

— **BANQUE ROYALE DU CANADA** —

Déclaration de responsabilité publique

2017



# Table des matières

<b>1. Entités du Groupe</b>	<b>2</b>
<b>2. Déclarants</b>	<b>3</b>
<b>3. Soutien à la collectivité</b>	<b>3</b>
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
<b>4. Accès aux services financiers</b>	<b>8</b>
4.1 Personnes à faible revenu	8
4.2 Aînés	8
4.3 Personnes handicapées	9
4.4 Autochtones	10
4.5 Nouveaux arrivants au Canada	10
4.6 Jeunes	11
<b>5. Initiatives pour appuyer les petites entreprises et le microcrédit</b>	<b>12</b>
5.1 Petites entreprises	12
5.2 Microcrédit	13
<b>6. Financement par emprunt des entreprises au Canada</b>	<b>14</b>
<b>7. Ouvertures, fermetures et déménagements de succursales bancaires au Canada</b>	<b>15</b>
7.1 Succursales bancaires	15
7.2 Guichets automatiques bancaires (GAB)	17
<b>8. Employés au Canada</b>	<b>22</b>
<b>9. Impôts et taxes</b>	<b>23</b>
<b>10. Déclarations de responsabilité publique des déclarants</b>	<b>24</b>
10.1 Société d'hypothèques de la Banque Royale	24
10.2 Fiducie RBC Services aux investisseurs	24
10.3 Compagnie d'assurance vie RBC	25

## DÉCLARATION DE RESPONSABILITÉ PUBLIQUE 2017

Les renseignements que contient la présente Déclaration de responsabilité publique englobent les activités pertinentes menées pendant l'exercice terminé le 31 octobre 2017 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/collectivites-durabilite](http://rbc.com/collectivites-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
- RBC InvestiVite Inc.

## 2. Déclarants

Des Déclarations de responsabilité publique distinctes pour l'exercice terminé le 31 octobre 2017 sont présentées aux pages 23 et 24 pour la Société d'hypothèques de la Banque Royale, Fiducie RBC Services aux investisseurs et la Compagnie d'assurance vie RBC (les « déclarants »), institutions financières comptant plus de 1 milliard de dollars de capitaux propres qui sont tenues, en vertu du paragraphe 444.2 de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt* et du paragraphe 489.1 de la *Loi sur les sociétés d'assurance*, de présenter des Déclarations de responsabilité publique.

## 3. 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 est l'expression de notre volonté de placer les collectivités au centre de nos activités afin de concrétiser notre raison d'être, soit *contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités*.

Nous appuyons la prospérité des collectivités de nombreuses façons :

- **Dons** 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 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 sur le revenu pour appuyer les activités d'organismes de bienfaisance ou sans but lucratif au Canada<sup>1</sup>.

### 3.1.1 Dons

Pour contribuer à la prospérité des collectivités, nous effectuons notamment des dons marquants à des organismes communautaires au Canada et dans le monde. Ces dons servent des causes clés que nous estimons être importantes pour la société, nos clients et nos employés. Voici nos domaines prioritaires en matière de dons :

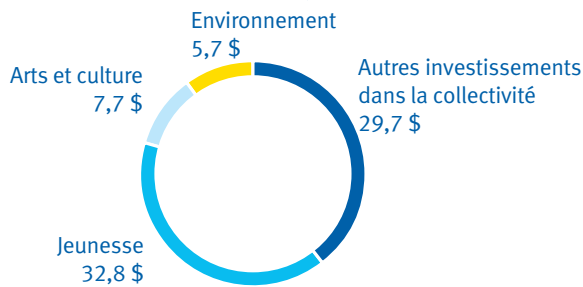
- **Jeunes** – Dons à des organismes qui aident les jeunes à révéler leur potentiel et qui réalisent des projets visant la santé mentale des jeunes. Cela comprend la préparation à l'avenir du monde du travail et un accès équitable aux occasions de formation et d'emploi. Nos dons visent également l'amélioration de l'accès en temps opportun des jeunes et des familles aux services en santé mentale.
- **Arts et culture** – Dons à des organismes artistiques, 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 2017, nous avons versé 75,9 millions de dollars à des organismes de bienfaisance enregistrés au 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 investissements dans la collectivité.

## Dons de bienfaisance en 2017 au Canada (en millions de dollars canadiens)



Voici quelques exemples de nos dons de bienfaisance au Canada en 2017 :

- Nous avons versé plus de **24 millions de dollars** à des organismes qui appuient notre objectif de faire en sorte que les jeunes Canadiens soient plus confiants, mieux préparés et mieux outillés pour l'avenir du monde du travail. Par exemple, nous avons consacré **1 million de dollars** sur deux ans pour soutenir **Children's Aid Foundation of Canada dans la prestation de son programme Youth Works** qui aide des jeunes qui étaient confiés aux services sociaux à perfectionner leurs aptitudes et à trouver de l'emploi. Nous avons également soutenu le programme **iCode+** qui offre des cours pratiques d'initiation à l'informatique et de programmation aux jeunes de 16 à 29 ans membres des minorités.
- Nous avons versé plus de **8 millions de dollars à près de 140 organismes de bienfaisance** par l'intermédiaire du **Projet Santé mentale des jeunes RBC** afin d'aider les jeunes et leurs familles à recevoir ponctuellement les services en santé mentale dont ils ont besoin. Par exemple, nous avons remis **100 000 \$** au programme de Youth Mental Health Navigator de la **Northern Lights Regional Health Foundation**, qui assure la liaison avec les prestataires de services et de soins de santé pour assurer une transition en douceur d'un niveau de soin ou de service à un autre. Nous appuyons également les cliniques sans rendez-vous 'what's up' du centre **East Metro Youth Services** qui offrent gratuitement, cinq jours par semaine, des services communautaires en santé mentale aux enfants, aux jeunes, aux jeunes adultes et aux familles de Toronto.
- Nous avons versé **5,2 millions de dollars à 170 organismes de bienfaisance** par l'intermédiaire du **projet Artistes émergents RBC** pour faciliter la transition vers une carrière bien établie dans une variété de domaines artistiques. Par exemple, nous avons remis **150 000 \$**

au programme de stages RBC du **Ballet national du Canada**, qui offre formation et mentorat aux jeunes prodiges canadiens de la danse afin qu'ils puissent poursuivre une carrière en danse.

- En 2017, RBC complétait son engagement de **50 millions de dollars** sur dix ans dans des projets de protection de l'eau douce dans le monde dans le cadre du **Projet Eau bleue RBC**. Ce projet visait à 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 **750 000 \$** à **Swim Drink Fish Canada** pour soutenir le développement de programmes et d'outils de connaissance de l'eau, y compris des applications numériques, afin que tous disposent d'une eau propice à la baignade, à la consommation et à la pêche.
- Nous avons effectué des dons totalisant plus de **15 millions de dollars** en 2017 à des projets axés sur la diversité. De cette somme, **3,3 millions de dollars** ont été consacrés à des initiatives visant les Autochtones. Par ailleurs, 42 % de ces investissements axés sur la diversité ont été affectés à divers domaines prioritaires. Par exemple, nous avons remis **100 000 \$** à **Equitas – Centre International d'éducation aux droits humains**, notamment pour le programme Parlons Droits visant à favoriser la participation et le leadership des jeunes de divers horizons dans les collectivités canadiennes. Les activités du programme Parlons Droits contribuent à renforcer des relations positives et à créer un sentiment d'appartenance, d'interrelation et de confiance en soi en offrant des espaces inclusifs permettant aux jeunes d'apprendre auprès de mentors et d'acquérir des compétences de leadership et de vie pour jouer un rôle plus actif dans leurs écoles, leurs collectivités et leurs vies. En outre, les jeunes d'horizons diversifiés (jeunes Autochtones, nouveaux arrivants et réfugiés, jeunes de la communauté LGBTQ+, jeunes femmes) seront soutenus pour mener des **projets d'action communautaire** axés sur la promotion de la diversité et la participation de leurs pairs et de la collectivité au sens large.



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

### 3.1.2 Activités philanthropiques autres que les dons de bienfaisance

En 2017, nous avons versé plus de **14 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.

