

Banque Royale du Canada

Déclaration de responsabilité publique 2019



Table des matières

1. Entités du Groupe	3
2. Déclarants	3
3. Soutien à la collectivité	3
3.1. Objectif et aperçu	3
3.1.1. Dons en espèces et investissements dans la collectivité	4
3.1.2. Objectif avenir RBC®	4
3.1.3. Projet Artistes émergents RBC	5
3.1.4. Techno nature RBC ^{MC}	5
3.1.5. Contributions des employés	6
3.1.6. Innovation	6
3.1.7. Infrastructures communautaires	6
3.1.7.1 Collectivités autochtones	6
4. Petites entreprises et microcrédit	7
4.1. Financement	7
4.2. Autres services et mesures de soutien	7
4.3. Microcrédit	8
5. Financement par emprunt des entreprises au Canada	9
6. Accès aux services financiers	11
6.1. Personnes à faible revenu	11
6.2. Aînés	11
6.3. Nouveaux arrivants au Canada	11
6.4. Personnes handicapées	12
6.5. Jeunes et jeunes adultes	12
6.6. Autochtones	13
7. Ouvertures, fermetures et déménagements de succursales bancaires au Canada	14
7.1. Succursales bancaires	14
7.2. Autres espaces bancaires	15
7.3. Guichets automatiques bancaires	16
8. Employés au Canada	19
9. Impôts et taxes	20
10. Déclarations de responsabilité publique des déclarants	20
10.1. Société d'hypothèques de la Banque Royale	21
10.2. Fiducie RBC Services aux investisseurs	21
10.3. Compagnie d'assurance vie RBC	22



Indique un lien vers des renseignements supplémentaires

Les renseignements que contient la présente Déclaration de responsabilité publique englobent les activités pertinentes menées pendant l'exercice terminé le 31 octobre 2019 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.

1. Entités du Groupe

Les entités suivantes sont les membres du Groupe précisés par règlement¹ 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.

¹ Telles que définies dans les règlements relatifs aux Déclarations de responsabilité publique (banques, compagnies d'assurances, sociétés de fiducie et de prêt).

2. Déclarants

Des déclarations de responsabilité publique distinctes pour l'exercice terminé le 31 octobre 2019 sont présentées aux pages 20 et 21 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*, respectivement, de présenter des Déclarations de responsabilité publique.

3. Soutien à la collectivité

Dans le présent document, le terme « soutien à la collectivité » désigne l'enrichissement social, culturel, économique ou environnemental d'une collectivité. RBC étant une entreprise définie par sa raison d'être, elle mène ses activités commerciales de manière à créer des retombées sociales positives. Cette philosophie est au cœur de notre approche en matière de citoyenneté d'entreprise.

3.1 Objectif et aperçu

En matière de développement communautaire, notre objectif principal consiste à contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités. Nous sommes fiers de nos investissements importants dans les collectivités où nous travaillons et vivons – notre réussite à long terme en dépend. Et pour que ces investissements soient significatifs, ils doivent viser ce qui compte le plus pour elles.

Nous appuyons la prospérité des collectivités de nombreuses façons, notamment :

- Dons à des organismes de bienfaisance enregistrés
- Engagements communautaires, comme les dons en nature (y compris les activités philanthropiques autres que les dons de bienfaisance)
- Commandites communautaires qui renforcent notre image de marque et nos objectifs commerciaux, ou qui offrent des avantages sociaux, environnementaux ou économiques

- Appui financier de RBC au bénévolat de ses employés et de ses retraités par l'intermédiaire de programmes de subventions
- Produits et services financiers qui apportent des avantages sur le plan social ou environnemental, tout en produisant un rendement financier. Par exemple : services favorisant l'innovation et les investissements dans les infrastructures communautaires

3.1.1 Dons en espèces et investissements dans la collectivité

Nous aidons les collectivités à prospérer, entre autres, en faisant des dons en espèces et des investissements qui ont des retombées bénéfiques. En 2019, nous avons consacré plus de 100 millions de dollars au soutien de la collectivité au moyen de dons en espèces de 85 millions de dollars à des organismes de bienfaisance enregistrés du Canada et d'investissements communautaires* d'environ 15 millions de dollars.

Répartition des dons en espèces



*Ce montant comprend les subventions aux employés bénévoles et les dons en nature, ainsi que les contributions aux organismes de bienfaisance non enregistrés. Il ne comprend pas les commandites.

3.1.2 Objectif avenir RBC®

Nous avons pour objectif d'aider les jeunes à réussir dans une économie mondiale qui évolue rapidement, afin que le Canada continue de prospérer.

Objectif avenir RBC® est un engagement de 500 millions de dollars sur dix ans visant à outiller les jeunes Canadiens pour les emplois de demain. Nous mettons à profit nos connaissances, aptitudes et ressources pour collaborer avec des organismes qui aident les jeunes à accéder à des emplois enrichissants par l'acquisition d'expérience de travail pratique, le perfectionnement des aptitudes, le réseautage, et l'accès à du soutien et à des services favorisant le bien-être mental.

En matière d'aide aux jeunes, nos efforts sont axés sur quatre priorités :

- Acquisition d'une expérience de travail – afin que les jeunes puissent mener une carrière enrichissante
- Développement de réseaux personnels – afin que les jeunes soient en contact avec le marché du travail et qu'ils aient accès à des débouchés intéressants
- Acquisition de nouvelles compétences – afin que les jeunes puissent s'adapter facilement à l'évolution du marché du travail
- Soutien en matière de santé mentale – afin que les jeunes trouvent les ressources nécessaires pour surmonter les difficultés liées aux activités professionnelles

Faits saillants de 2019

- Nous avons investi plus de 60 millions de dollars en dons et en services – acquisition d'expérience de travail, perfectionnement des aptitudes, réseautage, et soutien du bien-être mental – afin d'outiller les jeunes pour les emplois de demain, ce qui porte notre investissement total à 137 millions de dollars depuis 2017.
- Nous avons élargi à 435 partenaires notre réseau national d'organismes de bienfaisance, et le nombre de jeunes touchés par nos programmes à forte incidence est passé de 1,5 à 1,9 million ; 77 % des 14 000 jeunes sondés ont déclaré être mieux préparés aux emplois de demain après avoir participé à un programme financé par Objectif avenir RBC®.

