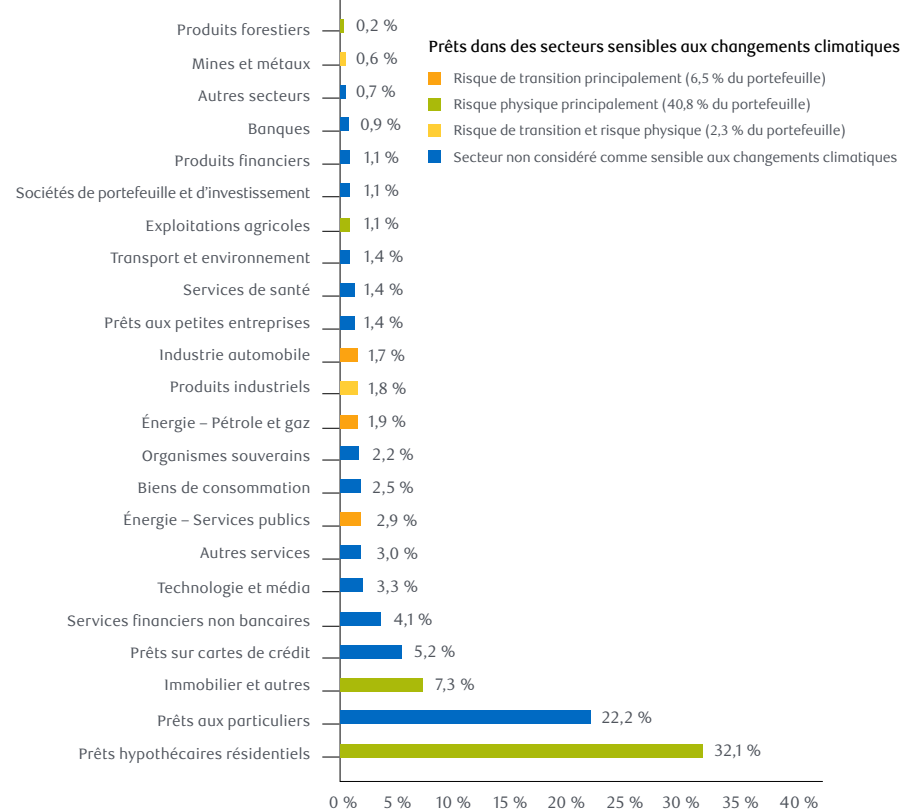
Prêts de RBC à des clients producteurs d'énergie**

En milliards de dollars canadiens, au 31 octobre 2018



Prêts de RBC, par secteur

Données exprimées en pourcentage du portefeuille de prêts de détail et de gros (882 482 millions de dollars) au 31 octobre 2018*



* Source : Rapport annuel 2018, page 69, tableau 45. Ce chiffre correspond aux prêts et aux acceptations (en cours et engagements inutilisés) exprimés en pourcentage du total de notre portefeuille de prêts de détail et de gros.

** La production d'énergie constitue un sous-secteur du secteur Énergie – Services publics. Elle comprend les emprunteurs qui produisent de l'énergie et exclut ceux qui se consacrent exclusivement au transport et à la distribution ou qui ne produisent pas de l'énergie. Les valeurs sont calculées par client, en appliquant aux prêts de ce dernier les dernières données publiques sur les sources d'énergie (exprimées en pourcentage de MWh). Données au 31 octobre 2018.

Notes en fin de texte

¹ L'indice composite résulte de la compilation des rangs centiles des quatre principaux classements ESG sur lesquels nous nous appuyons : l'évaluation du développement durable de RobecoSAM (un facteur d'inclusion dans l'indice de durabilité Dow Jones), le palmarès de Sustainability, l'indice MCSI ESG et l'indice FTSE4Good. La *Loi sur les banques* stipule que le premier dirigeant doit siéger au conseil d'administration et, en tant que chef de la direction, David McKay est affilié à RBC et n'est donc pas indépendant. Tous les autres membres du Conseil d'administration de RBC sont indépendants. Grande majorité selon la définition de la Politique sur l'indépendance des administrateurs de RBC.

² Voir la page 40 de notre [circulaire de la direction 2018](#).

³ Les chiffres concernant les femmes, les membres de minorités visibles, les personnes handicapées et les Autochtones 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*. Étant donné les divergences entre les définitions juridiques et les restrictions législatives dans les différents pays et territoires, des données complètes pour les quatre groupes désignés ne sont disponibles qu'au Canada.

⁴ L'indice est calculé en fonction des résultats du Sondage d'opinion des employés (SOE) annuel, administré par Willis Towers Watson, qui compte 12 questions sur la réduction du nombre d'inconduites, les défis efficaces, les primes d'encouragement et la gestion du rendement, et l'orientation définie par l'échelon hiérarchique supérieur. Il est impossible de comparer les résultats du sondage 2016, dont une question a été exclue, à ceux des sondages 2017 et 2018.

⁵ La mobilisation est une mesure de l'adhésion, de l'engagement et de l'habilitation des employés dont témoignent les réponses à certaines questions du SOE annuel, administré par Willis Towers Watson, dont la norme de référence pour les sociétés à rendement élevé établissait à 83 % la mobilisation des employés en 2018.

⁶ Notre indice sur la diversité et l'inclusion est une mesure de l'équité, de l'ouverture, du soutien de la diversité et de la souplesse dont témoignent les réponses à certaines questions du SOE annuel, administré par Willis Towers Watson, auquel plus de 92 % de notre effectif mondial a répondu.

⁷ Au Canada, on définit les membres de minorités visibles comme des personnes (autres que des Autochtones) qui ne sont pas d'origine caucasienne ou qui n'ont pas la peau blanche. D'après l'identification volontaire des employés.

⁸ Les taux de roulement total et de départs volontaires de RBC demeurent les plus bas au Canada parmi les banques canadiennes comparables (source : sondage PwC Saratoga Human Capital Effectiveness Survey 2017). La Banque TD, la Banque de Montréal (BMO) et la Banque Scotia (BNS) figurent parmi les banques comparables dont le taux de roulement volontaire a été calculé. La Banque TD figure parmi les banques comparables dont le taux de roulement involontaire a été calculé. En fonction du moment où les banques comparables communiquent l'information, nous nous appuyons sur la moyenne de ces dernières sur deux ans (2017 et 2016) pour établir la cible de 2018.

⁹ L'information porte sur 80 % des activités. Les absences comprennent les congés attribuables à une blessure professionnelle, les congés de maladie imprévus et les congés pour charges familiales figurant dans notre système de gestion des absences et des vacances.

¹⁰ La note relative à l'Expérience client exceptionnelle, qui tient compte de l'ensemble des notes de satisfaction et de fidélisation de la clientèle accordées par des sociétés de recherche professionnelles et indépendantes à nos divisions opérationnelles, évalue notre compétitivité au moyen d'étalons sectoriels comme l'indice Ipsos de satisfaction des clients et les études de J.D. Power sur la satisfaction de la clientèle. Les résultats de 2018, qui portent sur 49,8 % des activités (d'après les revenus), visent les Services bancaires aux particuliers et aux entreprises et RBC Assurances. RBC Dominion valeurs mobilières, RBC Gestion de patrimoine – États-Unis, Phillips, Hager & North (PH&N), RBC Marchés des Capitaux et RBC Services aux investisseurs et de trésorerie sont exclus en 2018.

¹¹ Selon l'enquête Canadian Financial Monitor d'Ipsos Reid menée auprès de 12 000 ménages canadiens chaque année. Données fondées sur les résultats de RBC pour l'exercice. RBC comprend les Services aux particuliers et RBC Gestion de patrimoine. La moyenne des banques comparables était de 16 % en 2018.

¹² Les modes de prestation libre-service comprennent les GAB (guichets automatiques bancaires), la RVI (réponse vocale interactive), Banque en direct et les Services bancaires mobiles, tant pour les particuliers clients que pour les entreprises clientes.

¹³ Ratio des utilisateurs actifs de services numériques (clients distincts qui ont au moins un produit ouvert et qui se sont authentifiés dans Banque en direct ou les Services bancaires mobiles au cours de la période allant du 1^{er} août au 31 octobre 2018) par rapport au total des clients.

¹⁴ Nous gérons les plaintes et les incidents réels et potentiels liés à la protection des renseignements personnels au moyen de processus bien établis fondés sur un système qui les classe dans trois catégories (incident mineur, modéré ou majeur). Comme l'exige notre politique, chaque incident est consigné dans un outil informationnel et examiné par un responsable de la protection des renseignements personnels ; celui-ci détermine la gravité et la cause fondamentale de l'incident ainsi que les prochaines étapes à suivre.

¹⁵ Actifs sous gestion de RBC détenus au 31 octobre 2018 par des clients au portefeuille desquels des critères ESG sont appliqués. Consultez notre site Web [Gouvernance et investissement responsable](#) pour en savoir plus.

¹⁶ Cette information renvoie à la section « Disclosure 201-1 » de la norme *GRI 201: Economic Performance* du Global Reporting Initiative. La valeur distribuée comprend les charges d'exploitation, les ressources humaines, les impôts et les taxes, les dons et les investissements dans la collectivité, ainsi que les dividendes en espèces.

¹⁷ Les valeurs représentent nos dons en espèces et nos investissements dans la collectivité à l'échelle mondiale, qui comprennent le soutien au bénévolat des employés, les contributions à des organismes sans but lucratif qui ne sont pas des organismes de bienfaisance enregistrés, les dons en nature, les activités de développement économique communautaire et la gestion de programmes d'investissement dans la collectivité pour la période du 1^{er} novembre 2017 au 31 octobre 2018. À titre de signataire du Programme des entreprises généreuses d'Imagine Canada, RBC investit au moins 1 % de son bénéfice net avant impôt sur le revenu réalisé au Canada pour appuyer les activités d'organismes de bienfaisance et d'OSBL nationaux.

¹⁸ L'information porte sur la campagne terminée au cours de l'année civile (p. ex., celle qui a lieu du 1^{er} janvier 2017 au 31 décembre 2018 constitue la campagne 2018).

¹⁹ Tous les employés doivent suivre chaque année le cours sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activité terroriste. Les cibles sont portées à >98 % afin de contrebalancer la fluctuation de l'effectif contractuel à court terme et du nombre d'étudiants stagiaires d'été ainsi que les écarts attendus ou les exceptions accordées.

²⁰ Le taux d'imposition effectif total représente le total de l'impôt sur le revenu et des autres taxes, exprimé en pourcentage du revenu avant l'impôt sur le revenu et les autres taxes. Au Canada, le taux combiné de l'impôt sur le revenu fédéral et provincial prévu par la loi est de 26,5 %. Pour en savoir plus sur les impôts et taxes versés et passés en charges, consultez les pages 20, 101 et 137 du rapport annuel 2018.

²¹ La hausse en 2018 découle de changements apportés à la politique et de la revue d'activités de prêt liées aux petites entreprises et au secteur agricole.

²² La valeur totale des évaluations du risque environnemental effectuées représente la valeur totale du financement que RBC propose d'accorder à des activités qui ont fait l'objet d'un contrôle diligent environnemental.

²³ Ces chiffres englobent City National Bank et BlueBay Asset Management, et ils correspondent au nombre de personnes employées à temps plein et à temps partiel, ce qui diffère des statistiques portant sur les équivalents à temps plein (ETP). Le nombre d'ETP est indiqué à la page 13 du rapport annuel 2018.

²⁴ Pourcentage total des employés au Canada qui s'identifient comme ayant une déficience durable ou récurrente soit de leurs capacités physiques, mentales ou sensorielles, soit d'ordre psychiatrique ou en matière d'apprentissage.

²⁵ Proportion d'employés au Canada qui s'identifient en tant que personnes handicapées et qui estiment également a) qu'elles ont des aptitudes réduites pour exercer un emploi, ou b) qu'elles risquent d'être classées dans cette catégorie par leur employeur ou par d'éventuels employeurs en raison d'une telle déficience. Ce pourcentage vise également les personnes dont les limitations fonctionnelles liées à leur déficience font l'objet de mesures d'adaptation pour leur emploi ou dans leur lieu de travail (voir la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* du Canada).

²⁶ D'après l'identification volontaire des employés. Le terme « peuples autochtones » désigne collectivement les premiers habitants de l'Amérique du Nord et leurs descendants. Au Canada, le terme « Autochtones » désigne également les personnes qui se considèrent comme des membres des Premières Nations, des Inuits ou des Métis.

²⁷ Tous les employés représentés font partie de nos unités de l'Europe et des Antilles.

²⁸ Le talent numérique s'entend des équipes de Plateforme numérique RBC et de l'Institut de recherche RBC (Borealis AI) ainsi que de l'équipe Données et analyse de Technologie et exploitation.

²⁹ La cote de mobilisation globale des talents numériques est fondée sur les résultats du SOE annuel pour deux des plus importantes équipes de talents numériques de RBC.

³⁰ Étude de Gartner citée dans l'article "How to Gain and Develop Digital Talent and Skills", publié le 19 juillet 2017 par Boston Consulting Group.

³¹ L'habilitation est une mesure de la simplification des processus, de l'accès aux ressources, de la mise en œuvre d'idées et de neuf secteurs de base dont témoignent les réponses à certaines questions du Sondage d'opinion des employés annuel, administré par Willis Towers Watson.

³² Nous avons peaufiné notre méthodologie et recalculé les résultats historiques en excluant les coûts indirects liés au salaire des stagiaires (qui ont toutefois été inclus pour la période pendant laquelle les stagiaires ont suivi une formation structurée). Les coûts déclarés reflètent désormais l'investissement total dans des cours de formation internes et externes, y compris la conception, la prestation et les coûts connexes (p. ex., le coût des déplacements et du matériel).

³³ Résultats fondés sur le Sondage d'opinion des employés annuel.

³⁴ Cette information renvoie à la section « Disclosure 201-1 » de la norme *GRI 201: Economic Performance* du Global Reporting Initiative. La valeur distribuée comprend les charges d'exploitation, les ressources humaines, les impôts et les taxes, les dons et les investissements dans la collectivité, ainsi que les dividendes en espèces.

³⁵ Ce chiffre comprend les salaires, les avantages sociaux et les autres formes de rémunération.

³⁶ Ce chiffre comprend les locaux, l'équipement, les communications et les frais professionnels.

³⁷ Ce chiffre comprend l'impôt sur le revenu, les cotisations sociales, les taxes de vente, les taxes municipales et foncières, les taxes sur les primes d'assurance, les taxes d'affaires et l'impôt sur le capital.

³⁸ Un fournisseur répondant aux critères de la diversité s'entend d'une entreprise à but lucratif dont la propriété, la direction et la gestion appartiennent dans une proportion d'au moins 51 % à des Autochtones, à des membres d'une minorité ou d'une minorité visible, à des personnes LGBT+, à des personnes handicapées, à d'anciens combattants (y compris ceux ayant une invalidité liée au service) ou à des femmes.

³⁹ Est également admissible toute entreprise établie aux États-Unis qui est considérée comme une petite entreprise admissible.

⁴⁰ Nos investissements dans la collectivité comprennent le soutien au bénévolat des employés, les contributions à des organismes sans but lucratif qui ne sont pas des organismes de bienfaisance enregistrés, les dons en nature, les activités de développement économique communautaire et la gestion de programmes d'investissement dans la collectivité.

⁴¹ Selon la définition du London Benchmarking Group (LBG), les « initiatives commerciales » désignent les activités généralement menées par des services commerciaux en partenariat avec des organismes de bienfaisance ou communautaires pour favoriser directement la réussite de l'entreprise et pour promouvoir son image de marque et d'autres politiques.

À propos du présent rapport

Portée

Le présent Rapport de performance ESG (environnement, société et gouvernance) et Déclaration de responsabilité publique (le « rapport ») contient des renseignements sur la Banque Royale du Canada et ses filiales (« RBC », « nous », « notre » ou « nos »). Sauf indication contraire, il exclut les données liées à l'acquisition de City National Bank (« City National »). Vous trouverez le rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise de City National à cnb.com. Certains paramètres présentés ici ont des portées différentes et sont accompagnés d'une mention à cet effet. Le présent rapport donne un aperçu de nos priorités, de nos principaux indicateurs de performance et des faits saillants de 2018 à propos des dossiers ESG qui touchent les sociétés de services financiers en général et RBC en particulier. Il complète les renseignements sur nos résultats d'exploitation et notre situation financière présentés dans notre [rapport annuel 2018](#), ainsi que l'information sur la gouvernance et la rémunération des cadres supérieurs publiée dans la [circulaire de la direction 2018](#), que vous trouverez à rbc.com. Le rapport s'accompagne d'une série de documents d'information contenant des renseignements supplémentaires sur les politiques, les procédures et les programmes relatifs à nos priorités. Nos rapports précédents et nos documents d'information se trouvent sur notre site Web : rbc.com/collectivites-durabilite. Notre Déclaration de responsabilité publique 2018 se trouve à la [page 83](#) du présent rapport. Des renseignements complémentaires sont cités dans le rapport.

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 2018 (du 1^{er} novembre 2017 au 31 octobre 2018). Dans de nombreux cas, nous avons fourni des données pour l'exercice 2018 et les deux exercices précédents afin de permettre aux lecteurs de constater l'évolution de notre performance sur trois ans.

Monnaies et mesures

Sauf indication contraire, tous les montants d'argent sont exprimés en dollars canadiens. Les dollars américains et les livres sterling sont convertis au taux moyen de l'exercice 2018 (1 \$ CA = 0,76 \$ US ; 1 \$ CA = 0,595 £). Sauf indication contraire, les mesures sont exprimées en unités métriques.

Notes en fin de texte

Nos indicateurs de performance et nos critères de mesure sont définis plus en détail dans les notes en fin de texte, qui se trouvent à la page précédente.

