



Banque Royale du Canada

# **DÉCLARATION DE RESPONSABILITÉ PUBLIQUE 2013**

Banque Royale du Canada

# DÉCLARATION DE RESPONSABILITÉ PUBLIQUE 2013

Les renseignements que contient la présente Déclaration de responsabilité publique englobent les activités pertinentes se rapportant à la Banque Royale du Canada<sup>MC</sup> ainsi qu'aux entités du Groupe précisées par règlement et aux déclarants pendant l'exercice terminé le 31 octobre 2013, 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*.

La présente Déclaration de responsabilité publique agit en complément de l'information sur la responsabilité d'entreprise produite de façon annuelle et continue par RBC<sup>MC</sup>. Pour en savoir plus sur nos programmes, nos plans, nos objectifs et les faits saillants de notre rendement en matière de responsabilité d'entreprise, allez à [www.rbc.com/collectivites-durabilite](http://www.rbc.com/collectivites-durabilite).

## 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, sauf notre courtier en valeurs mobilières, RBC Dominion valeurs mobilières Inc., dont les capitaux propres dépassent 1 milliard de dollars.

- BonaVista Asset Management Ltd.
- RBC Gestion mondiale d'actifs
- RBC Placements en Direct Inc.
- RBC Dominion valeurs mobilières Inc.
- Compagnie d'assurance générale RBC
- Compagnie d'assurance RBC du Canada
- RBC Phillips, Hager & North Services-conseils en placements Inc.
- RBC Trustees International Ltd.
- Société Trust Royal du Canada
- Compagnie Trust Royal

## Déclarants

Des Déclarations de responsabilité publique distinctes pour l'exercice terminé le 31 octobre 2013 sont présentées aux pages 17-18 pour la Société d'hypothèques de la Banque Royale, Fiducie RBC Services aux investisseurs et la Compagnie d'assurance vie RBC (les « déclarants »), des 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.

# Table des matières

<b>Entités du Groupe</b>	<b>1</b>
<b>Déclarants</b>	<b>1</b>
<b>Soutien à la collectivité</b>	<b>3</b>
Objectif et aperçu	3
Dons	3
Activités philanthropiques autres que les dons de bienfaisance	4
Commandites	5
Employés et soutien à la collectivité	5
Développement économique des collectivités au moyen de produits et de services financiers	6
<b>Accès aux services financiers</b>	<b>7</b>
Personnes à faible revenu	7
Aînés	7
Personnes handicapées	8
<b>Initiatives pour appuyer les petites entreprises et le microcrédit</b>	<b>8</b>
Petites entreprises	8
Microcrédit	9
<b>Financement par emprunt des entreprises au Canada</b>	<b>10</b>
<b>Ouvertures, fermetures et déménagements de succursales bancaires au Canada</b>	<b>11</b>
Succursales bancaires	11
Guichets automatiques bancaires	11
<b>Employés au Canada</b>	<b>12</b>
<b>Impôts et taxes</b>	<b>16</b>
<b>Déclarations de responsabilité publique des déclarants</b>	<b>16</b>
Société d'hypothèques de la Banque Royale	17
Fiducie RBC Services aux investisseurs	17
Compagnie d'assurance vie RBC	18

## Soutien à la collectivité

Grâce à ses programmes axés sur la philanthropie, le soutien à la collectivité et l'environnement ainsi qu'à la participation de ses employés dans le monde, RBC figure invariablement parmi les principales entreprises citoyennes du Canada.

### Objectif et aperçu

Par nos programmes axés sur le soutien à la collectivité et sur l'environnement, nous voulons avoir une incidence positive et mesurable sur les collectivités dans lesquelles nous vivons et sur la santé de la planète. Cinq de nos activités correspondent à cette catégorie :

- **Dons** versés à des organismes de bienfaisance enregistrés, sans attente de rendement économique.
- **Engagements communautaires**, comme les dons en nature (y compris les activités philanthropiques autres que les dons de bienfaisance).
- **Commandites** qui renforcent notre image de marque et nos objectifs commerciaux, ou offrent des avantages sociaux, environnementaux ou économiques.
- **Travail bénévole** des employés et des retraités assorti d'un appui financier de RBC à leurs organismes de bienfaisance partenaires, 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.

### Dons

Nous appuyons un vaste éventail d'initiatives dans presque tous les secteurs philanthropiques. Nous offrons un soutien plus important dans certains domaines clés qui, selon nous, importent à nos clients, à nos unités et à nos employés.

Voici nos domaines prioritaires en matière de dons :

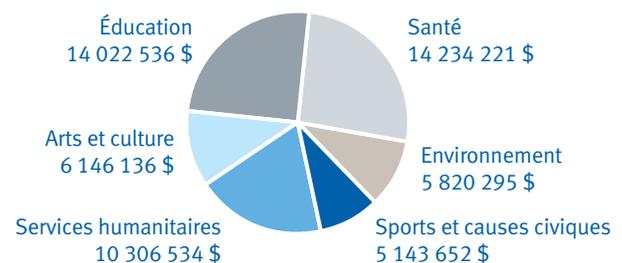
- **Éducation** – Dons à des organismes qui offrent des programmes éducatifs à des personnes de tous âges. Au Canada, notre priorité est le soutien des programmes d'activités parascolaires.
- **Santé** – Dons à des hôpitaux et autres centres de soins de santé pour contribuer au bien-être de la collectivité. Nous soutenons en priorité les programmes liés à la santé mentale des enfants.

- **Services humanitaires** – Dons à des campagnes de collecte de fonds fédérées, à des banques alimentaires et à d'autres organismes qui contribuent à répondre aux besoins de base de l'être humain.
- **Arts et culture** – Dons à des organismes artistiques de toutes sortes, en mettant l'accent sur le soutien aux artistes émergents pour les aider à faire le pont entre l'excellence scolaire et la réussite professionnelle.
- **Environnement** – Dons à des organismes qui font la promotion de la durabilité environnementale, privilégiant les projets qui contribuent à la protection de l'eau dans les zones urbaines.
- **Sports et causes civiques** – Dons à des organismes qui soutiennent le sport amateur, du niveau local à la scène olympique, de même qu'à des organismes qui appuient le développement économique des collectivités, le sens civique et les nouveaux arrivants au Canada.

### Total des dons de bienfaisance – 2013

- Nous avons versé 55,7 millions de dollars à des organismes de bienfaisance enregistrés au Canada.
- Conformément à notre engagement à l'égard du Programme des entreprises généreuses d'Imagine Canada, nous investissons au moins 1 % de nos bénéfices avant impôt réalisés en sol canadien pour appuyer les activités d'organismes de bienfaisance ou sans but lucratif au Canada.<sup>1</sup>

### Dons de bienfaisance en 2013 – Canada



<sup>1</sup> Calculé sur une moyenne mobile de cinq ans. Le calcul comprend les dons de bienfaisance tels qu'ils sont définis par l'Agence du revenu du Canada, les contributions à des organismes sans but lucratif, les commandites contribuant au bien-être de la collectivité, le bénévolat durant les heures de travail des employés, les dons en nature et les activités de gestion des engagements communautaires.

Exemples de nos dons de bienfaisance au Canada en 2013 :

- **5,8 millions de dollars à 141 organismes** par l'intermédiaire du **Projet Eau Bleue RBC<sup>MC</sup>** afin d'appuyer la protection des bassins hydrographiques et des réseaux urbains d'alimentation en eau, l'accès à l'eau potable ainsi que la promotion d'une utilisation responsable de l'eau.