- Nous avons conjointement créé un cadre de soutien à *l'apprentissage intégré au travail*, qui servira de base pour la création d'un modèle axé sur les domaines de carrière, afin que les jeunes Canadiens de niveau postsecondaire soient orientés vers les débouchés qui correspondent à leur profil. Ce modèle permettra de réaliser notre objectif de financement des établissements d'enseignement postsecondaire en vue de créer 44 000 places d'apprentissage intégré au travail d'ici 2022, dans tous les secteurs d'activité, sous la gouverne de la *Table ronde du milieu des affaires et de l'enseignement supérieur*.
- Nous avons désigné le bien-être mental comme quatrième pilier du programme Objectif avenir RBC®, concentrant nos efforts sur les programmes de prévention et d'intervention précoce afin que les jeunes aient accès à l'information, au soutien et aux soins nécessaires en temps et lieu opportuns.
- Nous avons ajouté au site Web d'Objectif avenir RBC® des outils conçus par nous ainsi que du contenu et des fonctions enrichis, afin que le tout soit plus pertinent pour les jeunes Canadiens.



Pour en savoir plus, allez à [Objectif avenir RBC®](#)

3.1.3 Projet Artistes émergents RBC

Le projet Artistes émergents RBC vise à favoriser l'avancement de carrière des artistes dans les domaines des arts visuels, de la musique, du théâtre, de la performance, de la littérature et du cinéma. Dans le cadre de ce projet, nous avons consacré en 2019 près de 9 millions de dollars au financement de plus de 4 000 prestations artistiques. Nous comptons à ce jour quelque 2 000 artistes participants qui ont travaillé dans plus de 200 organisations.

Faits saillants de 2019

- La Collection d'œuvres d'art RBC a commandé une œuvre à Rajni Perera, bénéficiaire du projet Artistes émergents, et exposé cette œuvre à la foire Art Toronto. Cette œuvre sera ensuite prêtée à des galeries.

- L'artiste montréalaise indépendante Bayla a été désignée lauréate du grand prix du programme *Musiciens émergents RBC* organisé par l'Allée des célébrités canadiennes.
- Nous avons élargi notre programmation au *Festival international du film de Toronto* en faisant de l'initiative *Share Her Journey* un programme vidéo à part entière.



Pour en savoir plus, allez à [Rajni Perera, Bayla et TIFF Share Her Journey](#)

3.1.4 Techno nature RBC

La stratégie Techno nature RBC est un engagement pluriannuel visant à protéger notre avenir collectif en misant sur les idées, les technologies et les partenariats. Les données et la technologie ont le pouvoir de transformer et d'améliorer le monde dans lequel nous vivons. Adoptant une approche non limitée aux ressources financières, RBC fait équipe avec des organismes de bienfaisance, des spécialistes de la technologie et des partenaires des secteurs public et privé et mettra à profit ses propres capacités afin de mettre sur pied le type de coalitions nécessaires pour progresser dans la résolution des défis environnementaux auxquels nous sommes confrontés collectivement.

En 2019, RBC Fondation a versé près de 8 millions de dollars à plus de 100 organisations canadiennes qui conçoivent des solutions technologiques novatrices à des problèmes environnementaux. Par exemple, notre soutien à Conservation de la nature Canada lui a permis de développer son système d'information sur le territoire, qui est partagé, analysé et utilisé par les organismes de conservation canadiens. Nous avons aussi soutenu l'Energy Futures Lab 2.0 de l'organisme The Natural Step Canada, favorisant l'établissement de partenariats et de collaborations qui s'appuient sur l'intelligence artificielle pour résoudre des problèmes liés au climat dans le secteur de l'énergie.



Pour en savoir plus, allez à [Techno nature RBC](#)

3.1.5 Contributions des employés

La réussite de notre entreprise dépend de notre aptitude à attirer et à conserver les meilleurs talents ainsi qu'à bâtir une solide réputation auprès des clients à l'échelle locale. Nos programmes d'engagement communautaire des employés appuient ces deux priorités. Nous savons que l'engagement communautaire est une importante source de fierté et de mobilisation pour les employés – en particulier les plus jeunes –, comme l'indiquent les résultats de notre Sondage d'opinion des employés annuel. Et selon nos recherches, une forte participation des employés à des initiatives communautaires constitue un avantage concurrentiel pour RBC, surtout dans les régions où nous offrons des services de détail, comme le Canada et les Antilles.

Notre objectif est d'amener les employés de RBC à devenir de meilleurs citoyens. Nous les aidons à mieux connaître les besoins de leur collectivité, en faisant des dons ou en prenant part à des activités bénévoles et à des collectes de fonds, ainsi qu'à partager leur expérience avec d'autres personnes afin de les encourager à agir.

Faits saillants de 2019

- Nos employés et nos retraités ont fourni plus de 153 000 heures de bénévolat. Ainsi, RBC a donné environ 5 millions de dollars à des organismes de bienfaisance choisis par les bénévoles et répartis dans 12 pays. Les dons de soutien de RBC sont versés dans le cadre du *Programme de bénévolat des employés de RBC*, qui reconnaît les employés et les retraités canadiens de RBC qui font du bénévolat, et de la *Subvention Équipe RBC*, qui encourage les équipes de six bénévoles ou plus (trois employés de RBC, accompagnés de leur famille, de clients ou de retraités).
- Dans le cadre de la Campagne annuelle de dons des employés, les employés et les retraités ont amassé 19,5 millions de dollars au profit de plus de 4 000 organismes de bienfaisance canadiens. Grâce à cette campagne, il est facile pour les employés de soutenir l'organisme de bienfaisance de leur choix, que ce soit au moyen de retenues salariales, de dons par carte de crédit, ou de dons de titres.

- Les employés de RBC ont participé à l'une des plus importantes initiatives d'engagement communautaire et de collecte de fonds de RBC, la *Course pour les enfants RBC*. En tout, les employés ont participé à 14 courses, amassant plus de 9,9 millions de dollars. Plus de 20 200 participants, y compris 8 700 employés de RBC, membres de leur famille et amis ont pris part aux quatre courses menées au Canada (à Toronto, à Vancouver, à Calgary et à Ottawa) et amassé 4,2 millions de dollars.

