

— **BANQUE ROYALE DU CANADA** —

Déclaration de responsabilité publique

2016



Table des matières

1. Entités du Groupe	2
2. Déclarants	2
3. Soutien à la collectivité	3
3.1 Objectif et aperçu	3
3.1.1 Dons	3
3.1.2 Activités philanthropiques autres que les dons de bienfaisance	5
3.1.3 Employés et soutien à la collectivité	5
3.1.4 Développement économique des collectivités au moyen de produits et de services financiers	6
4. Accès aux services financiers	8
4.1 Personnes à faible revenu	8
4.2 Aînés	8
4.3 Personnes handicapées	8
4.4 Autochtones	9
4.5 Nouveaux arrivants au Canada	9
5. Initiatives pour appuyer les petites entreprises et le microcrédit	10
5.1 Petites entreprises	10
5.2 Microcrédit	11
6. Financement par emprunt des entreprises au Canada	13
7. Ouvertures, fermetures et déménagements de succursales et d'installations bancaires au Canada	14
7.1 Succursales bancaires	14
7.2 Guichets automatiques bancaires	16
8. Employés au Canada	17
9. Impôts et taxes	18
10. Déclarations de responsabilité publique des déclarants	18
10.1 Société d'hypothèques de la Banque Royale	19
10.2 Fiducie RBC Services aux investisseurs	19
10.3 Compagnie d'assurance vie RBC	19

DÉCLARATION DE RESPONSABILITÉ PUBLIQUE 2016

Les renseignements que contient la présente Déclaration de responsabilité publique englobent les activités pertinentes menées pendant l'exercice terminé le 31 octobre 2016 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 du présent document), 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 citoyenneté d'entreprise produite de façon annuelle et continue par RBC. Pour en savoir plus sur nos programmes, nos plans, nos objectifs et les faits saillants de notre rendement en matière de citoyenneté d'entreprise, allez à rbc.com/collectivite-durabilite.

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

2. Déclarants

Des déclarations de responsabilité publique distinctes pour l'exercice terminé le 31 octobre 2016 sont présentées aux pages 18 à 20 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 déposer une déclaration de responsabilité publique.

3. 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, RBC est constamment reconnue comme l'une des grandes entreprises citoyennes du Canada.

3.1 Objectif et aperçu

Notre stratégie de citoyenneté d'entreprise reflète 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** versés à des organismes de bienfaisance enregistrés, sans attente de rendement économique.
- **Investissements dans la collectivité**, 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 partenaire, 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.

Conformément à notre engagement à l'égard du Programme des entreprises généreuses d'Imagine Canada, nous avons investi au moins 1 % de notre bénéfice intérieur net avant impôt pour appuyer les activités d'organismes de bienfaisance ou sans but lucratif au Canada¹.

¹ 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 investissements dans la collectivité.

3.1.1 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 organismes partenaires, à nos clients et à nos employés.

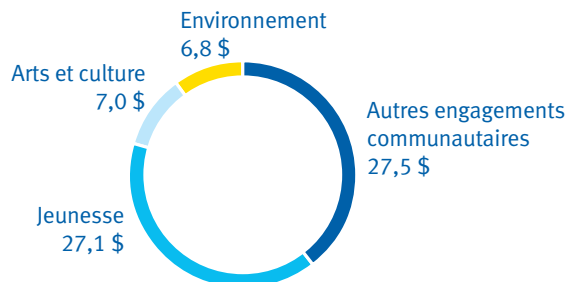
Voici nos domaines prioritaires en matière de dons :

- **Jeunesse** – Dons à des organismes qui se consacrent à aider les jeunes (de 15 à 29 ans) à mieux se préparer au marché du travail et à avoir un accès équitable aux perspectives d'avenir en offrant de l'éducation ou des occasions d'emploi. Notre objectif est de libérer le potentiel de réussite des jeunes pour favoriser la prospérité future du Canada.
- **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.
- **Autres engagements communautaires** – Dons à des organismes de bienfaisance mettant l'accent sur la santé, la diversité, les secours aux sinistrés, l'engagement civique, les services humanitaires, les sports et le soutien de la mobilisation des employés.

Total des dons de bienfaisance

En 2016, nous avons versé 68,4 millions de dollars à des organismes de bienfaisance enregistrés au Canada.

Dons de bienfaisance en 2016 – Canada (en millions de dollars canadiens)



Voici quelques exemples de nos dons de bienfaisance au Canada en 2016 :

- Nous avons versé **4,7 millions de dollars à 78 organismes** par l'intermédiaire du **Projet Santé mentale des jeunes RBC** afin d'appuyer des programmes qui favorisent l'accès des jeunes et des familles à des services de santé mentale, un aspect crucial soulevé par des parents, des jeunes et des spécialistes du secteur.

Par exemple, grâce au **Projet Santé mentale des jeunes RBC**, nous avons versé **25 000 \$** au **programme pour les enfants et les jeunes axé sur la santé mentale et la toxicomanie du Janeway Children's Health & Rehabilitation Centre** afin d'appuyer son unité mobile de télépsychiatrie, système informatisé permettant au centre d'entrer en contact avec des patients dans l'ensemble de Terre-Neuve-et-Labrador.

- Nous avons remis **2,4 millions de dollars à 96 organismes communautaires** par l'intermédiaire du **Projet d'activités parascolaires RBC** afin d'appuyer des programmes offrant des activités parascolaires structurées et supervisées à des enfants et des jeunes dans un milieu qui favorise la sécurité, les aptitudes sociales et l'estime de soi. En 2016, plus de 6 000 enfants ont bénéficié de ces programmes.

Par exemple, la **Calgary Bridge Foundation for Youth**, qui compte parmi nos bénéficiaires de subvention, offre le **programme d'autonomisation des jeunes RBC** aux immigrants et aux réfugiés de 15 à 18 ans, tranche d'âge qui correspond à notre nouveau domaine prioritaire. Ce programme axé sur l'éducation fait la promotion de l'obtention du diplôme d'études secondaires et de la poursuite d'études postsecondaires. Il offre également de nombreuses occasions et expériences favorisant l'épanouissement et l'équilibre des jeunes afin qu'ils deviennent des membres actifs de la collectivité.