Voici quelques exemples de nos investissements dans la collectivité au Canada en 2017 :

- Nous continuons de soutenir le programme **Centre for the North** afin de promouvoir, auprès des leaders du gouvernement, des entreprises, de la collectivité et des populations autochtones, une vision commune de la prospérité durable dans le Nord et l'établissement d'une stratégie permettant de la réaliser. Depuis 2010, nous avons effectué des dons de **400 000 \$** au **Conference Board du Canada** pour soutenir cette initiative.
- Nous poursuivons notre partenariat avec **UNIS (Enfants Entraide)** pour offrir les programmes de littératie financière « Tout s'additionne » à des élèves du secondaire, et des cours d'entrepreneuriat social en ligne et par l'intermédiaire du centre d'apprentissage d'UNIS à des étudiants de niveaux secondaire et postsecondaire.

### 3.1.3 Employés et soutien à la collectivité

Contribuer à la prospérité des collectivités fait partie de notre raison d'être. Nos employés 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 les encourageons à se renseigner sur les besoins de leur collectivité.
- Nous leur facilitons la recherche d'occasions de bénévolat de participation et la création de projets de travail bénévole en équipe.
- Nous reconnaissons leur bénévolat à titre individuel par un don d'entreprise à l'organisme de bienfaisance

qu'ils appuient au moyen du programme « participation en argent ».

- Nous récompensons leur bénévolat en équipe et leur participation à des campagnes de collecte de fonds par un don d'entreprise à l'organisme de bienfaisance qu'ils ont aidé.
- 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 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 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 des exemples d'activités de bénévolat auxquelles nos employés ont participé en 2017 :

- RBC appuie **Habitat pour l'humanité** dans toute l'Amérique du Nord. Plus de 385 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, 557 employés ont consacré plus de 3 800 heures de bénévolat aux programmes de Jeunes Entreprises.
- En tant que partenaire d'**UNIS (Enfants Entraide)** et co-commanditaire de la Journée UNIS au Canada, RBC a la chance d'offrir une expérience de bénévolat exceptionnelle à tous ses employés. Environ 750 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 223 heures de bénévolat en 2017 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, aussi bien celles qui sont importantes pour RBC à l'échelle mondiale, comme l'eau et les jeunes, que 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.

En 2017, des équipes d'employés au Canada et dans le monde ont continué de contribuer au nettoyage de cours d'eau, de parcs et d'espaces publics dans le cadre du Projet Eau Bleue RBC. Des équipes ont travaillé également en étroite collaboration avec des organismes locaux d'immigration et d'établissement pour faciliter l'adaptation de familles de réfugiés syriens à leur nouvelle vie au Canada.

### 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.

Nos employés qui profitent de notre programme officiel de subventions pour collecte de fonds sont aussi ceux qui participent aux courses, aux marches et aux parcours à bicyclette principalement au profit d'organismes du secteur de la santé.

Voici un exemple d'activités de collecte de fonds et de participation en 2017:

- Nous avons commandité les **Courses 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 Ottawa, à Calgary, à Minneapolis, à Chicago, à Trinité-et-Tobago, à la Barbade, à Sydney (Australie), à Kuala Lumpur, à Hong Kong et au Luxembourg. Au Canada, notre Course pour les enfants de 2017 a attiré plus de 18 000 participants et a permis de recueillir **4,2 millions de dollars**. De cette somme, plus de **1,6 million de dollars** provient de la participation de plus de 7 400 employés de RBC, membres de leur famille et amis.

### Dons personnels

Au Canada, nous menons chaque année 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. C'est ainsi que nos employés et nos retraités ont collecté **20,1 millions de dollars** pour plus de **4 000 organismes de bienfaisance** partout au Canada.

Nous avons également incité les employés à participer à des campagnes de secours aux sinistrés, comme celles menées en 2017 à la suite des feux de forêt en Californie et de l'ouragan Irma aux États-Unis et dans les Caraïbes.

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

- **Infrastructures communautaires** – Nous offrons à nos clients du financement et des conseils pour les aider à mener un large éventail de projets de construction d'infrastructures comme des hôpitaux, des écoles, des centres communautaires, des routes et 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 projet, 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.

Voici des organismes et des événements que nous commanditons :

- Nous œuvrons à titre de partenaire de financement national de la **National Angel Capital Organization (NACO)**, la seule association industrielle canadienne grâce à laquelle les investisseurs providentiels peuvent aider les entrepreneurs canadiens à accéder aux ressources dont ils ont besoin pour développer et commercialiser leurs entreprises. En outre, nous sommes commanditaire Platine du sommet annuel des investisseurs providentiels de la NACO, un événement de trois jours qui réunit des investisseurs providentiels, des investisseurs en capital de risque, des représentants du gouvernement et des entrepreneurs de toutes les régions du Canada.
- Nous avons un partenariat échelonné sur plusieurs années avec **OneEleven**, un espace d'innovation visant à appuyer les entreprises en démarrage qui se démarquent par une forte croissance, pour la commercialisation de leurs idées et l'expansion de leur exploitation. Grâce à OneEleven, ces entreprises disposent d'un meilleur soutien et d'un plus grand accès aux clients potentiels, aux canaux de distribution, au financement et à un leadership avisé.
- Nous avons contribué à la création d'un espace de travail à l'Université de Toronto à l'intention d'étudiants, d'entrepreneurs et d'entreprises en démarrage afin de soutenir le développement de leurs idées commerciales (programme ONRamp de l'Université de Toronto).
- Nous avons parrainé le programme **Creative Destruction Lab** de la **Rotman School of Management** de l'**Université de Toronto**, qui vise le développement à grande échelle d'entreprises en démarrage du secteur des sciences. Dirigé par des entrepreneurs et investisseurs providentiels chevronnés, le Creative Destruction Lab utilise un processus de mentorat fondé sur les objectifs qui a pour objectif de maximiser la valeur de capital des entreprises.

- Chaque mois, nous accueillons les rencontres **TechToronto** qui permettent aux membres du secteur des technologies d'apprendre de nouvelles choses et d'étendre leurs réseaux. Ces rencontres attirent en moyenne plus de 500 participants.
- Nous sommes **commanditaire Or** de **SAAS NORTH**, le seul événement au Canada consacré au segment du logiciel-service visant à établir le contact entre fondateurs, investisseurs et cadres pour leur permettre d'améliorer leurs connaissances, d'agrandir leur réseau de contacts et de favoriser leur croissance.
- Nous sommes partenaire fondateur du **SingularityU Canada Summit**, un événement offrant une vitrine sur les avancées technologiques internationales.
- Nous avons parrainé (**partenaire Argent**) le **Canadian Innovation Exchange (CIX)**, une destination d'innovation en matière de technologie de pointe où investisseurs, entreprises novatrices, entrepreneurs et facilitateurs se réunissent pour stimuler la croissance économique et accélérer le développement et la mise en œuvre d'idées nouvelles.

- **Investissement d'impact** – Le fonds Générateur RBC, engagement 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 **6 millions de dollars** dans des entreprises et des fonds producteurs de rendement sur les plans financier et social. En 2017, le fonds Générateur RBC a investi dans les titres de créance et de participation des organisations suivantes :
  - **OTI Lumionics** – Chef de file de la conception d'appareils d'éclairage utilisant les diodes électroluminescentes organiques (DELO), une source de lumière mince, légère et souple qui produit un éclairage doux et naturel.
  - **CoPower** – Plateforme d'investissement verte qui permet aux Canadiens d'investir dans une économie propre, de toucher des rendements et d'exercer une influence positive dans le monde.
  - **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.

- **Project YES** – Partenariat avec le Lambton College qui a débuté en 2012. En collaboration avec la Première Nation de Kettle Point et de Stony Point, nous avons lancé plusieurs projets significatifs dans lesquels des employés de RBC se sont engagés activement. Lancé en 2016, Project YES œuvre avec des élèves du secondaire à la création de projets dans les domaines de l'entrepreneuriat, de l'environnement et de la justice sociale tout en exposant les jeunes aux avantages des études, à la littératie financière, à l'apprentissage par l'expérience et à l'entrepreneuriat. Ce programme a aidé les élèves à réaliser un certain nombre de projets fascinants dont la création d'un système portatif de filtration de l'eau et l'enseignement de la programmation.
- **Centre aquatique d'Iqaluit** – Le climat froid qui règne à Iqaluit limite souvent les activités récréatives extérieures. Un prêt de RBC a aidé la ville d'Iqaluit à financer son centre aquatique, permettant ainsi aux habitants de tous âges de se rencontrer et de renforcer leur sentiment d'appartenance communautaire par tous les temps. Le nouveau centre aquatique apporte également des bienfaits économiques à la collectivité, autant en termes d'emploi que d'occasions de formation.