3.1.6 Innovation

Il est démontré que l'innovation accroît le niveau de vie et donne aux gens l'occasion d'améliorer leur situation. RBC est déterminée à favoriser l'innovation dans ses rangs et ailleurs. En 2019, notre groupe Innovation a poursuivi son investissement pluriannuel de 1,8 million de dollars dans un laboratoire de cybersécurité à l'Université de Waterloo afin qu'on y conçoive des outils de pointe en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels. Nous avons également établi un partenariat avec le gouvernement du Canada, l'Université Ryerson, les autorités policières et Rogers Communications, et investi 5 millions de dollars, afin de créer un nouveau centre national d'enseignement, d'innovation et de collaboration en matière de cybersécurité appelé Rogers Cybersecure Catalyst.

3.1.7 Infrastructures communautaires

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.

3.1.7.1 Collectivités autochtones

RBC soutient la croissance économique des collectivités autochtones en fournissant des services financiers aux gouvernements, aux organismes sans but lucratif, aux entreprises et aux clients de ce secteur. Pour en savoir plus sur les services bancaires offerts aux collectivités autochtones, consultez la section 6.6.

En offrant des services bancaires et fiduciaires ainsi que des services liés aux placements et aux marchés des capitaux, RBC permet aux collectivités autochtones d'obtenir des capitaux pour financer des projets d'infrastructure. En 2019, par exemple, RBC a contribué au financement d'un centre communautaire au Manitoba (11 millions de dollars), d'un établissement d'enseignement en Ontario (3,5 millions de dollars), et d'un projet d'habitation en Saskatchewan (1,2 million de dollars).

En plus de soutenir le financement d'infrastructures physiques, RBC soutient financièrement le développement d'infrastructures sociales au moyen de dons, de commandites, de subventions et de bourses d'études. Les projets soutenus par RBC sont axés sur la formation des jeunes, les arts et la culture, ainsi que la conservation de l'environnement. En 2019, par exemple, RBC a contribué au financement du programme *Future Leaders* de l'organisme *Outside Looking In* (200 000 \$), du programme *Ikaarvik de l'Ocean Wise Conservation Association* (200 000 \$), et du Programme de stages pour étudiants autochtones du Musée canadien de l'histoire (100 000 \$).

En 2019, nous avons publié la 11^e édition de notre *Rapport de partenariat entre RBC et les Autochtones*, intitulé *Un chemin tracé*, qui décrit comment RBC travaille avec et pour les collectivités autochtones en vue de favoriser la réconciliation, et comment RBC répond activement à l'appel à l'action n° 92 de la *Commission de vérité et réconciliation du Canada*.



Pour en savoir plus, allez à [Un chemin tracé](#)

4. Petites entreprises et microcrédit

Tous les jours, nous fournissons à de petites entreprises clientes canadiennes du crédit, des conseils, des produits spécialisés et des services afin qu'elles puissent prospérer. Ce soutien leur permet de créer des emplois, d'acheter des produits et des services, de payer leurs impôts, et de contribuer à l'essor et à la productivité du Canada.

4.1 Financement

En 2019, nous avons lancé un outil de crédit numérique simple et pratique sur notre plateforme de services bancaires en ligne pour les petites entreprises clientes. Grâce à cet outil, les propriétaires d'entreprise peuvent se renseigner sur diverses solutions de crédit, par exemple une carte de crédit, une marge de crédit ou un prêt à terme RBC, en faire la demande et obtenir instantanément une décision. En quelques minutes, ils peuvent prendre connaissance des conditions de financement et les accepter en un simple clic.

4.2 Autres services et mesures de soutien

En 2019, nous avons apporté des améliorations importantes à nos services bancaires mobiles, permettant aux propriétaires d'entreprise d'obtenir à leur convenance les renseignements dont ils ont besoin pour gérer leurs affaires.



Pour en savoir plus, allez à [Services bancaires mobiles améliorés pour les petites entreprises](#)

Notre service RBC Assurances® offre aux petites entreprises des solutions d'assurance collective flexibles et sur mesure pour protéger leurs employés et leurs biens.



Pour en savoir plus, allez à **Assurance collective pour petites entreprises**

Nous participons à des programmes de soutien à l'entrepreneuriat destinés aux groupes traditionnellement sous-représentés, comme les femmes et les nouveaux arrivants au Canada. En 2019, par exemple, nous avons participé aux *Prix RBC des 25 grands immigrants au Canada (Prix de l'entrepreneuriat RBC)* et aux *Prix canadiens de l'entrepreneuriat féminin RBC*. En juin 2019, nous avons renouvelé notre partenariat avec SheEO, un organisme mondial sans but lucratif qui est en train de transformer le financement, le soutien et la reconnaissance des entrepreneures.



Pour en savoir plus, allez à **Prix RBC des 25 grands immigrants au Canada – Prix de l'entrepreneuriat RBC, Prix canadiens de l'entrepreneuriat féminin RBC, SheEO**

4.3 Microcrédit

Le microcrédit consiste à accorder de très petits prêts à des personnes incapables d'obtenir du crédit autrement. Ces personnes peuvent être sans emploi ou sous-employées, ou encore manquer de garanties ou d'antécédents de solvabilité acceptables par les prêteurs traditionnels.

RBC s'est associée à divers organismes qui soutiennent le développement économique des groupes traditionnellement négligés, afin de favoriser la création de micro-entreprises. En plus du crédit, ces organismes fournissent des services de formation et de réseautage.

Faits saillants de 2019

- L'initiative *In Good Company (En bonne compagnie)* de RBC Fondation a réuni quatre grands organismes canadiens voués au soutien des femmes – *Plan International Canada, Catalyst Canada, YWCA Canada* et la *Fondation canadienne des femmes* – afin qu'ils s'attaquent conjointement aux obstacles qui empêchent les femmes et les filles d'atteindre leur plein potentiel. Étale sur les deux dernières années, notre don de 2 millions de dollars a été distribué également entre nos partenaires afin de soutenir leurs programmes respectifs.
- Nous avons soutenu le programme *Seizing the opportunity : You and your potential* (formation pour travailleurs autonomes, et accélérateur d'entreprises), qui permet aux femmes des collectivités marginalisées, dont les immigrantes et les femmes racialisées, d'approfondir leurs connaissances et de développer leurs aptitudes pour créer des micro-entreprises. On offre de petits prêts aux femmes afin qu'elles puissent tester leurs produits ou services, puis lancer leur entreprise une fois prêtes.