Par exemple, nous avons versé **50 000 \$** à la **fondation Green Communities Canada** pour remplacer des surfaces asphaltées par des surfaces perméables à Peterborough, en Ontario. Les surfaces perméables agissent comme une éponge et un filtre naturel pour ralentir et réduire l'écoulement des eaux de ruissellement. Les participants au programme ont également reçu une formation pratique donnée par un expert en retrait de l'asphalte, en vue de pouvoir mettre en application ces nouvelles connaissances dans leur collectivité par la suite.

- **5,6 millions de dollars à 157 organismes** par l'intermédiaire du **Projet Santé mentale des enfants RBC** afin d'appuyer des programmes en milieu communautaire ou hospitalier ayant pour objectif de dissiper les préjugés, de favoriser une intervention précoce et de sensibiliser le public aux problèmes de santé mentale des enfants.

Par exemple, nous nous sommes engagés à verser **500 000 \$** sur deux ans à **l'Œuvre des manoirs Ronald McDonald du Canada** pour améliorer le soutien et les ressources visant la santé mentale et le bien-être des milliers de familles d'enfants gravement malades qui sont hébergées dans l'un des 14 Manoirs Ronald McDonald au Canada chaque année.

- **3,1 millions de dollars à 121 organismes communautaires** par l'intermédiaire du **Projet d'activités parascolaires** afin d'appuyer des programmes offrant des activités parascolaires structurées et supervisées à des enfants et des jeunes dans un environnement qui favorise la sécurité, les aptitudes sociales et l'estime de soi.



Vous trouverez d'autres renseignements sur nos dons de bienfaisance au Canada et ailleurs dans le monde sur notre **site Web Collectivités et durabilité**.

Par exemple, nous avons versé **40 000 \$** à la **Bkejwanong Youth Facility – Première Nation de Walpole Island**, à Wallaceburg, en Ontario, pour contribuer à améliorer le bien-être des jeunes par l'enseignement culturel, l'éducation et les loisirs. Le programme permet aux jeunes d'acquérir les aptitudes nécessaires pour être des chefs de file au sein de leur collectivité.

- **3,1 millions de dollars à 146 organismes** par l'intermédiaire du **projet Artistes émergents RBC** pour appuyer des programmes d'apprentissage, de stage et de mise en valeur des artistes. Ces programmes permettent aux artistes de faire le pont entre l'excellence scolaire et une carrière professionnelle dans une variété de disciplines des domaines des arts visuels, de la littérature ou des arts de la scène.

Par exemple, nous avons versé **100 000 \$** au **Ballet national du Canada** pour le programme de stages RBC, dont les diplômés sont embauchés par des compagnies de danse respectées partout dans le monde.

### Activités philanthropiques autres que les dons de bienfaisance

En 2013, nous avons versé 6,9 millions de dollars aux fins d'activités d'engagement communautaire au Canada. Celles-ci comprennent le soutien apporté 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, les activités de développement économique communautaire et la gestion des programmes d'engagement communautaire.

Exemples de nos engagements communautaires au Canada en 2013 :

- Nous verserons **1 million de dollars** sur quatre ans à la campagne **Mes beaux moments**, présentée par la Fondation Rideau Hall. Lancée en 2013, cette campagne de quatre ans sur les médias sociaux vise à inciter tous les Canadiens à apporter une contribution positive à leur collectivité, que ce soit sous forme de temps, de talent ou d'argent.
- Nous avons versé **50 000 \$** au Centre pour le Nord dans le cadre d'un engagement de **250 000 \$** sur cinq ans. Une initiative du Conference Board du Canada, le Centre pour le Nord vise la promotion d'une vision

commune de la prospérité durable dans le Nord auprès des décideurs du gouvernement, des entreprises, de la collectivité et des collectivités autochtones.

- Nous avons versé **12 500 \$** à l'appui des Prix RBC des 25 grands immigrants au Canada. Ces prix soulignent les réussites et les réalisations d'immigrants canadiens.

Pour des exemples de travail bénévole des employés, veuillez vous reporter à la section Employés et soutien à la collectivité, ci-contre.

### Commandites

RBC apporte un important soutien à des organismes communautaires et à des organismes de bienfaisance sous forme de commandites. Celles-ci sont négociées et accordées en fonction d'objectifs stratégiques de commercialisation, de manière à renforcer notre image de marque et à soutenir nos objectifs commerciaux. Elles sont censées avoir des retombées économiques quantifiables ; certaines d'entre elles profitent également à des organismes et à des causes utiles sur le plan social, environnemental ou économique.

Exemples de nos commandites ayant une incidence sociale au Canada en 2013 :

- Nous avons collaboré avec Enfants Entraide pour la collecte de pièces d'un cent « Unis pour le changement ». Cette campagne incitait les enfants et leur école à recueillir des pièces d'un cent afin d'appuyer l'initiative annuelle d'Enfants Entraide pour la protection de l'eau. Au total, 140 millions de pièces d'un cent (1,4 million de dollars) ont été recueillies partout au Canada, ce qui a permis d'approvisionner en eau potable 56 000 personnes vivant dans des régions appuyées par Enfants Entraide à l'étranger.
- RBC était co-commanditaire national de la journée Unis pour l'action 2013, une initiative d'Enfants Entraide. La journée Unis pour l'action permet aux jeunes de s'engager pour des causes sociales ou environnementales qui les passionnent et contribue à la formation d'un mouvement de jeunes qui créent un changement positif au sein de leur collectivité et partout dans le monde. Grâce au soutien de RBC, une journée Unis pour l'action a eu lieu dans neuf villes canadiennes d'avril à novembre 2013. Plus de 120 000 jeunes Canadiens et leurs enseignants ont assisté à ces événements.

- RBC est le plus ancien commanditaire de l'Équipe olympique canadienne, soit depuis 1947. Nous sommes fiers de poursuivre notre commandite dans le cadre des Jeux olympiques de 2014 à Sotchi et de 2016 à Rio. De plus, nous appuyons le sport amateur partout au Canada, des activités récréatives aux compétitions, du niveau local au sport d'élite.
- Par l'intermédiaire du programme Athlètes Olympiques RBC, nous offrons à des athlètes de haut niveau une expérience professionnelle dans un cadre souple qui leur permet de concilier travail et entraînement. Depuis sa création, près de 200 athlètes olympiques et paralympiques encore actifs ou à la retraite ont participé au programme Athlètes Olympiques RBC, et plus de dix d'entre eux sont devenus des employés de RBC à temps plein.

### Employés et soutien à la collectivité

Les employés et les retraités de RBC sont des bénévoles passionnés, et nous avons conçu divers programmes pour soutenir leurs efforts.

#### Programmes de subvention

Nous appuyons le bénévolat effectué par les employés et les retraités de RBC à titre individuel ou en équipe, par exemple les activités de nettoyage à la suite d'une catastrophe, par l'intermédiaire de deux programmes de subventions distincts :

- **Subventions octroyées par le Programme de bénévolat des employés (pour les particuliers).** Lorsqu'un employé ou un retraité de RBC consacre au moins 40 heures à un organisme de bienfaisance enregistré au cours d'une année, nous offrons à l'organisme une subvention de 500 \$ en reconnaissance du travail de ce bénévole. En 2013, nous avons ainsi versé plus de 1 million de dollars à des organismes communautaires au nom de 2 090 employés et retraités au Canada.
- **Subventions pour journée d'action communautaire RBC (pour les équipes).** Les équipes d'au moins six bénévoles, dont trois doivent être des employés de RBC, peuvent présenter une demande de subvention de 1 000 \$ qui sera versée à l'organisme de bienfaisance de leur choix, en reconnaissance de leur bénévolat accompli en dehors des heures de travail pour répondre à un besoin ponctuel ou de courte durée au sein de leur collectivité. En 2013, nous avons versé 530 000 \$ au nom de 524 équipes qui ont participé à ce programme au Canada.

