



RBC
Groupe
Financier

Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et
Déclaration de responsabilité publique 2004

Principes directeurs



Table des matières

Les informations publiées dans la Déclaration de responsabilité publique apparaissent en *italique*.

1	Message du chef de la direction	15	Contribution à la prospérité économique	37	Déclaration de responsabilité publique 2004
2	RBC et la responsabilité de l'entreprise	16	<i>Développement économique communautaire</i>	38	<i>Emploi, impôts et taxes</i>
3	Intégrité en affaires	19	<i>Petite entreprise</i>	39	<i>Prêts aux entreprises autorisés</i>
4	<i>Engagement envers les clients</i>	21	Autochtones	40	<i>Ouvertures et fermetures de succursales</i>
6	<i>Accès aux services financiers</i>	22	Emplois, impôts, taxes et achats	41	Statistiques
7	Engagement envers le personnel	23	Soutien aux causes communautaires		
9	Engagement envers la diversité	24	<i>Dons</i>		
11	Gouvernance, conformité et déontologie	25	<i>Bénévolat</i>		
12	Engagement environnemental	26	Éducation et jeunesse		
14	Engagement envers la gestion des risques	28	Arts et culture		
		29	Sport amateur		
		30	Personnes handicapées		
		32	Santé et bien-être		
		33	Lignes directrices pour les demandes de dons et de commandites		
		35	Distinctions et affiliations		
		36	Rapport sur le développement durable : L'approche de RBC		

Rapport sur la responsabilité de l'entreprise 2004 et Déclaration de responsabilité publique de RBC

Ce *Rapport sur la responsabilité de l'entreprise* et *Déclaration de responsabilité publique* est publié à l'intention de tous les partenaires de RBC Groupe Financier (RBC) – employés, clients, investisseurs, fournisseurs, gouvernements et membres de la collectivité – et présente notre action aux niveaux social et environnemental. Il se veut un complément à la présentation de nos résultats financiers dans notre Rapport annuel aux actionnaires.

Les informations et les chiffres dont fait état ce rapport portent sur les activités de l'exercice 2004 (1^{er} novembre 2003 – 31 octobre 2004).

Les « employés » sont toutes les personnes qui travaillent dans toutes les unités de RBC Groupe Financier dans le monde, notamment RBC Banque Royale, RBC Centura, RBC Investissements, RBC Dain Rauscher, RBC Marchés des Capitaux, RBC Services Internationaux, RBC Assurances, RBC Liberty Insurance, etc.

Toutes les sommes en dollars sont exprimées en dollars canadiens, sauf indication contraire.

Déclaration de responsabilité publique

Toutes les institutions financières de régime fédéral au Canada ayant un capital de plus de un milliard de dollars sont tenues de produire une déclaration annuelle pour les clients et les autres parties prenantes, faisant état de leur contribution à l'économie et à la société canadienne.

Tout le contenu exigé dans la déclaration annuelle figure dans ce *Rapport sur la responsabilité de l'entreprise* et *Déclaration de responsabilité publique 2004*. Vous trouverez d'autres exemples d'initiatives de RBC en matière de responsabilité de l'entreprise toute l'année, sur le site rbc.com/communautaire.

Principes directeurs



Gordon M. Nixon, président et chef de la direction

> Nous visons l'intégrité dans toute notre action afin d'assurer la pérennité de notre entreprise tout en contribuant au bien-être présent et futur de toutes les parties prenantes. Le *Rapport sur la responsabilité de l'entreprise 2004* de RBC fait le bilan de notre adhésion à ces principes directeurs.

RBC a toujours eu le sens de la responsabilité sociale et sa pratique est jalonnée de nombreuses « premières » importantes. Nous avons produit notre premier rapport social en 1985, et j'aime à croire que nous sommes restés fidèles à la philosophie de mon prédécesseur, Rowland Frazee.

« Une entreprise est avant tout à l'image de ses employés, disait-il. Si une société est bonne citoyenne, c'est grâce à ses employés, car ce sont eux qui font ce qu'elle est. Elle est l'émanation de leurs propres valeurs. » Et il décrivait les principes qui sous-tendent notre approche comme « la force avec laquelle nous restons fidèles à notre objectif et la vigueur de nos efforts pour offrir des services financiers et bancaires de calibre mondial, tout en demeurant une entreprise saine, qui assume pleinement sa responsabilité citoyenne ».

Ces principes directeurs ont été une constante tout au long de nos 136 ans d'histoire. Nous visons l'intégrité dans toute notre action afin d'assurer la pérennité de notre entreprise tout en contribuant au bien-être présent et futur de toutes les parties prenantes.

Le *Rapport sur la responsabilité de l'entreprise 2004* de RBC fait le bilan de notre adhésion à ces principes directeurs. Il présente une vue d'ensemble de nos pratiques commerciales, de notre leadership dans la prestation de services bancaires et financiers, de notre impact économique sur les régions où nous exerçons nos activités et de notre soutien aux causes communautaires. Le respect de ces principes directeurs est pour nous un engagement constant, tout comme notre volonté de transparence concernant nos progrès.

Nous dressons le bilan de notre exercice de la responsabilité sociale dans divers documents – notamment dans le présent rapport et dans notre rapport annuel 2004. Nous avons fait des efforts importants pour rendre ces données plus accessibles, en publiant notamment un rapport détaillé sur le développement durable sur notre site Web public et en adoptant des normes internationales pour la production de rapports sur la responsabilité de l'entreprise. Ce type de rapport est encore en pleine évolution et nous

appuyons les efforts de Global Reporting Initiative pour créer des normes universelles afin d'en assurer la transparence.

Nous sommes très fiers d'avoir reçu des distinctions et des prix pour notre leadership en matière de responsabilité sociale et de gouvernance, notamment le titre prestigieux de « société la plus respectée au Canada ». Mais nous savons que la responsabilité sociale est un cheminement et non un aboutissement, et nous cherchons constamment des moyens de mieux assumer la nôtre tout en produisant d'excellents résultats financiers pour toutes les parties prenantes.

Je vous invite à lire notre *Rapport sur la responsabilité de l'entreprise 2004* ou à parcourir les sections qui vous intéressent plus particulièrement. Consultez aussi notre site Web, où vous trouverez des renseignements supplémentaires et dites-nous ce que vous en pensez.

Le président et chef de la direction,

Gordon M. Nixon

Vision de RBC :

Toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients.