5. Financement par emprunt des entreprises au Canada

Nous voulons soutenir la prospérité des petites et grandes entreprises, qu'elles en soient à l'étape du lancement, du maintien ou de l'expansion de leurs activités. Le financement par emprunt est l'un des moyens par lesquels nous aidons les entreprises canadiennes à croître et à prospérer. Au 31 octobre 2019, les montants autorisés à la disposition des petites et grandes entreprises au Canada s'élevaient à 261 milliards de dollars.

En milliers de dollars canadiens, sauf le nombre de clients

Provinces et territoires		0 \$ à 24 999 \$	25 000 à 99 999 \$	100 000 à 249 999 \$	250 000 à 499 999 \$	500 000 à 999 999 \$	1 000 000 à 4 999 999 \$	5 000 000 \$ ou plus	Total
Terre-Neuve-et-Labrador	Nombre de clients	2 808	1 734	326	171	164	168	47	5 418
	Montant autorisé ¹	28 738 \$	79 818 \$	49 747 \$	60 231 \$	114 706 \$	347 481 \$	1 454 210 \$	2 134 930 \$
Île-du-Prince-Édouard	Nombre de clients	1 413	541	134	71	67	70	23	2 319
	Montant autorisé ¹	13 133 \$	25 153 \$	21 664 \$	24 210 \$	45 288 \$	156 642 \$	354 340 \$	640 430 \$
Nouvelle-Écosse	Nombre de clients	9 927	4 747	1 120	629	438	447	153	17 461
	Montant autorisé ¹	94 483 \$	224 479 \$	173 037 \$	223 515 \$	302 402 \$	957 872 \$	4 531 703 \$	6 507 491 \$
Nouveau-Brunswick	Nombre de clients	5 565	2 914	681	344	226	274	88	10 092
	Montant autorisé ¹	53 977 \$	137 559 \$	104 181 \$	122 008 \$	161 981 \$	588 904 \$	1 732 565 \$	2 901 175 \$
Québec	Nombre de clients	57 703	22 711	5 685	2 765	2 236	2 749	837	94 686
	Montant autorisé ¹	481 852 \$	1 036 475 \$	884 814 \$	960 200 \$	1 577 471 \$	5 935 727 \$	25 625 375 \$	36 501 913 \$
Ontario	Nombre de clients	159 202	62 752	15 618	7 581	5 804	6 966	2 349	260 272
	Montant autorisé ¹	1 428 303 \$	2 939 735 \$	2 403 372 \$	2 644 568 \$	4 099 493 \$	14 862 599 \$	90 330 227 \$	118 708 297 \$

Provinces et territoires		0 \$ – 24 999 \$	25 000 à 99 999 \$	100 000 à 249 999 \$	250 000 à 499 999 \$	500 000 à 999 999 \$	1 000 000 à 4 999 999 \$	5 000 000 \$ ou plus	Total
Manitoba	Nombre de clients	11 884	5 669	1 576	651	464	603	215	21 062
	Montant autorisé ¹	110 871 \$	269 202 \$	241 935 \$	225 140 \$	323 248 \$	1 292 544 \$	5 123 941 \$	7 586 881 \$
Saskatchewan	Nombre de clients	12 321	7 150	2 246	779	656	739	167	24 058
	Montant autorisé ¹	120 540 \$	348 037 \$	345 316 \$	270 015 \$	455 751 \$	1 493 781 \$	4 578 180 \$	7 611 620 \$
Alberta	Nombre de clients	60 476	25 419	5 470	2 289	1 621	2 083	825	98 183
	Montant autorisé ¹	564 716 \$	1 174 712 \$	834 826 \$	789 574 \$	1 153 171 \$	4 447 966 \$	35 751 919 \$	44 716 883 \$
Colombie-Britannique	Nombre de clients	64 640	29 748	6 955	2 670	1 937	2 376	803	109 129
	Montant autorisé ¹	612 356 \$	1 389 574 \$	1 050 305 \$	920 660 \$	1 372 750 \$	5 086 454 \$	22 170 439 \$	32 602 539 \$
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut ²	Nombre de clients	881	446	78	56	54	67	22	1 604
	Montant autorisé ¹	8 392 \$	20 184 \$	12 149 \$	19 004 \$	38 402 \$	151 824 \$	745 665 \$	995 619 \$
TOTAL	Nombre de clients	386 820	163 831	39 889	18 006	13 667	16 542	5 529	644 284
	Montant autorisé¹	3 517 360 \$	7 644 926 \$	6 121 345 \$	6 259 124 \$	9 644 664 \$	35 321 795 \$	192 398 564 \$	260 907 779 \$

¹Le 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.

²Les 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.

6. Accès aux services financiers

Nous travaillons sans relâche à améliorer l'accès aux services bancaires pour tous, y compris les personnes à faible revenu, les aînés, les personnes handicapées, les jeunes, les jeunes adultes et les Autochtones.

6.1 Personnes à faible revenu

Aux personnes à faible revenu, nous offrons ce qui suit :

- Compte de dépôt en dollars canadiens à frais modiques offrant 12 opérations de débit par mois moyennant des frais mensuels fixes peu élevés.
- Soutien et programmes pour améliorer l'accès au logement convenable et abordable dans le cadre de *l'Initiative en matière de logement abordable* du gouvernement fédéral, présentée par la Société canadienne d'hypothèques et de logement en partenariat avec les provinces et les territoires.

6.2 Aînés

Nous sommes depuis longtemps déterminés à aider les Canadiens à vivre une retraite active et confortable en misant sur une sensibilisation continue, sur des conseils orientés client, ainsi que sur des produits et services qui répondent à leurs besoins. En collaboration avec l'Association des banquiers canadiens, nous travaillons à rendre les services bancaires sûrs pour les personnes âgées. Voici des services conçus spécialement pour les aînés :

- Réductions sur les frais bancaires mensuels pour les personnes âgées de 65 ans ou plus.
- Assurance soins médicaux d'urgence hors de la province ou du pays offerte aux clients de 60 ans ou plus par l'intermédiaire des succursales bancaires, des Centres de conseils et de Banque en direct.
- Assurance collective offerte aux Canadiens qui continuent de travailler au-delà de 65 ans, l'âge traditionnel de la retraite (certaines restrictions peuvent s'appliquer).

- Formation sur la retraite axée sur les mises en situation offerte à nos conseillers pour leur permettre de formuler des conseils appropriés aux aînés.
- Plateforme de planification financière exclusive MonConseiller^{MC} aidant les aînés à prendre leurs finances en main avec le soutien de conseillers RBC.