## Exemples d'activités d'employés

Les employés de RBC au Canada ont fait du bénévolat auprès de nombreux organismes en 2013, dont Centraide, Jeunes entreprises, Enfants Entraide (Unis pour l'action) et Habitat pour l'humanité. Voici quelques autres exemples :

- 16 000 employés ont participé à des activités de métamorphose communautaire Eau Bleue RBC dans des villes du Canada, ce qui a permis de planter au-delà de 11 000 végétaux et de remplir plus de 1 500 sacs d'ordures.
- Plus de 300 employés ont consacré plus de 5 600 heures à venir en aide aux personnes touchées par les inondations qui ont frappé le sud de l'Alberta. RBC a versé 114 000 \$ en leur nom au fond Inondations en Alberta de la Croix-Rouge canadienne (en plus d'un don d'entreprise de 125 000 \$).

En 2013, nos employés ont également participé à diverses activités de soutien à la collectivité. Par exemple, 3 500 employés, amis et membres de leur famille ont participé à la course pour les enfants RBC au Canada. Cette activité a permis d'amasser plus de 1,2 million de dollars à l'appui des services en santé mentale pour les jeunes au Sunnybrook Health Sciences Centre de Toronto.

## Développement économique des collectivités au moyen de produits et de services financiers

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 pour la réalisation de projets qui contribuent au développement économique des collectivités et qui s'attaquent aux problèmes sociaux et environnementaux tout en générant un rendement financier.

- **Infrastructures communautaires** – Nous offrons du financement et des conseils pour la construction d'infrastructures comme des hôpitaux, des écoles, des centres communautaires, des routes, des ponts, des systèmes d'énergie et de transport ainsi que d'autres projets de construction importants pour les collectivités. Parmi les clients pour ce type de projets, on trouve des entreprises, des municipalités, des Premières Nations et des partenariats public-privé (PPP).

- **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 soins de santé, et des médias et du divertissement. De plus, nous commanditons et appuyons des programmes qui favorisent l'élaboration et la commercialisation de nouvelles idées.
- **Durabilité** – Nous offrons du financement et des conseils à des entreprises à but lucratif qui s'attaquent à des problèmes sociaux et environnementaux tout en générant un rendement financier. Par exemple, le fonds Générateur RBC, engagement de capital de 10 millions de dollars axé sur la finance sociale, a été créé afin d'investir dans des entreprises présentant un solide potentiel de rendement financier à long terme et d'incidence positive dans l'un des domaines stratégiques suivants : énergie ; eau ; emploi pour les jeunes ; emploi dans les collectivités/emploi pour les groupes défavorisés.

Exemples de crédit et d'autres services financiers en 2013 :

- **Des applis qui ont une incidence** – Un investissement de 250 000 \$ du fonds Générateur RBC a été versé à Greengage Mobile, jeune entreprise de logiciels torontoise, pour favoriser la croissance et l'amélioration de son application mobile d'encouragement à l'égard de la durabilité, qui vise à modifier les comportements en récompensant les gestes positifs pour l'environnement, le bien-être et la collectivité.
- **MaRS Cleantech Fund** – Générateur RBC a investi 500 000 \$ dans MaRS Cleantech Fund, qui offre du financement aux entreprises en démarrage qui mettent au point la prochaine génération d'innovations en matière de technologies propres, ciblent des marchés mondiaux, disposent d'une solide propriété intellectuelle et présentent un modèle de gestion rentable.
- **Mégacentre commercial Grey Rock** – Nous avons octroyé un prêt à la construction pour financer le développement d'un mégacentre commercial qui comprendra un relais routier, des magasins à grande surface, un hôtel et un local de jeu et de divertissement dans la réserve de la Première Nation des Malécites de Madawaska, au Nouveau-Brunswick. On s'attend à ce que le projet crée jusqu'à 300 emplois pour la bande et pour les collectivités non autochtones avoisinantes.

Du montant total de l'investissement, 98 % est dépensé à l'échelle locale pour améliorer l'économie de la région. Pour en savoir plus, lisez le [Rapport de partenariat entre RBC et les Autochtones](#).

- **Centre communautaire de la Première Nation de Mishkeegogamang** – Nous avons octroyé un prêt pour financer la construction d'un centre communautaire comportant des installations de conditionnement physique et d'arts de la scène, des bureaux, des salles de réunion et une cuisine dans la réserve de Mishkeegogamang. Située à six heures au nord de Thunder Bay, Mishkeegogamang compte environ 1 800 membres.

## Accès aux services financiers

Nous nous efforçons d'améliorer l'accès aux services bancaires pour certains groupes comme les personnes à faible revenu, les aînés et les personnes handicapées.

### Personnes à faible revenu

Nous offrons ce qui suit :

- Compte de dépôt canadien à frais modiques offrant dix opérations de débit par mois moyennant des frais mensuels fixes peu élevés.
- Soutien et programmes pour améliorer l'accès à du 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.
- Produits et services spécialisés pour les étudiants. Par exemple, nous offrons deux options de comptes-chèques, soit un compte sans frais mensuels comportant 25 opérations de débit gratuites et un autre, assorti de frais mensuels modiques, permettant un nombre illimité d'opérations de débit. Nous offrons également un choix de carte de crédit à frais réduits. Pour en savoir plus sur nos produits et nos services à l'intention des étudiants, allez à [rbc.com/etudiant](http://rbc.com/etudiant).
- Produits et services spécialisés pour les Autochtones. Par exemple, nos prêts hypothécaires sur propriété dans une réserve et notre offre de capital développement sont deux sources importantes de création de richesse et de durabilité économique dans les collectivités autochtones. Notre Programme d'hypothèque sur

propriété à bail offre aux membres des Premières Nations plus de souplesse et de choix pour financer l'achat ou la construction d'une maison. Pour en savoir plus sur nos produits et nos services à l'intention des Autochtones, allez à [rbcbanqueroyle.com/commerciaux/autochtones](http://rbcbanqueroyle.com/commerciaux/autochtones).

- Produits et services spécialisés pour les nouveaux arrivants au Canada. Par exemple, nous offrons des solutions de rechange aux clients sans antécédents de solvabilité qui souhaitent obtenir un prêt hypothécaire. Pour en savoir plus sur notre offre de services financiers aux nouveaux arrivants au Canada, allez à [rbc.com/francais/canada](http://rbc.com/francais/canada).

## Aînés

Nous offrons ce qui suit :

- Réductions sur les frais bancaires mensuels et options d'assurance spécialisées.
- Éducation afin de réduire l'exploitation financière des aînés. En 2013, nous avons créé une brochure offrant des conseils financiers détaillés sur les procurations et les façons d'éviter l'exploitation financière. Nous avons également poursuivi notre participation de longue date à des forums gouvernementaux, communautaires et sectoriels visant à réduire l'exploitation financière des aînés.
- Site Web public intégré au Centre d'expertise RBC, [Services financiers et soins aux aînés](#), qui présente des conseils et des ressources à l'intention des aînés.
- Assurance soins médicaux d'urgence hors de la province/du pays offerte aux clients de 65 ans ou plus par l'intermédiaire des succursales bancaires, du Centre de conseils RBC et de Banque en direct, ce qui permet aux clients de souscrire cette assurance de manière simple et commode.
- Protection d'assurance facultative offerte aux titulaires de carte de crédit, comprenant notamment l'assurance vie jusqu'à 80 ans et l'assurance invalidité et maladies graves jusqu'à 70 ans.