Valeurs :

- Excellence du service aux clients et aux collègues
- Collaboration vers la réussite
- Responsabilité personnelle pour un rendement élevé
- Diversité visant la croissance et l'innovation
- Confiance inspirée par l'intégrité dans toutes nos actions

RBC Groupe Financier et la responsabilité de l'entreprise



> L'action d'une société est plus éloquente que ses paroles. À RBC, la responsabilité sociale de l'entreprise s'exprime dans la façon dont le Groupe mène ses affaires, participe à la prospérité économique et contribue aux communautés et aux bonnes causes. Notre rapport est organisé autour de ces grands champs d'intérêt.

INTÉGRITÉ EN AFFAIRES

RBC a mis en place une grande variété de politiques et de pratiques pour assurer l'intégrité de son exploitation. Certaines sont des principes directeurs que toute entreprise se doit d'adopter, comme l'attention que nous portons à la gouvernance, à la protection des renseignements personnels, à la diversité et à être un employeur de choix. D'autres sont propres au rôle que nous jouons comme institution financière, par exemple, notre manière de gérer le risque, d'assurer des services bancaires de base et de tenir compte des facteurs environnementaux dans nos pratiques de prêts, notre gestion et notre exploitation quotidiennes.

CONTRIBUTION À LA PROSPÉRITÉ ÉCONOMIQUE

Pour atteindre un niveau de vie élevé, les collectivités et les pays dans lesquels nous exerçons nos activités doivent être économiquement viables. RBC a un impact économique en créant des emplois et une main-d'œuvre bien formée, en payant sa part des taxes et des impôts et en achetant des biens et des services de façon responsable. Comme société de services financiers, nous contribuons aussi à la prospérité économique en accordant du crédit aux petites entreprises et en soutenant les initiatives de développement économique des communautés ainsi que l'innovation et l'esprit d'entreprise.

SOUTIEN AUX CAUSES COMMUNAUTAIRES

RBC contribue à la prospérité économique en appuyant une grande diversité d'initiatives communautaires. En 2004, nous avons versé plus de 59 millions de dollars dans le monde entier, dont plus de 39 millions en dons et 20 millions sous forme de commandites d'événements culturels et de soutien à des organismes nationaux. Nos employés et retraités apportent aussi une contribution énorme en mettant leurs connaissances commerciales et financières, leur temps et leur enthousiasme au service de milliers de groupes communautaires.

Les grandes premières

Les longs antécédents de RBC en matière de responsabilité sociale sont jalonnés de nombreuses « premières » importantes. RBC prend d'ailleurs cette responsabilité tellement au sérieux que, en 1980, elle l'a intégrée dans son *Code de déontologie*. Celle-ci fait, aujourd'hui, partie de nos huit principes directeurs : « RBC se doit d'apporter une contribution positive à la société tout en dégageant un bénéfice pour ses actionnaires. Les sociétés de RBC sont responsables de leurs actes, sur le plan social comme sur le plan économique ». Voici quelques-unes de nos « premières ».

1891	1902	1929	1943	1947	1979	1991	1992	1992	2000	2003	2004
Premier don inscrit dans nos annales : 250 \$ au fonds de secours pour les victimes de la catastrophe de la mine Springhill.	Nous embauchons la première femme : Jennie Moore, de Vancouver.	Nous commençons notre collection d'œuvres d'art.	Nous publions le premier <i>Bulletin de la Banque Royale</i> , mensuel qui est consacré à des sujets d'intérêt général.	Nous sommes les premiers commanditaires de l'Association olympique canadienne.	Nous mettons en œuvre un programme d'égalité d'accès à l'emploi.	Nous sommes la première banque à adopter un code de protection des renseignements personnels.	Nous sommes le premier signataire nord-américain de la politique des Nations Unies sur l'environnement.	Nous sommes la première banque canadienne à produire des relevés en Braille.	Nous sommes la première banque canadienne admise dans le Dow Jones Sustainability Index.	Nous sommes la première banque canadienne à avoir adopté les Principes d'Équateur, pour évaluer l'impact social et environnemental des grands projets que nous finançons.	Nous sommes membres fondateurs du Conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles.

Intégrité en affaires

- > Engagement envers les clients
- > Accès aux services financiers
- > Engagement envers le personnel
- > Engagement envers la diversité
- > Gouvernance, conformité et déontologie
- > Engagement environnemental
- > Engagement envers la gestion des risques

Nous croyons qu'une société doit se montrer responsable envers ses employés, ses clients et ses actionnaires par une exploitation responsable et intègre, une bonne gouvernance d'entreprise, le respect de la déontologie et une attention soutenue au bien-être de ses employés, à la protection des renseignements personnels des clients et à la gestion de l'environnement.

À RBC, nous sommes fiers de notre réputation, acquise au prix de grands efforts dans chacun de ces domaines.

Engagement envers les clients



IMAGE : DEREK OLLIVER

RBC est déterminée à offrir à ses clients une qualité de rapports supérieure, à toute heure du jour et de la nuit, partout dans le monde. Notre objectif est de proposer des services financiers intégrés et des produits innovateurs par une grande variété de modes de prestation pour en faciliter l'accès aux clients. En poste à Buenos Aires, en Argentine, **Graciela Ugarte**, de RBC, est en mesure de donner à ses clients accès au réseau de conseillers en placements de RBC dans le monde entier.

> Notre vision, « Toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients », régit tout ce que nous faisons à RBC, qu'il s'agisse de protéger les renseignements personnels de nos clients, d'offrir des services financiers à des marchés mal desservis ou d'innover dans les services et produits.

L'intégrité, notre pierre angulaire

L'intégrité est la pierre angulaire de notre exploitation depuis 136 ans. Au fil des ans, nous avons adopté des codes et des politiques qui donnent une dimension officielle à notre engagement envers les clients, pour mériter leur confiance et la conserver.

Partout dans le monde, nos employés s'appuient sur notre *Code de déontologie* qui précise leurs responsabilités pour gagner la confiance de nos clients. Tous les employés doivent lire et signer ce *Code* à l'embauche et au moins tous les deux ans par la suite.

Nous tenons aussi à informer les consommateurs et publions des brochures intitulées *L'essentiel*, traitant de la protection de la vie privée, des fraudes et des pratiques que les employés de RBC doivent respecter.

Certaines de nos unités ont aussi pris un engagement directement envers leurs clients, comme celui de RBC Banque Royale envers la petite entreprise. RBC Investissements informe régulièrement les détenteurs de fonds communs de nos politiques sur des sujets d'intérêt comme les pratiques de négociation.