## 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, les nouveaux arrivants au Canada et les jeunes.

### 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 et des assureurs hypothécaires privés en partenariat avec les municipalités, les provinces et les territoires.
- Produits et services spécialisés pour les étudiants – Choix de deux forfaits de comptes-chèques, soit un forfait sans frais mensuels comportant 25 opérations de débit gratuites et un forfait assorti de frais mensuels modiques permettant un nombre illimité d'opérations. Ces deux forfaits offrent également une réduction sur les frais annuels de cartes de crédit. Pour plus de détails, consulter la section sur les jeunes.

### 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. Cette année, nous avons élargi la portée de ces réductions pour répondre aux besoins des nouveaux retraités qui sont susceptibles de voyager aux États-Unis en leur offrant des produits bancaires sans frais dans le cadre d'un partenariat avec l'Association canadienne des individus retraités (ACIR).
- Solutions d'assurance qui répondent aux besoins des personnes âgées et des retraités.
- Formation continue et conseils sur des sujets importants comme l'utilisation de la technologie pour accéder à ses finances de façon sécuritaire. Par exemple, en 2017, nous avons mis à l'essai une nouvelle série de formations dispensées partout au Canada intitulée « Comment les aînés peuvent déceler les fraudes et s'en protéger ».

- Afin de mieux répondre à l'évolution des besoins de la population vieillissante et de leurs familles, nous continuons de collaborer avec les organismes de services non financiers pour savoir quelles incidences ces questions pourraient avoir sur leur vie et sur l'accès à leurs finances. Cette année, nous avons poursuivi le développement du leadership avisé dans le cadre de notre partenariat avec la Faculty of Applied Health Sciences de l'Université de Waterloo.
- Conseils financiers et information visant à répondre aux besoins des aînés. La section « Le bel âge » de notre site Web public *Centre d'expertise RBC* 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 et plus par l'intermédiaire des succursales bancaires, des Centres de conseils et de Banque en direct, 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 le client reçoit un paiement sur sa carte de crédit pour célébrer certains événements de la vie, comme le départ à la retraite ou le dernier versement de son 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.

### Guichets automatiques bancaires

- Tous les nouveaux GAB sont dotés d'un écran plus grand pour améliorer la lisibilité. De plus, les nouveaux GAB piétons et accessibles en fauteuil roulant sont dotés de l'option novatrice guide audio-voix.
- Les GAB en succursale désignés comme étant accessibles en fauteuil roulant respectent 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 concernant leurs besoins bancaires plus complexes.



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

<sup>1</sup> Certaines conditions s'appliquent.

## 4.4 Autochtones

Il est primordial de garantir aux collectivités autochtones du Canada un accès aux services bancaires et aux capitaux pour créer de la richesse et pour assurer leur prospérité économique à long terme. Nous avons huit succursales situées dans des réserves, sept agences bancaires en partenariat, trois centres bancaires commerciaux et six succursales RBC au nord du 60<sup>e</sup> parallèle. Bon nombre de nos efforts sont présentés dans le Rapport de partenariat entre RBC et les Autochtones 2017.

## 4.5 Nouveaux arrivants au Canada

Tout à fait conscients de l'importance de la contribution sociale et économique des immigrants à la société canadienne, nous affinons notre approche de mobilisation des nouveaux arrivants en mettant l'accent sur l'amélioration de l'expérience client et sur notre proposition de valeur afin de mieux soutenir leur établissement, leur adaptation et leur intégration au Canada. Cette approche vise non seulement à répondre aux besoins de cette clientèle au chapitre de l'ouverture d'un compte bancaire et de l'obtention d'une carte de crédit, mais surtout à tirer profit de nos plateformes numériques pour créer des liens avec les nouveaux arrivants et à faire équipe avec des organismes communautaires afin de les aider à s'établir au Canada.

### Produits et services

Nos produits et nos services sont adaptés aux besoins des nouveaux arrivants et tiennent compte des obstacles qui se présentent à eux lors de leur installation au pays. 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 solvabilité<sup>1</sup>.
- Forfait RBC Privilège Plus pour nouvel arrivant élargi et annulation des frais pendant une période allant jusqu'à neuf 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 en personne ou par audioconférence dans plus de 200 langues dans notre réseau des succursales et nos Centres de conseils. Au moyen de notre application d'interprétation en succursale, nos clients peuvent utiliser les services d'un interprète par vidéo en temps réel afin de pouvoir faire leurs opérations bancaires en 13 langues, dont le langage des signes (ASL).
- Documents de littératie financière sur l'installation et l'établissement financier au Canada offerts dans plusieurs langues.
- Deux nouvelles infofiches décrivant les principaux avantages et les caractéristiques clés de nos solutions financières pour étudiants étrangers (« Services bancaires simplifiés pour étudiants internationaux au Canada ») et pour les travailleurs étrangers temporaires (« Services bancaires pour travailleur étranger nouvellement arrivé au Canada »). Ces deux brochures sont également disponibles en chinois simplifié.

### Partenariats

De plus, nous soutenons des organismes comme ACCES Employment et S.U.C.C.E.S.S. de l'AEIP, et nous commanditons des programmes qui font la promotion des intérêts des nouveaux arrivants, dont des programmes d'éducation et de placement. Nous offrons des ressources visant l'éducation et l'habilitation des nouveaux arrivants, y compris des événements conseils sur des sujets financiers particuliers.

Pour la première fois, nous avons réalisé avec ACCESS Employment un essai pilote de cinq mois pendant lequel nous avons offert des webinaires sur différents sujets visant à aider les nouveaux arrivants dans leurs recherches d'emploi au Canada, de même que des webinaires sur les services bancaires au Canada. Dans le cadre de ce projet pilote, nous avons organisé des séances de mentorat éclair virtuelles entre de nouveaux arrivants et des employés de RBC. De nouveaux arrivants qui n'avaient pas encore atterri dans notre pays ont aussi participé à ces essais. Nous avons également offert pendant deux mois des webinaires semblables en collaboration avec un autre organisme sans but lucratif (S.U.C.C.E.S.S. de l'AEIP) afin d'aider les nouveaux arrivants à trouver du travail avant

leur arrivée. Plus de 2 800 personnes ont participé à ces webinaires avec nos deux organismes partenaires.

### Engagement au sein des collectivités

Nous sommes le commanditaire en titre des Prix RBC des 25 grands immigrants au Canada, un programme de distinctions prestigieuses qui souligne la contribution d'immigrants à la culture et à l'économie canadiennes. Les jeunes immigrants constituent la nouvelle génération d'immigrants canadiens. C'est pourquoi, en 2017, nous avons lancé le Prix jeunesse accordé à l'un des lauréats des Prix RBC des 25 grands immigrants au Canada. Nous souhaitons ainsi souligner les réalisations de jeunes immigrants qui apportent une contribution à leur pays d'adoption par leurs réalisations ou leurs services, et qui démontrent un fort potentiel pour continuer de le bâtir.



Pour en savoir plus sur les Prix RBC des 25 grands immigrants au Canada, allez à [canadianimmigrant.ca/canadas-top-25-immigrants](http://canadianimmigrant.ca/canadas-top-25-immigrants)



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](http://rbc.com/newcomers/nouveaux-arrivants)

## 4.6 Jeunes

Nous offrons aux jeunes et aux jeunes adultes des produits et des services financiers conçus pour eux, de même que des programmes et des initiatives de littératie financière ainsi que des expériences de travail.

### Prestation de produits et de services

Nous avons à cœur d'aider les jeunes et les jeunes adultes à réussir. Pour ce faire, nous offrons des produits et des services adaptés à leurs besoins à cette étape de leur vie. Entre autres:

- **Forfaits bancaires pour les jeunes et les étudiants** – Compte bancaire sans frais mensuels avec nombre illimité de téléversements.
- **Cartes de crédit** – Cartes de crédit sans frais annuels avec remise en argent et cartes de crédit RBC récompenses.
- **Marges de crédit pour étudiant** – Marges de crédit pour étudiant à taux d'intérêt réduit avec délai de grâce de deux ans après les études.