## Personnes handicapées

### Succursales

- Environ 90 % de nos succursales bancaires et de nos succursales d'assurance sont accessibles en fauteuil roulant.
- Toute nouvelle succursale RBC est accessible en fauteuil roulant.
- Nous sommes résolus à supprimer tous les obstacles à l'accès à nos établissements.
- Ceux-ci sont périodiquement vérifiés par des groupes internes et des organismes de réglementation externes pour repérer et éliminer toute entrave.

### 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 guide audio-voix d'avant-garde.
- Les GAB en succursale respectent les normes d'accessibilité (B651) de l'Association canadienne de normalisation touchant la hauteur, la distance et l'espace libre pour les genoux.

### Services bancaires en ligne

- Nos sites Web publics et sécurisés sont conformes aux directives d'accessibilité au contenu Web du Consortium de normalisation du Web.
- Nos services bancaires en ligne sont compatibles avec les navigateurs, la navigation au clavier et le matériel adapté les plus couramment utilisés par les personnes handicapées.

### Services bancaires par téléphone

- Nous proposons un numéro de téléphone spécial pour les téléimprimeurs, ce qui permet aux clients malentendants d'utiliser nos services bancaires en tout temps au Canada et aux États-Unis.
- Un service de soutien aux communications confidentiel, offert par des téléphonistes externes, permet aux clients de communiquer par téléphone avec les employés de RBC concernant leurs besoins bancaires plus complexes.

Pour en savoir plus, allez à [rbc.com/accessibilite](http://rbc.com/accessibilite).

## Initiatives pour appuyer les petites entreprises et le microcrédit

Chaque jour, nous offrons à de petites entreprises clientes du crédit, des conseils, des produits spécialisés et des services. En retour, ces entreprises créent des emplois, paient des taxes et des impôts, achètent des biens et des services et contribuent à la prospérité du Canada.

### Petites entreprises

En 2013 :

- Nous avons créé de nouvelles ressources pour permettre à nos directeurs de comptes et à nos conseillers en affaires de mieux aider les petites entreprises clientes à gérer leur trésorerie, dont un nouveau programme de formation et d'apprentissage ainsi qu'un outil-conseil sur le flux de trésorerie qui illustre l'incidence des changements survenant dans une entreprise cliente sur la trésorerie de cette entreprise.
- Nous avons rapidement répondu à l'appel pour participer au programme de garanties de prêts et au programme de réduction du taux d'intérêt pour la reprise des activités économiques à la suite des inondations en Alberta, afin d'offrir notre soutien aux petites et moyennes entreprises touchées par les inondations en juin 2013.
- Nous avons ajouté l'Assurance annulation ou interruption de voyage à la carte Visa<sup>®</sup> Affaires Voyages<sup>MC</sup> RBC pour protéger les titulaires de carte pendant leurs voyages d'affaires.
- Nous avons ajouté du contenu à notre [centre d'expertise Rendre votre entreprise plus verte](#), plateforme en ligne proposant des ressources et des outils gratuits aux entreprises qui veulent passer à un modèle d'affaires favorisant un environnement durable.
- Nous avons continué d'investir dans notre portefeuille de cartes de crédit pour la petite entreprise en améliorant les procédés afin de pouvoir offrir aux clients un accès au crédit et un service plus rapides.

## Microcrédit

RBC n'a pas de produit ou de programme officiel de microcrédit au sens habituellement entendu. Cependant, aux fins du présent rapport, nous interprétons le « microcrédit » comme une variante du crédit traditionnel qui porte sur l'offre de très petits prêts à des personnes qui ne pourraient pas obtenir de crédit autrement. Ces personnes peuvent être sans emploi ou sous-employées, ou encore manquer de garanties ou d'antécédents de solvabilité acceptables. 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.

Exemples :

- Par l'intermédiaire de notre Programme de prêts aux immigrants qualifiés, nous offrons aux nouveaux arrivants un prêt pouvant atteindre 10 000 \$ pour obtenir les homologations ou permis demandés au Canada. En 2013, ce projet pilote a été étendu à 67 succursales RBC Banque Royale dans la région du Grand Toronto, 14 à Vancouver et 20 à Montréal. Ce programme vient en aide aux nouveaux arrivants qui exercent un métier spécialisé, dont bon nombre souhaitent poursuivre leurs études afin d'obtenir une équivalence d'homologation ou de perfectionner leurs aptitudes au Canada.
- En collaboration avec l'organisme sans but lucratif ACCESS Community Capital Fund, RBC participe à un projet pilote où elle octroie et administre des microprêts aux résidents du quartier de Regent Park, à Toronto, pour le financement de petites entreprises locales nouvelles ou existantes.

## Financement par emprunt des entreprises au Canada

RBC veut 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 2013, les montants autorisés à la disposition des entreprises au Canada s'élevaient à 167,3 milliards de dollars.

### Crédit offert pour l'exercice terminé le 31 octobre 2013 (le montant autorisé est en milliers de dollars).

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	1 627	951	251	152	120	120	37	3 258
	Montant autorisé	15 512 \$	43 361 \$	38 653 \$	53 273 \$	84 529 \$	268 187 \$	973 099 \$	1 476 615 \$
Île-du-Prince-Édouard	Nombre de clients	620	364	107	54	51	49	15	1 260
	Montant autorisé	5 439 \$	17 047 \$	17 090 \$	19 239 \$	37 123 \$	98 853 \$	202 474 \$	397 264 \$
Nouvelle-Écosse	Nombre de clients	6 546	3 277	960	552	377	399	109	12 220
	Montant autorisé	58 391 \$	152 993 \$	147 466 \$	193 581 \$	259 762 \$	859 793 \$	2 577 537 \$	4 249 522 \$
Nouveau-Brunswick	Nombre de clients	3 482	1 822	558	318	203	207	68	6 658
	Montant autorisé	31 383 \$	85 234 \$	85 773 \$	112 779 \$	143 652 \$	450 973 \$	1 210 154 \$	2 119 947 \$
Québec	Nombre de clients	25 645	11 724	4 448	2 276	1 845	2 122	609	48 669
	Montant autorisé	220 358 \$	551 748 \$	692 314 \$	796 000 \$	1 288 958 \$	4 487 239 \$	15 662 295 \$	23 698 912 \$
Ontario	Nombre de clients	73 430	34 287	12 005	5 833	4 592	5 127	1 484	136 758
	Montant autorisé	614 333 \$	1 622 959 \$	1 851 008 \$	2 060 249 \$	3 206 463 \$	10 780 575 \$	53 373 210 \$	73 508 797 \$
Manitoba	Nombre de clients	5 783	3 630	1 411	458	439	442	139	12 302
	Montant autorisé	50 693 \$	179 873 \$	217 144 \$	160 143 \$	316 070 \$	957 079 \$	2 831 349 \$	4 712 351 \$
Saskatchewan	Nombre de clients	6 974	4 643	2 158	677	606	536	115	15 709
	Montant autorisé	63 775 \$	236 129 \$	333 334 \$	236 377 \$	425 555 \$	1 086 040 \$	2 868 006 \$	5 249 215 \$
Alberta	Nombre de clients	31 213	13 697	4 498	1 825	1 452	1 799	658	55 142
	Montant autorisé	272 363 \$	642 993 \$	689 690 \$	630 299 \$	1 018 412 \$	3 892 532 \$	26 216 057 \$	33 362 346 \$
Colombie-Britannique	Nombre de clients	32 940	17 785	5 570	2 104	1 566	1 754	479	62 198
	Montant autorisé	295 929 \$	837 672 \$	843 559 \$	727 886 \$	1 097 752 \$	3 719 778 \$	10 346 216 \$	17 868 793 \$
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut <sup>1</sup>	Nombre de clients	557	299	88	45	42	59	16	1 106
	Montant autorisé	4 719 \$	14 029 \$	13 502 \$	15 504 \$	29 146 \$	126 781 \$	488 535 \$	692 215 \$
<b>Total</b>	<b>Nombre de clients</b>	<b>188 817</b>	<b>92 479</b>	<b>32 054</b>	<b>14 294</b>	<b>11 293</b>	<b>12 614</b>	<b>3 729</b>	<b>355 280</b>
	<b>Montant autorisé</b>	<b>1 632 895 \$</b>	<b>4 384 039 \$</b>	<b>4 929 532 \$</b>	<b>5 005 330 \$</b>	<b>7 907 421 \$</b>	<b>26 727 828 \$</b>	<b>116 748 932 \$</b>	<b>167 335 976 \$</b>

<sup>1</sup> 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.