6.3 Nouveaux arrivants au Canada

Depuis 150 ans, nous contribuons à l'installation des nouveaux arrivants au Canada en leur offrant des ressources et des outils conçus spécifiquement pour eux. Notre capacité à comprendre les cultures et la réalité des diverses collectivités du Canada nous permet d'offrir des produits et des services utiles à des clientèles variées. Le personnel de nos succursales est le reflet des collectivités où nous sommes présents et des langues parlées par nos clients.

Nos employés en succursale et dans les Centres de conseils sont en mesure de servir nos clients dans plus de 200 langues. La diversité et l'inclusion font partie intégrante de nos valeurs fondamentales. Nous célébrons la diversité des milieux et des expériences de nos clients, et croyons que le respect des différences contribue à la prospérité des collectivités.

Pour soutenir les nouveaux arrivants, nous facilitons leur accès au crédit, leur offrant une première carte de crédit, un premier prêt-auto ou une première hypothèque sans antécédents de solvabilité. Nous cherchons à simplifier nos produits, à nouer des relations et à offrir des solutions sur mesure.

Depuis une dizaine d'années, RBC soutient également les nouveaux arrivants dans le cadre d'un partenariat avec le conseil d'embauche des immigrants de la région torontoise (TRIEC). Le programme de mentorat du TRIEC, qui aide des immigrants qualifiés à bâtir leurs réseaux professionnels et à bien faire valoir leur expérience et leurs compétences sur le marché du travail canadien, fait partie de nos partenariats les plus importants avec ce conseil. Dans le cadre de ce partenariat de longue date, des employés de RBC ont apporté leur soutien à près de 1 000 nouveaux arrivants.

6.4 Personnes handicapées

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

Nous supprimons les obstacles à l'accès à nos établissements, notamment à l'accès en fauteuil roulant. Nous faisons régulièrement appel à des vérificateurs internes et externes pour veiller à ce que les obstacles repérés soient éliminés. En outre, chaque succursale RBC offre des services de traduction en langage gestuel américain (*American Sign Language – ASL*) par l'entremise d'un interprète par vidéo.

En 2019, RBC a fait équipe avec l'Institut national canadien pour les aveugles pour mettre à l'essai l'application BlindSquare dans certaines de ses succursales. BlindSquare aide les personnes atteintes de cécité totale ou partielle à se déplacer en milieu urbain au moyen d'indications vocales misant sur la technologie GPS. RBC sera la première société canadienne à adopter cette application à grande échelle, ajoutant 300 emplacements au cours de la prochaine année.

Tous nos nouveaux guichets automatiques bancaires (GAB) sont dotés d'un écran plus grand pour améliorer la lisibilité. Les nouveaux GAB piétons et accessibles en fauteuil roulant sont dotés de l'option novatrice guide audio-voix.

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.

6.5 Jeunes et jeunes adultes

RBC a à cœur d'aider les jeunes et les jeunes adultes à réussir. Pour y arriver, ils ont besoin de conseils, de services bancaires et de produits financiers qu'ils sont à l'aise d'utiliser et qui sont adaptés à leur étape de vie. Nous continuons d'offrir des produits traditionnels comme des comptes bancaires sans frais ou à frais modiques, des cartes de crédit donnant accès à des rabais et des marges de crédit à taux d'intérêt réduit. Nous constatons que, pour la plupart des jeunes et des jeunes adultes, ce n'est pas l'accès aux services et aux produits financiers qui pose problème, mais leur compréhension des questions financières. Nous tentons de combler cette lacune en proposant des produits conçus sur mesure, des initiatives de littératie financière et du soutien.

En 2019, nous avons lancé la version pour étudiants de l'appli Mobile RBC. Conçue spécialement pour les clients de RBC qui sont aux études, cette application offre aux clients de moins de 22 ans une expérience simplifiée et adaptée pour les renseigner sur les services bancaires et les aider à gérer leur argent en fonction de leurs besoins particuliers.



Pour en savoir plus, visitez la page consacrée à la **version pour étudiants de l'appli Mobile RBC.**

Nous offrons ou appuyons une multitude d'initiatives de littératie financière pour les jeunes. Par exemple, nous soutenons le programme *Tout s'additionne*, conçu pour aider les jeunes à comprendre les questions de nature financière. Lancé en partenariat avec l'organisme UNIS (Enfants Entraide), il est composé de leçons pratiques portant sur quatre thèmes : gagner, épargner, donner et dépenser de l'argent.

En 2019, Objectif avenir RBC® a fait équipe avec la Faculté de gestion Desautels de l'Université McGill et le quotidien *The Globe and Mail* pour fournir à tous les Canadiens, gratuitement et dans les deux langues officielles, de l'information sur les finances personnelles.

Offert en ligne sous forme de modules, le cours Finances personnelles pour tous par McGill vise à améliorer les connaissances et les compétences des participants par rapport à leurs finances.



Pour en savoir plus, visitez la page Web consacrée à la formation **Finances personnelles pour tous par McGill**.

6.6 Autochtones

Nous avons à cœur d'améliorer l'accès des Autochtones aux services financiers, notamment les services bancaires de base et les services de gestion de capitaux et de placements, afin de favoriser leur prospérité économique.

Nous avons huit succursales dans des réserves : trois succursales au Nunavut et cinq agences dans des collectivités inuites et des Premières Nations. Les agences sont de petits points de services offrant des services bancaires de base. La toute dernière agence à avoir ouvert ses portes en 2019 se situe à Pangnirtung, au Nunavut. De plus, nous offrons un programme de services bancaires à distance aux résidents de localités accessibles seulement par avion.

Nous proposons des programmes de financement pour des projets d'habitation sur des terres autochtones, les frais juridiques découlant de négociations au sujet de revendications territoriales, et des projets d'infrastructures communautaires. Certaines de nos équipes se consacrent exclusivement à la création et à la gestion de fiducies et de placements dont profiteront les collectivités autochtones. Royal Eagles, un groupe-ressource d'employés, joue un rôle actif auprès des Autochtones à qui il donne des conseils et des ateliers sur la littératie financière.



Pour en savoir plus, visitez la page **Les Autochtones et RBC**.