Pour en savoir plus sur nos produits et nos services à l'intention des étudiants, allez à [rbcbanqueroyle.com/solutions-pour-etudiants](http://rbcbanqueroyle.com/solutions-pour-etudiants)

### Littératie financière

Les études de marché nous apprennent que pour de nombreux jeunes et jeunes adultes, les questions financières comme l'établissement d'un budget, la gestion de l'argent et la compréhension des produits financiers représente un défi. Nous tentons de combler cette lacune de plusieurs façons. Entre autres:

- **Espace étudiant** – Ressource RBC en ligne qui offre aux jeunes, aux jeunes adultes et aux parents des outils et des conseils sur une foule de sujets comme les rudiments des opérations bancaires, la gestion des finances pendant les études, l'établissement d'un budget, le crédit et l'élaboration d'un plan financier. On y trouve aussi une calculatrice pour aider l'étudiant à prévoir les coûts de ses études postsecondaires.
- **Nouveaux formats de succursale** – RBC adopte une approche différente des services bancaires en intégrant des espaces sur mesure aux campus d'un bout à l'autre du Canada afin de soutenir le bien-être financier des étudiants. Nous voulons offrir aux jeunes et aux jeunes adultes, là où ils se trouvent, les outils, les ressources et les connaissances dont ils ont besoin pour préparer leur avenir financier. À cette fin, nous créons des espaces invitants, adaptés à leurs besoins et animés par des conseillers qui se consacrent au soutien des jeunes gens. On retrouve actuellement ces succursales nouveau genre à l'Université McMaster, à l'Université de la Colombie-Britannique et à l'Université de Calgary.
- **Programme «Tout s'additionne»** – En 2017, RBC a poursuivi sa collaboration avec UNIS (Enfants Entraide) dans le cadre d'un programme de littératie financière pour les jeunes intitulé *Tout s'additionne*. Un des volets de cette initiative est un programme de leçons pratiques portant sur quatre thèmes: gagner, épargner, donner et dépenser de l'argent. Ce programme, qui fait l'objet d'activités de promotion auprès d'enseignants, peut être obtenu sur le site Web de UNIS. Il a été téléchargé plus de 10 000 fois à ce jour. Un projet pilote lancé en septembre 2016 dans des écoles secondaires des régions de Toronto et de Vancouver dans le cadre de «Tout s'additionne» et en partenariat avec Karrikins s'est poursuivi en 2017.

Maintenant dans sa deuxième année, ce projet consiste en trois ateliers en classe animés par des éducateurs qui expliquent des concepts financiers d'une façon intéressante pour les jeunes. À la fin de 2017, plus de 32 000 élèves avaient participé à un atelier en classe.

### Expérience de travail

Nous aidons depuis longtemps les jeunes et les jeunes adultes à réaliser leur potentiel et à acquérir une expérience pertinente grâce à une foule d'initiatives. En plus de leur offrir des expériences d'apprentissage intégrées au travail et des stages, nous menons des initiatives particulières. Entre autres :

- **Objectif avenir RBC** – Investissement de 500 millions de dollars échelonné sur 10 ans pour aider les jeunes à accéder à des emplois enrichissants par l'acquisition d'une expérience de travail, le perfectionnement des aptitudes et le réseautage.
- **Plan de match sur le lancement de carrière** – Ressource numérique interactive composée de trois modules distincts : Je commence ma carrière, Je supervise des stagiaires et Je conçois des programmes de stage.
- **RBC Café** – Plateforme numérique de réseautage qui permet aux jeunes d'échanger avec nos cadres supérieurs, nos gestionnaires et d'autres étudiants. Ils peuvent ainsi développer leur réseau et en apprendre plus sur le monde du travail, notamment les carrières à RBC.
- **RBC amplifie** – Programme de stage de quatre mois pendant lequel des étudiants, regroupés en équipes agiles, doivent résoudre, à l'aide de la technologie, des problèmes opérationnels réels.

### Bourses d'études

RBC a conçu divers programmes de bourses d'études d'une valeur de plus de 500 000 \$ par année afin de contribuer à combler les besoins financiers essentiels des étudiants partout au Canada.



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

## 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

- **Prix de l'entrepreneuriat RBC décerné à l'un des 25 grands immigrants au Canada** – Nous avons présenté le troisième Prix de l'entrepreneuriat RBC lors de la remise annuelle des Prix des 25 grands immigrants au Canada, dont RBC est commanditaire en titre depuis plus de huit ans. Créé en 2015, le Prix de l'entrepreneuriat RBC souligne la contribution positive des entrepreneurs immigrants et de leur entreprise au Canada.
- **Accès au crédit à l'entreprise** – Nous poursuivons nos efforts pour rendre le crédit plus accessible aux entrepreneurs qui veulent démarrer ou faire croître leur entreprise.
- **Visio-banque** – Les clients d'affaires de RBC peuvent maintenant avoir accès à RBC « face à face » partout et en tout temps, depuis leur ordinateur, leur tablette ou leur appareil mobile, au moyen d'une fonction de visio-banque. C'est là l'une des façons par lesquelles nous continuons de faciliter, pour nos clients d'affaires, l'intégration des services numériques et mobiles au quotidien, et de combler leurs besoins (conseils, confiance en RBC et confiance dans leurs décisions). La Banque Royale du Canada est la première banque canadienne à offrir un service de visio-banque. Cette solution revêt une importance particulière pour les clients des services à la petite entreprise qui manquent de temps. Nous savons que ces clients ne peuvent pas toujours se rendre en succursale parce qu'ils ont des horaires irréguliers, ou sont en déplacement ou pour d'autres raisons. Leur offrir l'accès par vidéoconférence à nos spécialistes des services à la petite entreprise, à l'endroit et au moment qui leur conviennent, les aide à maintenir le lien personnalisé qu'ils souhaitent avoir avec RBC.

- **Plus que des partenaires de services bancaires** – RBC cherche constamment des façons d’offrir à ses clients plus que des produits et services financiers traditionnels. L’une d’entre elles consiste à établir des partenariats stratégiques permettant aux propriétaires d’entreprises de trouver de nouveaux clients, de fidéliser leurs employés et de gérer leurs besoins comptables.
- **Vidéo-bulles pour les petites entreprises** – En 2017, nous avons tenu une table ronde en direct (appelée « Vidéo-bulles ») avec de petites entreprises clientes. Cette table ronde a permis à des propriétaires de petite entreprise bien établis d’offrir des conseils sur la gestion de la croissance d’entreprise à des propriétaires de petite entreprise et à des personnes qui songent à en démarrer une. En outre, cette année, nous avons créé sur Youtube, sous le grand titre « The Sound of Business », sept courts extraits de notre collection de vidéo-bulles sur des sujets précis à l’intention des entrepreneurs qui recherchent un accès rapide et simple à de l’information pouvant les aider à gérer leur entreprise.
- **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 devenir 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.
- **Finance sociale RBC** – Nous avons investi dans des partenariats avec des incubateurs et des accélérateurs d’entreprise en démarrage afin de donner à des entrepreneurs socialement responsables accès à la formation, à l’éducation, aux experts, aux mentors et aux occasions de réseautage nécessaires pour démarrer et faire grandir leur entreprise. Ces partenariats contribuent à la croissance de l’écosystème de la finance sociale au Canada en augmentant le nombre d’occasions d’investissements d’impact.
- **Centre de soutien RH RBC Assurances et autres services à valeur ajoutée** – Les clients de l’assurance collective ont accès sans frais à des services appuyant les petites entreprises. Le site Web du *Centre de soutien RH* 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 d’aide aux employés, un service de deuxième avis médical, des solutions de bien-être au travail, et plus encore.

## 5.2 Microcrédit

Le microcrédit est 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 2017 :

- 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 lui permettre de fournir des capitaux à ses membres. Comme il est souvent difficile pour les jeunes d’obtenir du financement sans garantie, ce modèle novateur aide chaque année quelque 1000 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 2017, Futurpreneur avait aidé 473 petites entreprises grâce à notre soutien. En outre, en 2017, nous nous sommes associés à Futurpreneur dans une tournée nationale dans le cadre d’une série d’ateliers intitulée « Cap sur mon plan d’affaires » visant à aider les entrepreneurs en herbe à obtenir le soutien dont ils ont besoin pour établir un plan d’affaires solide et pour raffermir leur confiance dans le lancement de leur nouvelle entreprise.
- 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.

## 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 2017, les montants autorisés à la disposition des entreprises au Canada s'élevaient à 222,8 milliards de dollars.