Cadres d'information

Nous suivons l'évolution des règlements (p. ex., directive 2014/95 de l'UE sur la publication d'informations non financières), des normes et des cadres internationaux de présentation de l'information sur la citoyenneté d'entreprise, de même que les attentes de nos parties prenantes à l'égard de ces normes. La structure et le contenu du rapport s'inspirent du Global Reporting Initiative (GRI), des normes du Sustainability Accounting Standards Board (SASB) et du cadre intégré de l'International Integrated Reporting Council (IIRC). En 2018, nous avons également tenu compte des objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies dans notre communication de l'information. Reportez-vous à la [page 54](#) pour en savoir plus sur les ODD.

Parties prenantes

Le rapport est destiné à toutes les parties prenantes de RBC et de ses filiales. Nos parties prenantes comprennent nos clients actuels et potentiels, nos investisseurs, nos employés, le milieu de la recherche sur l'investissement socialement responsable, nos fournisseurs, les gouvernements, les autorités de réglementation, les organisations non gouvernementales (ONG) et les organismes communautaires. La responsabilisation fait partie des [valeurs](#) qui constituent le fondement de notre organisation guidée par des principes. Nous croyons que nous devons rendre des comptes à nos parties prenantes sur les questions liées à la citoyenneté d'entreprise et que nous devons leur communiquer de l'information sur les sujets qui comptent pour elles. Nous croyons aussi que nos parties prenantes doivent avoir accès à des renseignements à jour dans le format qui leur convient le mieux. Ensemble, le présent rapport, les rapports connexes et les documents d'information forment la documentation de RBC sur les questions importantes pour nos parties prenantes en matière de citoyenneté d'entreprise.

Supervision

La responsabilité officielle de la supervision de la stratégie et de la présentation de l'information fait partie du mandat respectif du Comité de gouvernance du Conseil d'administration et de notre Comité de l'information financière. De plus, des consultations trimestrielles sont menées auprès d'un comité informationnel consultatif interfonctionnel qui réunit des experts de la Communication de l'information financière, du Service juridique, de la Gestion des risques du Groupe, des Relations avec les investisseurs, des Communications, des Affaires réglementaires et gouvernementales, des Affaires environnementales et des Ressources humaines.

Examen et assurance

Des indicateurs de performance sélectionnés ont été vérifiés de manière indépendante par PricewaterhouseCoopers LLP (PwC). PwC a procédé à une mission d'assurance limitée pour certains indicateurs de performance de RBC. Ces indicateurs sont accompagnés du symbole . Les résultats de la mission d'assurance limitée de PwC sont consignés dans un énoncé d'assurance (voir [page 77](#)).



Rapport indépendant de mission d’assurance limitée portant sur le Rapport sur la citoyenneté d’entreprise Banque Royale du Canada – Rapport de performance ESG (environnement, société et gouvernance) et Déclaration de responsabilité publique 2018

À l’intention du Conseil d’administration et de la direction de la Banque Royale du Canada (« RBC »)

Nous avons été mandatés par RBC pour réaliser une mission de certification visant à fournir une assurance limitée sur des indicateurs clés de rendement sélectionnés décrits ci-dessous (« information sélectionnée ») qui figurent dans le Rapport de performance ESG (environnement, société et gouvernance) et dans la Déclaration de responsabilité publique de RBC (« le Rapport ») pour l’exercice terminé le 31 octobre 2018.

Information sélectionnée

Notre mission consistait à fournir une assurance limitée sur les indicateurs de rendement choisis suivants :

<i>Indicateurs de rendement</i>	<i>Page(s) du Rapport</i>
Indice composite global ESG	10
Note à l’indice sur la ligne de conduite sur le risque et la culture de risque	10, 16
Indice de mobilisation des employés	10, 26
Pourcentage de : - femmes occupant un poste de haute direction - membres des minorités visibles occupant un poste de haute direction - femmes occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur - membres des minorités visibles occupant un poste de cadre intermédiaire ou supérieur	10, 28
Part des affaires du client	10, 39
Pourcentage d’opérations de services financiers effectuées en libre-service	10, 42
Taux d’utilisateurs actifs des services numériques sur 90 jours	10, 42
Émissions – champ d’application 1 (tonnes éq. CO ₂)	68, 81
Émissions – champ d’application 2 (tonnes éq. CO ₂)	68, 81
Intensité énergétique totale– toutes les installations (MWh/m²)	81

Responsabilités de la direction de RBC

RBC est responsable de la préparation et de la présentation de l’information sélectionnée figurant dans le Rapport, conformément aux critères de présentation de l’information. Cette responsabilité comprend la conception, la mise en œuvre et le maintien du contrôle interne portant sur la préparation et la présentation de l’information sélectionnée de façon que celle-ci soit exempte d’anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d’erreurs, ainsi que le développement et l’application des critères.

Notre responsabilité

Notre responsabilité consiste à exprimer une conclusion fournissant une assurance limitée sur l’information sélectionnée, sur la base des procédures d’assurance limitée que nous avons mises en œuvre et des éléments probants que nous avons obtenus. Nous avons réalisé notre mission conformément à la norme *International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000* révisée sur les *Missions de certification autres que les missions d’audit ou d’examen d’informations financières historiques*, et à la norme ISAE 3410 sur les *Missions de certification des bilans des gaz à effet de serre*.

Notre indépendance et notre contrôle qualité

Pour conduire notre mission, nous nous sommes conformés aux obligations d’indépendance du *Code de déontologie des professionnels comptables*. Le cabinet applique la *Norme internationale de contrôle qualité 1 (ISQC 1)* sur le *Contrôle qualité des cabinets réalisant des missions d’audit ou d’examen d’états financiers et d’autres missions de certification et de services connexes*.

Nos procédures

L’étendue d’une mission de certification visant à fournir une assurance limitée est nettement moindre que celle d’une mission de certification visant à fournir une assurance raisonnable, tant en ce qui concerne les procédures d’évaluation des risques que les procédures mises en œuvre en réponse à l’évaluation des risques.

Les procédures que nous avons mises en œuvre reposaient sur notre jugement professionnel et comprenaient des demandes d’informations, l’observation des processus suivis, l’inspection de documents, des procédures analytiques, l’évaluation du caractère approprié des méthodes de quantification et des politiques de déclaration, et la vérification de la concordance ou le rapprochement avec les documents sous-jacents. Compte tenu des circonstances de la mission, les procédures que nous avons mises en œuvre incluent, sans s’y limiter, les travaux suivants :

- Compréhension des procédés, des systèmes et des contrôles de RBC relativement à la collecte, à l’agrégation et à la transmission des données ;
- Examen limité, sur une base d’échantillonnage, des documents et dossiers pertinents ;
- Revue et examen limité, sur une base d’échantillonnage, des données quantitatives liées à l’information sélectionnée ;
- Revue de la cohérence de l’information sélectionnée avec l’information connexe présentée dans le Rapport.

Conclusion de la mission visant à fournir une assurance limitée

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre et des éléments probants que nous avons obtenus, nous n’avons rien relevé qui nous porte à croire que l’information sélectionnée figurant dans le Rapport de performance ESG (environnement, société et gouvernance) et la Déclaration de responsabilité publique 2018 de RBC pour l’exercice terminé le 31 octobre 2018 n’a pas été préparée, dans tous ses aspects significatifs, conformément aux critères applicables.

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.

**PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.
Comptables professionnels agréés**

Le 26 février 2019
Toronto (Ontario)

Énoncé
d’assurance
indépendant

Annexes

Annexe I : Tableau de référence sur les recommandations du GIFCC

Information que le GIFCC recommande de communiquer		Emplacement de l'information de RBC
Gouvernance		
La gouvernance de l'organisation en ce qui concerne les occasions et les risques liés aux changements climatiques.	a) Décrire la surveillance des occasions et des risques liés aux changements climatiques exercée par le conseil d'administration. b) Décrire le rôle de la direction dans l'évaluation et la gestion des occasions et des risques liés aux changements climatiques.	■ Cadre de la gouvernance (pages 6 à 11) ■ Rapport annuel 2018 (pages 59 et 102) ■ Rapport de performance ESG et Déclaration de responsabilité publique 2018 (page 66) ■ Circulaire de la direction 2018 (pages 17, 25, 28, 31 et 37) ■ Déclaration relative au Carbon Disclosure Project 2018 (pages 3 à 9) ■ La démarche en matière d'investissement responsable (pages 3 et 4)
Stratégie		
Incidence réelle et potentielle des occasions et des risques liés aux changements climatiques sur les activités, la stratégie et la planification financière de l'organisation, si cette information est importante.	a) Décrire les occasions et les risques liés aux changements climatiques à court, à moyen et à long terme relevés par l'organisation. b) Décrire l'incidence des occasions et des risques liés aux changements climatiques sur les activités, la stratégie et la planification financière de l'organisation. c) Décrire la résilience de la stratégie de l'organisation en tenant compte de divers scénarios climatiques, y compris une hausse de la température de 2 °C ou moins.	■ Rapport annuel 2018 (page 101) ■ La démarche en matière d'investissement responsable (pages 5 et 6) ■ Rapport de performance ESG et Déclaration de responsabilité publique 2018 (pages 46, 47, 51, 66, 67 et 69 à 73) ■ Circulaire de la direction 2018 (page 107) ■ Déclaration relative au Carbon Disclosure Project 2018 (pages 9, 10 et 15 à 24) ■ Gouvernance et investissement responsable : Rapport semestriel 2018 (pages 4, 5, 10 et 11) ■ Déclaration de principe et divulgation sur les changements climatiques : Exercice 2017 (pages 1 et 2)
Gestion du risque		
Façon dont l'organisation relève, évalue et gère les risques liés aux changements climatiques.	a) Décrire les processus qu'applique l'organisation pour relever et évaluer les risques liés aux changements climatiques. b) Décrire les processus qu'applique l'organisation pour gérer les risques liés aux changements climatiques. c) Décrire la façon dont les processus visant à relever, à évaluer et à gérer les risques liés aux changements climatiques s'intègrent dans la gestion du risque globale de l'organisation.	■ Rapport annuel 2018 (pages 58 et 101) ■ Rapport de performance ESG et Déclaration de responsabilité publique 2018 (pages 20 à 23, 72 et 73) ■ Déclaration relative au Carbon Disclosure Project 2018 (pages 10 à 15) ■ La démarche en matière d'investissement responsable (pages 5 et 6) ■ Gouvernance et investissement responsable : Rapport semestriel 2018 (pages 4, 5, 10 et 11)
Paramètres et cibles		
Paramètres et cibles utilisés pour évaluer et gérer les occasions et les risques liés aux changements climatiques pertinents, si cette information est importante.	a) Communiquer les paramètres employés par l'organisation pour évaluer les occasions et les risques liés aux changements climatiques conformément à sa stratégie et à son processus de gestion du risque. b) Communiquer les émissions de gaz à effet de serre liées aux champs d'application 1, 2 et 3 ainsi que les risques connexes. c) Décrire les cibles utilisées par l'organisation pour gérer les occasions et les risques liés aux changements climatiques ainsi que sa performance à cet égard.	■ Rapport annuel 2018 (page 103) ■ Rapport de performance ESG et Déclaration de responsabilité publique 2018 (pages 21, 46, 68 et 73) ■ Déclaration relative au Carbon Disclosure Project 2018 (pages 24 à 35 et 40 à 101) ■ Gouvernance et investissement responsable : Rapport semestriel 2018 (page 5)

Annexe I :
Tableau de référence sur les
recommandations du GIFCC

Annexe II : Conclusion de la Stratégie RBC en matière d'environnement et paramètres supplémentaires

Nous avons publié en 2014 la deuxième Stratégie RBC en matière d'environnement, et le tableau ci-dessous fait état de notre rendement final par rapport à nos cibles de réduction de l'empreinte écologique. La Stratégie RBC en matière d'environnement prenait fin en 2018, et nous amorçons maintenant un nouveau Plan d'action sur le climat pour poursuivre nos progrès vers une économie à faibles émissions de carbone.

Rendement en 2018 par rapport aux objectifs énoncés dans la Stratégie RBC en matière d'environnement publiée en 2014

Cibles de la Stratégie RBC en matière d'environnement (valeurs de référence 2012)	État	Résultats	Notes
Réduire de 20 % l'intensité des émissions de gaz à effet de serre (GES) de nos établissements d'ici 2018	Atteinte en 2014 	Réduction de 38,4 % depuis 2012	Les données ont été normalisées proportionnellement à la superficie totale que nous occupons dans le monde en 2012 (valeur de référence). Nous avons atteint notre objectif en investissant dans des programmes d'efficacité énergétique, en suivant notre stratégie du bâtiment durable et en augmentant notre approvisionnement en énergie issue de sources renouvelables.
Réduire de 20 % les émissions de GES de notre réseau canadien de logistique et de livraison d'ici 2018	Atteinte en 2014 	Réduction de 46 % depuis 2012	Nous avons diminué de façon considérable nos émissions en collaborant avec notre principal fournisseur pour réduire le nombre total de déplacements et augmenter le nombre de livraisons par déplacement.
Atteindre un indicateur PUE de 1,4 pour nos centres informatiques canadiens	Non atteinte 	1,76 et 1,57	Nous continuons d'investir dans des projets d'efficacité énergétique pour nos centres informatiques. Néanmoins, les cibles PUE n'ont pas été atteintes, principalement parce que ces centres ne fonctionnent pas encore à plein régime.
Réduire de 20 % la consommation de papier à l'interne par employé d'ici 2018	Atteinte en 2017 	Réduction de 40,6 % depuis 2012	En baisse chaque année grâce aux programmes de numérisation et de réduction de l'impression, comme monImpression.
Éliminer complètement l'envoi de déchets électroniques vers les sites d'enfouissement d'ici 2018 à l'échelle mondiale	Atteinte en 2018 	Aucun déchet électronique n'a été envoyé vers un site d'enfouissement	Nous continuons de veiller à ce qu'aucun déchet électronique ne soit envoyé vers les sites d'enfouissement, et nous collaborons avec nos bureaux partout dans le monde pour que cette cible soit atteinte tous les ans.
Doubler la superficie des locaux à bureaux certifiés LEED que nous occupons d'ici 2018	Atteinte en 2015 	Augmentation de 324 % depuis 2012	Nous occupons actuellement 741 491 m² de locaux à bureaux conformes à la norme LEED.
S'assurer que tous les grands bureaux sont dotés d'un programme de détournement des déchets	Atteinte en 2016 	100 %	Tous les grands bureaux en Amérique du Nord et dans les îles Britanniques sont maintenant dotés d'un programme de détournement des déchets.

Annexe II : Conclusion de la Stratégie RBC en matière d'environnement et paramètres supplémentaires

Paramètres environnementaux supplémentaires

Valeur absolue des émissions de GES

Principaux indicateurs de performance	2018*	2017**	2016
Émissions du champ d'application 1 liées à la consommation de mazout de chauffage (tonnes éq. CO ₂)	24 174 ⓘ	24 676	23 230
Émissions du champ d'application 2 liées à la consommation d'électricité et de vapeur (tonnes éq. CO ₂)	102 009 ⓘ	96 917	85 049
Émissions totales de GES liées à la consommation d'énergie (tonnes éq. CO ₂)	126 182	121 592	108 279
Réduction d'émissions de GES liée aux achats d'énergie verte (tonnes éq. CO ₂)	-4 718	-2 666	-2 833
Émissions de GES liées aux déplacements des employés (tonnes éq. CO ₂)	38 450	28 625	27 218
Émissions totales de GES (tonnes éq. CO ₂)	159 915	147 551	132 663

Intensité des émissions de GES

Principaux indicateurs de performance	2018*	2017**	2016
Émissions de GES liées à la consommation d'énergie (tonnes éq. CO ₂ /m ²)	0,059	0,064	0,060
Intensité des émissions de GES liée aux déplacements des employés (tonnes éq. CO ₂ /ETP)	0,48	0,42	0,42
Intensité totale des émissions (tonnes éq. CO ₂ /ETP)	1,95	2,08	2,08

Consommation d'énergie

Principaux indicateurs de performance	2018*	2017**	2016
Consommation de mazout de chauffage – champ d'application 1 (MWh)			
Succursales	90 061	94 502	86 896
Grands établissements	38 010	33 031	32 778
Centres informatiques	1 567	1 480	1 843
Consommation d'électricité et de vapeur – champ d'application 2 (MWh)			
Succursales	238 279	212 373	212 529
Grands établissements	224 052	207 857	183 275
Centres informatiques	78 788	84 672	76 127
Consommation totale d'énergie – toutes les installations (MWh)	670 756	633 915	593 448
Intensité énergétique totale – toutes les installations (MWh/m ²)	0,31 ⓘ	0,33	0,34

Annexe II :
Conclusion de la Stratégie RBC
en matière d'environnement et
paramètres supplémentaires

* Les données de 2018 couvrent toutes les installations au Canada, aux États-Unis, dans les îles Britanniques, dans les Antilles, au Luxembourg et en Malaisie, ce qui représente globalement 99 % de la superficie totale que nous occupons dans le monde. Les données reflètent une année complète ; cependant, en raison de la variation des cycles de facturation, les mois sur lesquels porte l'information présentée pourraient ne pas correspondre à l'exercice de RBC, soit du 1^{er} novembre au 31 octobre. La hausse de la valeur absolue des émissions de GES et de la consommation d'énergie est principalement attribuable au fait que les Antilles, le Luxembourg et la Malaisie ont été intégrés pour la première fois à notre déclaration en 2018.

** Les hausses de valeur absolue des émissions par rapport à 2016 sont principalement attribuables à l'intégration des données de City National Bank pour la première fois en 2017.