- Nous nous sommes engagés à verser **1,6 million de dollars à 146 organismes communautaires** pour l'élaboration et la mise en œuvre de programmes sportifs et récréatifs de qualité destinés aux jeunes Canadiens par l'intermédiaire du **Projet Vive l'activité physique RBC**. Ce projet est offert en partenariat avec ParticipACTION et l'Agence de la santé publique du Canada.
- Nous avons poursuivi notre collaboration avec **UNIS (Enfants Entraide)** dans le cadre d'un programme de littératie financière pour les jeunes intitulé *Tout s'additionne*. Conçu pour les élèves du primaire et du secondaire, le programme enseigne aux jeunes ce que signifie gagner, épargner, donner et dépenser de l'argent.

- Nous avons versé **4,2 millions de dollars à 149 organismes** par l'intermédiaire du **projet Artistes émergents RBC** pour faciliter la transition vers une carrière bien établie dans une variété de domaines artistiques. Au total, plus de 7 000 artistes ont été appuyés par le projet Artistes émergents RBC.

Par exemple, nous avons remis **70 000 \$** à l'Allée des célébrités canadiennes pour appuyer le **programme de mentorat aux artistes musicaux émergents**, qui contribue à propulser la carrière musicale de jeunes artistes canadiens au talent exceptionnel en leur offrant de la visibilité, des encouragements, du mentorat et du soutien.

- Nous avons remis **2,5 millions de dollars à 105 organismes** au Canada par l'intermédiaire du **Projet Eau Bleue RBC** pour appuyer des programmes qui contribuent à améliorer la qualité de l'eau et la gestion des eaux pluviales, ainsi qu'à protéger et à restaurer les cours d'eau en milieu urbain.

Par exemple, RBC Fondation a versé **50 000 \$** à la Meewasin Valley Authority pour appuyer la **phase 2 du projet d'analyse de la qualité de l'eau Science of Water**. Meewasin emploie une stratégie à deux volets pour veiller à la gérance à court et à long terme de la vallée de la rivière Saskatchewan Sud. Le travail de conservation accompli sur le terrain par des employés et des bénévoles permettra d'améliorer la biodiversité des zones sèches adjacentes, des rigoles et des canaux de drainage, des côtes riveraines et des berges.

- Nous avons versé plus de **11 millions de dollars** de dons axés sur la diversité en 2016, dont la somme la plus importante (**3 millions de dollars**) a été consacrée à des programmes pour les Autochtones. Nous avons également versé **2,5 millions de dollars** pour appuyer l'établissement, le perfectionnement des aptitudes et le placement sur le marché du travail des réfugiés syriens et autres nouveaux arrivants en vue de favoriser leur intégration sociale et économique.

Par exemple, nous avons remis **1 million de dollars** à l'**Immigrant Access Fund (IAF)** pour appuyer son mandat national de réduction de la pauvreté. L'IAF accorde des microprêts aux immigrants qualifiés afin de les aider à obtenir la reconnaissance de leurs compétences professionnelles au Canada, ou à parfaire ou obtenir la formation qui leur permettra de reprendre leur profession ou leur métier au Canada.



Pour en savoir plus sur nos dons de bienfaisance au Canada et ailleurs dans le monde, allez à rbc.com/collectivites-durabilite

3.1.2 Activités philanthropiques autres que les dons de bienfaisance

En 2016, nous avons versé **13,2 millions de dollars** aux fins d'activités d'investissement dans la collectivité au Canada. Celles-ci 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 la gestion des programmes d'investissement dans la collectivité.

Voici quelques exemples de nos investissements dans la collectivité au Canada en 2016 :

- Nous nous sommes engagés à verser **1 million de dollars** sur quatre ans à la campagne **Mes beaux moments de 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 **177 000 \$** à des programmes de sport amateur sans but lucratif visant à permettre aux enfants de développer l'assurance et les aptitudes nécessaires pour faire du sport, être en santé et avoir un mode de vie actif toute leur vie. Par exemple, le **programme d'initiation au patinage de RBC** enseigne aux jeunes les rudiments du patinage et du hockey afin qu'un plus grand nombre d'enfants puissent jouer au hockey.

3.1.3 Employés et soutien à la collectivité

Contribuer à la prospérité des collectivités fait partie de notre raison d'être. Nos employés et nos retraités concrétisent notamment cette raison d'être en participant, à titre individuel ou en équipe, à des initiatives qui appuient les collectivités où ils vivent et travaillent.

Nous encourageons nos employés à contribuer à leur collectivité en offrant des programmes officiels de dons, de bénévolat, de collecte de fonds et de participation. Entre autres :

- Nous leur facilitons la tâche pour trouver des occasions de bénévolat et y participer.

- Nous soutenons leur bénévolat à titre individuel par un don à l'organisme de bienfaisance qu'ils appuient au moyen de la subvention octroyée par le Programme de bénévolat des employés de RBC.
- Nous soutenons leur bénévolat d'équipe par un don à l'organisme de bienfaisance qu'ils appuient au moyen de la subvention RBC pour journée d'action communautaire.
- Nous récompensons leur participation à des activités de collecte de fonds par un don à l'organisme de bienfaisance qu'ils appuient au moyen de la Subvention pour collecte de fonds par des équipes RBC.
- Nous organisons une Campagne de dons des employés à l'échelle du Canada afin qu'ils puissent faire un don aisément à l'organisme de bienfaisance de leur choix.

Bénévolat à titre individuel

Dans leurs temps libres, nos employés et nos retraités canadiens font du bénévolat à titre individuel auprès d'un vaste éventail d'organismes communautaires et d'organismes de services sociaux.

Les employés qui profitent de notre programme de subventions pour bénévolat à titre individuel ont tendance à appuyer des initiatives axées sur l'éducation (p. ex., bénévolat auprès de l'école de leurs enfants ou d'organismes comme les guides et scouts) et des organismes de services sociaux (p. ex., ceux qui offrent du soutien aux nouveaux arrivants, aux femmes et aux aînés).

Les retraités qui profitent de notre programme de subventions pour bénévolat à titre individuel ont tendance à appuyer des organismes de santé (p. ex., hôpitaux, hôpitaux de soins prolongés, maisons de soins infirmiers), soit en participant au service sur le terrain ou en assumant un rôle de direction (p. ex., en siégeant au conseil d'administration).

Les employés font également du bénévolat auprès de chambres de commerce et d'autres associations liées au milieu des affaires ; cependant, nous ne faisons pas de suivi officiel de ces activités.

Voici quelques exemples de bénévolat des employés en 2016 :

- RBC appuie **Habitat pour l'humanité** dans toute l'Amérique du Nord ; plus de 375 employés ont participé à des projets de construction communautaires, en y consacrant plus de 2 700 heures.
- RBC appuie **Jeunes Entreprises**, organisme international dont la mission est de sensibiliser et de former les jeunes

aux affaires. Au Canada, 599 employés ont consacré 4 282 heures de bénévolat aux programmes de Jeunes Entreprises.