### Crédit autorisé offert au 31 octobre 2017

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

Province ou territoire		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	1 637	302	156	149	173	51	5 053
	Montant autorisé <sup>1</sup>	27 106 \$	75 053 \$	46 693 \$	54 882 \$	104 967 \$	352 460 \$	1 377 755 \$	2 038 916 \$
Île-du-Prince-Édouard	Nombre de clients	1 123	468	101	78	64	58	17	1 909
	Montant autorisé <sup>1</sup>	10 113 \$	22 179 \$	15 875 \$	27 228 \$	43 174 \$	116 085 \$	326 288 \$	560 942 \$
Nouvelle-Écosse	Nombre de clients	8 916	4 302	1 040	584	398	433	138	15 811
	Montant autorisé <sup>1</sup>	84 148 \$	201 614 \$	160 915 \$	207 771 \$	275 116 \$	889 260 \$	3 762 789 \$	5 581 613 \$
Nouveau-Brunswick	Nombre de clients	5 057	2 589	624	330	213	228	82	9 123
	Montant autorisé <sup>1</sup>	48 405 \$	121 751 \$	95 812 \$	118 393 \$	150 966 \$	475 989 \$	1 644 183 \$	2 655 499 \$
Québec	Nombre de clients	49 592	20 685	5 202	2 497	2 096	2 458	726	83 256
	Montant autorisé <sup>1</sup>	425 060 \$	942 360 \$	808 656 \$	871 173 \$	1 477 209 \$	5 222 023 \$	20 186 743 \$	29 933 224 \$
Ontario	Nombre de clients	129 214	51 899	14 279	6 550	5 364	6 118	1 968	215 392
	Montant autorisé <sup>1</sup>	1 145 446 \$	2 436 002 \$	2 193 037 \$	2 303 567 \$	3 788 327 \$	12 872 175 \$	74 935 001 \$	99 673 555 \$
Manitoba	Nombre de clients	9 834	5 010	1 509	542	456	534	201	18 086
	Montant autorisé <sup>1</sup>	90 940 \$	238 833 \$	230 119 \$	191 284 \$	324 715 \$	1 130 421 \$	4 966 847 \$	7 173 159 \$
Saskatchewan	Nombre de clients	10 956	6 500	2 302	755	617	665	150	21 945
	Montant autorisé <sup>1</sup>	106 353 \$	319 093 \$	354 104 \$	263 793 \$	435 951 \$	1 366 569 \$	3 727 719 \$	6 573 582 \$
Alberta	Nombre de clients	52 589	22 144	5 134	2 054	1 511	2 085	764	86 281
	Montant autorisé <sup>1</sup>	482 658 \$	1 022 396 \$	781 088 \$	712 749 \$	1 068 669 \$	4 467 993 \$	32 292 449 \$	40 828 002 \$
Colombie-Britannique	Nombre de clients	54 224	25 508	6 449	2 332	1 741	2 005	667	92 926
	Montant autorisé <sup>1</sup>	503 993 \$	1 192 432 \$	971 929 \$	806 753 \$	1 219 728 \$	4 263 608 \$	18 018 250 \$	26 976 693 \$
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut <sup>2</sup>	Nombre de clients	798	370	86	54	42	58	18	1 426
	Montant autorisé <sup>1</sup>	7 543 \$	17 080 \$	13 206 \$	18 386 \$	29 402 \$	129 510 \$	571 535 \$	786 662 \$
<b>Total</b>	<b>Nombre de clients</b>	<b>324 888</b>	<b>141 112</b>	<b>37 028</b>	<b>15 932</b>	<b>12 651</b>	<b>14 815</b>	<b>4 782</b>	<b>551 208</b>
	<b>Montant autorisé<sup>1</sup></b>	<b>2 931 765 \$</b>	<b>6 588 793 \$</b>	<b>5 671 434 \$</b>	<b>5 575 979 \$</b>	<b>8 918 224 \$</b>	<b>31 286 093 \$</b>	<b>161 809 559 \$</b>	<b>222 781 847 \$</b>

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</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.

## 7. Ouvertures, fermetures et déménagements de succursales bancaires au Canada

### 7.1 Succursales bancaires

Au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2017, nous avons ouvert, fermé ou déplacé les succursales bancaires suivantes :

SUCCURSALES OUVERTES			
Province	Ville	Succursale	Adresse
ON	Kanata	Didsbury & Campeau	8211 Campeau Drive
ON	Richmond Hill	Bayview & Elgin Mills	10856 Bayview Avenue
MB	Winnipeg	Bridgwater Town Centre	400 North Town Road, Unit 340
AB	Calgary	Université de Calgary	2500 University Drive NW (McEwan Student Centre)
AB	Calgary	Mahogany	7 Mahogany Plaza SE, Unit 1100
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	Richmond	Garden City Road & Alderbridge Way	4791 North Town Road, Unit 1605
BC	Vancouver	University of BC Bookstore	6200 University Boulevard
BC	Vancouver	Ontario & 2nd	1798 Ontario Street
SUCCURSALES FERMÉES			
Province	Ville	Succursale	Adresse
QC	Montréal	Place du Parc	300, rue Léo Pariseau, unité 100
QC	Montréal-Nord	Résidence Les Cascades	3461, boulevard Gouin E
QC	Pointe-Claire	Centre commercial Pointe-Claire	321, boulevard Saint-Jean
ON	Barrie	Wellington Square	128 Wellington Street W
ON	Barrie	Bryne Drive & Essa Road	55A Bryne Drive
ON	Belleville	Succ. principale	241 Front Street
ON	Brampton	Brampton Shopping Centre	160 Main Street South
ON	Dubreuilville	Dubreuilville	23 Pine Street
ON	Etobicoke	Burnhamthorpe and West Mall	401 The West Mall
ON	Hamilton	Concession & Summit	555 Concession Street
ON	Massey	Massey	195 Sauble Street
ON	Mississauga	Bloor & Runningbrook	1125 Bloor Street East
ON	North Bay	105 Main Street West	105 Main Street West
ON	Orillia	Peter Street	40 Peter Street
ON	Oshawa	Simcoe North & Beatrice	1050 Simcoe Street North
ON	Ottawa	Montreal Road & Sinclair	2164 Montreal Road, Unit 5
ON	Ottawa	Bank & Argyle	475 Bank Street
ON	Scarborough	1919 Lawrence Avenue East	1919 Lawrence Avenue E
ON	Thornhill	Bay Hill Mews	8165 Yonge Street
ON	Thunder Bay	Frederica & Brown	201 Frederica Street
ON	Thunder Bay	449 Hodder	449 Hodder Avenue



**SUCCURSALES FERMÉES (suite)**

Province	Ville	Succursale	Adresse
ON	Toronto	King and Shaw	1005 King Street West
ON	Toronto	Wynford Heights	150 Wynford Drive
ON	Toronto	College & Ossington	833 College Street
ON	Windsor	Wyandotte & Arthur	4635 Wyandotte Street E
MB	Erickson	Erickson	34 Main Street
SK	Eyeblow	Eyeblow	34 Main Street
SK	Invermay	Invermay	218 Main Street North
SK	Ituna	Ituna	503 Main Street
SK	Lemberg	Lemberg	332 Main Street
SK	Luseland	Luseland	405 Grand Avenue
SK	Moose Jaw	Town 'N' Country Mall	1235 Main Street North
SK	Wawota	Wawota	107 Main Street
AB	Calgary	Sun Life Plaza	144 4th Avenue SW, Unit 110
AB	Calgary	Cambrian at Northmount	17-728 Northmount Drive NW
AB	Calgary	Glamorgan Shopping Centre	3919A Richmond Road SW
BC	Abbotsford	Abbotsford	33780 South Fraser Way
BC	Langley	Murrayville	22314 Fraser Highway, Suite 100
BC	Vancouver	Pender & Jervis	1287 West Pender Street
BC	Vancouver	Arbutus & 15th	3076 Arbutus Street
BC	Victoria	304 Cook Street	304 Cook Street
BC	West Vancouver	Dundarave	2403 Marine Drive

**DÉMÉNAGEMENTS**

Province	Ville	De	À
QC	Québec	2 - 2450, boulevard Laurier	2450, boulevard Laurier, unité G12A
ON	Orleans	3435 Trim Road	2272 Tenth Line Road
ON	Parry Sound	70 Joseph Street	15 William Street
ON	Port Hope	85 Walton Street	1 Jane Street, Unit 1
ON	Toronto	260 Spadina Avenue, Suite 100	468 Dundas Street West
SK	Moose Jaw	52 High Street W	1251 Main Street North, Bldg 6