# Ouvertures, fermetures et déménagements de succursales bancaires au Canada

## Succursales bancaires

SUCCURSALES OUVERTES			
Province	Ville	Succursale	Adresse
T.-N.-L.	St. John's	Kelsey Drive	61 Kelsey Drive
N.-É.	Upper Tantallon	Upper Tantallon	5280 Saint Margaret's Bay Road
QC	Montréal	4977 Jean-Talon Ouest	4977, rue Jean-Talon Ouest
QC	Saint-Hubert	Cousineau et Gaétan-Boucher	5929, boul. Cousineau
Ont.	Bowmanville	Longworth et Scugog	680 Longworth Avenue
Ont.	Brampton	Creditview et Sandalwood	10615 Creditview Road
Ont.	Guelph	Woodlawn et Woolwich	5 Woodlawn Road
Ont.	King City	King City	2115 King Road
Ont.	Ottawa	Limebank et Spratt	4462 Limebank Road
Ont.	Ottawa	Terry Fox et Fernbank	5345 Fernbank Road
Ont.	Toronto	Dundas et Bay	101 Dundas Street W
Ont.	Toronto	King et Berkeley	339 King Street E, Unit 8
Ont.	Toronto	Yonge et Gerrard	382 Yonge Street
Alb.	Edmonton	West Henday	1004 Webber Greens Drive NW
C.-B.	Abbotsford	High Street	3122 Mt. Lehman Road
C.-B.	Langley	Willoughby Town Centre	20678 Willoughby Town Centre Drive
C.-B.	Richmond	No. 3 Road et Cambie Road	4000 No. 3 Road, Unit 110
C.-B.	Vancouver	Kingsway et Nanaimo	2320 Kingsway
C.-B.	Victoria	Blanshard et Saanich	3541 Blanshard Street

SUCCURSALES FERMÉES			
Province	Ville	Succursale	Adresse
N.-É.	Stewiacke	Stewiacke	267 George Street
Ont.	Peterborough	Lansdowne et Ashburnham	198 Lansdowne Street E
Alb.	Calgary	Services bancaires en magasin Lambda	1423 Centre Street N

DÉMÉNAGEMENTS			
Province	Ville	De	À
QC	Berthierville	31, rue d'Iberville	790, rue Notre-Dame
QC	Outremont	1307, avenue Van Horne	1298, avenue Van Horne
Ont.	Peterborough	832 Park Street S	861 Lansdowne Street W
Alb.	Strathmore	202 2nd Avenue	100 Ranch Market
C.-B.	Vancouver	982 Howe Street	1010 Hornby Street

## GABs

GAB installés		
Province/Ville		Adresse
T.-N.	Corner Brook	2 Herald Avenue
T.-N.	Mount Pearl	18 Gibson Drive
T.-N.	St. John's	61 Kelsey Drive (3 GAB)
T.-N.	St. John's	155 Torbay Road
Î.-P.-É.	Cavendish	8934 Cavendish Road
N.-É.	Fall River	3260 Highway 2
N.-É.	Halifax	3430 Joseph Howe Drive
N.-É.	Halifax	5524 Spring Garden Road
N.-É.	Lower Sackville	766 Sackville Drive
N.-É.	New Germany	5253 Hwy 10
N.-É.	North Sydney	131 King Street
N.-É.	Sydney	A015 – 254 Prince Street
N.-É.	Sydney	1174 Kings Road
N.-É.	Sydney	565 George S
N.-É.	Upper Tantallon	5280 St. Margarets Bay Road (2 GAB)
N.-B.	Atholville	155 – 312 Val d'Amours Road
N.-B.	Dieppe	100 – 231 Champlain Street
N.-B.	Hartland	6 – 380 Main Street
N.-B.	Quispamsis	175 Old Hampton Road
QC	Berthierville	790, rue Notre-Dame
QC	Boucherville	500 boulevard de Mortagne
QC	Dollard-des-Ormeaux	3610, boulevard Saint-Jean
QC	Dorval	975, boulevard Roméo-Vachon
QC	Jonquièrre	3899, rue des Mouettes
QC	Magog	415, rue Sherbrooke
QC	Mercier	676, boulevard St-Jean-Baptiste
QC	Montréal	4977, rue Jean-Talon Ouest (2 GAB)
QC	Outremont	1298, avenue Van Horne
QC	Québec	1260, boulevard Lebourgneuf
QC	Repentigny	288, rue Valmont
QC	Salaberry-de-Valleyfield	301, boulevard des Érables
QC	Sherbrooke	131, rue King
QC	Ste-Julie	2630, rue Principale
QC	Saint-Hubert	5929, boulevard Cousineau (2 GAB)
Ont.	Bowmanville	B1 – 680 Longworth Avenue (2 GAB)
Ont.	Brampton	10615 Creditview Road (3 GAB)
Ont.	Barrie	1371 Highway 11 N Shanty Bay

GAB installés		
Province/Ville		Adresse
Ont.	Kanata	5709 Hazeldean Road
Ont.	King City	2115 King Road (2 GAB)
Ont.	London	96 Fanshawe Park Road E (2 GAB)
Ont.	London	3090 Colonel Talbot Road
Ont.	Mississauga	220 Lakeshore Road W (2 GAB)
Ont.	Mississauga	1730 Lakeshore Road W
Ont.	Mississauga	4056 Confederation Pkwy (2 GAB)
Ont.	Mississauga	7280 Dixie Road
Ont.	Nepean	3131 Strandherd Drive
Ont.	Oakville	1333 Dorval Drive (3 GAB)
Ont.	Ottawa	181 Greenbank Road
Ont.	Ottawa	360 March Road (2 GAB)
Ont.	Ottawa	4462 Limebank Road (3 GAB)
Ont.	Ottawa	5345 Fernbank Road (3 GAB)
Ont.	Richmond Hill	12338 Yonge Street
Ont.	Scarborough	629 Markham Road
Ont.	Toronto	180 Wellington Street W (2 GAB)
Ont.	Toronto	2275 Bayview Avenue
Ont.	Toronto	5 – 382 Yonge Street (2 GAB)
Ont.	Toronto	8 – 339 King Street E (2 GAB)
Ont.	Toronto	101 Dundas Street W (2 GAB)
Ont.	Toronto	2343 Eglinton Avenue W
Ont.	Waterdown	304 Dundas Street E (2 GAB)
Ont.	Windsor	8135 Wyandotte Street E
Ont.	Windsor	D5 – 5 Woodlawn Road W (2 GAB)
Man.	Elie	Hwy 1 & Provincial Road 248
Man.	Winnipeg	2 – 43 Osborne Street (2 GAB)
Man.	Winnipeg	515 Portage Avenue
Sask.	Saskatoon	87 Campus Drive
Sask.	Wilkie	503 7th Avenue W
Alb.	Airdrie	900 Market Street SE
Alb.	Calgary	100 – 151 Walden Gate SE
Alb.	Calgary	100 – 815 17th Avenue SW
Alb.	Calgary	722 16th Avenue NE
Alb.	Calgary	6455 Macleod Tr S
Alb.	Edmonton	1004 Webber Greens Drive NW (3 GAB)
Alb.	Edmonton	11400 University Avenue
Alb.	Fort McMurray	190 – 121 Signal Road
Alb.	Fort McMurray	Site 1 RR1 (2 GAB)
Alb.	High River	1230 3rd Street SE
Alb.	High River	139 5th Street SW