- En tant que partenaire d'**UNIS (Enfants Entraide)** et co-commanditaire de la Journée UNIS (anciennement « journée Unis pour l'action ») au Canada, RBC a la chance d'offrir une expérience de bénévolat exceptionnelle à ses employés. Environ **1 000 postes** sont disponibles chaque année, ce qui permet aux employés de contribuer à l'un des plus importants mouvements jeunesse au monde. Les bénévoles participent à l'inscription des invités et des jeunes, à la surveillance de l'événement ou à l'accueil des invités spéciaux.
- **Les employés de RBC** ont accompli un total de **183 heures** de bénévolat en 2016 auprès d'**Enactus Canada** en tant que membres du jury aux expositions régionales, nationale et mondiale, ce qui leur a donné un bon aperçu de l'impact de l'organisme partout au pays.

Bénévolat d'équipe

Les employés aiment faire du bénévolat en équipe pour appuyer diverses initiatives communautaires, y compris celles qui sont importantes pour RBC à l'échelle mondiale et celles qui leur tiennent personnellement à cœur près de chez eux.

Les équipes qui participent à notre programme officiel de subventions pour bénévolat en équipe ont tendance à appuyer des projets d'organismes au service de la jeunesse, par exemple la mise en œuvre de programmes de mentorat ou de cours de littératie financière.

Voici quelques exemples de bénévolat d'équipe en 2016 :

- Des équipes d'employés bénévoles ont travaillé en étroite collaboration avec des organismes locaux d'immigration et d'établissement pour faciliter la transition des réfugiés syriens vers leur nouvelle vie au Canada.
- Plus de 11 000 employés ont participé à 657 activités de métamorphose Eau Bleue RBC dans des villes du Canada en plantant des semis, en ramassant des déchets et en sensibilisant la population aux initiatives liées à l'eau en zone urbaine.

Collecte de fonds et participation à des événements commandités

Les employés de RBC participent à de nombreuses initiatives visant à recueillir des fonds pour des œuvres de bienfaisance et à les faire connaître. Ils participent à des activités de collecte de fonds dans leur collectivité, en plus de diriger diverses initiatives de collecte de fonds au bureau, comme

des journées de tenue décontractée ou des ventes aux enchères par écrit.

Bon nombre de nos employés qui ont profité de notre programme officiel de subventions pour collecte de fonds ont couru ou roulé à bicyclette au profit d'organismes du secteur de la santé.

Voici quelques exemples d'activités de collecte de fonds et de participation en 2016 :

- Nos employés ont participé à la Course pour les enfants RBC, une série de courses au profit d'organismes de bienfaisance qui soutiennent des causes liées aux enfants partout dans le monde. La toute première Course pour les enfants RBC a eu lieu en 2009 à New York. Depuis, l'initiative s'est étendue à Londres (R.-U.), à Toronto, à Vancouver, à Minneapolis, à Chicago, à Trinité-et-Tobago, à Sydney (Australie), à Kuala Lumpur, à Hong Kong et au Luxembourg. En 2016, les Courses pour les enfants RBC à Toronto et à Vancouver ont attiré 15 100 participants et permis de recueillir **3,2 millions de dollars**. De cette somme, plus de **1,2 million de dollars** provient de la participation de 5 967 employés de RBC, membres de leur famille et amis.

Dons personnels

Au Canada, nous menons une 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.

Nous incitons également les employés à participer aux campagnes de secours aux sinistrés, comme celle menée en 2016 à la suite des feux de forêt en Alberta.

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

Les banques jouent un rôle important dans la société en canalisant efficacement des fonds pour 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.

- **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.
- **Innovation** – Nous offrons du financement et des conseils à des clients des secteurs des technologies de l’information, des sciences de la vie, ainsi que des médias et du divertissement. De plus, nous commanditons et appuyons des programmes et des événements sectoriels qui favorisent l’élaboration et la commercialisation de nouvelles idées.
- **Investissement d’impact** – Le fonds Générateur RBC, engagement de capital de 10 millions de dollars, a été créé afin d’investir dans des entreprises présentant un solide potentiel de rendement financier à long terme et d’impact positif sur la société ou l’environnement. À ce jour, le fonds Générateur RBC a investi plus de 5,7 millions de dollars dans des entreprises et des fonds producteurs de rendement sur les plans financier et social. En 2016, le fonds Générateur RBC a investi dans les titres de créance ou de participation des organisations suivantes :
 - **New Market Funds** – Société spécialisée dans l’investissement à impact social qui finance par voie de titres de participation, une fois la construction terminée, des immeubles d’habitation locatifs dont le loyer est stabilisé et qui ont pour objectif de pallier l’important manque de logements abordables.
 - **Spring** – « École de démarrage d’entreprise » offrant une plateforme technologique qui permet aux entrepreneurs socialement responsables de réaliser leur mission. La plateforme de l’entreprise s’adresse à des groupes géographiquement diversifiés et éloignés, tout en créant un esprit communautaire.
 - **Paddle** – Société technologique qui a mis au point une plateforme et un outil numérique d’évaluation axés sur le talent pour aider les récents diplômés et les personnes en quête d’emploi à naviguer dans un monde du travail non linéaire, tout en arrivant à mieux comprendre leurs motivations, leurs forces et leurs faiblesses.
- **Fondation des maladies du cœur et de l’AVC** – L’Initiative communautaire de prévention de l’hypertension (ICPH), première obligation à impact social du gouvernement fédéral du Canada, est un programme de paiement à la réussite qui mobilise des capitaux du secteur privé pour financer une intervention axée sur la santé cardiovasculaire.
- **Prince George Native Friendship Centre** – RBC, en collaboration avec l’organisme BC Housing, a financé la construction du refuge pour hommes Ketso Yoh. Le bâtiment de 1 129 mètres carrés offre non seulement un abri aux hommes de la collectivité qui en ont besoin, mais aussi du soutien relatif à la toxicomanie, à la santé mentale et à d’autres problèmes de santé, des occasions de formation et d’emploi, ainsi que de l’aide pour trouver un logement, afin d’améliorer la qualité de vie de ces hommes.
- **Tahltan Nation Development Corporation (TNDC)** – Au cours des trois dernières décennies, la TNDC a mis en œuvre des centaines de projets industriels ou liés aux ressources, qu’il s’agisse de bâtir des mines ou des entreprises de fibres optiques, acquérant une réputation remarquable sur le plan du rapport qualité-prix, de l’excellence du travail et des relations mutuellement profitables. RBC a appuyé sa prochaine phase d’expansion au moyen d’un prêt-rénovation visant à construire un siège social plus grand et plus adapté à la croissance rapide de la TNDC, et de services de crédit-bail pour financer l’acquisition d’équipement.
- **Nation des Cris de Chemawawin** – Pendant plus de 50 ans, les routes de pierre à chaux broyée menant au territoire de la Nation des Cris de Chemawawin n’ont pas été pavées et les membres de la collectivité en ont subi les conséquences fâcheuses, comme une poussière envahissante et des problèmes respiratoires. Un prêt de RBC pour paver les routes a contribué à la solidité et à la santé de la collectivité.