Papier

Principaux indicateurs de performance	2018	2017	2016
Pourcentage du papier consommé qui est certifié par le Forest Stewardship Council (FSC) ou la Sustainable Forestry Initiative (SFI)	94 %	93 %	95 %
Consommation de papier à l'interne par employé (kg/ETP) [†]	27,6	31,3	39,4
Papeterie interne (tonnes)	1 928	2 081	2 518
Matériel promotionnel et publipostage (tonnes)	4 121	4 365	4 041
Consommation totale de papier (tonnes)	6 049	6 446	6 560

Conception de bâtiment durable

Principaux indicateurs de performance	2018	2017	2016
Locaux à bureaux conformes à la norme LEED (m²)	741 491	693 185	613 553

Déchets

Principaux indicateurs de performance	2018	2017	2016
Pourcentage de déchets détournés des sites d'enfouissement	81 %	80 %	79 %
Grands bureaux dotés d'un programme de détournement des déchets ^{††}	100 %	100 %	100 %
Déchets électroniques détournés des sites d'enfouissement (tonnes)	518	307	419
Taux de détournement des déchets électroniques ^{†††}	100 %	99 %	99 %

Eau

Principaux indicateurs de performance	2018	2017	2016
Intensité de la consommation d'eau (m³/m²)	0,90	0,81	0,79

Annexe II :
Conclusion de la Stratégie RBC
en matière d'environnement et
paramètres supplémentaires

[†] Les données de 2018 pour toutes les activités au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques représentent 85 % de nos ETP dans le monde.

^{††} « Grands établissements » désigne les installations dont la superficie est supérieure à 2 320 m².

^{†††} Les données de 2018 représentent plus de 99 % de nos ETP dans le monde.

Annexe III : Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada

Les renseignements que contient la présente Déclaration de responsabilité publique englobent les activités pertinentes menées pendant l'exercice terminé le 31 octobre 2018 qui se rapportent à la Banque Royale du Canada ainsi qu'aux entités du Groupe précisées par règlement et aux déclarants (décrits ci-dessous et collectivement désignés comme « RBC » dans l'ensemble de la présente annexe), 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*.

Table des matières

Entités du Groupe	page 83	Accès aux services financiers :	
Déclarants	page 84	Personnes à faible revenu	page 61
Soutien à la collectivité	page 59	Aînés	page 63
Activités des employés	page 58	Personnes handicapées	page 63
Dons de bienfaisance	page 57	Ouvertures, fermetures et déménagements	
Autres activités de philanthropie	pages 56, 57	de succursales bancaires au Canada	page 86
Petites entreprises et microcrédit	page 64	Employés au Canada	page 106
Financement par emprunt des		Impôts et taxes	page 107
entreprises au Canada	page 84	Déclarations de responsabilité publique	
		des déclarants	page 108

1. 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 (les « entités du Groupe »). Ces entités du Groupe sont des institutions financières filiales de la Banque Royale du Canada qui exercent leurs activités au Canada et qui comptent moins de 1 milliard de dollars de capitaux propres, à l'exception de notre courtier en valeurs mobilières, RBC Dominion valeurs mobilières Inc., dont les capitaux propres dépassent 1 milliard de dollars.

- RBC Placements en Direct Inc.
- RBC Dominion valeurs mobilières Inc.
- RBC Gestion mondiale d'actifs Inc.
- 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
- RBC InvestiVite Inc.

2. Déclarants

Des déclarations de responsabilité publique distinctes pour l'exercice terminé le 31 octobre 2018 sont présentées aux [pages 108 et 109](#) pour la Société d'hypothèques de la Banque Royale, Fiducie RBC Services aux investisseurs et la Compagnie d'assurance vie RBC (les « déclarants »), institutions financières comptant plus de 1 milliard de dollars de capitaux propres qui 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*, de présenter des Déclarations de responsabilité publique.

3. Financement par emprunt des entreprises au Canada

Nous sommes déterminés à soutenir la prospérité des petites entreprises, des entreprises commerciales et des grandes entreprises. Qu'elles soient à l'étape du démarrage, du maintien ou de l'expansion de leurs activités, l'offre de financement par emprunt est l'une des façons dont nous contribuons à la croissance et à la réussite des entreprises canadiennes. Au 31 octobre 2018, les montants autorisés à la disposition des entreprises au Canada s'élevaient à plus de 245 milliards de dollars.

(en milliers de dollars canadiens)

Provinces et territoires		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 \$ ou plus	Total
Terre-Neuve-et-Labrador	Nombre de clients	2 677	1 646	304	162	159	167	50	5 165
	Montant autorisé*	27 555 \$	76 406 \$	47 341 \$	57 839 \$	110 519 \$	351 879 \$	1 428 899 \$	2 100 439 \$
Île-du-Prince-Édouard	Nombre de clients	1 235	473	119	75	61	63	19	2 045
	Montant autorisé*	11 291 \$	22 185 \$	19 231 \$	26 352 \$	41 636 \$	129 966 \$	340 548 \$	591 209 \$
Nouvelle-Écosse	Nombre de clients	9 364	4 395	1 083	615	403	440	149	16 449
	Montant autorisé*	88 259 \$	206 584 \$	168 896 \$	219 981 \$	278 038 \$	918 649 \$	3 701 319 \$	5 581 727 \$
Nouveau-Brunswick	Nombre de clients	5 348	2 655	653	326	227	243	85	9 537
	Montant autorisé*	51 724 \$	125 956 \$	100 266 \$	115 933 \$	161 712 \$	519 951 \$	1 698 318 \$	2 773 859 \$
Québec	Nombre de clients	53 270	21 234	5 478	2 666	2 112	2 593	806	88 159
	Montant autorisé*	446 188 \$	967 576 \$	853 945 \$	932 338 \$	1 490 822 \$	5 562 984 \$	23 546 984 \$	33 800 281 \$

Annexe III : Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada

Provinces et territoires		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 \$ ou plus	Total
Ontario	Nombre de clients	141 946	56 435	15 014	6 915	5 540	6 544	2 137	234 531
	Montant autorisé*	1 260 637 \$	2 650 240 \$	2 319 182 \$	2 430 468 \$	3 919 187 \$	13 903 941 \$	85 646 734 \$	112 130 389 \$
Manitoba	Nombre de clients	10 766	5 317	1 545	613	466	588	203	19 498
	Montant autorisé*	99 787 \$	252 966 \$	236 196 \$	212 561 \$	326 373 \$	1 252 069 \$	5 178 860 \$	7 558 812 \$
Saskatchewan	Nombre de clients	11 521	6 654	2 279	777	648	690	166	22 735
	Montant autorisé*	111 933 \$	325 982 \$	351 270 \$	270 574 \$	457 696 \$	1 421 497 \$	3 974 677 \$	6 913 629 \$
Alberta	Nombre de clients	56 088	23 457	5 354	2 165	1 610	2 102	806	91 582
	Montant autorisé*	517 878 \$	1 085 605 \$	820 380 \$	748 238 \$	1 138 380 \$	4 501 318 \$	34 315 902 \$	43 127 702 \$
Colombie-Britannique	Nombre de clients	58 601	27 256	6 669	2 533	1 825	2 208	741	99 833
	Montant autorisé*	549 605 \$	1 275 881 \$	1 007 051 \$	872 779 \$	1 289 330 \$	4 630 527 \$	20 442 541 \$	30 067 714 \$
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut**	Nombre de clients	839	385	81	54	50	62	20	1 491
	Montant autorisé*	8 095 \$	17 726 \$	12 267 \$	18 619 \$	37 495 \$	137 100 \$	580 212 \$	811 514 \$
Total	Nombre de clients	351 655	149 907	38 579	16 901	13 101	15 700	5 182	591 025
	Montant autorisé*	3 172 952 \$	7 007 108 \$	5 936 026 \$	5 905 683 \$	9 251 187 \$	33 329 324 \$	180 854 994 \$	245 457 274 \$

* Le montant autorisé est le montant maximal qu'un client peut tirer. Il ne peut pas être comparé à l'encours, qui correspond au montant qui a été tiré. Pour obtenir des précisions sur les encours des prêts, veuillez vous reporter aux sections « Risque de crédit » et « Renseignements supplémentaires » de notre rapport annuel 2018.

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

4. Ouvertures, fermetures et déménagements de succursales bancaires au Canada

4.1 Succursales bancaires

Au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2018, nous avons ouvert, fermé ou déplacé les succursales bancaires suivantes :

Succursales ouvertes			
Province	Ville	Succursale	Adresse
ON	Toronto	Queens Quay & Lower Jarvis	134 Queens Quay East
AB	Edmonton	Ice District	10111 104th Avenue NW, Unit 102
AB	Edmonton	Shoppes of Jagare Ridge	2734 141st Street
Succursales fermées			
Province	Ville	Succursale	Adresse
NS	Halifax	Quinpool & Oxford	6390 Quinpool Road
QC	Québec	Place D'Youville	700, place D'Youville
QC	Sherbrooke	Terrasses 777	763, rue King Est
QC	Saint- Jean-sur-Richelieu	Saint- Jean-sur-Richelieu	135, rue Richelieu
ON	Apsley	Apsley	135 Burleigh Street
ON	Brampton	Queen & Kennedy	235 Queen Street E
ON	Burks Falls	Burks Falls	189 Ontario Street
ON	Clifford	Clifford	12 Elora Street
ON	Cornwall	The Mall	1380 Second Street E
ON	Etobicoke	Dixon & Islington	235 Dixon Road
ON	Fenwick	Fenwick	795 Canboro Road
ON	Melbourne	Melbourne	6570 Longwoods Road
ON	Mississauga	Dundas & Erindale Station	1224 Dundas Street W, Unit 101
ON	Moorefield	Moorefield	46 McGivern Street
ON	Newbury	Newbury	22886 Hagerty Road
ON	North York	Bathurst & Glencairn	2788 Bathurst Street
ON	Oshawa	King & Wilson	549 King Street E
ON	Port Lambton	Port Lambton	4352 St. Clair Parkway
ON	Sarnia	230 North Christina Street	230 N Christina Street
ON	Spencerville	Spencerville	29 Bennett Street
ON	Stoney Creek	42 King Street East	42 King Street E
ON	Toronto	Coxwell & O'Connor	1043 Coxwell Avenue
ON	Toronto	500 Yonge Street	500 Yonge Street

Annexe III : Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada

Succursales fermées			
Province	Ville	Succursale	Adresse
ON	Toronto	St Clair & O'Connor	803 O'Connor Drive
ON	Toronto	Mt Pleasant & Hillsdale	650 Mt Pleasant Road, Unit 6
ON	Toronto	Coxwell & Gerrard	253 Coxwell Avenue
MB	McCreary	McCreary	516 Burrows Road
MB	Pierson	Pierson	68 Railway Avenue
MB	Winnipeg	Munroe & London	517 London Street
MB	Winnipeg	St Anne's & Avondale	167 St Anne's Road
SK	Cabri	Cabri	120 Centre Street
AB	Calgary	Bonavista	755 Lake Bonavista Drive
AB	Calgary	Bridlewood Shopping Centre	16919 24th Street SW
AB	Calgary	Keynote	209 11th Avenue SE
AB	Didsbury	Didsbury	1911 – 20th Street
AB	Edmonton	Beverly	4000 118th Avenue NW
AB	Edmonton	Christy's Corner	13647 St. Albert Trail NW
AB	Lethbridge	Centre Village Mall	1240 2A Avenue N
AB	Sexsmith	Sexsmith	9921 100th Street
BC	Chilliwack	Sardis	45460 Luckakuck Way
BC	Courtenay	South Courtenay	3195 Cliffe Avenue
BC	Kelowna	Okanagan Lake Shopping Centre	525 Highway 97 S
BC	North Vancouver	Esplanade	108 E Esplanade
BC	Penticton	Apple Plaza	1848 Main Street, Unit 174
BC	Prince George	College Heights	6111 Southbridge Avenue

Déménagements			
Province	Ville	Succursale	Adresse
ON	Orleans	211 Centrum Boulevard	2945 St Joseph Boulevard
ON	Oshawa	27 Simcoe Street North	236 Ritson Road North
ON	Sarnia	1349 London Road	1380 London Road
ON	Stoney Creek	1282 Highway 8	1346 S Service Road
ON	Toronto	2076 Danforth Avenue	2056 Danforth Avenue
AB	Okotoks	104 Main Street	100 Southbank Boulevard, Unit 300
BC	Chase	746 Shuswap Avenue	305 Brooke Drive, Unit 16
BC	Vancouver	6200 University Boulevard	6133 University Boulevard, Unit 1401
BC	Vancouver	531 West 57th Avenue	489 SW Marine Drive

4.2 Guichets automatiques bancaires (GAB)

Au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2018, RBC a installé et retiré les GAB suivants :

GAB installés		
Prov.	Ville	Adresse
NL	Corner Brook	3 Main Street
NL	Deer Lake	31 Upper Nicholasville Road
NL	Doyles	1 Trans Canada Highway
NL	Gander	116 Trans Canada Highway
NL	Goobies	200 Trans Canada Highway
NL	Happy Valley-Goose Bay	371 Hamilton River Road
NL	Stephenville	20 Main Street
NS	Amherst	38 Highway 6, Exit 3
NS	Aylesford	2710 Highway 1
NS	Bras D'Or	1389 Highway 105
NS	Cole Harbour	907 Cole Harbour
NS	Dartmouth	390 Pleasant Street
NS	Dartmouth	610 Portland Street
NS	Dartmouth	105 Main Street
NS	Dartmouth	240 Victoria Road
NS	Digby	75 Queen Street
NS	Elmsdale	27 Mason Lane
NS	Elmsdale	291 Highway 214
NS	Enfield	282 Highway 2
NS	Fall River	3291 Lake Thomas Drive
NS	Fall River	2946 Lake Thomas Drive
NS	Falmouth	Highway 1
NS	Garlands Crossing	4130 Highway 1
NS	Great Village	8743 Highway 2
NS	Halifax	289 Herring Cove Road
NS	Halifax	30 Farnham Gate Road
NS	Halifax	7015 Bayers Road
NS	Halifax	231 Herring Cove
NS	Halifax	124 Kearney Lake
NS	Lakeside	1465 St Margaret's Bay
NS	Lower Sackville	655 Sackville Drive

GAB installés		
Prov.	Ville	Adresse
NS	Lower Sackville	51 Sackville Drive
NS	Lunenburg	1 Falkland Street
NS	Milford	2301 Highway 2
NS	Mount Uniacke	645 Highway 1
NS	Shelburne	157 Water Street
NS	Springhill	88 Mcgee Street
NS	Stewiacke	81 Main Street W
NS	Sydney	440 Prince Street
NS	Sydney Mines	830 Main Street
NS	Tantallon	2 Westwood Boulevard
NS	Truro	121 Robie Street
NS	Truro	282 Pictou Road
NS	Truro	29 Walker Street
NS	West Arichat	1665 Highway 206
NS	Yarmouth	60 Vancouver Street
NB	Brantville	5343 Route 11
NB	Dieppe	185 Acadie Avenue
NB	Dieppe	800 Dieppe Boulevard
NB	Fredericton	361 Main Street
NB	Fredericton	1190 Smythe Street
NB	Memramcook	143 La Vallee
NB	Miramichi	447 King George Highway
NB	Moncton	114 Botsford Street
NB	Moncton	5 Plaza Boulevard
NB	Moncton	2600 Mountain Road
NB	Moncton	161 Mapleton Road
NB	Oromocto	68 Miramichi Road
NB	Pennfield	40, route 175
NB	Saint John	1595 Hickey Road
NB	Shediac	606 Main Street
NB	Shediac	158 Main Street
NB	St Antoine	4590 Principale Street

GAB installés		
Prov.	Ville	Adresse
NB	Sussex	180 Main Street
NB	Tracadie-Sheila	3500, rue Principale
NB	Youngs Cove	10995, route 10
PE	Borden-Carleton	141 Abegweit Boulevard
PE	Richmond	21441 Highway 2
PE	Summerside	612 Water Street
QC	Anjou	8100, boulevard du Golf
QC	Blainville	55, boulevard des Châteaux
QC	Boisbriand	2525, boulevard de la Grande-Allée
QC	Boucherville	601, boulevard Montbrun
QC	Boucherville	1221, rue Nobel
QC	Brossard	100, boulevard Matte
QC	Brossard	7500, boulevard Taschereau
QC	Brossard	6598, boulevard Taschereau
QC	Buckingham	175, avenue Lépine
QC	Candiac	168, boulevard de l'Industrie
QC	Chambly	875, boulevard De Périgny
QC	Châteauguay	227, boulevard Maple
QC	Cowansville	427, rue de la Rivière
QC	Delson	20, route 132
QC	Deux-Montagnes	2001, chemin d'Oka
QC	Dollard-Des Ormeaux	1800, boulevard Sunnybrooke
QC	Dorval	395, avenue Dorval
QC	Gatineau	120, boulevard Saint-Raymond
QC	Gatineau	210, boulevard Saint-Raymond
QC	Gatineau	744, boulevard Saint-Joseph
QC	Gatineau	47, rue Greber
QC	Gatineau	395, montée Paiement

Annexe III : Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada

GAB installés		
Prov.	Ville	Adresse
QC	Gatineau	255, avenue Gatineau
QC	Gatineau	882, boulevard Saint-René O.
QC	Gatineau	790, boulevard Wilfrid-Lavigne
QC	Gatineau	265, boulevard Saint-Raymond
QC	Gatineau	630, boulevard Labrosse
QC	Gatineau	15, rue Eddy
QC	Gatineau	348, boulevard Lorrain
QC	Granby	300, rue Brignon
QC	Greenfield Park	3176, boulevard Taschereau
QC	Île-Des-Soeurs	22, place du Commerce
QC	Jonquière	3820, boulevard Harvey
QC	Lac-Beauport	1015, boulevard du Lac
QC	Lachine	440, 32 ^e Avenue
QC	Laprairie	1510, chemin de Saint-Jean
QC	LaSalle	8051, rue George
QC	LaSalle	9301, boulevard LaSalle
QC	L'Assomption	200, boulevard de l'Ange-Gardien
QC	Laval	830, rue Vanier
QC	Laval	4560, autoroute 440
QC	Laval	1914, boulevard des Laurentides
QC	Laval	804, boulevard des Laurentides
QC	Laval	8050, avenue Marcel-Villeneuve
QC	Laval	1170, autoroute 13
QC	Laval	2520, boulevard Curé-Labelle
QC	Les Cèdres	855, chemin Saint-Féréol
QC	L'Île-Perrot	50, boulevard Don-Quichotte
QC	Longueuil	2800, boulevard Jacques
QC	Longueuil	1804, boulevard Marie-Victorin