## 7.2 Guichets automatiques bancaires (GAB)

Au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2017, RBC a installé et retiré les GAB suivants :

GAB installés		
Province/Ville	Adresse	
NS	Bridgewater	2 North Street
NS	New Glasgow	307 Marsh Street
NS	Upper Tantallon	3610 Hammonds Plains Road
QC	Drummondville	2700, rue Saint-Pierre
QC	Joliette	103, boulevard Joseph-Arthur
QC	Mirabel	11500, montée Sainte-Marianne
QC	Notre-Dame-du-Bon-Conseil	280, rue Notre-Dame
QC	Pointe-Claire	321, boulevard Saint-Jean
QC	Saint-Esprit	128, rue Saint-Isidore
QC	Saint-Faustin-Lac-Carré	1468, route 117
QC	Saint-Gabriel-de-Brandon	150, rue Saint-Gabriel
QC	Saint-Jacques	221, rue Saint-Jacques
QC	Salaberry-de-Valleyfield	60, rue Grande-Île
QC	Sept-Îles	5, rue Comeau
QC	Sorel-Tracy	3150, boulevard de Tracy
ON	Belleville	58 Dundas Street W
ON	Burlington	796 Brant Street
ON	Carleton Place	324 Coleman Street
ON	Gilford	5479 Yonge Street
ON	Kanata	8211 Campeau Drive (3 GAB)
ON	Lindsay	2934 Highway 35 S
ON	Mississauga	19 - 1125 Bloor Street E
ON	Mississauga	4070 Living Arts Drive
ON	Niagara Falls	5486 Stanley Avenue
ON	North York	150 Wynford Drive
ON	Orleans	2272 Tenth Line Road (3 GAB)
ON	Oshawa	1050 Simcoe Street N
ON	Parry Sound	15 William Street
ON	Pickering	478 Kingston Road
ON	Port Hope	1 Jane Street, Unit 1 (2 GAB)
ON	Richmond Hill	10856 Bayview Avenue (3 GAB)
ON	Thunder Bay	111 Frederica Street E
ON	Toronto	1840 Bloor Street W
ON	Toronto	200 Bay Street, Lower Concourse
ON	Toronto	468 Dundas Street W (3 GAB)

GAB installés (suite)		
Province/Ville	Adresse	
ON	Toronto	88 Queens Quay West, 5th Floor, Room 519 (2 GAB)
MB	Erickson	48 Main Street
MB	Selkirk	120 Easton Drive
MB	Winnipeg	Unit 340 - 400 North Town Road (2 GAB)
SK	Fort Qu'Appelle	620 A - 8th Street W
SK	Ituna	530 Main Street N
SK	Luseland	501 Pacific Avenue
SK	Wawota	Highway 48
AB	Calgary	1100 - 7 Mahogany Plaza SE (2 GAB)
AB	Calgary	230 - 8th Avenue SW
AB	Calgary	755 Lake Bonavista Drive SE
AB	Calgary	50 Sage Hill Plaza NW
AB	Edson	3837 6th Avenue
AB	Medicine Hat	666 - 5 Street SW
AB	Red Deer	3218 49th Avenue
AB	Red Deer	7960A 50th Avenue
BC	Kelowna	5540 Airport Road W
BC	Mission	29550 Lougheed Highway
BC	Port Moody	221 loco Road
BC	Prince George	1085 Great Street
BC	Vancouver	6200 University Boulevard
BC	Victoria	271 Cook Street
BC	West Kelowna	1192 Industrial Road

GAB retirés		
Province/Ville	Adresse	
NF	St. John's	115 Cavendish Square
NF	St. John's	300 Prince Phillip Drive
QC	Brossard	6598, boulevard Taschereau
QC	Brossard	7500, boulevard Taschereau
QC	Dorval	395, avenue Dorval
QC	Île-des-Sœurs	22, Place du Commerce
QC	Jonquière	3899, rue des Mouettes
QC	Mont-Royal	2495, chemin Rockland
QC	Montréal	100 - 300, rue Léo-Pariseau (2 GAB)
QC	Montréal	115, boulevard Crémazie O
QC	Montréal	3575, avenue du Parc
QC	Montréal	3881, rue Sherbrooke E

<b>GAB retirés (suite)</b>		
Province/Ville	Adresse	
QC	Montréal	5405, boulevard Décarie
QC	Piedmont	760, route 117
QC	Pointe-aux-Trembles	12675, rue Sherbrooke E
QC	Pointe-Claire	321, boulevard Saint-Jean (2 GAB)
QC	Saint-Bruno	2210, boulevard Sir-Wilfrid-Laurier
QC	Saint-Lambert	390, boulevard Sir-Wilfrid-Laurier
QC	Val-D'Or	1697, 3 <sup>e</sup> avenue
QC	Westmount	4010, rue Tupper
ON	Ajax	289 Kingston Road E
ON	Ajax	8 Kingston Road E
ON	Almonte	118 Mill Street
ON	Ancaster	33 Wilson Street W
ON	Aurora	1472 Wellington Street E
ON	Barrie	128 Wellington Street W (2 GAB)
ON	Barrie	2 Bryne Drive
ON	Barrie	369 Bayfield Street
ON	Barrie	99 Mapleview Drive East
ON	Belleville	241 Front Street (2 GAB)
ON	Brampton	10010 McLaughlin Road
ON	Brampton	160 Main Street S (3 GAB)
ON	Brampton	1990 Steeles Avenue W
ON	Brampton	43 Mountainash Road
ON	Brampton	7970 Mavis Road
ON	Burlington	1170 Guelph Line
ON	Burlington	14 Plains Road E
ON	Burlington	732 Walkers Line
ON	Burlington	796 Brant Street
ON	Caledon	1521 Charleston Side Road
ON	Cambridge	100 Jamieson Parkway
ON	Cambridge	31 Dundas Street
ON	Cornwall	1380 Second Street E
ON	Courtice	1451 Highway 2 East
ON	Etobicoke	401 The West Mall (2 GAB)
ON	Etobicoke	5470 Dundas Street W
ON	Gravenhurst	2319 Highway 11 S
ON	Guelph	110 Silvercreek Parkway N
ON	Ingersoll	Highway 401 Westbound
ON	Kanata	44 Edgewater Street
ON	Kanata	479 March Road
ON	Kitchener	1025 Ottawa Street N
ON	Kitchener	1321 Courtland Avenue

<b>GAB retirés (suite)</b>		
Province/Ville	Adresse	
ON	Kitchener	775 Highland Road W
ON	London	1151 Richmond Street N
ON	London	1251 Wellington Road S
ON	London	1536 Adelaide Street N
ON	London	591 Oxford Street W
ON	London	841 Wharncliffe Road S
ON	Maple	3100 Major Mackenzie Drive W
ON	Maple	Highway 400 S
ON	Markham	2801 Elgin Mills Road E
ON	Markham	3010 16th Avenue
ON	Markham	380 Main Street N
ON	Markham	5965 Highway 7
ON	Markham	5995 Major Mackenzie Drive East
ON	Markham	7749 Kennedy Road
ON	Mississauga	1125 Bloor Street E (2 GAB)
ON	Mississauga	1404 Dundas Street E
ON	Mississauga	2185 Leanne Boulevard
ON	Mississauga	2520 Britannia Road W
ON	Mississauga	2980 Argentia Road
ON	Mississauga	4011 Dixie Road
ON	Mississauga	4530 Erin Mills Parkway
ON	Mississauga	5008 Hurontario Street
ON	Mississauga	5585 Winston Churchill Boulevard
ON	Mississauga	5980 Hurontario Street
ON	Mississauga	6415 Dixie Road N
ON	Mississauga	7025 Millcreek Drive
ON	Mississauga	7030 McLaughlin Road
ON	Navan	3435 Trim Road
ON	Newcastle	Highway 401 Westbound
ON	Newmarket	1144 Davis Drive
ON	Oakville	305 Dundas Street W
ON	Oakville	520 Dundas Street W
ON	Oakville	562 Trafalgar Road
ON	Orillia	40 Peter Street S
ON	Oshawa	1050 Simcoe Street N (2 GAB)
ON	Oshawa	1311 Harmony Road
ON	Ottawa	47 Clarence Street (2 GAB)
ON	Ottawa	475 Bank Street (2 GAB)
ON	Ottawa	Unit 5 - 2164 Montreal Road (2 GAB)