4. 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, les personnes handicapées, les Autochtones et les nouveaux arrivants au Canada.

4.1 Personnes à faible revenu

Pour les 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.
- 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 comptes-chèques : 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 rbcbanqueroiyale.com/etudiant

4.2 Aînés

Pour les aînés, nous offrons ce qui suit :

- Réductions sur les frais bancaires mensuels pour les personnes âgées de 65 ans ou plus, et solutions d'assurance correspondant aux besoins des aînés et des retraités.
- Sensibilisation afin de réduire les risques de fraude et l'exploitation financière des aînés. En 2016, nous avons continué de distribuer des brochures et d'autres documents offrant des conseils financiers sur les procurations, les comptes de dépôt conjoints et les façons d'éviter la fraude et 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.

- Conseils financiers et information visant à répondre aux besoins des aînés. **Le bel âge** – Section de notre site Web public *Centre d'expertise RBC* qui présente des conseils et des ressources à l'intention des aînés et de leurs proches.
- 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 des services en ligne, ce qui permet aux clients de souscrire cette assurance voyage de manière simple et commode.
- Protection d'assurance facultative offerte aux titulaires de carte de crédit, comprenant entre autres l'assurance vie jusqu'à 80 ans, et l'assurance invalidité, l'assurance maladies graves, l'assurance en cas de perte d'emploi et l'assurance en cas de perte de revenu de travailleur autonome jusqu'à 70 ans. Ce produit facultatif comprend également le service Événements marquants de la vie, au titre duquel un paiement est fait sur la carte de crédit pour célébrer certains événements de la vie, comme le départ à la retraite ou le dernier versement d'un prêt hypothécaire.
- Assurance collective comprenant une protection en cas d'invalidité de longue durée après l'âge de 65 ans, puisque certains Canadiens travaillent maintenant au-delà de l'âge traditionnel de la retraite. D'autres produits d'assurance collective, comme l'assurance vie et l'assurance invalidité de courte durée, peuvent aussi être offerts, à la demande, aux personnes de plus de 65 ans (et jusqu'à leur retraite). Des produits d'assurance maladie, soins dentaires ou voyage collective sont également offerts aux retraités.

4.3 Personnes handicapées

La facilité d'accès des clients et des employés handicapés aux succursales et aux GAB est une priorité pour nous.

Succursales

- 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.
- Chaque succursale RBC offre des services de traduction en langage gestuel américain (*American Sign Language* –

ASL) faisant appel à un interprète par vidéo. De plus, la succursale peut accéder à des services de traduction en 200 langues supplémentaires afin de répondre aux besoins diversifiés des clients.

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 désignés comme étant accessibles en fauteuil roulant respectent 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.

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 au sujet de leurs besoins bancaires plus complexes.



Pour en savoir plus, allez à rbc.com/accessibilite

4.4 Autochtones

Aux collectivités autochtones, nous offrons ce qui suit :

- Solutions personnalisées et innovatrices portant sur une gamme complète de produits financiers. L'offre de services bancaires, de crédit et de placements aux entreprises, aux gouvernements et aux familles autochtones est l'une des façons dont RBC collabore avec les collectivités afin de bâtir un avenir durable pour tous. Par exemple, nos programmes de logement dans les réserves et notre offre de capital développement sont deux importants outils de création de richesse et de durabilité économique dans les collectivités autochtones.

¹ Certaines conditions s'appliquent.



Pour en savoir plus sur nos produits et nos services à l'intention des Autochtones, allez à rbcbanqueroyle.com/commerciaux/autochtones

4.5 Nouveaux arrivants au Canada

Tout à fait conscients de l'importance de la contribution sociale et économique des nouveaux arrivants à la société canadienne, nous adaptons nos produits et nos services pour veiller à répondre à leurs besoins et à réduire les obstacles potentiels qu'ils doivent surmonter. Entre autres :

- Solutions bancaires intégrées et programmes de crédit permettant aux nouveaux arrivants d'obtenir leur première carte de crédit, leur premier prêt-auto et leur premier financement immobilier sans antécédents de solvabilité¹.
- Offres d'annulation des frais pendant une période allant jusqu'à six mois sur certains forfaits bancaires.
- Taux privilégiés (en succursale) sur les opérations de change pendant la première année d'un client au Canada.
- Petit coffre sans frais pendant une période pouvant aller jusqu'à deux ans.
- Possibilité de virer des fonds vers plus de 120 pays au moyen du service Envois internationaux de fonds RBC offert par RBC Banque en direct.
- Taux privilégiés sur certains certificats de placement garanti (CPG).
- Remise créditrice aux clients qui ouvrent un nouveau compte d'entreprise admissible pour leur première entreprise au Canada.
- Services dans plus de 200 langues dans notre réseau des succursales et nos Centres de conseils.
- Documents de littératie financière sur l'installation et l'établissement financier au Canada offerts dans 11 langues.

En 2016, nous avons continué de faciliter l'établissement au Canada des nouveaux arrivants en simplifiant leurs services bancaires au moyen de nouveaux programmes et services, notamment :

- Une carte de crédit sans garantie pour les réfugiés avec statut de résident permanent admissibles.

- Des calculatrices de prêt hypothécaire en chinois et en français sur notre site Web public destiné aux nouveaux arrivants au Canada.
- Une application d'interprétation en succursale qui permet aux clients de faire appel à un interprète compétent par vidéo en temps réel afin de pouvoir faire leurs opérations bancaires en 13 langues, dont le langage ASL.
- La traduction d'infobiches en arabe afin d'appuyer les réfugiés syriens.