GAB installés		
Prov.	Ville	Adresse
QC	Longueuil	2955, chemin Chambly
QC	Longueuil	1515, boulevard Taschereau
QC	Longueuil	310, boulevard Roland-Therrien
QC	Magog	231, rue Sherbrooke
QC	Mascouche	6, avenue Napoléon
QC	Mercier	676, boulevard Saint-Jean-Baptiste
QC	Mirabel	20905, chemin de la Côte Nord
QC	Montréal	9901, boulevard de L'Acadie
QC	Montréal	3400, rue Rachel E.
QC	Montréal	455, rue Guy
QC	Montréal	4505, avenue du Parc
QC	Montréal	5455, boulevard Saint-Laurent
QC	Montréal	7205, boulevard Saint-Laurent
QC	Montréal	6705, rue Saint-Denis
QC	Montréal	7560, boulevard Décarie
QC	Montréal	6211, chemin de la Côte-des-Neiges
QC	Montréal	545, boulevard Henri-Bourassa
QC	Montréal	10110, rue Papineau
QC	Montréal	2033, boulevard De Maisonneuve
QC	Montréal	200, boulevard René-Lévesque O.
QC	Montréal	1, Place Ville Marie (4 GAB)
QC	Montréal	5405, boulevard Décarie
QC	Montréal	3881, rue Sherbrooke E.
QC	Montréal	115, boulevard Crémazie O.
QC	Montréal	3585, rue Hochelaga
QC	Montréal	4085, rue Bélanger
QC	Montréal	790, boulevard Crémazie E.
QC	Montréal	5945, rue Notre-Dame E.
QC	Montréal	700, rue Atwater

GAB installés		
Prov.	Ville	Adresse
QC	Montréal	2160, boulevard Décarie
QC	Montréal	6386, rue Sherbrooke E.
QC	Montréal	1, boulevard René-Lévesque E.
QC	Montréal	2155, boulevard De Maisonneuve E.
QC	Montréal	1361, rue Charlevoix
QC	Montréal	9600, boulevard Maurice-Duplessis
QC	Montréal	4110, rue Sainte-Catherine E.
QC	Montréal	3440, boulevard Saint-Laurent
QC	Montréal-Est	9600, boulevard Henri-Bourassa E.
QC	Montréal-Nord	3250, boulevard Henri-Bourassa E.
QC	Montréal-Nord	3461, boulevard Gouin E.
QC	Mont-Royal	2495, chemin Rockland
QC	Mont-Tremblant	111, montée Ryan
QC	Morin-Heights	723, chemin du Village
QC	Pierrefonds	3550, boulevard Pitfield
QC	Pierrefonds	9521, boulevard Gouin O.
QC	Pointe-aux-Trembles	12745, rue Notre-Dame E.
QC	Pointe-aux-Trembles	12044, rue Sherbrooke E.
QC	Québec	2600, rue de la Concorde
QC	Québec	11008, boulevard Henri-Bourassa
QC	Québec	115, rue Dalhousie
QC	Québec	1305, boulevard Pie-XI Nord
QC	Repentigny	120, boulevard Industriel
QC	Repentigny	1190, boulevard Iberville
QC	Rivière-du-Loup	65, boulevard Cartier
QC	Saint-Basile-le-Grand	2450, boulevard du Millénaire
QC	Saint-Bruno	2210, boulevard Sir-Wilfrid-Laurier

Annexe III : Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada

GAB installés		
Prov.	Ville	Adresse
QC	Saint-Calixte	5470, route 335
QC	Saint-Canut	9225, boulevard de Saint-Canut
QC	Sainte-Adèle	955, boulevard de Sainte-Adèle
QC	Sainte-Hélène-de-Bagot	546, 3 ^e Rang
QC	Sainte-Julie	1911, chemin du Fer-à-Cheval
QC	Sainte-Julienne	47, route 337
QC	Sainte-Marie	1068, boulevard Vachon Nord, bur. 100
QC	Saint-Eustache	802, boulevard Arthur-Sauvé
QC	Saint-Hubert	7800, boulevard Cousineau
QC	Saint-Hubert	4960, montée Saint-Hubert
QC	Saint-Janvier	17505, rue Charles
QC	Saint-Jean-de-Matha	1041, route Louis-Cyr
QC	Saint-Jean-Port-Joli	699, route de l'Église Joli
QC	Saint-Jean-sur-Richelieu	120, boulevard du Séminaire Nord
QC	Saint-Jean-sur-Richelieu	475, boulevard du Séminaire Nord
QC	Saint-Jérôme	260, rue De Martigny
QC	Saint-Jérôme	10, boulevard de La Salette
QC	Saint-Lambert	390, boulevard Sir-Wilfrid-Laurier
QC	Saint-Laurent	10, avenue Sainte-Croix
QC	Saint-Laurent	6215, boulevard Henri-Bourassa
QC	Saint-Laurent	4900, chemin Saint-François
QC	Saint-Lazare	585, route de la Cité-des-Jeunes
QC	Saint-Liboire	1145, rang Saint-Édouard
QC	Saint-Lin-Laurentides	994, rue Saint-Isidore
QC	Saint-Nicolas	1230, chemin Olivier

GAB installés		
Prov.	Ville	Adresse
QC	Sept-Îles	2121, boulevard Laure
QC	Sherbrooke	2558, rue Galt O.
QC	Stoneham	2766, boulevard Talbot
QC	Terrebonne	1100, rang Saint-François
QC	Trois-Rivières	2550, boulevard des Récollets
QC	Verdun	5420, rue de Verdun
ON	Ajax	225 Salem Road S
ON	Ajax	2 Salem Road
ON	Ajax	1 Whitney Road N
ON	Ajax	474 Bayly Street W
ON	Ajax	201 Taunton Road W
ON	Ajax	8 Kingston Road E
ON	Ancaster	33 Wilson Street W
ON	Ancaster	1136 Golf Links Road
ON	Arthur	7994 Wellington Road
ON	Aurora	15440 Yonge Street
ON	Aurora	1472 Wellington Street E
ON	Bancroft	1 Fairway Boulevard
ON	Barrie	175 Cundles Road E
ON	Barrie	623 Yonge Street
ON	Barrie	151 Mapleview Drive W
ON	Barrie	320 Blake Street
ON	Barrie	2 Bryne Drive
ON	Barrie	369 Bayfield Street
ON	Barrie	99 Mapleview Drive E
ON	Beaverton	B1415 Durham Road 15
ON	Belleville	6521 Highway 62 N & Highway 401
ON	Belleville	311 Cannifton Road
ON	Bolton	306 Queen Street W
ON	Bolton	545 Queen Street S
ON	Bowmanville	2305 Highway 2
ON	Bradford	577 Holland Street W
ON	Bradford	133 Holland Street E

GAB installés		
Prov.	Ville	Adresse
ON	Brampton	100 Peel Centre Drive
ON	Brampton	231 Queen Street E
ON	Brampton	115-150 Central Park Drive
ON	Brampton	9495 Airport Road
ON	Brampton	12011 Hurontario Street
ON	Brampton	7965 Financial Drive
ON	Brampton	1990 Hallstone Road
ON	Brampton	504 Main Street
ON	Brampton	471 Main Street S
ON	Brampton	9980 Mississauga Road
ON	Brampton	10115 Bramalea Road
ON	Brampton	7995 Dixie Road
ON	Brampton	9878 Dixie Road
ON	Brampton	5 Sandalwood Parkway
ON	Brampton	2985 Sandalwood Parkway
ON	Brampton	121 Kennedy Road
ON	Brampton	354 Queen Street E
ON	Brampton	11980 Highway 10
ON	Brampton	4995 Ebenezer Road
ON	Brampton	9981 Chinguacousy Road
ON	Brampton	8980 Goreway Drive
ON	Brampton	10561 Heartlake Road
ON	Brampton	10625 Mississauga Road
ON	Brampton	5 Ace Drive
ON	Brampton	1990 Steeles Avenue W
ON	Brampton	43 Mountainash Road
ON	Brampton	10010 McLaughlin Road
ON	Brampton	7970 Mavis Road
ON	Brantford	450 Fairview Drive
ON	Brockville	325 Stewart Boulevard
ON	Burks Falls	5 Hill Top Road
ON	Burlington	458 Guelph Line
ON	Burlington	1200 Walkers Line
ON	Burlington	685 Appleby Line
ON	Burlington	4525 Dundas Street E

Annexe III : Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada

GAB installés		
Prov.	Ville	Adresse
ON	Burlington	825 Walkers Line
ON	Burlington	3515 Upper Middle Road
ON	Burlington	1150 Guelph Line
ON	Burlington	5600 Mainway
ON	Burlington	732 Walkers Line
ON	Burlington	1170 Guelph Line
ON	Burlington	14 Plains Road E
ON	Caledon	18423 Hurontario Street
ON	Cambridge	671 Hespeler Road
ON	Cambridge	900 Jamieson Parkway
ON	Cambridge	100 Jamieson Parkway
ON	Cambridge	31 Dundas Street
ON	Campbellville	9266 Guelph Line
ON	Chatham	93 Park Avenue E
ON	Clifford	19 Elora Street N
ON	Cobourg	490 Whites Street
ON	Concord	9070 Jane Street
ON	Courtice	1451 Highway 2 E
ON	Cumberland	4358 Innes Road
ON	Don Mills	1095 Don Mills Road
ON	Don Mills	800 York Mills Road
ON	Dorchester	3305 Dorchester Road
ON	Downsview	3900 Jane Street
ON	Downsview	901 Sheppard Avenue
ON	Dundas	32 Cootes Drive
ON	Dundas	475 Highway 6
ON	Emeryville	County Road 22 & Highway 2
ON	Etobicoke	830 Burnhamthorpe Road
ON	Etobicoke	1755 Albion Road
ON	Etobicoke	2 The East Mall Crescent
ON	Etobicoke	585 Dixon Road
ON	Etobicoke	581 Kipling Avenue
ON	Etobicoke	5495 Eglinton Avenue
ON	Etobicoke	365 Dixon Road
ON	Etobicoke	5470 Dundas Street W

GAB installés		
Prov.	Ville	Adresse
ON	Flamborough	1461 Highway 6
ON	Georgetown	189 Guelph Street
ON	Georgetown	375 Mountainview Road S
ON	Gloucester	5336 Boundary Road
ON	Gloucester	1941 Innes Road
ON	Gloucester	2630 Innes Road
ON	Gloucester	2073 Montreal Road
ON	Gloucester	2536 Bank Street
ON	Gormley	2329 Stouffville Road
ON	Gravenhurst	2319 Highway 11 S
ON	Guelph	109 Silvercreek Parkway
ON	Guelph	80 Imperial Road S
ON	Guelph	110 Silvercreek Parkway N
ON	Hamilton	813 Upper James Street
ON	Hamilton	817 Queenston Road
ON	Hamilton	1445 Main Street W
ON	Havelock	52 Ottawa Street W
ON	Ingersoll	10 Samnah Crescent
ON	Ingersoll	401223 Highway 401 Westbound
ON	Innisfil	2371 25th Side Road
ON	Kanata	570 Terry Fox Drive
ON	Kanata	500 Eagleson Road
ON	Kanata	44 Edgewater Street
ON	Kanata	479 March Road
ON	Kenora	144 Main Street S
ON	Keswick	1514 Ravenshoe, Rural Route 2
ON	Kingston	765 Gardiners Road
ON	Kingston	459 Taylor Kidd Boulevard
ON	Kingston	1586 Centennial Drive
ON	Kingston	1188 Division Street
ON	Kitchener	120 Conestoga College Boulevard
ON	Kitchener	2430 Homer Watson Boulevard

GAB installés		
Prov.	Ville	Adresse
ON	Kitchener	795 Ottawa Street
ON	Kitchener	4319 King Street E
ON	Kitchener	1178 Fisher Hallman Road
ON	Kitchener	426 Highland Road W
ON	Kitchener	1321 Courtland Avenue
ON	Kitchener	1025 Ottawa Street N
ON	Kitchener	775 Highland Road W
ON	London	1701 Wonderland Road
ON	London	1253 Wellington Road
ON	London	1845 Adelaide Street N
ON	London	1175 Wonderland Road N
ON	London	1791 Highbury Avenue N
ON	London	584 Oxford Street W
ON	London	614 Fanshawe Park Road
ON	London	1331 Dundas Street E
ON	London	835 Wellington Road
ON	London	1900 Dundas Street E
ON	London	277 Highbury Avenue
ON	London	491 Oxford Street W
ON	London	1679 Richmond Street N
ON	London	1790 Ernest Avenue
ON	London	825 Wilton Grove Road
ON	London	154 Clarke Road
ON	London	1536 Adelaide Street N
ON	London	841 Wharncliffe Road S
ON	London	591 Oxford Street W
ON	London	1251 Wellington Road S
ON	Maple	11200 Highway 400 S
ON	Maple	3100 Major MacKenzie Drive W
ON	Markham	7314 Markham Road
ON	Markham	7635 Markham Road
ON	Markham	2830 16th Avenue
ON	Markham	9249 9th Line
ON	Markham	4780 Highway 7 E

GAB installés		
Prov.	Ville	Adresse
ON	Markham	5315 Major MacKenzie Drive
ON	Markham	5270 Steeles Avenue E
ON	Markham	5965 Highway 7
ON	Markham	3010 16th Avenue
ON	Markham	2801 Elgin Mills Road E
ON	Markham	5995 Major Mackenzie Drive E
ON	Markham	7749 Kennedy Road
ON	Markham	380 Main Street N
ON	Milton	591 Ontario Street
ON	Milton	620 Thomson Road S
ON	Milton	235 Steeles Avenue E
ON	Mississauga	645 Lakeshore Boulevard E
ON	Mississauga	25 Kingsbridge Garden Circle
ON	Mississauga	445 Eglinton Avenue E
ON	Mississauga	5025 Heatherleigh Avenue
ON	Mississauga	20 Bristol Road W
ON	Mississauga	2489 North Sheridan Way
ON	Mississauga	6400 Erin Mills Parkway
ON	Mississauga	1520 Britannia Road
ON	Mississauga	3425 Winston Churchill Boulevard
ON	Mississauga	6035 Creditview Road
ON	Mississauga	3030 Artesian Drive
ON	Mississauga	995 Eglinton Avenue E
ON	Mississauga	1334 Dundas Street E
ON	Mississauga	7015 Kennedy Road
ON	Mississauga	450 Derry Road W
ON	Mississauga	3380 Dixie Road N
ON	Mississauga	6536 Winston Churchill Boulevard
ON	Mississauga	4140 Erin Mills Parkway
ON	Mississauga	7300 Dixie Road
ON	Mississauga	3011 Wolfedale Road
ON	Mississauga	1175 Hurontario Street

GAB installés		
Prov.	Ville	Adresse
ON	Mississauga	6009 Hurontario Street
ON	Mississauga	2100 Burnhamthorpe Road
ON	Mississauga	4106 Cawthra Road
ON	Mississauga	2125 Dundas Street W
ON	Mississauga	695 Burnhamthorpe Road
ON	Mississauga	2520 Britannia Road W
ON	Mississauga	6415 Dixie Road N
ON	Mississauga	4011 Dixie Road
ON	Mississauga	7025 Millcreek Drive
ON	Mississauga	2980 Argentia Road
ON	Mississauga	5008 Hurontario Street
ON	Mississauga	2185 Leanne Boulevard
ON	Mississauga	7030 McLaughlin Road
ON	Mississauga	5585 Winston Churchill Boulevard
ON	Mississauga	5980 Hurontario Street
ON	Mississauga	1404 Dundas Street E
ON	Mississauga	4530 Erin Mills Parkway
ON	Napanee	638 County Road 41
ON	Navan	1220 Colonial Road
ON	Nepean	3320 Fallowfield Road
ON	Nepean	3300 Woodroffe Avenue
ON	Nepean	3766 Fallowfield Road
ON	Nepean	1432 Baseline Road
ON	Nepean	1431 Woodroffe Avenue
ON	Nepean	3095 Carling Avenue
ON	Newbury	22789 Hagerty Road
ON	Newcastle	3962 Highway 401 Westbound
ON	Newmarket	250 Mulock Drive
ON	Newmarket	17111 Yonge Street
ON	Newmarket	18151 Yonge Street
ON	Newmarket	540 Mulock Drive
ON	Newmarket	1144 Davis Drive
ON	Niagara Falls	7307 Oakwood Drive

GAB installés		
Prov.	Ville	Adresse
ON	Niagara Falls	7950 McLeod Road
ON	Niagara Falls	7939 Lundy's Lane
ON	Niagara-on-the-Lake	459 Mississauga Street
ON	North Bay	133 Main Street W
ON	North York	1493 Finch Avenue
ON	North York	2012 Jane Street
ON	North York	2821 Weston Road
ON	North York	3351 Bayview Avenue
ON	North York	4747 Steeles Avenue W
ON	North York	2250 Victoria Park Avenue
ON	North York	2205 Jane Street
ON	North York	35-95 The Pond Road
ON	Oakville	350 Iroquois Shore
ON	Oakville	1020 Dundas Street
ON	Oakville	450 Dundas Street E
ON	Oakville	845 Burloak Drive
ON	Oakville	305 Dundas Street E
ON	Oakville	562 Trafalgar Road
ON	Oakville	520 Dundas Street W
ON	Orillia	610 Atherley Road
ON	Orleans	1988 St. Joseph Boulevard
ON	Orleans	2945 St. Joseph Boulevard
ON	Oshawa	812 Taunton Road
ON	Oshawa	236 Ritson Road N
ON	Oshawa	1311 Harmony Road
ON	Ottawa	1900 Prince of Wales Drive
ON	Ottawa	3775C Strandherd Drive
ON	Ottawa	1960 Innes Road
ON	Ottawa	390 Parkdale Avenue
ON	Ottawa	470 Bronson Avenue
ON	Ottawa	1007 St. Laurent Boulevard
ON	Ottawa	4000 Riverside Drive
ON	Ottawa	676 Somerset Street
ON	Ottawa	2180 Montreal Road