GAB installés		
Province/Ville	Adresse	
Alb.	Nanton	2107 20th Avenue
Alb.	Niton Junction	Hwy 16 W & Niton Junction
Alb.	Strathmore	121 – 100 Ranch Market
C.-B.	Abbotsford	J100 – 3122 Mt. Lehman Road (2 GAB)
C.-B.	Abbotsford	L110 – 3122 Mt. Lehman Road
C.-B.	Langley	20678 Willoughby Town Centre Drive (2 GAB)
C.-B.	Nanose Bay	1160 East Island Hwy
C.-B.	Richmond	100 – 4000 No. 3 Road (2 GAB)
C.-B.	Richmond	125 – 10111 No. 3 Road (2 GAB)
C.-B.	Vancouver	2320 Kingsway
C.-B.	Victoria	101 – 3541 Blanshard Street (2 GAB)
C.-B.	Victoria	6610 Sooke Road
C.-B.	West Vancouver	1650 Marine Drive

GAB retirés		
Province/Ville	Adresse	
N.-É.	Bedford	1595 Bedford Hwy
N.-É.	North Sydney	116 King Street
N.-É.	Stewiacke	267 George Street
N.-É.	Sydney River	1290 Kings Road
N.-É.	Tantallon	Route 333
N.-É.	Truro	104 Main Street
N.-B.	Atholville	312 Val d'Amour Road
N.-B.	Dieppe	100 – 231 Champlain Street
N.-B.	Moncton	135 Macbeth Avenue
N.-B.	Woodstock	371 Connell Road
QC	Brossard	9105, boulevard Taschereau
QC	Côte-Saint-Luc	5800, boulevard Cavendish
QC	Dollard-des-Ormeaux	3610, boulevard Saint-Jean
QC	Drummondville	1045, rue Hans
QC	Drummondville	2070, boulevard Lemire
QC	Gatineau	1130, boulevard St-Joseph
QC	Laprairie	950, boulevard Taschereau
QC	Loretteville	10048, boulevard de l'Ormière
QC	Montréal	27 – 50, boul. Crémazie O.
QC	Québec	1260, boulevard Lebourgneuf
QC	Sainte-Foy	2410, chemin Sainte-Foy
QC	Saint-Lambert	108 – 2001, rue Victoria

GAB retirés		
Province/Ville	Adresse	
QC	Saint-Lambert	2001, rue Victoria
QC	Trois-Rivières	295, rue des Forges
Ont.	Acton	372 Queen Street
Ont.	Ajax	955 Westney Road, Unit 7
Ont.	Amherstburg	71 Sandwich Street S
Ont.	Arnprior	22 Baskin Drive E
Ont.	Barrie	29 – 320 Bayfield Street
Ont.	Beamsville	4486 Ontario Street
Ont.	Belleville	173 Dundas Street E
Ont.	Bolton	405 Queen Street S
Ont.	Bracebridge	55 Hwy 118 W
Ont.	Brampton	18 Kensington Road
Ont.	Brampton	398 Queen Street W
Ont.	Brampton	499 Main Street S
Ont.	Brampton	10035 Hurontario Street
Ont.	Brighton	1 Main Street
Ont.	Brockville	30 Pearl Street W
Ont.	Burlington	2201 Brant Street
Ont.	Burlington	2400 Guelph Line
Ont.	Burlington	5061 New Street
Ont.	Caledonia	351 Argyle Street S
Ont.	Deep River	11 Champlain Street
Ont.	Dundas	60 Hatt Street
Ont.	Goderich	67 Kingston Street
Ont.	Guelph	265 Eramosa Road
Ont.	Haliburton	224 Highland Street
Ont.	Hamilton	13 – 930 Upper Paradise Road
Ont.	Hamilton	14 – 1070 Stone Church Road E
Ont.	Hamilton	18 – 2 King Street W
Ont.	Hamilton	126 Queenston Road
Ont.	Hamilton	447 Main Street E
Ont.	Hamilton	505 Rymal Road E
Ont.	Kanata	4048 Carling Avenue
Ont.	Keswick	76 Arlington Drive, Bldg C
Ont.	Kingston	817 Edgar Street
Ont.	Kitchener	537 Frederick Street
Ont.	Kitchener	696 Belmont Street W
Ont.	Lasalle	5881 Malden Road
Ont.	Lindsay	51 Kent Street W
Ont.	Lindsay	57 – 401 Kent Street W
Ont.	London	611 Wonderland Road N
Ont.	London	740 Hyde Park Road

GAB retirés		
Province/Ville	Adresse	
Ont.	London	1505 Highbury Avenue N
Ont.	London	1551 Dundas Street E
Ont.	London	1593 Adelaide Street N
Ont.	London	1795 Ernest Avenue
Ont.	Manotick	1160 Beaverwood Road
Ont.	Milton	6541 Derry Road
Ont.	Mississauga	1 – 1375 Southdown Road
Ont.	Mississauga	16 – 3221 Derry Road W
Ont.	Mississauga	100 City Centre Drive
Ont.	Mississauga	220 Lakeshore Road W
Ont.	Mississauga	377 Burnhamthorpe Road
Ont.	Mississauga	1001 Lakeshore Road E
Ont.	Mississauga	1004 Middlegate Road
Ont.	Mississauga	1730 Lakeshore Road W
Ont.	Mississauga	2225 Erin Mills Pkwy
Ont.	Mississauga	3010 Thomas Street
Ont.	Mississauga	B7 – 1240 Eglinton Avenue
Ont.	Mount Forest	301 Main Street S
Ont.	Napanee	470 Centre Street N
Ont.	Nepean	144 Robertson Road
Ont.	Nepean	1A – 1595 Merivale Road
Ont.	Niagara Falls	6484 Lundy's Lane
Ont.	North Bay	1205 Fisher Street
Ont.	Oakville	523 Maple Grove Road
Ont.	Oakville	1333 Dorval Drive (3 GAB)
Ont.	Orangeville	336 Broadway Avenue
Ont.	Orangeville	520 Riddell Road
Ont.	Oshawa	438 King Street W
Ont.	Ottawa	20 & 23 – 1910 St. Laurent Blvd
Ont.	Ottawa	35 – 2121 Carling Avenue
Ont.	Ottawa	106 – 900 Greenbank Road
Ont.	Ottawa	200 Rideau Street
Ont.	Ottawa	360 March Road (2 GAB)
Ont.	Ottawa	753 Montreal Road
Ont.	Ottawa	1190 Wellington Street
Ont.	Ottawa	1363B Woodroffe Avenue
Ont.	Ottawa	1615 Orleans Blvd
Ont.	Ottawa	1670 Heron Road
Ont.	Ottawa	2269 Riverside Drive E
Ont.	Ottawa	2950 Carling Avenue
Ont.	Owen Sound	963 Second Avenue E
Ont.	Owen Sound	1507 9th Avenue E