Pour en savoir plus sur les produits et services de même que les outils et ressources que nous offrons aux nouveaux arrivants au Canada, allez à rbc.com/newcomers/nouveaux-arrivants

De plus, nous soutenons des organismes et commanditons des programmes qui font la promotion des intérêts des nouveaux arrivants, dont des programmes d'éducation et d'emploi. Nous offrons des ressources visant l'éducation et l'habilitation des nouveaux arrivants, y compris des événements-conseils sur des sujets financiers particuliers. En outre, nous sommes le commanditaire en titre du Prix RBC des 25 grands immigrants au Canada, distinction prestigieuse qui souligne la contribution d'immigrants à la culture et à l'économie canadiennes.



Pour en savoir plus sur le Prix RBC des 25 grands immigrants au Canada, allez à canadianimmigrant.ca/canadas-top-25-immigrants

5. 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 nouvelles entreprises et aux propriétaires d'entreprise de réussir.

5.1 Petites entreprises

- **Programme RBC Privilège Plus pour nouvel arrivant** – Nous avons élargi notre gamme de solutions d'entreprise pour nouveaux arrivants en offrant la brochure *Vous venez d'arriver au Canada et vous envisagez de démarrer votre propre entreprise ?* en farsi, en chinois, en espagnol et en arabe, en plus des versions française et anglaise existantes. De plus, chaque représentant en succursale ajoute son propre dossier de bienvenue personnalisé. L'objectif est de faire connaître plus tôt les ressources qui sont en place pour appuyer les nouveaux arrivants dans le démarrage de leur entreprise au Canada. Il est important d'offrir du soutien à ce groupe, car selon notre plus récent sondage¹, 50 % des nouveaux arrivants ont l'intention de démarrer une entreprise dans les trois ans suivant leur arrivée au pays.
- **Prix de l'entrepreneuriat RBC décerné à l'un des 25 grands immigrants au Canada** – Nous avons présenté le deuxième Prix de l'entrepreneuriat RBC à la remise annuelle des Prix des 25 grands immigrants au Canada, dont RBC est commanditaire en titre depuis plus de sept ans. Créé en 2015, le Prix de l'entrepreneuriat RBC souligne la contribution positive des entrepreneurs immigrants et de leur entreprise au Canada.
- **Crédit à l'ouverture de compte d'entreprise** – Nous avons apporté des modifications à notre politique pour rendre le crédit plus accessible à l'ensemble de nos petites entreprises clientes. Ainsi, elles sont presque deux fois plus nombreuses à avoir obtenu du crédit préapprouvé dès l'ouverture de leur compte d'entreprise. Ce changement est avantageux pour toutes nos petites entreprises clientes (environ 80 % d'entre elles ont profité de l'offre), mais il est particulièrement utile pour les nouveaux arrivants propriétaires de petite entreprise qui cherchent à établir des antécédents de solvabilité.

¹ Sondage Environics 2016 sur les nouveaux arrivants.

- **Paiement synchro RBC** – Service en ligne permettant aux clients de synchroniser directement leur service RBC Banque en direct à l'entreprise avec QuickBooks en ligne. Ce service fait gagner du temps, facilite le rapprochement des paiements avec la comptabilité, et contribue à éviter les incohérences entre les programmes de services bancaires et de comptabilité liées à des fautes de frappe.

L'établissement du service se fait en une seule étape simple. Une fois le client inscrit, ses paiements de factures dans RBC Banque en direct font automatiquement l'objet d'un rapprochement dans le module de comptabilité QuickBooks en ligne.

- **Vidéo-bulles pour les petites entreprises** – Lancées en 2015, des tables rondes en direct (appelées « vidéo-bulles ») permettent à des propriétaires de petite entreprise bien établis d'offrir des conseils de gestion aux propriétaires de petite entreprise et aux personnes qui songent à en démarrer une. En 2016, nous avons organisé trois vidéo-bulles sur le commerce en ligne, le démarrage d'entreprise et le marketing économique.
- **Prix canadiens de l'entrepreneuriat féminin RBC (PCEF)** – Programme de prix visant à promouvoir l'entrepreneuriat féminin et à souligner l'excellence des entrepreneures. Commanditaire en titre depuis 2006, RBC est fière de continuer à mettre en valeur ces modèles impressionnants qui jouent un rôle important pour encourager et inspirer les entrepreneures en devenant dans l'ensemble du pays. Il est important pour nous d'aider les entrepreneures à démarrer et à faire grandir leur entreprise, et nous demeurons déterminés à contribuer à leur progression et à appuyer les grandes chefs de file de demain.
- **Initiative RBC sur la finance sociale** – Par cette initiative, nous contribuons à la réalisation du plein potentiel des entrepreneurs socialement responsables en établissant des partenariats stratégiques avec des incubateurs et des accélérateurs d'entreprise en démarrage partout au Canada. Actuellement, nous appuyons l'entrepreneuriat social au sein des organismes suivants : Innovate Calgary (Calgary, en Alberta) ; NORCAT (Sudbury, en Ontario) ; Communitech (Waterloo, en Ontario) ; Centre d'investissement d'impact MaRS (Toronto, en Ontario) ; Impact Hub Ottawa (Ottawa, en Ontario) ; Planet Hatch (Fredericton, au Nouveau-Brunswick) ; SPRING Accelerator (Vancouver, en Colombie-Britannique). En plus de ces incubateurs et accélérateurs d'entreprise en démarrage,

nous appuyons Venture for Canada, organisme qui recrute, pour le compte d'entreprises canadiennes en démarrage et à vocation sociale, de nouveaux diplômés qui ont soif de changement. Ensemble, nous participons à l'essor de la culture entrepreneuriale au Canada.

- **Soutien aux ressources humaines des petites entreprises et autres services à valeur ajoutée** – Les clients de l'assurance collective ont accès sans frais supplémentaires à des services appuyant les petites entreprises. Le site Web *Soutien aux ressources humaines des petites entreprises* présente des politiques et des modèles RH prêts à utiliser, des renseignements à jour sur les normes d'emploi, ainsi que des tarifs préférentiels sur une variété de services et de logiciels liés aux RH ou aux affaires juridiques. On y trouve également des recherches sectorielles, des rapports prévisionnels sur l'économie et les marchés financiers, un programme de remise pour les employés, un programme d'aide aux employés, un service de deuxième avis médical, des solutions de bien-être au travail, et plus encore.

5.2 Microcrédit

RBC n'a pas de produit ou de programme officiel de microcrédit au sens habituel du terme. 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.