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

7.1 Succursales bancaires

Au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2019, nous avons ouvert, fermé ou déplacé les succursales bancaires suivantes :

SUCCURSALES OUVERTES			
Province	Ville	Succursale	Adresse
ON	London	Wonderland & Oxford	541 Oxford Street W, Unit A2-101
AB	Calgary	Seton	100 - 19587 Seton Crescent SE
BC	Vancouver	Main & 49th Street	6509 Main Street
BC	Vancouver	Marine Gateway Centre	456 SW Marine Drive, 3rd Floor

SUCCURSALES FERMÉES			
Province	Ville	Succursale	Adresse
NS	Coldbrook	Coldbrook	6615 Highway 1
QC	Montréal	Somerled & Cavendish	6510, avenue Somerled
ON	Aurora	First Commerce & Wellington	16 First Commerce Drive
ON	Hamilton	Main & Whitney	1845 Main Street W
ON	Kitchener	Fairway & Lackner	900 Fairway Road, Unit 1
ON	London	Lambeth	2550 Main Street
ON	Niagara Falls	Queen Street	4491 Queen Street
ON	North Gower	North Gower	6683 Fourth Line Road
ON	Thorold	Thorold	52 Front Street S
ON	Toronto	Broadview et Danforth	739 Broadview Avenue
ON	Toronto	Jane & Dalrymple	901 Jane Street
ON	Toronto	Leslieville	1015 Lakeshore Boulevard E
MB	Winnipeg	Osborne & Walker	669 Osborne Street
AB	Edmonton	Kingsway Mews	10567 Kingsway Avenue
BC	Vernon	Succursale principale de Vernon	3131 30th Avenue

DÉMÉNAGEMENTS			
Province	Ville	De	À
NS	New Minas	9256 Commercial Street	9238 Commercial Street
QC	Montréal	2835, avenue Van Horne	2641, avenue Van Horne
ON	Brampton	7955 Financial Drive, Unit 4B	8355 Financial Drive
ON	Guelph	168 Trent Lane	168 Trent Lane
ON	London	383 Richmond Street	142 Fullarton Street
ON	Parry Sound	15 William Street	1 Pine Drive
AB	Edmonton	10107 Jasper Avenue NW	10200 102 Avenue NW, Unit D219
BC	Vancouver	650 W 41st Avenue, Suite 611	650 W 41st Avenue, Suite 261
BC	Vancouver	100 W 49th Avenue, Building T	100 W 49th Avenue, Building A
BC	White Rock	1588 Johnston Road	1708 152nd Street

7.2 Autres espaces bancaires

Au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2019, nous avons ouvert, fermé ou déplacé les espaces bancaires suivants :

ESPACES OUVERTS			
Province	Ville	Succursale	Adresse
QC	Montréal	Succursale Sur mon chemin à la Place Ville Marie	1, Place Ville Marie, niveau galerie, bureau 11000
QC	Montréal	Université McGill	3600, rue McTavish (édifice des services aux étudiants)
ON	Kitchener	Conestoga College – Campus RBC	299 Doon Valley Drive, Doon Main Building, E Wing, Level 2
ON	Markham	ACCES Employment – Espace rencontre pour nouveaux arrivants	8500 Leslie Street
ON	North York	North York Centre Empress Walk – Espace rencontre RBC	5095 Yonge Street, Unit A013
ON	Port Elgin	Port Elgin – Espace rencontre	556A Goderich Street
ON	Waterloo	Université Wilfred Laurier – Succursale éphémère	Centre sportif, 75 University Avenue W
AB	Edmonton	Edmonton Mennonite Centre	11713 82nd Street NW
AB	Edmonton	Université de l'Alberta – Campus RBC	112 Street NW, Unit 9006

7.3 Guichets automatiques bancaires

Au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2019, nous avons installé ou retiré les GAB suivants :

GAB INSTALLÉS		
PROVINCE	VILLE	ADRESSE
NL	Happy Valley-Goose Bay	1-3 10th Street
PE	Charlottetown	32 Exhibition Drive
NS	Aulds Cove	13115 NS - 104
NS	Coldbrook	6615 Highway 1
NS	Dartmouth	259 Commodore Drive
NS	Dartmouth	200 Wright Avenue
NS	Eastern Passage	81 Cow Bay Road
NS	Enfield	1 Bell Boulevard (7 GAB)
NS	Glace Bay	195 Reserve Street
NS	Mahone Bay	522 Main Street
NS	North Sydney	116 King Street
NS	Saulnierville	9999 Highway 1
NB	Bathurst	896, rue Main
NB	Edmundston	2 - 180, boulevard Hébert
NB	Grand Bay-Westfield	217, route Rivervalley
NB	Hampton	599, rue Main
NB	Hartland	380, rue Main, unité 6
NB	Miramichi	713, chemin King George
NB	Miramichi	2325, chemin King George
NB	Miramichi	47, rue Cunard
NB	Miramichi	189, rue King
NB	Moncton	1955, chemin Mountain
NB	Shediac	158, rue Main
QC	Baie-Comeau	675, boulevard Laflèche
QC	Beauharnois	253, chemin de la Beauce
QC	Longueuil	395, rue Saint-Charles Ouest
QC	Mont-Tremblant	111, montée Ryan

GAB INSTALLÉS		
PROVINCE	VILLE	ADRESSE
QC	Notre-Dame-des-Prairies	4, avenue des Plaines
QC	Orford	2281, chemin du Parc
QC	Québec	2080, rue Talbot
QC	Québec	20800, boulevard Henri-Bourassa
QC	Saint-Donat	749, rue Principale
QC	Saint-Eustache	580, rue Dubois
QC	Sainte-Marthe-sur-le-Lac	2959, boulevard des Promenades
QC	Sherbrooke	445, rue King Est
QC	Sherbrooke	4700, boulevard de Portland
QC	Terrebonne	100, montée des Pionniers
QC	Terrebonne	10551, boulevard Laurier
QC	Terrebonne	1375, boulevard Moody
QC	Terrebonne	251, rue des Migrateurs
ON	Bobcaygeon	50 King Street E
ON	Burlington	1134 Plains Road W
ON	Etobicoke	25 The West Mall Unit 1939A
ON	Guelph	149 Reynolds Walk
ON	Guelph	150 Reynolds Walk
ON	Iroquois Falls	201 Ambridge Drive
ON	Kingston	1986 Highway 15
ON	Kitchener	2960 Kingsway Drive
ON	London	300 York Street (2 GAB)
ON	London	142 Fullerton Street
ON	London	154 Clarke Road
ON	London	1791 Highbury Avenue N
ON	London	541 Oxford Street W, Unit A2-101 (2 GAB)