Confidentialité et sécurité

Une des grandes priorités de RBC est de protéger ses clients en assurant la sécurité de leurs données personnelles et financières, ce qui est crucial pour gagner leur confiance.

Dès 1991, RBC s'est dotée d'un code de protection des renseignements personnels. Les principes de RBC régissent tous nos actes et précisent ce que nous ferons et ne ferons pas des renseignements de nos clients. Ainsi, RBC s'engage à protéger les renseignements personnels et financiers des clients.

En quelques années seulement, la technologie a révolutionné notre façon de travailler. Nos politiques et pratiques pour assurer la confidentialité des renseignements de nos clients s'appuient aujourd'hui sur des technologies de pointe qui protègent les systèmes informatiques, données et opérations contre tout accès, divulgation et utilisation non autorisés.



Pour en savoir plus : rbc.com/privée

Une oreille attentive

RBC encourage ses clients à lui dire ce qu'ils pensent pour bien évaluer comment nous « méritons le privilège » d'être leur premier choix. Le degré de satisfaction des clients est une mesure de rendement importante dans chaque unité.

En 2004, RBC Banque Royale a sondé plus de 180 000 clients canadiens et s'est basée sur leurs commentaires pour améliorer son processus de résolution de problèmes et les services de planification financière. Toutes les plaintes sont enregistrées dans une base de données, puis nous vérifions auprès d'un échantillon de clients s'ils sont satisfaits de la solution.

Aux États-Unis, RBC Centura a envoyé 8 000 questionnaires par la poste, chaque trimestre en 2004, et il est clair que la satisfaction des clients augmente régulièrement chaque année.

Nous essayons aussi de nouvelles méthodes pour observer, comprendre et améliorer la qualité du service dans nos succursales et avoir ainsi des points de comparaison réels sur l'expérience que vivent nos clients, comme les temps d'attente.



IMAGE : AP/WIDE WORLD PHOTOS/BRET COOMER

La mission de l'équipe du risque opérationnel de RBC Mortgage, à Houston, est de protéger les renseignements personnels des clients. L'équipe, qui comprend (g. à d.) Marianne Meyer, Darla Cutler, John Wright et Olimpia Blake, visite régulièrement les établissements pour examiner minutieusement toutes les procédures et vérifier, par exemple, si les dossiers sont convenablement conservés ou si chaque employé comprend bien le code de protection des renseignements personnels.

La résolution de corriger la situation

Aucune société n'est parfaite et bien que nous nous efforçons toujours de donner un excellent service, des complications surviennent parfois.

En 2004, une interruption de traitement au Canada a retardé l'imputation des opérations dans les comptes de certains clients. Notre priorité a été d'assumer notre entière responsabilité et de corriger la situation pour nos clients. Nous avons immédiatement prolongé les heures d'ouverture des succursales, annulé automatiquement des frais et mis en place un processus de demande de remboursement pour les clients qui avaient subi des frais à cause de l'interruption.

Notre processus officiel de traitement des plaintes est publié sur notre site Web et énoncé dans une brochure *L'essentiel sur*.

Nous nous efforçons de résoudre les plaintes au premier point de contact. Si ce n'est pas possible, le problème est soumis au Centre des relations avec la clientèle, puis, en dernier recours, au Bureau de l'Ombudsman, une instance impartiale pour le règlement des différends.



Pour en savoir plus :
rbc.com/ombudsman

Assistance en temps de crise

Lorsque des événements imprévus bouleversent la vie des gens et des collectivités, RBC tente de trouver des moyens de les aider à faire face à leurs obligations financières.

En 2004, les ouragans Charley, Frances, Ivan et Jeanne ont dévasté des régions que nous desservons. Dans les Antilles, où nous comptons des employés dans neuf pays, nous avons entre autres versé 500 000 \$ à un fonds de secours pour les sinistrés. Sur la côte est des États-Unis, RBC Centura est intervenue avec des dons et des mesures pour aider les gens à reprendre la vie normale – prêts de reconstruction, report d'échéances des prêts ou contacts avec des programmes d'assistance.

Nos spécialistes du financement agricole ont travaillé au cas par cas avec les producteurs et les fermiers touchés par la crise de la vache folle ou la grippe aviaire, en 2004, pour leur offrir, par exemple, plus de souplesse pour leurs remboursements et les aider à se doter de solides stratégies financières pour l'avenir.

Prévention des fraudes et éducation

Une équipe d'employés et des systèmes spécialisés travaillent jour et nuit pour prévenir et détecter les activités potentiellement frauduleuses sur les

comptes de nos clients. Dans cette lutte, nous avons besoin de la collaboration des clients et des autorités.

La sécurité est une responsabilité que nous partageons avec les clients et nous avons adopté diverses mesures pour les mettre en garde – conseils sur nos sites Web, brochures ou présentations aux clients.

Nous nous montrons très vigilants pour repérer, surveiller et contrer les escroqueries nouvelles par lesquelles des fraudeurs se substituent à de vrais sociétés sur des sites Web et par courrier électronique pour obtenir les coordonnées des clients.

Notre répétons constamment aux clients qu'ils ne doivent communiquer à personne leurs mots de passe ou numéros d'identification personnels.

Produits innovateurs

Nous avons mis en place, en 2004, des services bancaires par Internet qui permettent aux clients de RBC Centura et de RBC Banque Royale d'accéder à leurs comptes des deux côtés de la frontière, dans une même session.

En juillet, RBC Banque Royale a été la première banque canadienne d'importance à offrir à ses clients la possibilité de voir en ligne des images numériques de leurs effets sur papier, une économie de temps et d'argent.

Accès aux services financiers



IMAGE : RANDY MILLER

RBC fait œuvre de pionnière en adoptant de nouvelles solutions pratiques pour permettre aux clients d'accéder à leur argent et à leurs finances de partout. Nous avons aussi des succursales dans des localités éloignées, comme Rankin Inlet (Nunavut), juste au sud du cercle polaire. Des employés comme **Sally Kusugak**, **Rachelle Saulnier**, **Kyle Sheppard** et **Catherine Lightfoot** y offrent des services financiers à des clients de sept communautés situées à grande distance de là.

Services bancaires de base

RBC tient à simplifier au maximum l'ouverture d'un compte, tout en respectant la réglementation. Nos employés suivent une formation sur l'ouverture de comptes et nous publions les exigences pour les nouveaux comptes dans 21 langues.