Annexe III : Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada

GAB installés		
Prov.	Ville	Adresse
ON	Ottawa	690 Hunt Club Road
ON	Ottawa	3201 Conroy Road
ON	Peterborough	607 Lansdowne Street
ON	Pickering	1800 Brock Road
ON	Pickering	1709 Kingston Road
ON	Pickering	1299 Kingston Road
ON	Pickering	1799 Liverpool Road
ON	Port Hope	363 Ontario Street
ON	Rexdale	524 Rexdale Boulevard
ON	Richmond Hill	10749 Bathurst Street
ON	Richmond Hill	12871 Yonge Street
ON	Richmond Hill	9550 Yonge Street
ON	Richmond Hill	695 Major MacKenzie Drive
ON	Richmond Hill	5 Red Maple Road
ON	Richmond Hill	9277 Bayview Avenue
ON	Richmond Hill	8760 Bayview Avenue
ON	Richmond Hill	12338 Yonge Street
ON	Richmond Hill	10579 Yonge Street
ON	Richmond Hill	735 16th Avenue
ON	Richmond Hill	9700 Yonge Street
ON	Sarnia	789 Indina Road
ON	Sarnia	1741 London Line
ON	Sarnia	1380 London Road (2 GAB)
ON	Sault Ste. Marie	713 Trunk Road
ON	Scarborough	2201 McCowan Road
ON	Scarborough	1651 Ellesmere Road
ON	Scarborough	3100 Ellesmere Road
ON	Scarborough	1896 Eglinton Avenue E
ON	Scarborough	2900 Finch Avenue E
ON	Scarborough	1121 Kingston Road
ON	Scarborough	20 Ellesmere Road
ON	Scarborough	2800 Kennedy Road
ON	Scarborough	1977 Kennedy Road
ON	Scarborough	3905 Sheppard Avenue
ON	Scarborough	9501 Sheppard Avenue

GAB installés		
Prov.	Ville	Adresse
ON	Scarborough	5110 Sheppard Avenue
ON	Scarborough	1525 Markham Road
ON	Scarborough	2320 Lawrence Avenue
ON	Scarborough	1270 Brimley Road
ON	Scarborough	5975 Steeles Avenue E
ON	Schomberg	65 Dillane Drive
ON	St. Catharines	533 Lake Street
ON	St. Catharines	270 Bunting Road
ON	St. Catharines	195 Niagara Street N
ON	St. Catharines	142 Lakeshore Road
ON	St. Catharines	236 Glendale Avenue
ON	St. Thomas	193 Wilson Avenue
ON	St. Thomas	400 Highbury Avenue S
ON	Stittsville	6061 Hazeldean Road
ON	Stittsville	6250 Hazeldean Road
ON	Stoney Creek	1-44 King Street E
ON	Stoney Creek	300 Mud Street W
ON	Stoney Creek	1346 South Service Road (2 GAB)
ON	Sudbury	1065 The Kingsway
ON	Sudbury	3070 Regent Street
ON	Sudbury	1190 Barry Downe Road
ON	Summerstown	6350 County Road 27
ON	Sutton West	20819 Dalton Road
ON	Tecumseh	13345 Tecumseh Road
ON	Thornhill	1487 Centre Street
ON	Thornhill	7092 Yonge Street
ON	Thornhill	1081 Rutherford Road
ON	Thornhill	7011 Bathurst Street
ON	Thornhill	8727 Dufferin Street
ON	Thornhill	7400 Bathurst Street
ON	Thornhill	1030 Centre Street
ON	Thornhill	2900 Steeles Avenue E
ON	Thornton	4201 Innisfil Beach Road
ON	Toronto	256 Jarvis Street

GAB installés		
Prov.	Ville	Adresse
ON	Toronto	505 Jarvis Street
ON	Toronto	2111 Finch Avenue W (Hôpital Humber River)
ON	Toronto	8 South Kingsway
ON	Toronto	55 Spadina Avenue
ON	Toronto	117 Jarvis Street
ON	Toronto	8 Thorncliffe Park Drive
ON	Toronto	90 The Queensway
ON	Toronto	1750 Bloor Street W
ON	Toronto	385 Weston Road
ON	Toronto	2863 Dufferin Street
ON	Toronto	292 Kingston Road
ON	Toronto	613 Evans Avenue
ON	Toronto	1571 Lawrence Avenue
ON	Toronto	695 Lawrence Avenue
ON	Toronto	1021 Avenue Road
ON	Toronto	2265 Danforth Avenue
ON	Toronto	30 Ewood Road
ON	Toronto	110 Rexdale Boulevard
ON	Toronto	8-1235 Wilson Avenue, Level 0
ON	Toronto	6015 Leslie Street
ON	Toronto	1505 Steeles Avenue E
ON	Toronto	1500 Finch Avenue E
ON	Toronto	866 Avenue Road
ON	Toronto	461 Sheppard Avenue E
ON	Toronto	5571 Yonge Street
ON	Toronto	3600 Sheppard Avenue E
ON	Toronto	61 Overlea Boulevard
ON	Toronto	2189 Lakeshore Boulevard
ON	Toronto	2485 Bloor Street W
ON	Toronto	250 The Queensway
ON	Toronto	1000 The Queensway
ON	Toronto	280 Scarlett Road
ON	Toronto	952 King Street W

Annexe III : Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada

GAB installés		
Prov.	Ville	Adresse
ON	Toronto	1869 Leslie Street
ON	Toronto	6000 Dufferin Street
ON	Toronto	561 O'Connor Drive
ON	Toronto	1309 Lawrence Avenue E
ON	Toronto	134 Queens Quay E (2 GAB)
ON	Unionville	4641 Highway 7 E
ON	Vaughan	3680 Langstaff Road
ON	Vaughan	2651 Rutherford Road
ON	Vaughan	1867 Major MacKenzie Drive
ON	Vaughan	3700 Major Mackenzie Drive W
ON	Vaughan	9301 Highway 50
ON	Vaughan	1514 Steeles Avenue W
ON	Vaughan	21 Innovation Drive & Highway 27
ON	Vaughan	11600 Keele Street
ON	Vaughan	8480 Highway 27
ON	Vaughan	3555 Major MacKenzie Drive
ON	Vaughan	1500 Major MacKenzie Drive W
ON	Vaughan	6161 Highway 7
ON	Vaughan	3650 Rutherford Road
ON	Waterloo	245 Weber Street N
ON	Waterloo	151 Columbia Street W
ON	Waterloo	415 King Street N
ON	Welland	935 Niagara Street
ON	Welland	504 Niagara Street
ON	Welland	709 Niagara Street
ON	Whitby	1602 Dundas Street E
ON	Whitby	1755 Dundas Street W
ON	Whitby	301 Thickson Road
ON	Whitby	3930 Brock Street N
ON	Whitby	10 Taunton Road
ON	Whitby	1 Paisley Court
ON	Whitby	520 Winchester Road

GAB installés		
Prov.	Ville	Adresse
ON	Whitby	700 Victoria Street W
ON	Whitby	509 Dundas Street
ON	Willowdale	2125 Sheppard Avenue E
ON	Willowdale	4630 Yonge Street
ON	Willowdale	3075 Don Mills Road
ON	Windsor	2535 Ouellette Avenue
ON	Windsor	2235 Huron Church Road
ON	Windsor	2295 Division Road
ON	Windsor	7400 Tecumseh Road E
ON	Windsor	4340 Walker Road
ON	Windsor	50 Tecumseh Road W
ON	Windsor	4406 County Road 46
ON	Woodbridge	3733 Highway 7 W
ON	Woodbridge	5241 Highway 7 W
ON	Woodbridge	4515 Highway 7
ON	Woodbridge	3764 Highway 7 W
ON	Woodstock	535 Norwich Avenue
MB	Dugald	Highway 1 E & Highway 207
MB	McCreary	601 Burrows Road
MB	Oak Bluff	4200 McGillivray Boulevard
MB	Portage la Prairie	Highway 1 & Highway 16
MB	Winnipeg	525 London Street
MB	Winnipeg	2607 Portage Avenue
MB	Winnipeg	3316 Portage Avenue
MB	Winnipeg	2012 Pembina Highway
MB	Winnipeg	3033 Pembina Highway
MB	Winnipeg	670 St. Anne's Road
MB	Winnipeg	1485 St. Mary's Road
MB	Winnipeg	610 Lagimodiere Boulevard
MB	Winnipeg	1050 Keewatin Street
MB	Winnipeg	1425 McPhillips Street
MB	Winnipeg	1720 Kenaston Boulevard
MB	Winnipeg	1216 Grant Avenue
SK	Estevan	102 Carbon Crescent
SK	Foam Lake	507 Highway 16 E

GAB installés		
Prov.	Ville	Adresse
SK	Invermay	315 Railway Avenue W
SK	Moose Jaw	450 North Service Road
SK	North Battleford	Highway 16 Bypass
SK	Regina	2304 Albert Street
SK	Regina	2020 Coleman Crescent
SK	Regina	481 Albert Street N
SK	Regina	935 Victoria Avenue
SK	Regina	1919 Fleet Street
SK	Regina	3625 Sherwood Drive
SK	Regina	529 1st Avenue E
SK	Saskatoon	3 Worobetz Place
SK	Saskatoon	402 51st Street E
SK	Saskatoon	1502 8th Street E
SK	Yorkton	Highway 9 & Highway 16
AB	Acheson	102-26230 Township Road
AB	Airdrie	190 East Lake Crescent
AB	Airdrie	217 Edmonton Trail
AB	Aldersyde	64273 Highway 547 E
AB	Bonnyville	5602 54th Avenue
AB	Calgary	2600 Country Hills Boulevard NE
AB	Calgary	5031 Nose Hill Drive NW
AB	Calgary	116 89th Street SW
AB	Calgary	7000-356 Cranston Road SE
AB	Calgary	1120-137th Avenue SE
AB	Calgary	11 Sunpark Drive SE
AB	Calgary	15 Erinwoods Boulevard
AB	Calgary	5215 61st Avenue SE
AB	Calgary	2655 36th Street NE
AB	Calgary	101-2220 68th Street NE
AB	Calgary	3737 37th Street SW
AB	Calgary	42148 Highway 1
AB	Calgary	1920 4th Street SW
AB	Calgary	1840 9th Avenue SE
AB	Calgary	4646 37th Street SW

Annexe III : Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada

GAB installés		
Prov.	Ville	Adresse
AB	Calgary	2235 33rd Avenue SW
AB	Calgary	1010 Strathcona Drive
AB	Calgary	100 Crowfoot Way NW
AB	Calgary	5505 Signal Hill Centre
AB	Calgary	8420 Bowfort Road NW
AB	Calgary	70 Freeport Boulevard NE
AB	Calgary	1051 Falconridge Drive NE
AB	Calgary	624 16th Avenue NE
AB	Calgary	1438 Kensington Road
AB	Calgary	177 Country Hills Boulevard NW
AB	Calgary	800-8 Nolan Hills Boulevard NW
AB	Calgary	10120 Elbow Drive SW
AB	Calgary	8338 18th Street SE
AB	Calgary	818-19489 Seton Crescent SE
AB	Calgary	7603 MacLeod Trail
AB	Calgary	1625 210th Avenue SE
AB	Canmore	1731 Mountain Avenue
AB	Chestermere	140 Chestermere Way
AB	Didsbury	1620 20th Street
AB	Edmonton	102-10111 104th Avenue NW (2 GAB)
AB	Edmonton	9076 25th Avenue SW
AB	Edmonton	6820 90th Avenue
AB	Edmonton	7505 Argyll Road
AB	Edmonton	11061 Ellerslie Road
AB	Edmonton	9620 Ellerslie Road
AB	Edmonton	15630 118th Avenue
AB	Edmonton	13205 97th Street
AB	Edmonton	5710 111th Street
AB	Edmonton	12326 111th Avenue
AB	Edmonton	16441 97th Street NW
AB	Edmonton	5011 137th Avenue NW
AB	Edmonton	14708 137th Avenue
AB	Edmonton	3402 43rd Avenue

GAB installés		
Prov.	Ville	Adresse
AB	Edmonton	1830 102nd Street SW
AB	Edmonton	6206 104th Street
AB	Edmonton	895 Tamarack Way NW
AB	Edmonton	14319 23rd Avenue SW
AB	Edmonton	5009 Ellerslie Road SW
AB	Edmonton	10560 51st Avenue
AB	Edmonton	5110 122nd Street
AB	Edmonton	9640 118th Avenue
AB	Edmonton	351 Allard Boulevard SW
AB	Edmonton	8030 167th Avenue NW
AB	Edmonton	5135 167th Avenue NW
AB	Edmonton	1010 Webber Greens Drive
AB	Edmonton	2734 141st Street SW
AB	Edmonton	2734 141st Street SW
AB	Fort McMurray	321 Thickwood Boulevard
AB	Fort McMurray	365 MacAlpine Crescent
AB	Grande Prairie	13211 100th Street
AB	Grande Prairie	11925 101st Avenue
AB	Hinton	470 Carmichael Lane
AB	Jasper	300 Connaught Drive
AB	Jasper	701 Connaught Drive
AB	Medicine Hat	1071 Rossglen Drive
AB	Medicine Hat	2900 Box Springs Boulevard NW
AB	Medicine Hat	820 Redcliff Drive
AB	Nisku	208 19th Avenue
AB	Okotoks	300-100 Southbank Boulevard (2 GAB)
AB	Red Deer	3330 Gaetz Avenue
AB	Redwater	4801 Ochre Park Road
AB	Rocky Mountain House	4419 45th Street
AB	Rocky View	100-261200 Crossiron Boulevard
AB	Sherwood Park	1020 Sherwood Drive
AB	Sherwood Park	100-270 Baseline Road

GAB installés		
Prov.	Ville	Adresse
AB	Sherwood Park	1000 Emerald Drive
AB	Spruce Grove	100 Longview Drive
AB	St. Albert	143 St. Albert Road
AB	St. Albert	770 St. Albert Road
AB	St. Albert	174 St. Albert Road
AB	Stony Plain	4205A South Park Drive
AB	Wetaskiwin	5020 56th Street
BC	Abbotsford	28020 Frazer Highway
BC	Abbotsford	31201 Old Yale Road
BC	Abbotsford	2096 Clearbrook Road
BC	Abbotsford	2054 Whatcom Road
BC	Abbotsford	1621 McCallum Road
BC	Burnaby	1969 Willingdon Avenue
BC	Campbell River	1541 Island Highway N
BC	Chase	16-305 Brooke Drive
BC	Chase	6-305 Brooke Drive
BC	Chilliwack	41420 Yale Road W
BC	Comox	7-2225 Guthrie Road
BC	Coquitlam	1401 Johnson Street
BC	Coquitlam	948 Austin Avenue
BC	Coquitlam	829 Brunette Avenue
BC	Coquitlam	176 Golden Drive
BC	Courtenay	1723 Cliffe Avenue
BC	Delta	8985 120th Street
BC	Fort St. John	11724 Alaska Avenue
BC	Kamloops	1885 Highway 1 W
BC	Kamloops	4501 Yellowhead Highway
BC	Kamloops	1125 Rogers Way
BC	Kamloops	411 10th Avenue
BC	Kelowna	715 Harvey Avenue
BC	Kelowna	2693 Highway 97 N
BC	Kelowna	365 Highway No 33 W
BC	Kelowna	395 Glenmore Road
BC	Langley	19971 72nd Avenue

Annexe III : Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada

GAB installés		
Prov.	Ville	Adresse
BC	Maple Ridge	22799 Lougheed Highway
BC	Maple Ridge	20370 Dewdney Trunk Road
BC	Mission	7th Avenue & Cedar Street
BC	Mission City	7285 Horne Street
BC	Nanaimo	1100 Terminal Avenue N
BC	Nanoose	2345 Island Highway E
BC	New Westminster	132 12th Street
BC	North Vancouver	1980 Marine Drive
BC	North Vancouver	185 Mountain Highway
BC	Peachland	80-5500 Clements Crescent E
BC	Pemberton	1440 Portage Road
BC	Penticton	1090 Westminster Avenue
BC	Port Alberni	5101 River Road
BC	Port Moody	3102 St. Johns Street
BC	Prince George	2420 5th Avenue
BC	Prince George	1880 20th Avenue

GAB retirés		
Prov.	Ville	Adresse
NL	Clarenville	130 Trans Canada Highway
NL	Corner Brook	2 Herald Avenue
NL	Deer Lake	62 Trans Canada Highway
NL	Gander	104 Trans Canada Highway
NL	Goobies	162 Trans Canada Highway
NL	Kilbride	12 Bay Bulls Road
NL	Mount Pearl	18 Gibson Drive
NL	Paradise	1366 Topsail Road
NL	Port Aux Basques	1 High Street
NL	St. John's	184 Torbay Road
NL	St. John's	2 Stavanger Drive
NL	St. John's	32 Frecker Drive
NL	St. John's	155 Torbay Road
NL	Torbay	1206 Torbay Road
NS	Amherst	213 South Albion Street
NS	Aulds Cove	13239 Route 104

GAB installés		
Prov.	Ville	Adresse
BC	Princeton	105 Bridge Street
BC	Quesnel	205 McLean Street
BC	Richmond	8151 Granville Avenue
BC	Richmond	7980 Williams Road
BC	Richmond	11991 Steveston Highway
BC	Richmond	5111 Grant McConachie Way
BC	Sardis	7591 Vedder Road
BC	Surrey	8038 King George Boulevard
BC	Surrey	18383 64th Avenue
BC	Surrey	8811 126th Street
BC	Surrey	8024 120th Street
BC	Surrey	15211 Fraser Highway
BC	Surrey	2692 152nd Street
BC	Valemount	5th Avenue & Highway 5
BC	Vancouver	1289 East Broadway
BC	Vancouver	2890 East Hastings Street

GAB retirés		
Prov.	Ville	Adresse
NS	Baddeck	8250 Shore Road
NS	Beechville	1075 St. Margaret's Bay Road
NS	Bridgewater	463 North Street
NS	Bridgewater	300-421 Lahave Street
NS	Cole Harbour	1207 Cole Harbour Road
NS	Dartmouth	626 Windmill Road
NS	Dartmouth	118 Wyse Road
NS	Digby	510 Route 303
NS	Eastern Passage	72 Cow Bay Road
NS	Elmsdale	248 Route 214
NS	Enfield	6757 Highway 2
NS	Fall River	3260 Highway 2
NS	Garlands Crossing	4164 Highway 1
NS	Goodwood	599 Prospect Road
NS	Greenwood	741 Central Avenue