GAB INSTALLÉS		
PROVINCE	VILLE	ADRESSE
ON	Massey	130 Sauble Street
ON	Moorefield	53 McGivern Street
ON	North Gower	2321 Andrew Street
ON	North York	5085 Yonge Street, Unit A013
ON	Orillia	100 Colborne Street
ON	Orillia	281 Coldwater Road W
ON	Orleans	750 Taylor Creek Drive
ON	Oro-Medonte	5402 Highway 11 S
ON	Ottawa	47 Clarence Street
ON	Ottawa	68 Hawktree Ridge
ON	Parry Sound	1 Horseshoe Lake Road (2 GAB)
ON	Port Elgin	556 Goderich Street
ON	Port Elgin	736 Goderich Street N
ON	Stayner	7377 Highway 26
ON	Stoney Creek	3 Green Mountain Road
ON	Sudbury	1810 Regent Street
ON	Timmins	31 Algonquin Boulevard
ON	Toronto	150 Wynford Heights Crescent
ON	Toronto	809 O'Connor Drive
ON	Toronto	838 Broadview Avenue
ON	Toronto	20 King Street W (2 GAB)
ON	Toronto	88 Queens Quay W
ON	Whitby	1545 Rossland Road E
ON	Wingham	55 Josephine Street
ON	Woodstock	4-805 Vansittart Avenue
ON	York	200 Church Street
MB	Crystal City	213 Broadway Street
MB	Glenboro	614 Railway Avenue
MB	Swan River	703 Main Street E
MB	Thompson	50 Selkirk Avenue
MB	Winnipeg	1485 Portage Avenue
SK	Craik	232 3rd Street

GAB INSTALLÉS		
PROVINCE	VILLE	ADRESSE
SK	Estevan	1202 4th Street
SK	Kamsack	432 3rd Avenue S
SK	Lemberg	332 Main Street
SK	Pilot Butte	Ochapowace Indian Reserve 71-132
AB	Blairmore	12749 20th Avenue
AB	Calgary	100 - 19587 Seton Crescent SE (3 GAB)
AB	Camrose	4911 50th Street
AB	Cold Lake	101 - 5016 50th Avenue
AB	Edmonton	16951 - 109th Avenue NW
AB	Edmonton	1492 McConachie Boulevard NW
AB	Fort Macleod	220 - 24 Street
AB	High Prairie	5109 49th Street
AB	Pincher Creek	1303 Bev Mclachlin Drive
AB	Sexsmith	9805 103 Street
AB	Sundre	403 Main Avenue W
BC	Burnaby	8888 University Drive
BC	Castlegar	1128 3rd Street
BC	Hope	626 Old Hope Princeton Way
BC	Prince George	6749 Westgate Avenue
BC	Revelstoke	1872 Trans Canada Highway
BC	Richmond	6551 No. 3 Road
BC	Sechelt	5740 Teredo Street
BC	Sooke	6692 Sooke Road
BC	Surrey	1708 152 Street
BC	Trail	800 Schofield Highway
BC	Vancouver	650 W 41st Avenue
BC	Vancouver	6509 Main Street (2 GAB)
BC	Vancouver	100 W 49th Avenue
BC	Vancouver	456 SW Marine Drive, 3rd Floor
BC	Vancouver	4588 Dunbar Street
BC	Vanderhoof	277 W 1st Street
BC	Victoria	105-2349 Millstream Road

GAB RETIRÉS		
PROVINCE	VILLE	ADRESSE
NS	Coldbrook	6615 Highway 1 (2 GAB)
NS	Saulnierville	9999 Highway 1
NS	Sydney Mines	3 - 1 Fraser Avenue
NB	Bathurst	100, boulevard Harbourview
NB	Hartland	380, rue Main, unité 6
NB	Shediac	158, rue Main
NB	Shediac	606, rue Main
QC	Mont-Tremblant	111, montée Ryan
QC	Montréal	6510, avenue Somerled (2 GAB)
QC	Saint-Jean-de-Matha	1041, route Louis-Cyr
QC	Sherbrooke	763, rue King Est (2 GAB)
ON	Ajax	290 Rossland Road E
ON	Aurora	16 First Commerce Drive, Unit 16A (3 GAB)
ON	Beamsville	4725 Ontario Street
ON	Brantford	32 King George Road
ON	Corunna	348 Lyndock Street
ON	Dundalk	601 Main Street E
ON	Etobicoke	540 Evans Avenue
ON	Fenwick	795 Canboro Road
ON	Gormley	12717 Woodbine Avenue
ON	Hamilton	1845 Main Street W
ON	Kingston	2821 Princess Street
ON	Kitchener	900 Fairway Crescent, Unit 1
ON	Lindsay	2934 Highway 35 S
ON	London	154 Clarke Road
ON	London	1791 Highbury Avenue N
ON	London	2550 Main Street
ON	Niagara Falls	4491 Queen Street
ON	Niagara Falls	5486 Stanley Avenue
ON	North Gower	6683 Fourth Line Road

GAB RETIRÉS		
PROVINCE	VILLE	ADRESSE
ON	Oro Station	2976 Highway 11 S
ON	Oshawa	3309 Simcoe Street
ON	Ottawa	99 Bank Street
ON	Palgrave	9710 Highway 9
ON	Parry Sound	15 William Street
ON	Pickering	478 Kingston Road
ON	Port Hope	85 Walton Street
ON	Scarborough	1977 Kennedy Road
ON	Scarborough	2201 McCowan Road
ON	St. Catharines	142 Lakeshore Road
ON	Stayner	2802 Country Road 42
ON	Stoney Creek	1712 Stone Church Road E
ON	Toronto	132 Redpath Avenue
ON	Toronto	2875 Eglinton Avenue E
ON	Toronto	739 Broadview Avenue (2 GAB)
ON	Toronto	901 Jane Street (2 GAB)
ON	Toronto	1015 Lakeshore Boulevard E, Unit 2B (2 GAB)
SK	Moose Jaw	52 High Street W (2 GAB)
AB	Beaumont	6001 29th Avenue
AB	Edmonton	10567 Kingsway Avenue (2 GAB)
AB	Edmonton	11760 167th Street
AB	Innisfail	5107 50th Street
AB	Red Deer	110 - 3722 57th Avenue
AB	Sexsmith	9921 100th Street
AB	St. Albert	24 - 11 Bellerose Drive
AB	St. Albert	275 Carnegie Drive
AB	Tofield	5114 46th Avenue
BC	Kamloops	789 Fortune Drive
BC	Kelowna	101 - 5538 Airport Way
BC	Kelowna	3650 Highway 97
BC	Okanagan Falls	5350 9th Avenue