RBC Banque Royale propose des produits spécialement adaptés aux clients à faible revenu, aux jeunes et aux personnes âgées :

- Un compte de dépôt à frais réduits – 15 opérations de débit pour un forfait modique.
- Un rabais aux aînés pour les clients de plus de 60 ans.
- Accès USA RBC – Les Canadiens vivant ou voyageant aux États-Unis ont accès à des services bancaires et de placement aux États-Unis et bénéficient de taux spéciaux pour leurs services bancaires, assurances, hypothèques et opérations de change.
- Notre forfait de services bancaires et de carte de crédit pour étudiants à tarif abordable est le seul à inclure une carte leur donnant des réductions chez les détaillants participants.
- Notre compte Léo le lion (clients de moins de 19 ans) comprend 15 débits gratuits par mois. Nous versons aussi 5 \$ dans les comptes ouverts pour les moins de 12 ans.

Faciliter l'accès à nos services

Un des objectifs de RBC est de faciliter l'accès à nos services et à nos locaux aux clients ayant des besoins particuliers.

Nous examinons régulièrement nos locaux pour en rendre l'utilisation et l'accès plus faciles aux personnes handicapées. Toutes les nouvelles succursales de RBC doivent être adaptées pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou avec des déambulateurs, et nous essayons toujours d'aller au-delà des normes légales. Plus de 90 pour cent des succursales de RBC Banque Royale au Canada sont considérées comme accessibles.

En 2004, les clients disposaient de 286 guichets bancaires parlants et de plus de 500 guichets adaptés pour l'accès en fauteuil roulant. Nous fournissons des relevés en Braille, des chèques en gros caractères et des guides pour remplir des chèques.

N'importe où, n'importe quand

RBC a été l'une des premières banques à offrir à ses clients des modes d'accès à leur argent de n'importe où, n'importe quand. Nous continuons d'étendre et d'améliorer nos réseaux de succursales, de services bancaires en direct et par téléphone et de guichets à services complets. En 2004, nous avons ouvert quatre nouvelles succursales bancaires et une agence au Canada. Fort de

ses 4 000 appareils ou presque, le réseau des GAB de RBC est l'un des plus vastes du Canada.

En 2004, RBC Centura a augmenté son réseau de GAB à plus du double en permettant à ses clients d'utiliser gratuitement le réseau GAB Presto® dans 850 établissements Publix®, en Floride, Géorgie, Caroline du Sud, Alabama et Tennessee.

Services bancaires aux communautés

RBC sait innover pour assurer des services à des collectivités particulières ou éloignées.

À Toronto, nous poursuivons l'essai des Succursales Expresses qui assurent quelques services de base à ceux qui n'ont peut-être pas de compte bancaire.

En juin 2004, nous avons ouvert la quatrième, et la plus grande, agence bancaire du Canada dans la communauté crie de Nisichawayasihk, à Nelson House (nord du Manitoba). Nos agences offrent des services bancaires, des capitaux et une initiation aux concepts bancaires dans des régions où les gens devaient parcourir de longues distances ou payer des frais supplémentaires. L'agence fait équipe avec une succursale hôte de RBC et sa direction décide des heures d'ouverture, de la langue de service et des objectifs commerciaux et peut réinvestir les revenus dans la communauté.

Engagement envers le personnel



L'apprentissage est un élément fondamental de nos activités et nous encourageons et aidons nos employés à se perfectionner sans cesse. **D'Niro Mycklewhyte (g.)** et **Clara Smith**, de RBC, à Nassau (Bahamas) suivent des cours du Bahamas Institute of Financial Services et de l'Institut des banquiers canadiens.

> Nos 71 876 employés dans le monde jouent un rôle crucial dans l'établissement de relations durables avec les clients et les collectivités. Réputée pour ses pratiques avant-gardistes de gestion du personnel, ses innovations en matière d'apprentissage et de perfectionnement professionnel, la diversité et la souplesse de son cadre de travail, RBC investit constamment dans des programmes qui en font un « employeur de choix ».

Rémunération globale

Les employés ne jaugent pas leurs relations avec RBC seulement à l'aune de leur salaire et de leurs avantages sociaux, mais aussi d'après leur expérience de travail globale – qui comprend des possibilités d'avancement et un cadre dynamique et favorable au travail. La « rémunération globale », décrite ici, répond à ces besoins.

Soutien à l'équilibre de la vie professionnelle et personnelle

RBC offre une vaste gamme d'options travail/vie privée répondant aux priorités changeantes de ses employés : soutien pour le soin des personnes à charge, aménagements de travail adaptés, politiques de congé compensatoire et autres, programmes de bien-être et soutien à l'éducation.

Plus d'un tiers des employés bénéficient d'aménagements de travail : horaires flexibles ou réduits, semaine de travail modifiée, partage d'emploi, ententes Flexiplace, retraite progressive.

Nous offrons aussi à tous les employés et à leur famille un service d'aide et de soutien, accessible par téléphone et Internet, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Autres programmes innovateurs :

- Programme de congé pour engagement social permettant aux employés de recevoir jusqu'à la moitié de leur salaire

annuel pendant un an tout en travaillant pour une œuvre de bienfaisance.

- Programme de bourses d'études post-secondaires de 1 000 \$ chacune pour les enfants des employés. Nous avons distribué plus de 100 bourses en 2004.
- Services de maintien de l'effectif et d'orientation pour les employés touchés par les restructurations.

Apprentissage continu

Nos clients doivent bénéficier des plus grandes compétences et qualifications, et en 2004, nous avons investi 129 millions de dollars dans la formation. Partout dans le monde, nos employés disposent de nombreux outils électroniques d'apprentissage, au travail ou à la maison.

Nous offrons aussi un apprentissage basé sur l'expérience, par des projets et l'affectation à certaines tâches, ainsi qu'un encadrement individuel et des programmes d'orientation, de perfectionnement interne et d'accréditation, des séminaires et des conférences externes.

Beaucoup d'employés possèdent une accréditation professionnelle ou renouvellent leurs agréments tous les ans. Depuis 1999, plus de 10 000 représentants agréés pour la vente de fonds communs de placement et de planificateurs financiers passent chaque année un examen pour tester et rafraîchir leurs connaissances.

Notre approche « une entreprise, de nombreuses carrières » encourage la mobilité des employés talentueux entre les diverses unités opérationnelles et fonctionnelles de RBC. Environ un quart de nos employés assument de nouveaux postes et de nouvelles responsabilités chaque année. Les employés disposent d'un outil en ligne pour gérer leur carrière et poser leur candidature pour des postes. Cet outil a été étendu à nos employés américains en 2004. Nous recevons plus de 22 000 curriculum vitae par mois.