Voici quelques exemples de microcrédit que nous avons offert en 2016 :

- En avril 2015, RBC a octroyé à Futurpreneur une marge de crédit de 20 millions de dollars garantie par la Banque de développement du Canada (BDC) pour fournir des capitaux aux entrepreneurs membres de l'organisme. Comme il est souvent difficile pour les jeunes d'obtenir du financement sans garantie, ce modèle novateur aidera chaque année quelque 1 000 entrepreneurs en herbe à accéder au capital initial nécessaire pour démarrer une entreprise au Canada. Futurpreneur espère être en mesure d'appliquer ce modèle révolutionnaire dans d'autres pays. Au 31 octobre 2016, Futurpreneur avait aidé 360 petites entreprises grâce à notre soutien.

- L'Immigrant Access Fund Canada (IAF) accorde des microprêts aux immigrants qualifiés afin de les aider à obtenir la reconnaissance de leurs compétences professionnelles au Canada, ou à parfaire ou obtenir la formation qui leur permettra de reprendre leur profession ou leur métier au Canada. RBC a octroyé à l'IAF une marge de crédit assortie d'une structure lui permettant d'optimiser l'incidence de ses ressources. De plus, RBC en est à la première année d'un engagement de deux ans visant à appuyer la revue stratégique et l'expansion nationale de l'IAF.

6. 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 2016, les montants autorisés à la disposition des entreprises au Canada s'élevaient à 208,6 milliards de dollars.

Crédit autorisé offert pour l'exercice terminé le 31 octobre 2016

(en milliers de dollars canadiens, sauf le nombre de clients)

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	2 585	1 719	318	148	140	165	46	5 121
	Montant autorisé ¹	26 446 \$	77 756 \$	49 653 \$	51 597 \$	99 838 \$	353 070 \$	1 330 274 \$	1 988 635 \$
Île-du-Prince-Édouard	Nombre de clients	1 011	452	116	71	52	60	18	1 780
	Montant autorisé ¹	9 009 \$	20 877 \$	17 222 \$	26 075 \$	33 490 \$	116 261 \$	304 149 \$	527 083 \$
Nouvelle-Écosse	Nombre de clients	8 599	4 119	1 027	587	381	416	140	15 269
	Montant autorisé ¹	79 265 \$	193 807 \$	159 459 \$	209 599 \$	265 683 \$	863 720 \$	3 568 433 \$	5 339 967 \$
Nouveau-Brunswick	Nombre de clients	5 065	2 538	637	334	205	221	79	9 079
	Montant autorisé ¹	46 891 \$	119 905 \$	97 404 \$	118 363 \$	142 123 \$	472 529 \$	1 564 599 \$	2 561 814 \$
Québec	Nombre de clients	48 809	21 328	5 345	2 425	2 025	2 318	693	82 943
	Montant autorisé ¹	424 303 \$	973 566 \$	824 981 \$	847 792 \$	1 433 922 \$	4 912 718 \$	18 922 440 \$	28 339 721 \$
Ontario	Nombre de clients	119 034	47 962	14 092	6 313	5 164	5 738	1 815	200 118
	Montant autorisé ¹	1 040 446 \$	2 259 561 \$	2 170 741 \$	2 218 194 \$	3 641 690 \$	12 025 466 \$	69 635 750 \$	92 991 847 \$
Manitoba	Nombre de clients	9 157	4 791	1 526	544	450	517	178	17 163
	Montant autorisé ¹	83 447 \$	229 681 \$	233 460 \$	189 253 \$	321 168 \$	1 097 606 \$	4 594 554 \$	6 749 168 \$
Saskatchewan	Nombre de clients	10 702	6 292	2 371	741	619	658	131	21 514
	Montant autorisé ¹	102 983 \$	311 177 \$	367 226 \$	259 463 \$	434 116 \$	1 324 733 \$	3 533 345 \$	6 333 042 \$
Alberta	Nombre de clients	49 575	21 286	5 231	2 031	1 530	1 973	727	82 353
	Montant autorisé ¹	452 278 \$	990 117 \$	797 547 \$	703 355 \$	1 087 831 \$	4 238 791 \$	31 388 890 \$	39 658 808 \$
Colombie-Britannique	Nombre de clients	50 637	24 051	6 435	2 232	1 648	1 921	577	87 501
	Montant autorisé ¹	465 047 \$	1 129 506 \$	974 545 \$	772 755 \$	1 157 887 \$	4 025 714 \$	14 857 931 \$	23 383 384 \$
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut ²	Nombre de clients	743	355	84	60	47	52	16	1 357
	Montant autorisé ¹	6 824 \$	16 358 \$	12 697 \$	20 863 \$	33 267 \$	117 530 \$	550 830 \$	758 370 \$
Total	Nombre de clients	305 917	134 893	37 182	15 486	12 261	14 039	4 420	524 198
	Montant autorisé¹	2 736 937 \$	6 322 311 \$	5 704 934 \$	5 417 308 \$	8 651 014 \$	29 548 140 \$	150 251 193 \$	208 631 838 \$

¹ 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 2016.

² 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.

7. Ouvertures, fermetures et déménagements de succursales et d'installations bancaires au Canada

7.1 Succursales bancaires

Au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2016, nous avons ouvert, fermé ou déplacé les succursales bancaires suivantes :

SUCCURSALES OUVERTES			
Province	Ville	Succursale	Adresse
ON	Brampton	Mississauga Road & Sandalwood Parkway	95 Dufay Road
ON	Oakville	Dundas & Neyagawa	483 Dundas Street W
ON	Nobleton	Nobleton	13085 Highway 27
ON	Toronto	Yonge & St. Joseph	608 Yonge Street
ON	Toronto	Church & Wellesley	501 B Church Street
ON	Hamilton	McMaster University	1280 Main Street
ON	Ottawa	Westbro	236 Richmond Road, Unit 103
AB	Edmonton	Tamarack	2505 – 17 Street NW
AB	Calgary	Sage Hill	25 Sage Hill Plaza NW, Unit 120
AB	Edmonton	Harvest Pointe Beach	5031 Ellerslie Road SW
BC	Lake Country	Lake Country	9950 Main Street, Unit 100
BC	Vancouver	Ontario & 2nd	1798 Ontario Street