GAB RETIRÉS		
PROVINCE	VILLE	ADRESSE
BC	Prince George	1085 Great Street
BC	Richmond	6060 Minoru Boulevard
BC	Rosedale	52855 Yale Road
BC	Surrey	790 176th Street
BC	Vancouver	100 W 49th Avenue
BC	Vancouver	6200 University Boulevard
BC	Vancouver	650 W 41st Avenue, Suite 611
BC	Vernon	3131 30th Avenue (2 GAB)
BC	White Rock	1588 Johnston Road (3 GAB)

8. Employés au Canada

L'un des plus importants employeurs au pays, nous comptons plus de 61 000 employés à temps plein et à temps partiel au Canada.

Au 31 octobre 2019 :

Provinces et territoires	Nombres d'employés	Temps plein	Temps partiel
Terre-Neuve-et-Labrador	283	241	42
Île-du-Prince-Édouard	97	79	18
Nouvelle-Écosse	1 436	1 224	212
Nouveau-Brunswick	1 200	1 099	101
Québec	7 044	6 199	845
Ontario	37 814	36 469	1 345
Manitoba	1 933	1 675	258
Saskatchewan	1 060	877	183
Alberta	3 876	3 455	421
Colombie-Britannique	6 374	5 756	618
Yukon	23	20	3
Territoires-du-Nord-Ouest	27	24	3
Nunavut	19	17	2
Total	61 186	57 135	4 051

9. Impôts et taxes

En 2019, nous avons versé 2,9 milliards de dollars en impôts et en taxes aux divers ordres de gouvernement. Le tableau ci-dessous illustre nos charges fiscales au Canada pour l'exercice terminé le 31 octobre 2019, y compris les montants versés ou à verser au gouvernement fédéral ainsi qu'aux gouvernements provinciaux.

En millions de dollars canadiens

Province ou territoire	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	5	18	23
Nouveau-Brunswick	10	11	21
Québec	–	100	100
Ontario	–	774	774
Manitoba	28	19	47
Saskatchewan	19	16	35
Alberta	–	76	76
Colombie-Britannique	–	131	131
Yukon	–	–	–
Territoires-du-Nord-Ouest	–	–	–
Nunavut	–	1	1
État fédéral	–	1 279	1 279
Impôts sur le capital et le résultat	73	2 431	2 504
Autres taxes et impôts ¹	–	–	431
Total des taxes et impôts au Canada			2 935

¹ Les autres taxes et impôts comprennent l'impôt sur la masse salariale, les taxes sur la valeur ajoutée et les taxes de vente, les taxes foncières, les taxes sur les primes d'assurance, 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 2019.

10. Déclarations de responsabilité publique des déclarants

Des déclarations de responsabilité publique distinctes pour l'exercice terminé le 31 octobre 2019 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 2019, les déclarants n'avaient pas d'entités membres de leur groupe précisées par règlement¹. À titre de filiales intégrées de la Banque Royale du Canada, les déclarants, avec cette dernière, partagent des objectifs de soutien à la collectivité et participent à des activités touchant la collectivité, notamment des activités de bénévolat et de philanthropie, et la remise de dons de bienfaisance.

¹ Telles que définies dans les règlements relatifs aux déclarations de responsabilité publique (banques, compagnies d'assurances, sociétés de fiducie et de prêt).

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 2019, la SHBR a passé en charges 28,6 millions de dollars d'impôts sur le résultat (16,2 millions de dollars à l'État fédéral et 12,4 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 2019, Fiducie RBC Services aux investisseurs employait au Canada 1 461 personnes à temps plein (1 431 en Ontario, 22 au Québec, 6 en Colombie-Britannique et 2 en Alberta) et 3 personnes à temps partiel (3 en Ontario) ¹ .
Impôts et taxes	Pour l'exercice terminé le 31 octobre 2019, Fiducie RBC Services aux investisseurs a passé en charges 9,1 millions de dollars d'impôts sur le résultat (3,2 millions de dollars à l'État fédéral, 1,3 million de dollars en Ontario, 0,1 million de dollars au Québec, 0,04 million de dollars en Colombie-Britannique, 0,04 million de dollars en Alberta et 4,4 millions de dollars ailleurs dans le monde). De plus, Fiducie RBC Services aux investisseurs a comptabilisé des récupérations fiscales de 7,0 millions de dollars, soit 4,7 millions de dollars de l'État fédéral, 1,9 million de dollars de l'Ontario, 0,2 million de dollars du Québec, 0,1 million de dollars de la Colombie-Britannique et 0,1 million de dollars de l'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.

¹ Ces chiffres excluent les employés en congé.

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 2019, RBC Vie employait 1 004 employés à temps plein (891 en Ontario, 57 au Québec, 46 en Colombie-Britannique, 7 au Manitoba, 2 en Alberta et 1 en Saskatchewan) et 16 employés à temps partiel au Canada (14 en Ontario, 1 en Alberta et 1 en Colombie-Britannique).
Impôts et taxes	Au 31 octobre 2019, RBC Vie avait passé en charges 113 millions de dollars d'impôts sur le résultat (64 millions de dollars à l'État fédéral, 24 millions de dollars à l'Ontario, 8 millions de dollars au Québec, 8 millions de dollars à l'Alberta, 6 millions de dollars à la Colombie-Britannique, 1 million de dollars au Manitoba et 2 millions de dollars aux autres provinces et territoires). 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 millions de dollars en Ontario ; 6 millions de dollars au Québec ; 5 millions de dollars en Alberta ; 3 millions de dollars en Colombie-Britannique ; 3 millions de dollars dans les autres provinces et territoires). Les renseignements sur les impôts sur le résultat et les autres taxes et impôts, ainsi que sur l'effectif, sont également inclus dans la Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada.

® / ^{MC} Marque(s) de commerce de Banque Royale du Canada.

‡ Toutes les autres marques de commerce appartiennent à leur propriétaire respectif.