<b>GAB retirés (suite)</b>		
Province/Ville	Adresse	
ON	Pickering	1799 Liverpool Road
ON	Port Elgin	154 Goderich Street
ON	Richmond Hill	10579 Yonge Street
ON	Richmond Hill	12338 Yonge Street
ON	Richmond Hill	735 16th Avenue
ON	Richmond Hill	9700 Yonge Street
ON	Scarborough	1919 Lawrence Avenue E
ON	Scarborough	5975 Lawrence Avenue E
ON	St. Catharines	142 Lakeshore Road
ON	St. Catharines	236 Glendale Avenue
ON	Thornhill	1030 Centre Street
ON	Thornhill	2900 Lawrence Avenue E
ON	Thornhill	8165 Yonge Street (2 GAB)
ON	Thunder Bay	201 Frederica Street W (2 GAB)
ON	Thunder Bay	449 Hodder Avenue
ON	Toronto	1 Duncan Mill Road
ON	Toronto	1000 The Queensway
ON	Toronto	1500 Avenue Road
ON	Toronto	1500 Lawrence Avenue E
ON	Toronto	1505 Lawrence Avenue E
ON	Toronto	1869 Leslie Street
ON	Toronto	20 King Street W (5 GAB)
ON	Toronto	200 Bay Street, Concourse Level (2 GAB)
ON	Toronto	207 Queens Quay West
ON	Toronto	2189 Lakeshore Boulevard
ON	Toronto	2275 Bayview Avenue
ON	Toronto	2485 Bloor Street W
ON	Toronto	250 The Queensway
ON	Toronto	2559 Yonge Street
ON	Toronto	280 Scarlett Road
ON	Toronto	3600 Lawrence Avenue E
ON	Toronto	436 Summerhill Avenue
ON	Toronto	461 Sheppard Avenue E
ON	Toronto	4700 Keele Street (8 GAB)
ON	Toronto	4800 Keele Street
ON	Toronto	5571 Yonge Street
ON	Toronto	6000 Dufferin Street
ON	Toronto	6015 Leslie Street
ON	Toronto	61 Overlea Boulevard
ON	Toronto	833 College Street (2 GAB)

<b>GAB retirés (suite)</b>		
Province/Ville	Adresse	
ON	Toronto	866 Avenue Road
ON	Toronto	952 King Street W
ON	Toronto	150 Wynford Drive, Unit 111
ON	Vaughan	1500 Major Mackenzie Drive W
ON	Vaughan	3555 Major Mackenzie Drive
ON	Vaughan	3650 Rutherford Road
ON	Vaughan	6161 Highway 7
ON	Waterloo	415 King Street N
ON	Welland	709 Niagara Street
ON	Woodbridge	3764 Highway 7 W
ON	Woodbridge	4515 Highway 7
ON	Woodstock	224 Dundas Street
MB	Brandon	1209 Richmond Avenue
MB	Erickson	34 Main Street
SK	North Battleford	1892 100 Street
AB	Airdrie	900 Market Street SE
AB	Androssan	22305 Highway 16 E
AB	Calgary	100 – 151 Walden Gate SE
AB	Calgary	110 – 144 4th Avenue SW (2 GAB)
AB	Calgary	1201 1st Street SE
AB	Calgary	13615 Bonaventure Drive SE
AB	Calgary	15150 Mt. Mckenzie Drive SE
AB	Calgary	220 68th Street NE
AB	Calgary	256 16th Avenue NE
AB	Calgary	2619 14th Street SW
AB	Calgary	35 Edenwold Drive NW
AB	Calgary	3508 37th Street SW
AB	Calgary	3550 52nd Street NE
AB	Calgary	3803 17th Avenue SW
AB	Calgary	3919A Richmond Road SW (2 GAB)
AB	Calgary	40 Midlake Boulevard SE
AB	Calgary	430 Country Hills Boulevard NE
AB	Calgary	44 Sandarac Drive NW
AB	Calgary	45 Everridge Drive SW
AB	Calgary	4700 16th Avenue NW
AB	Calgary	4823 Centre Street NW
AB	Calgary	614 Crowchild Trail NW
AB	Calgary	6510 Country Hills Boulevard NW
AB	Calgary	6815 Macleod Trail S
AB	Calgary	755 Lake Bonavista Drive SE
AB	Calgary	7908 Bowness Road NW

<b>GAB retirés (suite)</b>		
Province/Ville	Adresse	
AB	Calgary	8080 Silver Springs Boulevard NW
AB	Calgary	904 64th Avenue NW
AB	Calgary	9835 Mcleod Trail SW
AB	Calgary	99 Shawville Boulevard SE
AB	Calgary	1440 52nd Street NE, Unit 600
AB	Canmore	1729 Mountain Avenue
AB	Crossfield	Highway 2 N
AB	Edmonton	10110 Kingsway Avenue
AB	Edmonton	10863 82nd Avenue NW
AB	Edmonton	10904 111th Avenue NW
AB	Edmonton	11103 Ellerslie Road SW
AB	Edmonton	12415 102nd Avenue NW
AB	Edmonton	13410 97th Street NW
AB	Edmonton	13450 Victoria Trail NW
AB	Edmonton	13704 50th Street NW
AB	Edmonton	14204 23rd Avenue NW
AB	Edmonton	15606 111th Avenue NW
AB	Edmonton	15710 Stony Plain Road NW
AB	Edmonton	16438 87th Avenue NW
AB	Edmonton	17761 100th Avenue NW
AB	Edmonton	2308 50th Street NW
AB	Edmonton	3341 34th Street NW
AB	Edmonton	3615 Calgary Trail NW
AB	Edmonton	4310 66th Street NW

<b>GAB retirés (suite)</b>		
Province/Ville	Adresse	
AB	Edmonton	4819 184th Street NW
AB	Edmonton	4950 Calgary Trail NW
AB	Edmonton	5003 101st Avenue NW
AB	Edmonton	906 111th Street NW
AB	Edmonton	9515 149th Street NW
AB	Edmonton	9628 153rd Avenue NW
AB	Edmonton	9655 63rd Avenue NW
AB	Edmonton	9850 34th Avenue NW
AB	Edmonton	9884 82nd Avenue NW
AB	Fort Saskatchewan	9817 101st Street
AB	Jasper	702 Connaught Drive
AB	Niton Junction	Highway 16 West And Niton Junction
AB	Red Deer	3202 49th Avenue
AB	Red Deer	37416 Highway 2
AB	Red Deer	37543 Highway 2
AB	Red Deer	6020 67th Street
AB	Red Deer	7111 50th Avenue
AB	Sherwood Park	2000 Sherwood Drive
AB	Sherwood Park	240 590 Baseline Road
AB	Sherwood Park	642 Wye Road
AB	St. Albert	1 Giroux Road
AB	St. Albert	220 St. Albert Road
AB	Stony Plain	5107 48th Street
AB	Strathmore	503 Highway 1
AB	Westlock	59526 Highway 2
BC	Abbotsford	1915 McCallum Road

GAB retirés		
Province/Ville	Adresse	
BC	Abbotsford	33780 South Fraser Way (3 GAB)
BC	Burnaby	3720 Imperial Street
BC	Burnaby	3965 North Road
BC	Burnaby	4444 Kingsway Avenue
BC	Burnaby	4512 Lougheed Highway
BC	Burnaby	5059 Canada Way
BC	Burnaby	7089 Lougheed Highway
BC	Chilliwack	7680 Amber Drive
BC	Coquitlam	1130 Johnson Street
BC	Coquitlam	2640 Austin Avenue
BC	Delta	10108 Nordel Court
BC	Delta	10119 Swenson Way
BC	Delta	7981 120th Street
BC	Gold River	375 Nimpkish Drive
BC	Kamloops	1120 Roger's Way
BC	Kamloops	915 W Columbia Street
BC	Kelowna	1901 Harvey Avenue
BC	Kelowna	2380 Highway 97 N
BC	Kelowna	3135 Gordon Drive
BC	Langley	100 - 22314 Fraser Highway (2 GAB)
BC	Langley	19712 Fraser Highway
BC	Langley	20250 88th Avenue
BC	Langley	21612 Fraser Highway
BC	Langley	6036 Glover Road
BC	Langley	7272 200th Street
BC	Maple Ridge	23181 Dewdney Trunk Road
BC	New Westminster	736 6th Avenue
BC	New Westminster	780 6th Street
BC	North Vancouver	106 W Queens Street
BC	North Vancouver	1712 Lonsdale Avenue
BC	North Vancouver	2177 Dollarton Highway
BC	North Vancouver	2501 Westview Drive
BC	North Vancouver	2747 Mountain Highway
BC	Port Coquitlam	2090 Lougheed Highway
BC	Port Moody	103 loco Road
BC	Richmond	7991 No 1 Road
BC	Richmond	9100 Westminster Highway
BC	Saanichton	2471 Mount Newton Cross Road
BC	Surrey	10376 152nd Street
BC	Surrey	10416 King George Boulevard