Récompenses et reconnaissance

RBC a été l'une des premières banques canadiennes à adopter, en 1988, un programme officiel de récompenses et de reconnaissance. Performances RBC permet aux employés de reconnaître les réalisations exceptionnelles de leurs collègues par l'attribution de points échangeables contre des articles et des voyages. Les meilleurs employés sont invités à un congrès d'une semaine et, parmi eux, l'élite reçoit la plus haute distinction de RBC : le prix Léo.

Nous avons un programme de récompense pour états de service et, en 2004, environ 10 pour cent des employés honorés avaient au moins dix années d'ancienneté.



IMAGE - AP/WIDE WORLD PHOTOS/RICK RYCROFT

RBC sonde régulièrement son personnel depuis près de 25 ans pour améliorer ses programmes de ressources humaines afin d'attirer et de garder des employés de talent dans le monde entier, comme **Simon Hutchinson**, **Lyndal Quilkey** et **Sienny Sutedja**, trois des quelque 220 employés de RBC Global Services, en Australie.

Avantages sociaux

Nos programmes d'avantages sociaux et de retraite sont souples et adaptés à la diversité des besoins de nos effectifs.

Depuis l'instauration de la plateforme commune d'avantages sociaux, en 2004, les employés canadiens et leur famille disposent d'un plus vaste choix d'options. Cette plateforme sera étendue aux États-Unis en 2005.

Rémunération

Nos programmes de rémunération – salaires, commissions, rémunération variable et mesures incitatives liées au rendement – sont compétitifs.

La rémunération est fonction des aptitudes, des connaissances et du rendement des employés ; les attentes en matière de rendement et les évaluations sont basées sur notre vision pour les clients.

Nous offrons aussi des régimes d'épargne et d'actionnariat au personnel. Plus de 80 pour cent des employés admissibles possèdent des actions de RBC.

À l'écoute de nos employés

RBC effectue des sondages auprès des employés depuis 1981 et compare ses résultats à ceux des grandes sociétés nord-américaines.

Si nous célébrons nos réussites, nous intervenons aussi lorsque les employés nous demandent d'améliorer certains aspects. Ainsi, comme les employés nous demandaient de les aider à mieux gérer leurs responsabilités personnelles et professionnelles, nous avons créé, en 2004, un programme leur permettant d'acheter jusqu'à une semaine de vacances supplémentaire. Nous avons aussi mis à l'essai un programme de halte-garderie d'urgence.

Les commentaires des employés orientent aussi nos priorités et nos investissements dans l'apprentissage. Les employés ont ainsi indiqué que leur supérieur joue un rôle important dans leur relation avec RBC et leur capacité de servir les clients. Nous continuons donc d'améliorer la formation formelle et informelle des cadres pour les aider à atteindre l'excellence en matière de gestion.



Pour en savoir plus :
rbc.com/carrieresuniques

Santé et sécurité

Assurer un cadre favorable au travail, sûr et productif à tout notre personnel est un objectif fondamental de nos politiques en matière de santé et de sécurité.

Un comité de direction de 12 personnes établit les politiques pour l'ensemble du groupe, tandis que chaque entité établit et applique ses propres normes. Chaque service ou succursale doit désigner des représentants de la santé et sécurité. Quelque 1 500 employés remplissent ce rôle.

En 2004, RBC a instauré un programme de formation sur la santé et la sécurité pour ses 7 000 cadres, comprenant quatre heures de cours en ligne et un examen final assorti d'une note de passage minimum de 80 pour cent.

Ombudsman des employés

RBC encourage les employés à résoudre les problèmes localement et des infolignes sont mises à la disposition des employés et des cadres. Si cela ne suffit pas, les employés peuvent recourir aux services de l'Ombudsman des employés, qui fait partie du Bureau de l'Ombudsman et assure des services confidentiels et objectifs pour faciliter le règlement des conflits.

Engagement envers la diversité



RBC croit que répondre aux besoins des différents marchés relève du bon sens économique. Nous devons donc avoir des employés représentatifs de notre clientèle, et qui la comprennent bien, à tous les échelons. Avec **Eleanor Tolentino**, **Faye Domingo** et **Raquel David**, qui parlent l'anglais et le tagal, la communauté philippine de Yellowknife se sent chez elle dans les Territoires du Nord-Ouest.

> RBC Groupe Financier respecte la diversité de ses clients, des collectivités et de ses employés. Nous sommes convaincus que, en favorisant un mélange vibrant des cultures, des âges, des races, des expériences et des modes de vie au travail et sur nos marchés, nous créerons un cadre de travail enrichissant et une société plus dynamique.

L'exemple de la direction

Notre engagement à respecter la diversité commence à l'échelon le plus élevé. Notre Conseil de direction sur la diversité, établi en 2001 et présidé par notre président et chef de la direction, arrête la stratégie de RBC en matière de diversité. Ce conseil regroupe des champions de toutes les entités nord-américaines qui participent directement à la mise en œuvre de la stratégie, cernent les problèmes et suivent les progrès.

Les employés, à tous les niveaux, adhèrent à notre engagement à promouvoir la diversité. En 2004, divers conseils consultatifs sur les minorités ont été créés au Canada et à RBC Dain Rauscher aux États-Unis. RBC Centura a son propre conseil de direction et un comité des employés sur la diversité.

Conscientisation des employés

La « diversité visant la croissance et l'innovation » est une des valeurs de RBC. Pour aider le personnel à passer de la parole à l'acte, nous mettons à sa disposition des outils et activités d'apprentissage et des ressources. En 2004, près de 1 600 employés ont suivi un nouveau programme de formation sur la diversité qui les aidera à créer des milieux de travail accueillants et innovateurs.

Notre site intranet *Destination Diversité* est régulièrement actualisé pour faciliter l'apprentissage continu et reçoit plus de 150 000 visites par an.

Parce que nous croyons que nous devons partager notre expérience, RBC met certaines de ses ressources sur la diversité à la disposition de particuliers, d'organismes communautaires, d'universités et de représentants des autres secteurs d'activités, comme notre brochure primée *Supprimer l'écart entre les sexes*.



Pour en savoir plus :
sur rbc.com/carrieresuniques

Un chef de file

En tant que leader en matière de responsabilité sociale, RBC croit que nous avons un rôle à jouer dans la recherche et les programmes sur la diversité, qui serviront de guide à tous les secteurs.