SUCCURSALES FERMÉES			
Province	Ville	Succursale	Adresse
QC	Rosemère	Les Jardins Rosemère	395, chemin de la Grande-Côte
ON	Port Hope	Port Hope	85 Walton Street (TEMPORAIRE)
ON	Bolton	Bolton North	8 Queen Street N
ON	Brockville	Brockville Main	80 King Street W
ON	Aurora	Yonge & Edward	14785 Yonge Street
ON	Ajax	Harwood & Westney	955 Westney Road
ON	Thornhill	Bayview & Green Lane	8 Green Lane, Unit 1
ON	Hamilton	King & Cochrane	2132 King Street E
ON	Toronto	Yonge & Sherwood	2559 Yonge Street
ON	Cookstown	Cookstown	11 Queen Street
ON	Bradford	Bradford	26 Holland Street
ON	St. Thomas	367 Talbot Street	367 Talbot Street
ON	Ottawa	Bank & Heron	1535 Bank Street
ON	Brampton	Mayfield & Hwy 10	3068 Mayfield Road
ON	Toronto	Jane & MacDonald	1832 Jane Street
SK	Regina	Broad & 7th Avenue	1246 Broad Street
SK	Saskatoon	Nutana	842 Broadway Avenue
SK	Wilkie	Wilkie	114 2nd Avenue E
SK	Cut Knife	Cut Knife	114 Bond Street

DÉMÉNAGEMENTS

Province	Ville	De	À
ON	Toronto	500 Dundas Street W	260 Spadina Avenue
ON	Brockville	2399 Parkedale Avenue	2459 Parkedale Avenue
ON	Toronto	101 College Street, Suite 130	661 University Avenue
BC	Sooke	6525 Goodmere Road	6639 Sooke Road
BC	Maple Ridge	11910 207th Street	20320 Lougheed Hwy
BC	Colwood	1905 Sooke Road, Unit 3	1880 Island Hwy, Unit 110

7.2 Guichets automatiques bancaires

Au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2016, nous avons installé ou retiré les GAB suivants :

GAB installés		
Province/Ville	Adresse	
NF	Clareville	258 Memorial Drive
NS	Sydney	814 Victoria Road
QC	Bromont	130, boulevard du Carrefour
QC	Dollard-Des-Ormeaux	3610, boulevard Saint-Jean
QC	Montréal	1001, boulevard Décarie (4 GAB)
QC	Montréal	1801, avenue du Mont-Royal E
QC	Rosemère	395, chemin de la Grande-Côte
ON	Amaranth	204357 County Road 109
ON	Brampton	55 Cherrycrest Drive
ON	Brockville	2459 Parkedale Avenue
ON	Cookstown	52 Queen Street
ON	Etobicoke	25 The West Mall
ON	Hamilton	1280 Main Street W (3 GAB)
ON	Milton	3025 James Snow Pkwy
ON	Nobleton	13085 Highway 27 (2 GAB)
ON	Oshawa	3309 Simcoe Street
ON	Ottawa	236 Richmond Road, Unit 103 (2 GAB)
ON	Scarborough	1510 Markham Road
ON	Stayner	2802 County Road 42
ON	Thunder Bay	1120 John Street
ON	Thunder Bay	470 Hodder Avenue
ON	Toronto	280 Spadina Avenue (2 GAB)
ON	Toronto	608 Yonge Street (2 GAB)
ON	Toronto	580 Jarvis Street
ON	Toronto	501 B Church Street (2 GAB)
ON	Toronto	661 University Avenue
ON	Toronto	88 Queens Quay W
ON	Toronto	2875 Eglinton Avenue E
ON	Brampton	95 Dufay Road (2 GAB)
ON	Oakville	483 Dundas Street W (2 GAB)
MB	Dauphin	625 3rd Street SW
MB	Winkler	103 1st Street
SK	Regina	1246 Broad Street
SK	Saskatoon	3118 Clarence Avenue S
SK	Wilke	503 7th Avenue W

GAB installés (suite)

Province/Ville	Adresse	
AB	Calgary	120 – 25 Sage Hill Plaza NW (3 GAB)
AB	Calgary	505 Quarry Park Boulevard SE
AB	Edmonton	2505 17th Street NW (3 GAB)
AB	Edmonton	7120 118 Avenue NW
AB	Edmonton	5031 Ellerslie Road SW (3 GAB)
AB	Edmonton	11104 184th Street
AB	Fort Saskatchewan	140 South Ridge Boulevard
AB	High River	701 11th Avenue
AB	Hinton	446 Carmichael Lane
BC	Abbotsford	1794 Clearbrook Road
BC	Abbotsford	28761 Fraser Hwy
BC	Lake Country	100 – 9950 Main Street (2 GAB)
BC	Richmond	1605 – 4791 McClelland Road (2 GAB)
BC	Sooke	6639 Sooke Road
BC	Vancouver	1798 Ontario Street (2 GAB)

GAB retirés

Province/Ville	Adresse	
NF	St John's	18 Arctic Avenue
NS	Sydney	1250 Grand Lake Road
NB	Sunny Corner	1765 Highway 425
QC	Dollard-des-Ormeaux	3610, boulevard Saint-Jean
QC	Lavaltrie	250 Hwy 40
QC	Rosemère	395, chemin de la Grande-Côte (2 GAB)
QC	Terrebonne	2775, avenue Claude Léveillé
QC	Val d'Or	202, 3 ^e avenue
ON	Ajax	959 Westney Road S (2 GAB)
ON	Aurora	101 – 14785 Yonge Street (3 GAB)
ON	Bolton	8 Queen Street N (2 GAB)
ON	Bradford	26 Holland Street
ON	Brampton	3068 Mayfield Road (2 GAB)
ON	Burlington	814 Brant Street
ON	Cookstown	11 Queen Street
ON	Hamilton	2132 King Street E
ON	Kingston	945 Gardiners Road
ON	Mississauga	100 City Centre Drive (2 GAB)

GAB retirés		
Province/Ville	Adresse	
ON	Mississauga	181 Lakeshore Road W
ON	Ottawa	1535 Bank Street (2 GAB)
ON	St Thomas	367 Talbot Street
ON	Stouffville	5710 Main Street
ON	Sudbury	200 Brady Street
ON	Thornhill	8 Green Lane, Unit 1 (2 GAB)
ON	Thorold	3550 Schmon Pkwy
ON	Toronto	500 Dundas Street W (3 GAB)
ON	Toronto	388 King Street W
ON	Toronto	1630 Danforth Avenue
ON	Toronto	315 Front Street W
ON	Toronto	2559 Yonge Street
ON	Toronto	101 College Street

GAB retirés		
Province/Ville	Adresse	
ON	Toronto	1732 Jane Street (2 GAB)
ON	Richmond Hill	13094 Yonge Street
MB	Winnipeg	1501-B Gateway Road
SK	Regina	1246 Board Street (2 GAB)
SK	Saskatoon	842 Broadway Avenue (2 GAB)
SK	Wilkie	503 7th Avenue W
AB	Calgary	2000 Airport Road NE
AB	Edmonton	7120 118 Avenue NW
AB	High River	219 Centre Street S
BC	Burnaby	4469 Kingsway
BC	Sooke	6569 Sooke Road
BC	Vancouver	2949 Main Street
BC	Vancouver	3535 West 41st Avenue

8. Employés au Canada

L'un des plus importants employeurs au pays, nous comptons plus de 57 000 employés à temps plein et à temps partiel au Canada.