GAB installés		
Prov.	Ville	Adresse
BC	Vancouver	1675 Rupert Street
BC	Vancouver	1401-6133 University Boulevard
BC	Vancouver	1390 East 33rd Avenue
BC	Vancouver	710 Southeast Marine Drive
BC	Vancouver	1743 Burrard Street
BC	Vancouver	489 Southwest Marine Drive (2 GAB)
BC	Vancouver	2277 Kingsway
BC	Vernon	4301 25th Avenue
BC	Vernon	4709 27th Street
BC	Victoria	5498 Pat Bay Highway
BC	Victoria	4513 West Saanich Road
BC	Victoria	3951 Shelbourne Street
BC	Victoria	2435 Millstream Road
BC	Victoria	1879 Old Island Highway
BC	Williams Lake	750 Oliver Street

GAB retirés		
Prov.	Ville	Adresse
NS	Halifax	6390 Quinpool Road
NS	Halifax	2499 Robie Street
NS	Halifax	15 Fairfax Drive
NS	Halifax	3430 Joseph Howe Drive
NS	Halifax	5524 Spring Garden Road
NS	Liverpool	169 Bristol Avenue
NS	Lower Sackville	766 Sackville Drive
NS	Mahone Bay	33 Edgewater Street
NS	Mount Uniacke	31 Highway 1
NS	New Glasgow	5197 East River Road
NS	North Sydney	183 Commercial Street
NS	North Sydney	131 King Street
NS	Oxford	4602 Main Street
NS	Shelburne	41 Falls Lane
NS	Sydney	1948 Kings Road

Annexe III : Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada

GAB retirés		
Prov.	Ville	Adresse
NS	Sydney	565 George Street
NS	Sydney	A015-254 Prince Street
NS	Sydney River	1174 Kings Road
NS	Tantallon	5210 St. Margaret's Bay Road
NS	Truro	86 Connector Road
NS	Truro	7 Robie Street
NS	Truro	106 Robie Street
NS	Westville	2500 Old Truro Highway
NS	Yarmouth	632 Main Street
NS	Yarmouth	65 Starrs Road
NB	Atholville	155-312 Val d'Amour Road
NB	Aulac	170 Aulac Road
NB	Bathurst	310, boulevard Vanier
NB	Boiestown	6138 Route 8
NB	Bouctouche	131, boulevard Irving
NB	Chipman	279, rue Main
NB	Dieppe	64, rue Champlain
NB	Dieppe	312, rue Amirault
NB	Dieppe	1528, rue Champlain
NB	Edmundston	191, rue Victoria
NB	Fredericton	95, rue Main
NB	Fredericton	253, rue Canada
NB	Fredericton	181, rue King
NB	Fredericton	1040, rue Prospect
NB	Grand Bay-Westfield	309 River Valley Drive
NB	Hampton	632 Main Street
NB	Miramichi	186, rue King
NB	Miramichi	160, rue Jane
NB	Moncton	301 Elmwood Drive
NB	Moncton	650, boulevard Saint-George
NB	Moncton	1515 Mountain Road
NB	New Maryland	510 New Maryland Highway
NB	Quispamsis	175 Old Hampton Road

GAB retirés		
Prov.	Ville	Adresse
NB	Rexton	126, rue Main
NB	Rothsay	4 Marr Road
NB	Rothsay	2870 Route 1
NB	Sackville	211, rue Main
NB	Saint-Antoine	4515, rue Principale
NB	Saint John	830 Loch Lomond Road
NB	Saint John	56 City Road
NB	Saint John	1233 Loch Lomond Road
NB	Saint John	701, avenue Millidge
NB	Salisbury	2986 Fredericton Road
NB	Shediac	584, rue Main
NB	St. George	82 Letete Road
NB	Sussex	11 Route 890 (Four Corners)
NB	Tracadie-Sheila	3528, rue Principale
NB	Waasis	415 Nevers Road
NB	Welsford	1669 Route 7
PE	Charlottetown	76 St. Peters Road
PE	Charlottetown	675 University Avenue
PE	Charlottetown	8 Riverside Drive
PE	Summerside	82 North Drive
QC	L'Ancienne-Lorette	1241, autoroute Duplessis
QC	Anjou	7700, boulevard Roi-René
QC	Anjou	6270, boulevard Louis-Hippolyte-Lafontaine
QC	Anjou	7151, rue Jarry E.
QC	Beloeil	985, rue Bernard-Pilon
QC	Berthierville	1030, avenue Gilles-Villeneuve
QC	Blainville	398, boulevard du Curé-Labelle
QC	Boucherville	1555, boulevard De Montarville
QC	Boucherville	1221, rue Nobel
QC	Boucherville	1-520, boulevard du Fort-Saint-Louis
QC	Brossard	7305, Grande Allée

GAB retirés		
Prov.	Ville	Adresse
QC	Brossard	1155, boulevard Rome
QC	Brossard	2-8230, boulevard Taschereau
QC	Buckingham	175, avenue Lépine
QC	Chambly	875, boulevard De Périgny
QC	Châteauguay	227, boulevard Maple
QC	Chicoutimi	1401, boulevard Talbot (Place du Royaume)
QC	Cowansville	427, rue de la Rivière
QC	Deux-Montagnes	2001, chemin d'Oka
QC	Dollard-Des Ormeaux	4500, boulevard Saint-Jean
QC	Dollard-Des Ormeaux	1800, boulevard Sunnybrooke
QC	Gatineau	730, boulevard du Mont-Royal
QC	Gatineau	245, rue de Cannes
QC	Gatineau	9, rue Daniel-Johnson
QC	Gatineau	15, rue Eddy
QC	Gatineau	790, boulevard Wilfrid-Lavigne
QC	Gatineau	630, boulevard Labrosse
QC	Gatineau	265, boulevard Saint-Raymond
QC	Gatineau	882, boulevard Saint-René O.
QC	Gatineau	348, boulevard Lorrain
QC	Granby	300, rue Brignon
QC	Lac-Beauport	1015, boulevard du Lac
QC	LaSalle	1640, avenue Dollard
QC	LaSalle	9301, boulevard LaSalle
QC	LaSalle	8051, rue George
QC	LaSalle	1325, boulevard Shevchenko
QC	L'Assomption	200, boulevard de l'Ange-Gardien
QC	Laval	4600, autoroute 440 O.
QC	Laval	225, boulevard Curé-Labelle

Annexe III : Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada

GAB retirés		
Prov.	Ville	Adresse
QC	Laval	275, boulevard Samson
QC	Laval	260, boulevard de la Concorde E.
QC	Laval	855, boulevard Vanier
QC	Laval	1845, boulevard Saint-Elzéar O.
QC	Laval	804, boulevard des Laurentides
QC	Laval	2100, boulevard Curé-Labelle
QC	Laval	407, boulevard Cartier O.
QC	Laval	8050, avenue Marcel-Villeneuve
QC	Laval	2520, boulevard Curé-Labelle
QC	Laval	1170, autoroute 13
QC	Laval	1006, rue de la Lavatère
QC	Lennoxville	89, rue Queen
QC	L'Île-Perrot	50, boulevard Don-Quichotte
QC	Longueuil	2900, rue de Lyon
QC	Longueuil	1804, boulevard Marie-Victorin
QC	Longueuil	2955, chemin de Chambly
QC	Longueuil	1515, boulevard Taschereau
QC	Longueuil	310, boulevard Roland-Therrien
QC	Magog	991, rue Sherbrooke
QC	Magog	415, rue Sherbrooke
QC	Mercier	676, boulevard Saint-Jean-Baptiste
QC	Montréal	5431, chemin de la Côte-des-Neiges
QC	Montréal	5500, boulevard Décarie
QC	Montréal	6500, chemin de la Côte-Saint-Luc
QC	Montréal	1287, boulevard De Maisonneuve O.
QC	Montréal	1390, avenue de l'Église
QC	Montréal	1030, rue de la Montagne

GAB retirés		
Prov.	Ville	Adresse
QC	Montréal	2010, avenue Papineau
QC	Montréal	888, boulevard De Maisonneuve E.
QC	Montréal	6860, rue Sherbrooke E.
QC	Montréal	2488, boulevard Rosemont E.
QC	Montréal	5800, avenue Christophe-Colomb
QC	Montréal	8275, boulevard Saint-Laurent
QC	Montréal	9797, rue Papineau
QC	Montréal	9255, boulevard de l'Acadie
QC	Montréal	5945, rue Notre-Dame E.
QC	Montréal	6386, rue Sherbrooke E.
QC	Montréal	790, boulevard Crémazie E.
QC	Montréal	4085, rue Bélanger
QC	Montréal	2160, boulevard Décarie
QC	Montréal	700, avenue Atwater
QC	Montréal	3585, rue Hochelaga
QC	Montréal	390, rue Sainte-Catherine O.
QC	Montréal	1, boulevard René-Lévesque E.
QC	Montréal	3440, boulevard Saint-Laurent
QC	Montréal	2155, boulevard De Maisonneuve E.
QC	Montréal	1361, rue Charlevoix
QC	Montréal	9600, boulevard Maurice-Duplessis
QC	Montréal	4110, rue Sainte-Catherine E.
QC	Montréal	5038, rue Sherbrooke O.
QC	Montréal	6000, boulevard Henri-Bourassa E.
QC	Montréal	1051, boulevard Décarie
QC	Montréal	901, rue Sainte-Catherine E.
QC	Montréal	1500, rue Sainte-Catherine O.

GAB retirés		
Prov.	Ville	Adresse
QC	Montréal	8371, boulevard Newman
QC	Montréal	1025, rue Jean-Talon E.
QC	Montréal	6411, rue Sherbrooke O.
QC	Montréal	5122, chemin de la Côte-des-Neiges
QC	Montréal	1, avenue du Mont-Royal E.
QC	Montréal-Nord	3250, boulevard Henri-Bourassa E.
QC	Morin-Heights	723, chemin du Village
QC	Pierrefonds	9521, boulevard Gouin O.
QC	Pointe-aux-Trembles	12745, rue Notre-Dame E.
QC	Pointe-aux-Trembles	12044, rue Sherbrooke E.
QC	Québec	490, boulevard Raymond
QC	Québec	835, boulevard René-Lévesque O.
QC	Québec	1305, boulevard Pie-XI N.
QC	Rawdon	3614, rue Queen
QC	Repentigny	1190, boulevard Iberville
QC	Saint-Basile-le-Grand	2450, boulevard du Millénaire
QC	Saint-Bruno-de-Montarville	101, montée Montarville
QC	Saint-Canut	9225, boulevard de Saint-Canut
QC	Saint-Constant	3, boulevard Monchamp
QC	Sainte-Adèle	955, boulevard de Sainte-Adèle
QC	Sainte-Anne-de-Bellevue	56, rue Sainte-Anne
QC	Sainte-Julie	1911, chemin du Fer-à-Cheval
QC	Saint-Eustache	802, boulevard Arthur-Sauvé
QC	Saint-Eustache	179, 25 ^e Avenue
QC	Saint-Hilaire	733, boulevard Sir-Wilfrid-Laurier
QC	Saint-Hubert	5005, boulevard Cousineau
QC	Saint-Hubert	4960, montée Saint-Hubert

Annexe III : Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada

GAB retirés		
Prov.	Ville	Adresse
QC	Saint-Jean-de-Matha	1041, route Louis-Cyr
QC	Saint-Jean-sur-Richelieu	120, boulevard du Séminaire N.
QC	Saint-Jérôme	204, rue Durand
QC	Saint-Jérôme	10, boulevard de La Salette
QC	Saint-Lambert	1031, avenue Victoria
QC	Saint-Laurent	950, boulevard Marcel-Laurin
QC	Saint-Laurent	1315, boulevard Alexis-Nihon
QC	Saint-Laurent	10, avenue Sainte-Croix
QC	Saint-Laurent	6215, boulevard Henri-Bourassa
QC	Saint-Lazare	585, route de la Cité-des-Jeunes
QC	Saint-Léonard	9155, boulevard Viau
QC	Saint-Léonard	7350, boulevard Langelier
QC	Saint-Léonard	7635, boulevard Lacordaire
QC	Saint-Liboire	1145, rang Saint-Édouard
QC	Saint-Lin-Laurentides	994, rue Saint-Isidore
QC	Sept-Îles	2121, boulevard Laure
QC	Sherbrooke	2558, rue Galt O.
QC	Terrebonne	1100, rang Saint-François
QC	Thetford Mines	4195, boulevard Frontenac O.
QC	Trois-Rivières-Ouest	7710, rue Notre-Dame
QC	Varennes	65, rue de l'Aqueduc
ON	Ajax	460 Bayly Street W
ON	Ajax	211 Bayly Street E
ON	Alliston	67 Victoria Street E
ON	Almonte	376 Ottawa Street
ON	Amaranth	204357 County Road 109
ON	Amherstburg	199 Sandwich Street S
ON	Ancaster	1136 Golf Links Road
ON	Angus	247 Mill Street

GAB retirés		
Prov.	Ville	Adresse
ON	Aurora	14923 Yonge Street S
ON	Bancroft	118 Hastings Street N
ON	Barrie	7 Anne Street N
ON	Barrie	524 Bayfield Street N
ON	Barrie	165 Wellington Street W
ON	Barrie	649 Yonge Street
ON	Belle River	330 Notre Dame Street
ON	Belleville	500 College Street E
ON	Bobcaygeon	85 Bolton Street
ON	Bolton	1 Queensgate Boulevard
ON	Bowmanville	570 Longworth Avenue
ON	Bowmanville	150-243 King Street E
ON	Bradford	26 Holland Street
ON	Brampton	235 Queen Street E (3 GAB)
ON	Brampton	620 Peter Roberston Boulevard
ON	Brampton	2963 Queen Street E
ON	Brampton	9 Bovaird Drive
ON	Brampton	281 Richvale Drive
ON	Brampton	10606 Heartlake Road
ON	Brampton	9800 Chinguacousy Road
ON	Brampton	2645 Steeles Avenue E
ON	Brampton	7995 Kennedy Road S
ON	Brampton	140 Kennedy Road N
ON	Brampton	145 Clark Boulevard
ON	Brampton	1 Kennedy Road S
ON	Brampton	8965 Chinguacousy Road
ON	Brampton	25 Great Lakes Drive
ON	Brampton	11965 Hurontario Street
ON	Brampton	3938 Cottrelle Boulevard
ON	Brampton	456 Vodden Street E
ON	Brantford	320 Colborne Street W
ON	Brockville	27-2399 Parkedale Avenue
ON	Brooklin	485 Winchester Road E
ON	Burks Falls	189 Ontario Street

GAB retirés		
Prov.	Ville	Adresse
ON	Burlington	5539 Harvester Road
ON	Burlington	1447 Lakeshore Road
ON	Burlington	1989 Appleby Line
ON	Burlington	2971 Walkers Line
ON	Burlington	875 Appleby Line
ON	Burlington	2080 Appleby Line
ON	Burlington	3023 New Street
ON	Burlington	503 Plains Road E
ON	Burlington	4524 New Street
ON	Burlington	1450 Headon Road
ON	Caledonia	221 Argyle Street S
ON	Cambridge	1-115 Dundas Street N
ON	Cambridge	137 Water Street N
ON	Carleton Place	10483 Highway 7
ON	Cornwall	1380 Second Street E
ON	Courtice	1428 Highway 2
ON	Dundas	102-101 Osler Drive
ON	Embrun	703 Notre Dame Street
ON	Erin	152 Main Street
ON	Etobicoke	123 Rexdale Boulevard
ON	Etobicoke	125 The Queensway
ON	Etobicoke	2850 Lakeshore Boulevard W
ON	Fergus	710 Tower Street S
ON	Gananoque	615 King Street E
ON	Georgetown	1-333 Mountainview Road S
ON	Gloucester	1494 Innes Road
ON	Guelph	435 Woodlawn Road
ON	Guelph	138 College Avenue W
ON	Guelph	K4-435 Stone Road W
ON	Guelph	7 Clair Road W
ON	Haliburton	186 Highland Street
ON	Hamilton	917 Upper James Street
ON	Hamilton	249 Upper Centennial
ON	Hamilton	528 Mohawk Road E

Annexe III : Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada

GAB retirés		
Prov.	Ville	Adresse
ON	Hamilton	648 King Street W
ON	Hamilton	2471 Barton Street E
ON	Hamilton	1445 Main Street W
ON	Hamilton	1-210 Mohawk Road E
ON	Hamilton	75 Centennial Parkway N
ON	Hamilton	0131-999 Upper Wentworth Street
ON	Ingersoll	120 Thames Street N
ON	Innisfil	2371 25th Side Road
ON	Kanata	501 Terry Fox Drive
ON	Kanata	1102 Klondike Road, Rural Route 1
ON	Kanata	680 Eagleson Road
ON	Kanata	5709 Hazeldean Road
ON	Kanata	499 Terry Fox Drive
ON	Kanata	420 Hazeldean Road
ON	Keswick	417 The Queensway S
ON	King City	2140 King Road
ON	Kingston	1185 Division Street
ON	Kingston	11-775 Strand Boulevard
ON	Kingston	445 Princess Street
ON	Kingston	136 Princess Street
ON	Kingston	1011 Princess Street
ON	Kitchener	593 Victoria Street N
ON	Kitchener	700 Strasburg Road
ON	Kitchener	563 Highland Road W
ON	Kitchener	1-310 Fairway Road S
ON	Lancaster	20387 County Road 2
ON	Lasalle	6020 Malden Road
ON	London	1149 Highbury Avenue
ON	London	940 Hamilton Road E
ON	London	1118 Adelaide Street N
ON	London	1186 Oxford Street W
ON	London	1051 Wonderland Road S
ON	London	3090 Colonel Talbot Road