GAB retirés		
Province/Ville	Adresse	
Ont.	Paris	72 Grand River Street N
Ont.	Pembroke	215 Pembroke Street E
Ont.	Pembroke	1100 Pembroke Street E
Ont.	Petawawa	A – 1011 Victoria Street
Ont.	Peterborough	198 Lansdowne Street E
Ont.	Peterborough	823 Park Street S
Ont.	Picton	97 Main Street
Ont.	Port Elgin	466 Goderich Street
Ont.	Renfrew	339 Raglan Street S
Ont.	Sarnia	697 Cathcart Blvd
Ont.	Sault Ste. Marie	13, Second Line W
Ont.	Sault Ste. Marie	129 Trunk Road
Ont.	Scarborough	1 – 1127 Markham Road
Ont.	Scarborough	1925 Victoria Park Avenue
Ont.	Scarborough	3607 Sheppard Avenue E
Ont.	Shanty Bay	1371 Hwy 11 N
Ont.	Smiths Falls	2 Beckwith Street N
Ont.	Southampton	174 Albert Street S
Ont.	St. Catharines	258 Lake Street
Ont.	Sudbury	117B Cedar Street
Ont.	Sudbury	555 Barrydown Road
Ont.	Sudbury	848 Lasalle Blvd
Ont.	Sudbury	1975 Bancroft Drive
Ont.	Thornhill	183 – 1 Promenade Circle
Ont.	Thunder Bay	35 North Algoma Street
Ont.	Toronto	8 – 4459 Kingston Road
Ont.	Trenton	109 Dundas Street E
Ont.	Toronto	200 – 200 Wellington Street W
Ont.	Toronto	288 Sheppard Avenue E
Ont.	Toronto	660 Eglinton Avenue E
Ont.	Toronto	899 – 901 Eglinton Avenue W
Ont.	Toronto	1115 Wilson Avenue
Ont.	Toronto	1245 Dupont Street
Ont.	Toronto	2275 Bayview Avenue
Ont.	Toronto	2300 Yonge Street
Ont.	Toronto	2409 Dufferin Street
Ont.	Toronto	3555 Don Mills Road
Ont.	Toronto	3701 Lakeshore Blvd
Ont.	Toronto	4890 Dundas Street W
Ont.	Toronto	C216 – 777 Bay Street
Ont.	Uxbridge	C – 2 Elgin Park Drive
Ont.	Val Caron	3080 Hwy 69 N

GAB retirés		
Province/Ville	Adresse	
Ont.	Wallaceburg	440 James Street
Ont.	Waterdown	304 Dundas Street E (2 GAB)
Ont.	Waterloo	425 University Avenue E
Ont.	Waterloo	585 Weber Street N
Ont.	Welland	200 Fitch Street
Ont.	Windsor	920 University Avenue W
Ont.	Windsor	1215 Ouellette Avenue
Ont.	Windsor	1700 Huron Church Road
Ont.	Windsor	3840 Howard Avenue
Ont.	Windsor	8135 Wyandotte Street E
Ont.	Wingham	55 Josephine Street
Ont.	Woodstock	706 Dundas Street
Man.	Neepawa	10 Main Street E
Man.	Selkirk	A – 366 Main Street
Man.	Winnipeg	1 – 630 Kildare Avenue E
Man.	Winnipeg	9 – 1795 Henderson Hwy
Man.	Winnipeg	676 Portage Avenue
Man.	Winnipeg	971 Corydon Avenue
Man.	Winnipeg	2305 Portage Avenue
Sask.	Regina	420 Albert Street
Sask.	Regina	2120 Albert Street
Sask.	Regina	4324 Dewdney Avenue
Sask.	Saskatoon	1530 20th Street W
Sask.	Swift Current	780 Central Avenue N
Alb.	Airdrie	300 – 3 Stonegate Drive N
Alb.	Banff	317 Banff Avenue
Alb.	Beaumont	5910 50th Street NW
Alb.	Calgary	14 – 11625 Elbow Drive SW
Alb.	Calgary	70 High Street SE
Alb.	Calgary	116 – 817 19th Street NE
Alb.	Calgary	148 – 555 Strathcona Blvd SW
Alb.	Calgary	152 – 1440 52nd Street NE
Alb.	Calgary	300 – 9650 Harvest Hills Blvd NE
Alb.	Calgary	500 – 1110 Panatella Blvd NW
Alb.	Calgary	2050 – 11300 Tuscany Blvd NW
Alb.	Edmonton	9540 163rd Street N
Alb.	Edmonton	10155 50th Street NW
Alb.	Edmonton	10818 Jasper Avenue NW
Alb.	Edmonton	11811 Jasper Avenue NW
Alb.	Edmonton	14403 Miller Blvd NW
Alb.	Edmonton	16703 82nd Street NW
Alb.	Fort Saskatchewan	116 Town Crest Road

GAB retirés		
Province/Ville	Adresse	
Alb.	High Prairie	5004 53rd Avenue
Alb.	High River	139 5th Avenue SW
Alb.	High River	1230 3rd Street SE
Alb.	Jasper	602 Patricia Street
Alb.	Lacombe	5010 53rd Street
Alb.	Mayerthorpe	5006 50th Street
Alb.	Nanton	2107 20th Avenue
Alb.	Okotoks	300 Village Avenue
Alb.	Pincher Creek	789 Main Street
Alb.	Red Deer	110 – 80 Donlevy Avenue
Alb.	Sherwood Park	5 – 101 Bremner Drive
Alb.	Stony Plain	4801 50th Avenue
Alb.	Sylvan Lake	4631 50th Street
Alb.	Valleyview	4705 50th Avenue
Alb.	Whitcourt	4702 51st Street
C.-B.	Burns Lake	418 Yellowhead Hwy
C.-B.	Courtenay	1604 Cliffe Avenue
C.-B.	Kamloops	1801 Princeton Kamloops Hwy
C.-B.	Kelowna	171 Hollywood Road S
C.-B.	Nanaimo	1750 Dufferin Crescent
C.-B.	Port Hardy	8925 Granville Street
C.-B.	Richmond	125 – 10111 No. 3 Road (2 GAB)
C.-B.	Surrey	150 – 17475 Hwy. 10
C.-B.	Vancouver	1025 West Columbia Street
C.-B.	Vancouver	1026 Powell Street
C.-B.	Vancouver	1173 – 88 W Pender Street
C.-B.	Vancouver	4898 Main Street
C.-B.	Victoria	912 Douglas Street
C.-B.	Victoria	1151 Admirals Road
C.-B.	Victoria	6610 Sooke Road
C.-B.	Westbank	2241 Louie Drive
C.-B.	Whistler	4212 Village Square

## Employés au Canada

L'un des plus importants employeurs au pays, nous comptons plus de 57 000 employés au Canada.

Au 31 octobre 2013.