Par exemple, en 2004, RBC a pris part à une étude du Conference Board du Canada pour développer les talents des minorités visibles. Des représentants des secteurs publics et privés, des ONG et des organisations syndicales ont participé à ce projet qui a débouché sur un guide pratique pour aider les employeurs à mieux utiliser les compétences des minorités visibles.

RBC a aussi contribué à créer *Diversité en action*, un programme des Jeunes entreprises qui enseigne aux jeunes que la diversité stimule la créativité et l'esprit d'équipe. Des employés l'ont présenté dans plus de 40 classes, de la 7^e à la 9^e année, à Toronto. Le programme devrait être étendu à tout le Canada en 2005.

Recrutement

Des agents de notre Centre de recrutement sont spécialisés dans l'embauche favorisant la diversité et nous recourons à des recruteurs spécialisés sur divers marchés pour trouver des candidats qualifiés.

Nous participons à des salons de l'emploi en partenariat avec des associations communautaires comme Bridge to Employment, qui aide les personnes handicapées à trouver des emplois intéressants. Aux États-Unis, RBC poursuit son association avec la National Black MBA Association et la National Society of Hispanic MBAs. Au Canada, RBC renforce son association avec Career Bridge, un programme de stages pour les immigrants diplômés.

RBC et l'équité en matière d'emploi

RBC tient à avoir une main-d'œuvre diversifiée et estime que le meilleur moyen d'y parvenir est de se fixer des objectifs. Nos entités préparent donc chaque année des programmes d'équité en matière d'emploi.



IMAGE : STAN WALDHAUSER

L'association des employés issus d'une minorité (*Minority Employee Association*) de RBC Dain Rauscher crée un environnement accueillant pour les employés et leurs collectivités. Cliff Mahto, Jill Haynes, Kimberley Washington et Jose Miranda, qui en font partie, organisent des programmes d'échange et de soutien et veillent à ce que RBC soit représentée aux événements locaux.

Au Canada, nous remettons chaque année au gouvernement canadien un Rapport sur l'équité en matière d'emploi indiquant la composition des effectifs des unités sous réglementation fédérale et nos activités en matière d'emploi, de perfectionnement, de promotion et de licenciement pour les groupes désignés.

Aux États-Unis, nous sommes assujettis à la législation sur l'action positive et l'égalité des chances d'emploi.

Nous encourageons tous les employés de RBC et les candidats éventuels à remplir un questionnaire sur la diversité afin d'avoir des chiffres précis sur la composition de notre main-d'œuvre. Les employés peuvent mettre à jour leurs renseignements personnels en direct ; 99 pour cent l'ont fait en 2004.



Pour en savoir plus :
rbc.com/carrieresuniques/diversity/ee_report.html

La diversité et les affaires

La puissance de la diversité nous rend plus compétitifs et rend nos communautés plus dynamiques : cette conviction guide l'élaboration de nos stratégies commerciales, de nos produits et de nos services.

Pour bien servir une clientèle de plus en plus multiethnique, nous avons besoin d'une main-d'œuvre diversifiée. Quand c'est possible, nos effectifs reflètent le visage des communautés qu'ils servent. Au Canada, par exemple, 158 succursales offrent des services dans divers dialectes chinois. Sur d'autres marchés importants, des directeurs se consacrent aux clients originaires d'Asie du Sud et du Moyen-Orient, de plus en plus nombreux. À RBC Centura, à Atlanta, un directeur a été spécialement nommé pour la population hispanophone, en forte progression.

Nous tenons compte aussi de l'évolution démographique dans nos programmes. La population coréenne, par exemple, est le groupe qui croît le plus vite au Canada. En 2004, nous avons produit avec le gouvernement de l'Ontario un guide pour aider ces immigrants à créer des entreprises en Ontario.

Si nous voulons bien conseiller les différents groupes de clients, nous devons bien comprendre leurs réalités financières. Depuis la modification de la législation canadienne sur les unions de personnes du même sexe, en 2004, RBC Investissements offre des services de planification financière axés sur la fiscalité et la succession aux couples de gais et de lesbiennes.

La diversité et les communautés

RBC appuie, dans le monde entier, des programmes qui célèbrent la diversité culturelle. Quelques exemples en 2004 :

- Don de un million de dollars pour le Musée canadien des droits de la personne qui sera construit à Winnipeg. Le musée célébrera l'attachement du Canada à la liberté, à la démocratie et à la diversité et financera un programme national qui permettra chaque année à 100 000 étudiants canadiens du secondaire de le visiter.
- Don de 40 000 \$ aux Guides du Canada pour la traduction de leur site Web en arabe, cantonais, inuktitut, mandarin et punjabi.
- Plus de 200 employés de RBC et leurs familles ont participé à une marche, à Vancouver, qui a permis de recueillir 4 500 \$ pour un organisme qui aide les nouveaux immigrants à s'établir. RBC Fondation a également versé 10 000 \$ à cet organisme.

Pour en savoir plus sur la Diversité à RBC, reportez-vous aux rubriques Autochtones, page 21, et Personnes handicapées, page 30.

Gouvernance, conformité et déontologie



> Notre culture est fondée sur des principes déontologiques et sur un leadership qui s'appuie sur des contrôles, des politiques et des pratiques établies pour aider le Conseil d'administration à surveiller la gestion et à créer de la valeur pour les actionnaires, les employés et les collectivités.

Une approche globale

Notre approche en matière de gouvernance se caractérise par l'amélioration constante de nos pratiques. Sur ce plan, RBC est toujours à l'avant-garde et bien des pratiques prônées aujourd'hui par les autorités étaient déjà bien établies chez nous.

Les forces de la gouvernance d'entreprise de RBC découlent de l'indépendance du président du Conseil d'administration, lui-même composé d'administrateurs indépendants et bien informés. Ce Conseil donne la priorité à la planification stratégique, surveille les résultats et s'assure que des normes sont en place pour promouvoir le respect de la déontologie dans toute l'entreprise.