Au 31 octobre 2016

Provinces et territoires	Nombre d'employés ¹	Temps plein	Temps partiel
Terre-Neuve-et-Labrador	299	240	59
Île-du-Prince-Édouard	89	71	18
Nouvelle-Écosse	1 241	1 039	202
Nouveau-Brunswick	1 270	1 143	127
Québec	6 913	6 002	911
Ontario	34 732	32 796	1 936
Manitoba	1 897	1 585	312
Saskatchewan	1 050	809	241
Alberta	3 989	3 298	691
Colombie-Britannique	6 203	5 255	948
Yukon	22	20	2
Territoires du Nord-Ouest	29	23	6
Nunavut	19	16	3
Total	57 753	52 297	5 456

¹ Ces chiffres font référence au nombre de personnes employées à temps plein et à temps partiel, ce qui diffère des statistiques sur les équivalents à temps plein.

9. Impôts et taxes

Nous sommes un important contribuable canadien ; les impôts et taxes que nous payons contribuent à l'offre de programmes par tous les paliers du gouvernement afin de soutenir les résidents du Canada. En 2016, nos charges fiscales au Canada, tous ordres de gouvernement confondus, se sont élevées à 2,85 milliards de dollars. Le tableau ci-dessous illustre nos charges fiscales au Canada pour l'exercice terminé le 31 octobre 2016, y compris les montants versés ou à verser au gouvernement fédéral ainsi qu'aux gouvernements provinciaux.

Impôts et taxes par territoire

(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	9	4	13
Île-du-Prince-Édouard	2	1	3
Nouvelle-Écosse	12	14	26
Nouveau-Brunswick	8	7	15
Québec	16	78	94
Ontario	-	742	742
Manitoba	38	15	53
Saskatchewan	21	14	35
Alberta		61	61
Colombie-Britannique		95	95
Yukon		-	-
Territoires du Nord-Ouest		1	1
Nunavut		1	1
État fédéral		1 270	1 270
Impôts sur le capital et le résultat	106	2 303	2 409
Autres taxes et impôts¹			439
Total des taxes et impôts au Canada			2 848

¹ Les autres taxes et impôts comprennent les cotisations sociales, les taxes sur les produits et services et taxes de vente, les taxes municipales et foncières, les taxes sur les primes d'assurance, les taxes d'affaires ainsi que la charge (économie) d'impôt présentée dans les états consolidés du résultat global et des variations des capitaux propres pour l'exercice terminé le 31 octobre 2016, qui se trouvent dans notre rapport annuel 2016.

10. Déclarations de responsabilité publique des déclarants

Des déclarations de responsabilité publique distinctes pour l'exercice terminé le 31 octobre 2016 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 sections respectives de la présente Déclaration de responsabilité publique.

Au 31 octobre 2016, 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 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.

10.1 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 et taxes

Pour l'exercice terminé le 31 octobre 2016, la SHBR a passé en charges 21,0 millions de dollars d'impôts sur le résultat (11,9 millions de dollars à l'État fédéral et 9,1 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.

10.2 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 2016, Fiducie RBC Services aux investisseurs employait au Canada 1 639 personnes à temps plein (1 540 en Ontario, 81 au Québec, 14 en Colombie-Britannique et 4 en Alberta) et 45 personnes à temps partiel (37 en Ontario et 8 au Québec)¹.

¹ Ces chiffres excluent les employés en congé.

Impôts et taxes

Pour l'exercice terminé le 31 octobre 2016, Fiducie RBC Services aux investisseurs a passé en charges 61,3 millions de dollars d'impôts sur le résultat (38,6 millions de dollars à l'État fédéral, 13,6 millions de dollars en Ontario, 1,8 million de dollars au Québec, 0,7 million de dollars en Colombie-Britannique, 0,7 million de dollars en Alberta et 5,9 millions de dollars ailleurs dans le monde). De plus, Fiducie RBC Services aux investisseurs a comptabilisé des économies d'impôt de 6,4 millions de dollars dans les autres éléments du résultat global (4,4 millions de dollars à l'État fédéral, 1,6 million de dollars en Ontario, 0,2 million de dollars au Québec, 0,1 million de dollars en Colombie-Britannique 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.

10.3 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 et accident et maladie dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada ainsi que certains produits de réassurance à la Barbade. RBC Vie offre des assurances vie, accident et maladie individuelles sans participation, des assurances vie, maladie, soins médicaux et soins dentaires collectives, des contrats de rente individuels ou collectifs ainsi que certains produits de réassurance et polices d'assurance maladie. 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 2016, RBC Vie employait au Canada 889 personnes à temps plein (787 en Ontario, 51 au Québec, 43 en Colombie-Britannique, 4 au Manitoba, 2 en Alberta et 2 à la Barbade) et 24 personnes à temps partiel (21 en Ontario, 1 en Alberta, 1 en Colombie-Britannique et 1 en Saskatchewan)¹.

¹ Ces chiffres excluent les employés en congé.

Impôts et taxes

Pour l'exercice terminé le 31 octobre 2016, RBC Vie a passé en charges 49 millions de dollars d'impôts sur le résultat (27 millions de dollars à l'État fédéral, 10 millions de dollars en Ontario, 3 millions de dollars en Alberta, 3 millions de dollars au Québec, 3 millions de dollars en Colombie-Britannique, 1 million de dollars au Manitoba et 2 millions de dollars dans les autres provinces et territoires).

De plus, au cours de la même période, RBC Vie a passé en charges 24 millions de dollars de taxes sur les primes, selon un pourcentage du montant brut des primes souscrites (10 millions de dollars en Ontario, 6 millions de dollars au Québec, 3 millions de dollars en Alberta, 3 millions de dollars en Colombie-Britannique et 2 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.



Parmi les marques de commerce citées dans le présent document figurent les emblèmes RBC du lion et du globe terrestre, RBC, Banque Royale du Canada, Projet Eau Bleue RBC, RBC Fondation, Générateur RBC et Course pour les enfants RBC, qui sont des marques de commerce de Banque Royale du Canada utilisées sous licence par Banque Royale du Canada ou ses filiales. Toutes les autres marques de commerce mentionnées dans le présent document qui n'appartiennent pas à Banque Royale du Canada appartiennent à leur propriétaire respectif.