GAB retirés		
Province/Ville	Adresse	
BC	Surrey	14445 64th Avenue
BC	Surrey	2377 152nd Street
BC	Surrey	6422 120th Street
BC	Surrey	7195 King George Boulevard
BC	Vancouver	1008 W 41st Avenue
BC	Vancouver	1205 Burrard Street
BC	Vancouver	1287 West Pender Street (2 GAB)
BC	Vancouver	1398 West Broadway
BC	Vancouver	1503 Marine Drive
BC	Vancouver	1698 W Georgia Street
BC	Vancouver	1790 4th Avenue W
BC	Vancouver	2001 Kingsway Avenue
BC	Vancouver	2783 W 4th Avenue
BC	Vancouver	3076 Arbutus Street
BC	Vancouver	3205 Arbutus Street
BC	Vancouver	3220 Cambie Street
BC	Vancouver	3312 Grandview Highway
BC	Vancouver	3502 East Hastings Street
BC	Vancouver	3692 W Broadway
BC	Vancouver	4064 Fraser Street
BC	Vancouver	5505 Dunbar Street
BC	Vancouver	5702 Granville Street
BC	Vancouver	6525 Oak Street
BC	Vancouver	688 SE Marine Drive
BC	Vancouver	7525 Cambie Street
BC	Vernon	2409 34th Street
BC	Vernon	3400 32nd Street
BC	Vernon	4800 27th Street
BC	Victoria	1700 Hillside Avenue
BC	Victoria	2953 Jacklin Road
BC	Victoria	304 Dundas Street E (2 GAB)
BC	Victoria	3201 Douglas Avenue
BC	Victoria	3775 Carey Road
BC	Victoria	3954 Shelbourne Street
BC	Victoria	4001 Quadra Street
BC	Victoria	955 Craigflower Road
BC	West Vancouver	2403 Marine Drive
BC	White Rock	1595 Nichol Road

## 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 2017

Provinces et territoires	Nombre d'employés <sup>1</sup>	Temps plein	Temps partiel
Terre-Neuve-et-Labrador	289	238	51
Île-du-Prince-Édouard	89	73	16
Nouvelle-Écosse	1 291	1 094	197
Nouveau-Brunswick	1 207	1 100	107
Québec	6 825	5 978	847
Ontario	35 072	33 422	1 650
Manitoba	1 850	1 569	281
Saskatchewan	1 034	828	206
Alberta	3 795	3 259	536
Colombie-Britannique	6 198	5 385	813
Yukon	22	20	2
Territoires du Nord-Ouest	28	24	4
Nunavut	16	13	3
<b>Total</b>	<b>57 716</b>	<b>53 003</b>	<b>4 713</b>

<sup>1</sup> Désigne le nombre de personnes employées à temps plein et à temps partiel.

## 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 2017, nos charges fiscales au Canada, tous ordres de gouvernement confondus, se sont élevées à 3,9 milliards de dollars. Le tableau ci-dessous illustre nos charges fiscales au Canada pour l'exercice terminé le 31 octobre 2017, 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	10\$	5\$	15\$
Île-du-Prince-Édouard	1	1	2
Nouvelle-Écosse	12	15	27
Nouveau-Brunswick	9	10	19
Québec	–	89	89
Ontario	–	804	804
Manitoba	36	18	54
Saskatchewan	20	15	35
Alberta		68	68
Colombie-Britannique		110	110
Yukon		–	–
Territoires du Nord-Ouest		1	1
Nunavut		1	1
État fédéral		1388	1388
<b>Impôts sur le capital et le résultat</b>	<b>88\$</b>	<b>2525\$</b>	<b>2613\$</b>
<b>Autres taxes et impôts<sup>1</sup></b>			<b>1319</b>
<b>Total des taxes et impôts au Canada</b>			<b>3932\$</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 foncières, les taxes sur les primes d'assurance et les taxes professionnelles présentés dans les états consolidés des revenus; ainsi que l'impôt sur le revenu (recouvrements) présenté dans les états consolidés du résultat global et les états consolidés des modifications survenues dans les capitaux propres pour l'exercice terminé le 31 octobre 2017.



## 10. Déclarations de responsabilité publique des déclarants

Des déclarations de responsabilité publique distinctes pour l'exercice terminé le 31 octobre 2017 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 2017, 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 2017, la SHBR a passé en charges 19,7 millions de dollars d'impôts sur le résultat (11,1 millions de dollars à l'État fédéral et 8,6 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 2017, Fiducie RBC Services aux investisseurs employait au Canada 1 634 personnes à temps plein (1553 en Ontario, 71 au Québec, 8 en Colombie-Britannique et 2 en Alberta) et 40 personnes à temps partiel (36 en Ontario et 4 au Québec)<sup>1</sup>.

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

### Impôts et taxes

Pour l'exercice terminé le 31 octobre 2017, Fiducie RBC Services aux investisseurs a passé en charges 49,9 millions de dollars d'impôts sur le résultat (27,2 millions de dollars à l'État fédéral, 10,2 millions de dollars en Ontario, 1,0 million de dollars au Québec, 0,5 million de dollars en Colombie-Britannique, 0,4 million de dollars en Alberta et 10,6 millions de dollars ailleurs dans le monde). De plus,

Fiducie RBC Services aux investisseurs a comptabilisé des économies d'impôt de 5,3 millions de dollars dans les autres éléments du résultat global (3,6 millions de dollars à l'État fédéral, 1,4 million de dollars en Ontario, 0,1 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, accident et maladie dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada. RBC Vie offre des assurances vie, accident et maladie individuelles sans participation, des assurances vie, maladie, soins médicaux et soins dentaires collectives, et des contrats de rente individuels ou collectifs. Ces produits et services sont offerts par l'intermédiaire de courtiers tiers, d'un effectif exclusif de vente et d'activités de marketing direct.

#### Employés

Au 31 octobre 2017, RBC Vie employait 924 employés à temps plein (822 en Ontario, 53 au Québec, 42 en Colombie-Britannique, 5 au Manitoba et 2 en Alberta) et 24 employés à temps partiel au Canada (21 en Ontario, 1 en Alberta, 1 en Saskatchewan et 1 en Colombie-Britannique).

#### Impôts et taxes

RBC Vie a passé en charges 62 millions de dollars d'impôts sur le résultat (34,8 millions de dollars à l'État fédéral, 12,9 millions de dollars en Ontario, 4,3 millions de dollars au Québec, 4 millions de dollars en Alberta, 3,7 millions de dollars en Colombie-Britannique, 0,7 million de dollars au Manitoba et 1,6 million de dollars dans les autres provinces et territoires). RBC Vie a aussi comptabilisé des économies d'impôt de 6 millions de dollars dans les autres éléments du résultat global (3,5 millions de dollars à l'État fédéral, 1,3 million de dollars en Ontario, 0,4 million de dollars au Québec, 0,4 million de dollars en Colombie-Britannique et 0,4 million de dollars en Alberta).

De plus, au cours de la même période, RBC Vie a passé en charges 27 millions de dollars de taxes sur les primes, selon un pourcentage du montant brut des primes souscrites (10,4 millions de dollars en Ontario, 6,6 millions de dollars au Québec, 4,4 millions de dollars en Alberta, 3,1 millions de dollars en Colombie-Britannique, et 2,5 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, RBC amplifie, Projet Eau Bleue RBC, RBC Fondation, Objectif avenir RBC, Générateur RBC, RBC Assurances, Course pour les enfants RBC et RBC Récompenses, 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 ou déposées mentionnées dans le présent rapport qui n'appartiennent pas à Banque Royale du Canada appartiennent à leur propriétaire respectif.