Il ne saurait y avoir de bonne gouvernance sans un contrôle et des programmes proactifs. Certaines de nos innovations les plus récentes visent à imposer une approche cohérente pour la gouvernance, la conformité et la déontologie :

- Notre Bureau de la gouvernance des filiales (BGF), créé en 2001, veille à l'uniformité, à la simplicité et à la transparence de la structure organisationnelle globale de RBC. En nous donnant un aperçu des pratiques de nos nombreuses filiales, le Bureau nous a aidés à établir une structure de groupe mieux orientée sur nos priorités et plus économique.
- En 2000, nous avons étendu le *Code de déontologie* de RBC, adopté au Canada

dans les années 1980, à toutes nos unités. Nous avons mis en place, en 2002, le programme d'apprentissage électronique sur le *Code de déontologie*, avec examen en ligne, pour que tous, à tous les échelons de la hiérarchie, connaissent et comprennent les principes et les notions de conformité inclus dans le Code, comme la protection des renseignements personnels et la confidentialité. Nous encourageons depuis toujours nos employés à signaler les problèmes de déontologie et nous les protégeons. Cette année, nous avons renforcé ce soutien en ouvrant une ligne téléphonique pour ceux qui veulent signaler des irrégularités comptables et de vérification.

- Le Bureau du contrôle financier, créé en 2003, a mis en place un processus informatisé, à l'échelle du groupe, pour protéger l'indépendance des vérificateurs. Cette initiative permet aux unités ou filiales qui veulent faire appel à une firme d'experts-comptables d'en obtenir l'autorisation en ligne.

Les pratiques exemplaires d'aujourd'hui et de demain

Dans un sondage sur la gouvernance d'entreprise au Canada, la revue *Report on Business* a classé RBC parmi les dix meilleures entreprises en 2004. La revue évalue la composition du Conseil, les

éléments de rémunération, les droits des actionnaires et les règles d'information.

Les sociétés cotées en Bourse publient régulièrement leurs résultats financiers, mais elles doivent de plus en plus faire état de leur bilan environnemental, social et déontologique. En présence de ces nouveaux enjeux, RBC publie divers rapports comme nos données d'évaluation de la responsabilité de l'entreprise établies à partir des directives réglementaires, des pratiques exemplaires et des sondages indépendants.

Pour la cinquième année d'affilée, RBC Groupe Financier a fait partie, en 2004, du Dow Jones Sustainability World Index qui regroupe 300 sociétés à la tête de leur secteur grâce à une approche qui consiste à exploiter les débouchés tout en gérant les risques qui découlent de l'activité économique, de la situation environnementale et de l'évolution sociale.

RBC a aussi remporté le grand prix d'excellence de l'Institut Canadien des Comptables Agréés dans le cadre du Concours des meilleurs rapports d'entreprise.

En tant que gestionnaire de fonds communs de placement, notre filiale RBC Gestion d'Actifs est membre de la coalition canadienne pour une bonne gouvernance (*Canadian Coalition for Good Governance*) qui fait la promotion des meilleures pratiques de gouvernance d'entreprise dans les sociétés dans lesquelles ses membres envisagent d'investir.

Engagement environnemental



IMAGE : VERNA ALLINSON

Ted et Olive Perrin, éleveurs de bovins à Beechy (Sask.), ont remporté le Prix d'excellence en gérance de l'environnement 2004 pour leurs méthodes d'arrosage innovatrices et la protection des espèces indigènes sur un ranch de 10 000 acres. RBC parraine le prix en collaboration avec la Saskatchewan Stock Growers Association pour promouvoir les méthodes de gestion responsables des fermes.

> Pour RBC, croissance économique durable et environnement sain sont inextricablement liés. Consciente de ses responsabilités sociales, RBC est un chef de file parmi les fournisseurs de services financiers pour le soutien et la défense de pratiques commerciales durables.

Des politiques pour l'environnement

La politique environnementale de RBC couvre toutes les activités qui peuvent avoir un impact sur l'environnement, y compris nos décisions de prêts et de placements. La gestion du risque environnemental est intégrée dans nos pratiques de prêts et nous avons adopté des politiques détaillées et des procédures propres à notre secteur pour évaluer les coûts sociaux et environnementaux de nos opérations ou projets.

En 2003, RBC a été la première banque canadienne à adopter les Principes d'Équateur, un ensemble de lignes directrices facultatives pour gérer les questions d'ordre social et environnemental liées au financement de projets de grande envergure. Cela a débouché sur l'adoption, en 2004, de la politique Évaluation sociale et environnementale aux fins de financement de projet qui, en plus de tous les éléments des Principes d'Équateur, intègre des règles particulières pour les prêteurs et les gestionnaires de risques. En 2004, nous nous sommes basés sur cette politique, pour évaluer un certain nombre de projets dans le secteur des ressources au Canada et dans les pays en développement. Le service de la vérification interne de RBC vérifie la conformité à cette politique comme il le fait pour les politiques de crédit.

Un chef de file en matière de climat

RBC était du nombre des 50 grandes sociétés du monde entier classées « chef de file en matière de climat », en mai 2004, par le *Carbon Disclosure Project* (CDP). Cet indice parrainé par 95 investisseurs institutionnels évalue le comportement des sociétés face aux changements climatiques et leur capacité de mesurer et de réduire leurs émissions de gaz à effets de serre ainsi que d'évaluer les coûts financiers et concurrentiels et les avantages de leurs stratégies.

Nous devons cette distinction à notre collaboration avec l'International Emissions Trading Association pour établir, pour le marché canadien, des règles d'échange de droits d'émissions de gaz à effets de serre dans le cadre du protocole de Kyoto.

La première étape de notre stratégie pour intégrer le risque d'émissions de gaz à effets de serre dans nos évaluations du risque a été l'ouverture, en 2004, d'un Infocentre qui renseigne le personnel sur les changements climatiques et l'impact que le protocole de Kyoto pourrait avoir sur nos clients et sur nous.

RBC Partenaires Capital gère un fonds de 50 millions de dollars US réservé à la mise au point d'énergies de remplacement. En 2004, RBC Capital Risque Inc. a annoncé qu'elle serait le premier investisseur dans le nouveau GEF Clean Technology Fund. L'objectif du fonds est de repérer et de

financer par des placements privés des entreprises qui créent des technologies permettant aux industries traditionnelles de réduire notamment leur consommation d'énergie, leurs déchets, le rejet de polluants et les dangers pour la sécurité ou la santé publiques.

Les sources d'énergie nouvelle ont un avenir prometteur et nous finançons déjà plus de 25 parcs d'éoliennes au Canada, aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Italie. En février 2004, RBC Marchés des Capitaux a été le principal conseiller dans la signature d'une entente pour la création d'un parc d'éoliennes d'une puissance de 400 mégawatts par Zephyr Investments Ltd. et Beaufort Wind Ltd. au Royaume-Uni. Project Finance International a qualifié cette entente de « projet d'énergie renouvelable de l'année ».