GAB retirés		
Prov.	Ville	Adresse
ON	London	106-645 Commissioners Road
ON	Manotick	5230 Mitch Owens Road
ON	Markham	550 Bur Oak Avenue
ON	Markham	7001 Woodbine Avenue
ON	Markham	8291 Woodbine Avenue
ON	Markham	7010 Woodbine Avenue
ON	Markham	1-5762 Highway 7
ON	Markham	6579 Highway 7 E
ON	Markham	7060 Warden Avenue, Building C2
ON	Markham	1730 Bur Oak Avenue, Building G
ON	Markham	8601 Warden Avenue
ON	Markham	7700 Markham Road
ON	Markham	9620 McCowan Road, Rural Route 1
ON	Markham	2920 Major Mackenzie Drive E
ON	Milton	6788 Derry Road W
ON	Milton	1515 Main Street E
ON	Milton	640 Martin Street
ON	Milton	75 Nipissing Road
ON	Milton	1020 Kennedy Circle
ON	Mississauga	101-1224 Dundas Street W
ON	Mississauga	632 Burnhamthorpe Road W
ON	Mississauga	3445 Hurontario Street
ON	Mississauga	480 Derry Road E
ON	Mississauga	4885 Mavis Road
ON	Mississauga	6998 Rexwood Boulevard
ON	Mississauga	5014 Dixie Road
ON	Mississauga	780 Bancroft Drive
ON	Mississauga	700 Burnhamthorpe Road E
ON	Mississauga	1077 North Service Road
ON	Mississauga	3980 Grand Park Drive
ON	Mississauga	5033 Hurontario Street

GAB retirés		
Prov.	Ville	Adresse
ON	Mississauga	3029 Clayhill Road
ON	Mississauga	101-5602 Tenth Line W
ON	Mississauga	1-920 Southdown Road
ON	Mississauga	2126 Burnhamthorpe Road W
ON	Mississauga	321 Lakeshore Road W
ON	Mississauga	7070 McLaughlin Road
ON	Mississauga	579 Lakeshore Road E
ON	Nepean	1584 Merivale Road
ON	Nepean	3580 Strandherd Drive
ON	Nepean	3151 Strandherd Drive
ON	Nepean	3781 Strandherd Drive
ON	Newmarket	17555 Yonge Street
ON	Newcastle	1 King Avenue E
ON	Newmarket	18273 Leslie Street
ON	Newmarket	17145 Yonge Street
ON	Newmarket	1175 Mulock Drive
ON	Newmarket	16640 Yonge Street
ON	Newmarket	1111 Davis Drive
ON	Newmarket	17600 Yonge Street
ON	Niagara Falls	6192 Lundys Lane
ON	Niagara Falls	1-3701 Portage Road
ON	Niagara Falls	5125 Montrose Road
ON	North Bay	105 Main Street W (2 GAB)
ON	North Bay	276 Lakeshore Drive
ON	North Bay	2025 Cassells Street
ON	North York	4000 Jane Street
ON	North York	3514 Won Road
ON	North York	515 Drewery Avenue
ON	North York	3400 Victoria Park Avenue
ON	North York	5576 Yonge Street
ON	North York	6428 Yonge Street
ON	North York	6205 Bathurst Street
ON	North York	1597 Wilson Avenue
ON	North York	2550 Finch Avenue W

Annexe III : Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada

GAB retirés		
Prov.	Ville	Adresse
ON	Oakville	345 Speers Road
ON	Oakville	624 Third Line
ON	Oakville	1499 Upper Middle Road W
ON	Oakville	541 Maple Grove Drive
ON	Oakville	1515 Rebecca Street
ON	Oakville	550 Kerr Street
ON	Oakville	240 Leighland Avenue
ON	Oakville	2501 Third Line, Building B
ON	Orangeville	31 Broadway Avenue
ON	Orillia	149 Westmount Drive N
ON	Orillia	55 Front Street N
ON	Orleans	3869 Innes Road
ON	Orleans	1980 St. Joseph Boulevard
ON	Orleans	211 Centrum Boulevard (2 GAB)
ON	Orleans	1937 Portobello Boulevard
ON	Orleans	2301 Tenth Line Road
ON	Orleans	1675 Tenth Line Road
ON	Oshawa	20 Park Road S
ON	Oshawa	549 King Street E (2 GAB)
ON	Oshawa	20 Warren Avenue
ON	Oshawa	1-300 Taunton Road E
ON	Oshawa	2045 Simcoe Street N, Rural Route 1
ON	Ottawa	1859 Carling Avenue
ON	Ottawa	450 Bank Street
ON	Ottawa	2545 Baseline Road
ON	Ottawa	1856 Robertson Road
ON	Ottawa	2075 Montreal Road
ON	Ottawa	2100 Hunt Club Road
ON	Ottawa	1545 Woodroffe Avenue
ON	Ottawa	401 Hazeldean Road
ON	Ottawa	3705 Riverside Drive
ON	Ottawa	1600 Bank Street
ON	Ottawa	1970 Walkley Road

GAB retirés		
Prov.	Ville	Adresse
ON	Ottawa	2162 Prince Of Wales Drive
ON	Ottawa	1642 Merivale Road
ON	Ottawa	1-4744 Bank Street
ON	Ottawa	888 Meadowlands Drive E
ON	Ottawa	1200 St. Laurent Boulevard
ON	Ottawa	2515 Bank Street
ON	Ottawa	3080 Carling Avenue
ON	Ottawa	181 Greenbank Road
ON	Ottawa	1309 Carling Avenue
ON	Ottawa	174 Bank Street
ON	Ottawa	700-702 Bank Street
ON	Owen Sound	100 10th Street W
ON	Parry Sound	90 Bowes Street
ON	Peterborough	741 Lansdowne Street W
ON	Peterborough	250 Charlotte Street
ON	Peterborough	971 Chemong Road
ON	Peterborough	1875 Lansdowne Street W
ON	Port Elgin	A-1199 Goderich Street
ON	Port Perry	1865 Scugog Street
ON	Richmond Hill	9999 Bayview Avenue
ON	Richmond Hill	1485 Elgin Mills Road E
ON	Richmond Hill	13735 Bathurst Street
ON	Richmond Hill	13070 Yonge Street
ON	Richmond Hill	10620 Yonge Street
ON	Richmond Hill	1-8865 Yonge Street
ON	Richmond Hill	9651 Yonge Street
ON	Sarnia	510 Exmouth Street
ON	Scarborough	2370 Lawrence Avenue E
ON	Scarborough	2611 Lawrence Avenue E
ON	Scarborough	1641 Markham Road
ON	Scarborough	5551 Finch Avenue E
ON	Scarborough	1615 Ellesmere Road
ON	Scarborough	1150 Markham Road
ON	Scarborough	629 Markham Road

GAB retirés		
Prov.	Ville	Adresse
ON	Scarborough	300 Borough Drive
ON	Scarborough	2355 Warden Avenue
ON	Scarborough	206-1571 Sandhurst Circle
ON	St. Catharines	408 Ontario Street
ON	St. Catharines	278 Lake Street
ON	St. Catharines	600 Ontario Street
ON	St. Catharines	275 Fourth Avenue, Building E
ON	Stittsville	101A-1300 Stittsville Main Street
ON	Stoney Creek	42 King Street
ON	Stoney Creek	369-377 Highway 8
ON	Stoney Creek	1-270 Mud Street W
ON	Stratford	1-211 Ontario Street
ON	St. Thomas	204 First Avenue
ON	Sudbury	2015 Long Lake Road
ON	Tecumseh	1-500 Manning Road
ON	Thornhill	7015 Yonge Street
ON	Thornhill	1 Thornhill Woods Drive
ON	Thornhill	298 John Street
ON	Thunder Bay	1186 Memorial Avenue, Pad 1
ON	Thunder Bay	572 Arthur Street W
ON	Timmins	5-681 Algonquin Boulevard
ON	Timmins	227 Algonquin Boulevard W
ON	Toronto	637 Bloor Street W
ON	Toronto	1043 Coxwell Avenue (2 GAB)
ON	Toronto	3750 Bathurst Street
ON	Toronto	1149 Morningside Avenue
ON	Toronto	1138 Sheppard Avenue W
ON	Toronto	3800 Kingston Road
ON	Toronto	6780 Kingston Road
ON	Toronto	241 Church Street
ON	Toronto	1840 Bayview Avenue
ON	Toronto	843 Don Mills

Annexe III : Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada

GAB retirés		
Prov.	Ville	Adresse
ON	Toronto	4696 Yonge Street
ON	Toronto	3321 Dufferin Street
ON	Toronto	1865 Avenue Road
ON	Toronto	150 Dupont Street
ON	Toronto	1309 Lawrence Avenue E
ON	Toronto	800 Lawrence Avenue E
ON	Toronto	4751 Leslie Street
ON	Toronto	4550 Dufferin Street
ON	Toronto	1480 Kennedy Road
ON	Toronto	381 Mount Pleasant Road
ON	Toronto	3075 Danforth Avenue
ON	Toronto	1195 Danforth Avenue W
ON	Toronto	4000 Finch Avenue E
ON	Toronto	1890 Jane Street
ON	Toronto	553 Lakeshore Boulevard W
ON	Toronto	829 Lakeshore Boulevard E
ON	Toronto	261 Dixon Road
ON	Toronto	2291 Islington Avenue
ON	Toronto	3566 St. Clair Avenue E
ON	Toronto	2500 Don Mills Road
ON	Toronto	561 O'Connor Drive
ON	Toronto	1725 Eglinton Avenue E
ON	Toronto	6255 Bathurst Street
ON	Toronto	1110 Bathurst Street
ON	Toronto	100-500 Yonge Street (2 GAB)
ON	Toronto	235 Dixon Road (2 GAB)
ON	Toronto	10 Dundas Street E
ON	Toronto	803 O'Connor Drive (2 GAB)
ON	Toronto	5-650 Mount Pleasant Road (2 GAB)
ON	Toronto	970 Queen Street E
ON	Toronto	2345 Yonge Street
ON	Toronto	3003 Danforth Avenue
ON	Toronto	40-565 Sherbourne Street
ON	Toronto	351 Queen Street E

GAB retirés		
Prov.	Ville	Adresse
ON	Toronto	1500 Woodbine Avenue
ON	Toronto	550 Eglinton Avenue W
ON	Toronto	3401 Dufferin Street
ON	Toronto	524 Queen Street W
ON	Toronto	110-390 Queens Quay W
ON	Toronto	1084 Wilson Avenue
ON	Toronto	465 Yonge Street
ON	Toronto	523 St. Clair Avenue W
ON	Toronto	70 Eglinton Square Boulevard
ON	Toronto	2343 Eglinton Avenue W
ON	Toronto	2223 Bloor Street W
ON	Toronto	2-946 Lawrence Avenue E
ON	Toronto	1-900 Albion Road, Building A
ON	Toronto	3446 Dundas Street W
ON	Toronto	467 Parliament Street
ON	Toronto	124B-220 Yonge Street
ON	Toronto	292 Dupont Street
ON	Toronto	260 Queen Street W
ON	Toronto	2788 Bathurst Street
ON	Toronto	253 Coxwell Avenue (3 GAB)
ON	Vanier	120 Montreal Road
ON	Vaughan	10750 Jane Street
ON	Vaughan	8555 Keele Street
ON	Vaughan	3737 Major MacKenzie Drive, Building E
ON	Vaughan	9980 Dufferin Street
ON	Waterloo	150-600 Laurelwood Drive
ON	Waterloo	50 Weber Street N
ON	Waterloo	A1B-550 King Street N
ON	Waterloo	658 Erb Street W
ON	Welland	H2-800 Niagara Street N
ON	Whitby	1903 Dundas Street E
ON	Whitby	720 Taunton Road E
ON	Whitby	4081 Thickson Road N

GAB retirés		
Prov.	Ville	Adresse
ON	Whitby	1801 Dundas Street E
ON	Willowdale	2075-1800 Sheppard Avenue E
ON	Willowdale	5845 Yonge Street
ON	Windsor	11500 Tecumseh Road E
ON	Windsor	7720 Tecumseh Road E
ON	Windsor	1675 Wyandotte Street W
ON	Windsor	2109 Ottawa Street
ON	Windsor	500 Tecumseh Road E
ON	Woodbridge	8525 Highway 27
ON	Woodbridge	7018 Islington Avenue
ON	Woodbridge	5100 Rutherford Road
ON	Woodbridge	4000 Highway 7
ON	Woodstock	333 Dundas Street
ON	Woodstock	959 Dundas Street E
MB	Morden	25A Thornhill Street
MB	Steinbach	382 Main Street
MB	Thompson	55 Cree Road
MB	Winkler	103 1st Street
MB	Winnipeg	517 London Street (2 GAB)
MB	Winnipeg	2656 Pembina Highway
MB	Winnipeg	1300 McPhillips Street
MB	Winnipeg	1330 Taylor Avenue
MB	Winnipeg	1640 Kenaston
MB	Winnipeg	2019 Pembina Highway
MB	Winnipeg	845 Portage Avenue
MB	Winnipeg	1059 Pembina Highway
MB	Winnipeg	102-1050 Leila Avenue
MB	Winnipeg	43 Osborne Street
MB	Winnipeg	2211 Pembina Highway
MB	Winnipeg	1122 Pembina Highway
MB	Winnipeg	32-1555 Regent Avenue W
MB	Winnipeg	710 St. Annes Road
MB	Winnipeg	777 Keewatin Street
MB	Winnipeg	1015 Notre Dame Avenue

Annexe III : Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada

GAB retirés		
Prov.	Ville	Adresse
SK	Emerald Park	20A Great Plains Road
SK	North Battleford	391 Railway Avenue E
SK	Regina	505 Albert Street N
SK	Regina	180 Albert Street N
SK	Regina	6034 Rochdale Boulevard
SK	Regina	925 Arcola Avenue E
SK	Regina	4010 Albert Street
SK	Regina	2005 Albert Street
SK	Regina	303 Albert Street N
SK	Regina	E4-2223 Victoria Avenue E
SK	Saskatoon	814 22nd Street W
SK	Saskatoon	Highway 5 & 41
SK	Saskatoon	20-2410 22nd Street W
SK	Saskatoon	42-2105 8th Street E
SK	Saskatoon	1804 McOrmond Drive
SK	Swift Current	455 North Service Road E
SK	Weyburn	148 Sims Avenue
SK	Wilkie	503 7th Avenue W
AB	Blackfalds	5057 Parkwood Road
AB	Blairmore	15233 20th Avenue
AB	Bonnyville	4609 50th Avenue
AB	Brooks	708 2nd Street W
AB	Calgary	2500 University Drive NW
AB	Calgary	755 Lake Bonavista Drive SE
AB	Calgary	600 Crowfoot Crescent NW
AB	Calgary	3919A Richmond Road SW
AB	Calgary	3919A Richmond Road SW
AB	Calgary	383 Heritage Drive SE
AB	Calgary	209 11th Avenue SE (2 GAB)
AB	Calgary	216 Stewart Green SW
AB	Calgary	356-100 Anderson Road SE
AB	Calgary	100-815 17th Avenue SW
AB	Calgary	1000-150 Millrise Boulevard SW

GAB retirés		
Prov.	Ville	Adresse
AB	Calgary	1790-1632 14th Avenue NW
AB	Calgary	135-2525 36th Street NE
AB	Calgary	3625 Shaganappi Trail NW
AB	Calgary	5500 Falsbridge Drive NE
AB	Calgary	725-500 Country Hills Boulevard NE
AB	Calgary	16919 24th Street SW (2 GAB)
AB	Camrose	5807 48th Avenue
AB	Canmore	510 Bow Valley Trail
AB	Cochrane	605 1st Street W
AB	Cochrane	100-120 5th Avenue W
AB	Cold Lake	4602 50th Street
AB	Didsbury	1915 20th Street
AB	Drayton Valley	5001 50th Avenue
AB	Drumheller	191 Railway Avenue
AB	Edmonton	584 Riverbend Square NW
AB	Edmonton	417-2331 66th Street NW
AB	Edmonton	11720 Jasper Avenue NW
AB	Edmonton	8065 104th Street
AB	Edmonton	101-6806 137th Avenue NW
AB	Edmonton	16504 95th Street NE
AB	Edmonton	13040 137th Avenue
AB	Edmonton	11104 184th Street
AB	Edmonton	13647 St. Albert Trail NW (3 GAB)
AB	Edson	4204 2nd Avenue
AB	Edson	5036 4th Avenue
AB	Fairview	10008 113th Street
AB	Fort McMurray	Site 1 Rural Road 1
AB	Fort McMurray	190-121 Signal Road
AB	Fort Saskatchewan	140 South Ridge Boulevard
AB	Fort Saskatchewan	10102 88th Avenue
AB	Grande Prairie	8313 Westpointe Drive

GAB retirés		
Prov.	Ville	Adresse
AB	Grande Prairie	9930 92nd Street
AB	High Prairie	4247 53rd Avenue
AB	High River	701 11th Avenue
AB	Hinton	446 Carmichael Lane
AB	Leduc	4811 50th Street
AB	Lethbridge	3-4103 4th Avenue S
AB	Lethbridge	1-2045 Mayor Magrath Drive
AB	Lethbridge	33-1240 2A Avenue N (3 GAB)
AB	Lloydminster	5640 50th Avenue
AB	Medicine Hat	3215 Dunmore Road SE, Unit H
AB	Okotoks	171-31 Southridge Drive
AB	Okotoks	125 Elizabeth Street
AB	Olds	4902 54th Avenue
AB	Pincher Creek	996 Waterton Avenue
AB	Red Deer	5 Reichley Street
AB	Red Deer	100-3020 22nd Street
AB	Red Deer	4305 55th Avenue
AB	Red Deer	4023 Ross Street
AB	Red Deer	5926 54th Avenue
AB	Red Deer	3218 49th Avenue
AB	Red Deer	7960A 50th Avenue
AB	Rocky Mountain House	4503 47th Avenue
AB	Sherwood Park	54 Brentwood Boulevard
AB	Sherwood Park	2020 Sherwood Drive
AB	Slave Lake	700 Main Street SW
AB	Spruce Grove	201 King Street
AB	St. Albert	570-140 St. Albert Trail
AB	Stettler	6002 50th Avenue
AB	Stony Plain	400-4300 South Park Avenue
AB	Strathmore	340 3rd Avenue
AB	Sundre	105 Main Avenue E