Provinces et territoires	Nombres d'employés	Temps plein	Temps partiel
Terre-Neuve-et-Labrador	296	233	63
Île-du-Prince-Édouard	87	68	19
Nouvelle-Écosse	1 141	907	234
Nouveau-Brunswick	1 369	1 213	156
Québec	7 179	6 057	1 122
Ontario	33 590	31 199	2 391
Manitoba	2 034	1 690	344
Saskatchewan	1 122	857	265
Alberta	4 165	3 345	820
Colombie-Britannique	6 740	5 272	1 468
Yukon	27	26	1
Territoires du Nord-Ouest	35	27	8
Nunavut	21	20	1
<b>Total</b>	<b>57 806</b>	<b>50 914</b>	<b>6 892</b>

## Impôts et taxes

En 2013, les charges fiscales de RBC au Canada, tous ordres de gouvernement confondus, se sont élevées à 2,41 milliards de dollars. Ce chiffre comprend 1,79 milliard de dollars d'impôts sur le bénéfice, 85 millions de dollars d'impôts sur le capital et 541 millions de dollars d'autres taxes et impôts.

Le tableau ci-dessous illustre nos charges fiscales au Canada pour l'exercice terminé le 31 octobre 2013 (en millions de dollars), réparties selon les montants versés ou à verser au gouvernement fédéral ainsi qu'aux gouvernements provinciaux.

Impôts et taxes par territoire	Impôt sur le capital	Impôt sur le bénéfice	Total des taxes et impôts
Terre-Neuve-et-Labrador	6 \$	6 \$	12 \$
Île-du-Prince-Édouard	1 \$	2 \$	3 \$
Nouvelle-Écosse	13 \$	16 \$	29 \$
Nouveau-Brunswick	6 \$	7 \$	13 \$
Québec	13 \$	79 \$	92 \$
Ontario	0 \$	463 \$	463 \$
Manitoba	30 \$	17 \$	47 \$
Saskatchewan	16 \$	14 \$	30 \$
Alberta	0 \$	55 \$	55 \$
Colombie-Britannique	0 \$	86 \$	86 \$
Yukon	0 \$	1 \$	1 \$
Territoires du Nord-Ouest	0 \$	0 \$	0 \$
Nunavut	0 \$	1 \$	1 \$
État fédéral	0 \$	1 040 \$	1 040 \$
Impôts sur le capital et le bénéfice	85 \$	1 787 \$	1 872 \$
Autres taxes et impôts <sup>1</sup>			541 \$
<b>Total des taxes et impôts au Canada</b>			<b>2 413 \$</b>

<sup>1</sup> Les autres taxes et impôts comprennent l'impôt sur la masse salariale, les taxes sur les produits et services, les taxes municipales et foncières, les taxes sur les primes d'assurance, les taxes professionnelles et les impôts liés aux autres éléments du résultat étendu.

## Déclarations de responsabilité publique des déclarants

Des Déclarations de responsabilité publique distinctes pour l'exercice terminé le 31 octobre 2013 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 pour les personnes à faible revenu, les aînés et les personnes handicapées.

Toutes les activités qui précèdent sont entreprises par la Banque Royale du Canada au nom d'autres sociétés membres de RBC, dont les entités du Groupe et les déclarants, et sont présentées dans les sections respectives de la présente Déclaration de responsabilité publique.

Au 31 octobre 2013, les déclarants n'avaient pas d'entités membres de leur groupe précisées par règlement. À titre de filiales intégrées de RBC, les déclarants partagent des objectifs de soutien à la collectivité et participent à des activités touchant la collectivité, notamment des activités de bénévolat, de bienfaisance et de philanthropie, avec la Banque Royale du Canada.

Pour plus de détails et des exemples des objectifs des déclarants en matière de soutien à la collectivité, de dons et d'autres activités connexes, veuillez vous reporter aux renseignements correspondants contenus dans la présente Déclaration de responsabilité publique.

## Société d'hypothèques de la Banque Royale

La Société d'hypothèques de la Banque Royale (SHBR) est une société de prêts et de prêts hypothécaires constituée en vertu d'une loi fédérale offrant des services de dépôt par l'intermédiaire du réseau de succursales de la Banque Royale du Canada.

### Employés

La SHBR n'a pas d'employés qui lui sont propres. Toutes ses activités sont menées par des employés de la Banque Royale du Canada.

### Impôts et taxes

La SHBR a passé en charges 3,3 millions de dollars d'impôts sur le bénéfice (1,9 million de dollars à l'État fédéral ; 1,4 million de dollars en Ontario) et moins de 100 \$ d'impôts sur le capital pour l'exercice terminé le 31 octobre 2013.

Les renseignements sur les impôts sur le bénéfice 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.

## 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.

La société a obtenu son autorisation de fonctionnement du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) 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 2013, Fiducie RBC Services aux investisseurs employait 1 789 personnes à temps plein au Canada (huit en Nouvelle-Écosse, 95 au Québec, 1 628 en Ontario, 23 en Alberta et 35 en Colombie-Britannique) et 23 personnes à temps partiel (une en Nouvelle-Écosse, dix au Québec et 12 en Ontario)<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Ces chiffres excluent les employés en congé.

## Impôts et taxes

Fiducie RBC Services aux investisseurs a passé en charges 10,6 millions de dollars d'impôts sur le bénéfice (5,2 millions de dollars à l'État fédéral ; 0,7 million de dollars en Ontario ; 0,1 million de dollars au Québec ; 0,1 million de dollars en Alberta ; 0,1 million de dollars en Colombie-Britannique ; 4,4 millions de dollars ailleurs dans le monde), 2,6 millions de dollars d'impôts liés aux autres éléments du résultat étendu (1,8 million de dollars à l'État fédéral ; 0,5 million de dollars en Ontario ; 0,1 million de dollars au Québec ; 0,1 million de dollars en Alberta ; 0,1 million de dollars en Colombie-Britannique) et 0,8 million de dollars d'impôts sur le capital (0,5 million de dollars en Nouvelle-Écosse et 0,3 million de dollars au Québec) pour l'exercice terminé le 31 octobre 2013.

Les renseignements sur les impôts sur le bénéfice 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.

## 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 et accident et maladie dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada. RBC Vie offre des assurances vie et accident sans participation et maladie individuelles, ainsi que des assurances vie et maladie collectives. Ces produits et services sont offerts par l'intermédiaire de courtiers tiers, de producteurs de carrière et d'activités de marketing direct.

## Employés

Au 31 octobre 2013, RBC Vie employait 936 personnes à temps plein (842 en Ontario, 46 en Colombie-Britannique, 44 au Québec et quatre en Alberta) et 24 personnes à temps partiel au Canada (21 en Ontario, une en Saskatchewan, une au Québec et une en Alberta).

## Impôts et taxes

RBC Vie a récupéré 3 millions de dollars d'impôts sur le bénéfice (2 millions de dollars à l'État fédéral ; 1 million de dollars en Ontario) et passé en charges 0 \$ d'impôts sur le capital pour l'exercice terminé le 31 octobre 2013.

De plus, au cours de la même période, RBC Vie a passé en charges 22 millions de dollars de taxes sur les primes, selon un pourcentage du montant brut des primes souscrites (9 millions de dollars en Ontario ; 4 millions de dollars au Québec ; 4 millions de dollars en Alberta ; 3 millions de dollars en Colombie-Britannique ; 2 millions de dollars dans les autres provinces et territoires).

Les renseignements sur les impôts sur le bénéfice 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.



Les marques de commerce ou déposées citées dans le présent rapport, soit l'emblème du lion et du globe terrestre, Banque Royale du Canada, RBC, Projet Eau Bleue RBC et Voyages sont des marques de commerce ou déposées de la Banque Royale du Canada utilisées par la Banque Royale du Canada ou ses filiales sous licence. <sup>†</sup> Visa est une marque déposée de Visa International Service Association. Toutes les autres marques de commerce mentionnées dans le présent rapport, y compris celles qui sont identifiées par le symbole ™, qui n'appartiennent pas à la Banque Royale du Canada sont la propriété de leurs titulaires respectifs.