Annexe III : Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada

GAB retirés		
Prov.	Ville	Adresse
AB	Sylvan Lake	4405 50th Street
AB	Vegreville	6813 Highway 16A
AB	Westlock	10248 100th Street
AB	Wetaskiwin	4710 56th Street
AB	Whitecourt	5128 Caxton Street W
BC	100 Mile House	211 Highway 97
BC	Abbotsford	2095 Clearbrook Road
BC	Abbotsford	1999 Sumas Way
BC	Abbotsford	1890 McCallum Road
BC	Abbotsford	30838 MacLure Road
BC	Abbotsford	1-32390 South Fraser Way
BC	Abbotsford	28761 Fraser Highway
BC	Abbotsford	32961 South Fraser Way
BC	Abbotsford	2254 Whatcom Road
BC	Aldergrove	26390 Fraser Highway
BC	Burnaby	104-3433 North Road
BC	Burnaby	4507 East Hastings Street
BC	Burnaby	7009 East Hastings Street
BC	Burnaby	6751 Lougheed Highway
BC	Burnaby	3030 Boundary Road S
BC	Burnaby	7587 Royal Oak Avenue
BC	Burnaby	4692 Imperial Street
BC	Burnaby	343-4800 Kingsway
BC	Burnaby	6138 Kingsway
BC	Burns Lake	299 Highway 16
BC	Campbell River	2061 Island Highway
BC	Castlegar	1928 Columbia Avenue
BC	Chetwynd	4801 51st Avenue
BC	Chilliwack	B-45460 Luckakuck Way (3 GAB)
BC	Chilliwack	7520 Vedder Road
BC	Chilliwack	45864 Yale Road
BC	Comox	701 Anderton Street
BC	Coquitlam	945 Brunette Avenue
BC	Coquitlam	1695 Como Lake Avenue

GAB retirés		
Prov.	Ville	Adresse
BC	Coquitlam	810-3025 Lougheed Highway
BC	Courtenay	1-3195 Cliffe Avenue (2 GAB)
BC	Courtenay	600 Ryan Road
BC	Cranbrook	702 Cranbrook Street
BC	Dawson Creek	1304 Alaska Avenue
BC	Delta	1215C 56th Street
BC	Delta	11614 96th Avenue
BC	Delta	1204 56th Street
BC	Delta	9628 Highway 10
BC	Delta	8579 120th Street
BC	Duncan	320 Trans Canada Highway
BC	Fort St. John	10812 Alaska Road
BC	Fraser Lake	Chowsunkit & Highway 16
BC	Golden	1020 Trans Canada Highway
BC	Golden	1209 Trans Canada Highway N
BC	Hope	587 Hope Princeton Highway
BC	Hope	885 Water Street
BC	Kamloops	2-2121 Trans Canada Highway E
BC	Kamloops	35-1800 Tranquille Road
BC	Kamloops	1520 Hugh Allan Drive
BC	Kamloops	1795 Trans Canada Highway E
BC	Kelowna	1890 Harvey Avenue
BC	Kelowna	375 Harvey Avenue
BC	Kelowna	1360-2271 Harvey Avenue
BC	Kelowna	2491 Highway 47 N
BC	Kelowna	2315 Gordon Drive
BC	Kelowna	200-525 Highway 97 S (2 GAB)
BC	Kimberley	545 Wallinger Avenue
BC	Langford	300-2945 Jacklin Road
BC	Langley	20522 88th Avenue

GAB retirés		
Prov.	Ville	Adresse
BC	Langley	8615 200th Street
BC	Langley	20005 Fraser Highway
BC	Langley	9450 200th Street
BC	Langley	102-20159 88th Avenue, Building F
BC	Langley	4025 208th Street
BC	Langley	23182 72nd Avenue
BC	Maple Ridge	22284 Lougheed Highway
BC	Maple Ridge	102-22441 Dewdney Trunk Road
BC	Maple Ridge	21618 Dewdney Trunk Road
BC	Maple Ridge	20592 Lougheed Highway
BC	Merritt	3643 Dewolf Street
BC	Mission	32530 Lougheed Highway
BC	Mission	32700 Lougheed Highway
BC	Nanaimo	222 Terminal Avenue
BC	Nanaimo	1643 Bowen Road
BC	Nanaimo	6631 Island Highway N
BC	NanOOSE Bay	1660 Island Highway E
BC	New Hazelton	4352 10th Avenue
BC	New Westminster	496 Columbia Street E
BC	New Westminster	3 8th Avenue E
BC	North Vancouver	660 3rd Avenue W
BC	North Vancouver	2620 Mount Seymour Parkway
BC	North Vancouver	108 Esplanade E
BC	North Vancouver	1490 Main Street
BC	North Vancouver	2979 Mountain Highway
BC	North Vancouver	2305 Lonsdale Avenue
BC	North Vancouver	120-150 Esplanade W
BC	Oliver	34817 97th Street
BC	Parksville	112 Island Highway W
BC	Penticton	1848 Main Street
BC	Penticton	697 Eckhardt Avenue W
BC	Penticton	1450 Main Street

Annexe III : Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada

GAB retirés		
Prov.	Ville	Adresse
BC	Pitt Meadows	12214 Harris Road
BC	Port Alberni	4781 Johnson Road
BC	Port Coquitlam	1320 Kingsway Avenue
BC	Port Coquitlam	876 Village Drive
BC	Port Coquitlam	2525 Shaughnessy Street
BC	Port Hardy	8905 Granville Street
BC	Port Moody	2706 St. Johns Street
BC	Powell River	4640 Joyce Avenue
BC	Prince George	1480 Central Street E
BC	Prince George	6111 Southridge Avenue (3 GAB)
BC	Prince George	5150 Domano Boulevard (2 GAB)
BC	Prince Rupert	400 2nd Avenue W
BC	Princeton	Highway 3 Box 1173
BC	Quesnel	243 Carson Avenue
BC	Revelstoke	1011 Victoria Road
BC	Revelstoke	1875 Fraser Drive
BC	Richmond	11131 No 5 Road
BC	Richmond	11800 Cambie Road
BC	Richmond	152-8180 No 2 Road
BC	Richmond	5900 Westminster Highway
BC	Richmond	12011 Bridgeport Road
BC	Salmon Arm	101 Trans Canada Highway E
BC	Sidney	2260 Beacon Avenue
BC	Smithers	Highway 16 & King Street
BC	Sooke	6610 Sooke Road
BC	Squamish	1902 Garibaldi Way
BC	Surrey	10210 King George Highway
BC	Surrey	12823 No 10 Highway

GAB retirés		
Prov.	Ville	Adresse
BC	Surrey	9609 128th Street
BC	Surrey	2178 King George Highway
BC	Surrey	15588 Fraser Highway
BC	Surrey	12185 72nd Avenue
BC	Surrey	7390 120th Street
BC	Surrey	10398 120th Street
BC	Surrey	17617 64th Avenue
BC	Surrey	13562 64th Avenue
BC	Surrey	9610 160th Street
BC	Surrey	10483 152nd Street
BC	Surrey	3100-10153 King George Highway
BC	Surrey	100-7322 King George Boulevard
BC	Surrey	100-15157 56th Avenue
BC	Surrey	15220 56th Avenue
BC	Surrey	7177 152nd Street
BC	Surrey	12795 King George Highway
BC	Surrey	2795 128th Street
BC	Terrace	3098 Highway 16 E
BC	Trail	860 Victoria Street
BC	Vancouver	1755 East Broadway
BC	Vancouver	2748 Main Street
BC	Vancouver	2918 Kingsway
BC	Vancouver	5252 Victoria Drive
BC	Vancouver	8320 Oak Street
BC	Vancouver	3505 Grandview Highway
BC	Vancouver	196 Southeast Marine Drive
BC	Vancouver	7309 Knight Street
BC	Vancouver	1720 Rupert Street

GAB retirés		
Prov.	Ville	Adresse
BC	Vancouver	1900 Burrard Street
BC	Vancouver	2888 Granville Street
BC	Vancouver	4326 Dunbar Street
BC	Vancouver	1780 West Broadway
BC	Vancouver	1006 Homer Street
BC	Vancouver	586 Granville Street
BC	Vancouver	1125 Davie Street
BC	Vancouver	370 East Broadway
BC	Vancouver	885 West Broadway
BC	Vancouver	2748 East Hastings Street
BC	Vancouver	4615 Arbutus Street
BC	Vancouver	3250 MacDonald Street
BC	Vancouver	5736 Main Street
BC	Vancouver	2902 Grandview Highway
BC	Vancouver	1212 East Hastings Street
BC	Vancouver	1720 Nanaimo Street
BC	Vanderhoof	Highway 16 & Burrard
BC	Vernon	3305 32nd Street
BC	Victoria	305 Trans Canada Highway
BC	Victoria	704 Goldstream Avenue
BC	Victoria	1222 Douglas Street
BC	Victoria	3597 Shelbourne Street
BC	Victoria	3480 Quadra Street
BC	Victoria	3939 Gordon Head Road
BC	Victoria	1264 Esquimalt Road
BC	Westbank	2499 Dobbin Road
BC	West Kelowna	1192 Industrial Road
BC	Williams Lake	16 Cariboo Highway N
YT	Whitehorse	2-303 Ogilvie Street

5. Employés au Canada

L'un des plus importants employeurs au pays, nous comptons plus de 60 000 employés à temps plein et à temps partiel au Canada.

Au 31 octobre 2018 :

Provinces et territoires	Nombres d'employés	Temps plein	Temps partiel
Terre-Neuve-et-Labrador	289	241	48
Île-du-Prince-Édouard	95	79	16
Nouvelle-Écosse	1 405	1 170	235
Nouveau-Brunswick	1 194	1 094	100
Québec	7 033	6 132	901
Ontario	37 155	35 627	1 528
Manitoba	1 848	1 594	254
Saskatchewan	1 070	868	202
Alberta	3 959	3 489	470
Colombie-Britannique	6 409	5 676	733
Yukon	22	19	3
Territoires du Nord-Ouest	23	20	3
Nunavut	16	15	1
Total	60 518	56 024	4 494

6. Impôts et taxes

En 2018, nos charges fiscales au Canada, tous ordres de gouvernement confondus, se sont élevées à 3,8 milliards de dollars. Le tableau ci-dessous illustre nos charges fiscales au Canada pour l'exercice terminé le 31 octobre 2018, y compris les montants versés ou à verser au gouvernement fédéral ainsi qu'aux gouvernements provinciaux.

En millions de dollars canadiens

Provinces et territoires	Impôt sur le capital	Impôt sur le résultat	Total des taxes et impôts
Terre-Neuve-et-Labrador	8	7	15
Île-du-Prince-Édouard	2	2	4
Nouvelle-Écosse	8	21	29
Nouveau-Brunswick	10	13	23
Québec	–	116	116
Ontario	–	854	854
Manitoba	31	23	54
Saskatchewan	21	19	40
Alberta	–	85	85
Colombie-Britannique	–	148	148
Yukon	–	<0,5	<0,5
Territoires du Nord-Ouest	–	1	1
Nunavut	–	1	1
État fédéral	–	1 246	1 246
Impôts sur le capital et le résultat	80	2 536	2 616
Autres taxes et impôts*			1 145
Total des taxes et impôts au Canada			3 761

* Les autres taxes et impôts comprennent l'impôt sur la masse salariale, les taxes sur les produits et services, les taxes foncières, les taxes sur les primes d'assurance et les taxes professionnelles présentés dans les états consolidés des revenus ainsi que l'impôt sur le revenu (recouvrements) présenté dans les états consolidés du résultat global et les états consolidés des modifications survenues dans les capitaux propres pour l'exercice terminé le 31 octobre 2018.

7. Déclarations de responsabilité publique des déclarants

Des déclarations de responsabilité publique distinctes pour l'exercice terminé le 31 octobre 2018 sont présentées ci-dessous pour la Société d'hypothèques de la Banque Royale, Fiducie RBC Services aux investisseurs et la Compagnie d'assurance vie RBC. En raison de la nature particulière de leurs activités, les déclarants n'exploitent pas de succursales 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 des investissements ni à des partenariats dans des programmes de microcrédit. Ils ne participent pas non plus à des initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers des personnes à faible revenu, des aînés et des personnes handicapées. Toutes les activités qui précèdent sont entreprises par la Banque Royale du Canada au nom d'autres sociétés membres de RBC, dont les entités du Groupe et les déclarants, et sont présentées dans les rubriques correspondantes du présent Rapport de performance ESG. Au 31 octobre 2018, les déclarants n'avaient pas d'entités membres de leur groupe précisées par règlement. À titre de filiales intégrées de la Banque Royale du Canada, les déclarants, avec cette dernière, partagent des objectifs de soutien à la collectivité et participent à des activités touchant la collectivité, notamment des activités de bénévolat, de bienfaisance et de philanthropie. Pour obtenir plus de détails et des exemples des objectifs des déclarants en matière de soutien à la collectivité, de dons et d'autres activités connexes, veuillez vous reporter aux renseignements correspondants contenus dans le présent Rapport de performance ESG.

7.1 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 et offrant des services de dépôt par l'intermédiaire du réseau de succursales de RBC.

Employés	La SHBR n'a pas d'employés qui lui sont propres, puisque toutes ses activités sont menées par des employés de la Banque Royale du Canada.
Impôts	Pour l'exercice terminé le 31 octobre 2018, la SHBR a passé en charges 24,7 millions de dollars d'impôts sur le résultat (14 millions de dollars à l'État fédéral et 10,7 millions de dollars à l'Ontario). Les renseignements sur les impôts sur le résultat et les autres taxes et impôts, ainsi que sur l'effectif, sont également compris dans la Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada.

7.2 Fiducie RBC Services aux investisseurs

Fiducie RBC Services aux investisseurs est détenue en propriété exclusive indirecte par la Banque Royale du Canada. Sa société mère directe est Banque Royale Holding Inc., qui est constituée en société au Canada. Les lettres patentes établissant Fiducie RBC Services aux investisseurs, auparavant Fiducie RBC Dexia Services aux Investisseurs, ont été émises le 26 septembre 2005 par le ministre des Finances du Canada. Fiducie RBC Services aux investisseurs a obtenu son autorisation de fonctionnement du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) du Canada le 26 octobre 2005. Les actions de Fiducie RBC Services aux investisseurs ne sont pas cotées en bourse. Fiducie RBC Services aux investisseurs est constituée en société au Canada et y a établi sa direction générale.

Employés	Au 31 octobre 2018, Fiducie RBC Services aux investisseurs employait au Canada 1 637 personnes à temps plein (1 557 en Ontario, 68 au Québec, 10 en Colombie-Britannique et 2 en Alberta) et 5 personnes à temps partiel (2 en Ontario et 3 au Québec)*.
Impôts	Pour l'exercice terminé le 31 octobre 2018, Fiducie RBC Services aux investisseurs a passé en charges 51,5 millions de dollars d'impôts sur le résultat (30,3 millions de dollars à l'État fédéral, 11,9 millions de dollars en Ontario, 1,1 million de dollars au Québec, 0,4 million de dollars en Colombie-Britannique, 0,5 million de dollars en Alberta et 7,3 millions de dollars ailleurs dans le monde). De plus, Fiducie RBC Services aux investisseurs a comptabilisé des économies d'impôt de 4,8 millions de dollars dans les autres éléments du résultat global (3,3 millions de dollars à l'État fédéral, 1,3 million de dollars en Ontario, 0,1 million de dollars au Québec et 0,1 million de dollars en Alberta).

Les renseignements sur les impôts sur le résultat et les autres taxes et impôts, ainsi que sur l'effectif, sont également compris dans la Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada.

* Ces chiffres excluent les employés en congé.

7.3 Compagnie d’assurance vie RBC

La Compagnie d’assurance vie RBC (RBC Vie) 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. RBC Vie est une société d’assurance vie et maladie de droit fédéral, habilitée à vendre des contrats d’assurance vie, accident et maladie dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada. RBC Vie offre des assurances vie, accident et maladie individuelles sans participation, des assurances vie, maladie, soins médicaux et soins dentaires collectives, et des contrats de rente individuels ou collectifs. Ces produits et services sont offerts par l’intermédiaire de courtiers tiers, d’un effectif exclusif de vente et d’activités de marketing direct.

Employés	Au 31 octobre 2018, RBC Vie employait 1 030 employés à temps plein (910 en Ontario, 61 au Québec, 49 en Colombie-Britannique, 4 au Manitoba, 5 en Alberta et 1 en Nouvelle-Écosse) et 22 employés à temps partiel au Canada (19 en Ontario, 1 en Alberta, 1 en Saskatchewan et 1 en Colombie-Britannique).
Impôts	RBC Vie a passé en charges 80 millions de dollars d’impôts sur le résultat (44,8 millions de dollars à l’État fédéral, 17 millions de dollars en Ontario, 5,7 millions de dollars au Québec, 5 millions de dollars en Alberta, 4,7 millions de dollars en Colombie-Britannique, 0,9 million de dollars au Manitoba et 1,9 million de dollars dans les autres provinces et territoires au 31 octobre 2018). De plus, au cours de la même période, RBC Vie a passé en charges 26,1 millions de dollars de taxes sur les primes, selon un pourcentage du montant brut des primes souscrites (10,1 millions de dollars en Ontario, 6,3 millions de dollars au Québec, 4,6 millions de dollars en Alberta, 2,8 millions de dollars en Colombie-Britannique et 2,3 millions de dollars dans les autres provinces et territoires).

Les renseignements sur les impôts sur le résultat et les autres taxes et impôts, ainsi que sur l’effectif, sont également compris dans la Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada.



Commentaires

Le rapport est destiné à toutes les parties prenantes de RBC et de ses filiales. N'hésitez pas à nous envoyer vos questions, vos commentaires et vos suggestions à corporatecitizenship@rbc.com.