Conservation au travail

Pour les groupes immobiliers et exploitation, les économies d'énergie sont une priorité quotidienne et ils cherchent constamment des moyens de rendre nos locaux moins énergivores.

RBC a économisé près de 1,8 million de kilowattheures en 2004 en remplaçant le système d'éclairage dans 142 établissements et succursales par un autre plus économique. Cela équivaut à l'éclairage de 150 foyers par an.



RBC a adopté les bulletins de paie électroniques pour ses employés canadiens en 2004, éliminant ainsi l'impression de près de deux millions de relevés et d'enveloppes – une économie de près de 16 tonnes de papier par an. La transition en douceur a été réalisée par **Ada Bragado, Steve Wong, Loretta Peragine** et les autres membres de l'équipe de Toronto.

En 2004 toujours, RBC a acheté 640 MWh d'énergie verte à BC Hydro. En termes de rejets dans l'atmosphère, cet achat équivaut à retirer 64 voitures de la circulation pendant une année.

Grâce à toutes ces mesures, RBC réduira ses émissions de gaz à effets de serre d'au moins 600 tonnes cette année.

En vertu de nos nouvelles normes de construction et de rénovation, des détecteurs de présence doivent être installés dans les nouvelles succursales et au cours de rénovations majeures pour éteindre automatiquement l'éclairage lorsque les locaux sont vides. Nous avons aussi changé les normes de température pour tous nos bureaux.

Lors des rénovations, nous nous efforçons de recycler les matériaux. Grâce à un programme adopté en 2002, nous avons réutilisé cette année plus de 52 tonnes de carreaux de tapis au lieu de les jeter.

En 2005, nous comptons réduire de 60 pour cent le nombre d'imprimantes dans nos bureaux en installant des appareils de partage en réseau multifonctionnel. Les nouveaux appareils respectent la norme Energy Star et consomment moins d'électricité.

Une suggestion du personnel a permis de réduire de 31 000 les cartouches à jet d'encre utilisées dans nos GAB l'an dernier en réduisant la quantité de renseignements imprimés destinés à l'usage interne.

Conservation dans la collectivité

- RBC siège au comité consultatif du Canadian Brownfields Network, créé en mars 2004. L'objectif est d'accélérer le redéveloppement et la revitalisation urbaine au Canada et de promouvoir un urbanisme qui relève les défis de la planification communautaire durable.
- RBC versera 500 000 \$ sur cinq ans à la campagne de la Société canadienne pour la conservation de la nature, qui protège les habitats naturels.
- Notre don de 50 000 \$ à Canards illimités Canada (CIC) a permis à plus de 1 700 enfants de Saskatoon de se familiariser avec l'importance de la préservation de la faune et des milieux humides par des visites sur le terrain et du matériel didactique.

En tête parmi les meilleurs

- Pour la cinquième année d'affilée, RBC Groupe Financier fait partie du Dow Jones Sustainability World Index qui reconnaît les chefs de file mondiaux en matière financière, sociale et environnementale.
- RBC s'est qualifiée pour l'indice FTSE4Good Global qui mesure la performance des sociétés respectant des normes mondiales de responsabilité sociale reconnues.

- RBC figure dans l'indice Jantzi Social, qui évalue 60 sociétés canadiennes sur leurs politiques sociales et environnementales.

Collaboration à l'échelle de l'industrie

RBC est résolue à travailler avec les prestataires de services financiers internationaux pour gérer convenablement nos risques environnementaux et réduire les incidences de nos activités sur l'environnement. RBC est membre des organismes suivants :

- Groupe consultatif sur les questions environnementales de l'Association des banquiers canadiens,
- Environmental Bankers Association, et
- Initiatives financières du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE).

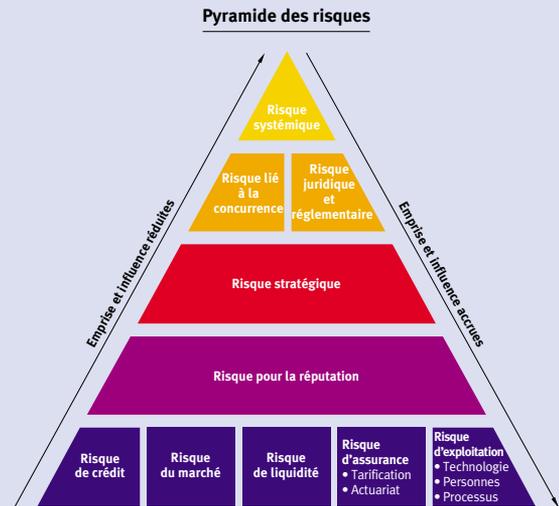
RBC est aussi signataire

- des Principes d'Équateur,
- de la Charte des entreprises pour le développement durable de la Chambre de commerce internationale, et
- de la Déclaration des institutions financières sur l'environnement et le développement durable du PNUE.



Pour en savoir plus :
rbc.com/environnement

Engagement envers la gestion des risques



Les activités de RBC nous exposent à une grande variété de risques illustrés par cette pyramide, une grille de dépistage et d'évaluation des risques à dix catégories.

> **Tenant à la fois de l'art et de la science, la gestion des risques est une de nos compétences fondamentales. Nous anticipons, évaluons et gérons tous les risques inhérents à nos activités, tout en mesurant l'impact économique, social et environnemental de nos pratiques.**

Structure et responsabilité

RBC a une culture de gestion des risques solidement ancrée. Notre équipe de la Gestion des risques du Groupe, dirigée par le chef, Gestion des risques, collabore avec nos unités pour cerner, évaluer, gérer et déclarer tous les risques à l'échelle de toute l'entreprise.

Nous avons une structure formelle de comités de direction et du Conseil, dont le Comité de déontologie et de conformité à la réglementation, au niveau le plus élevé. Ces comités s'appuient sur les pouvoirs et les mandats délégués au niveau des unités opérationnelles.

Politiques et méthodes

Comme tout citoyen, RBC Groupe Financier et ses employés doivent se conformer aux lois, aux règlements et aux codes de conduite sur tous les marchés sur lesquels nous évoluons. Tous les employés dans le monde sont aussi régis par notre *Code de déontologie* interne et tous, jusqu'à la haute direction, se soumettent régulièrement à un test pour vérifier leur compréhension du *Code*.

RBC a établi des politiques officielles en matière de lutte contre le blanchiment d'argent, de conflit d'intérêts, d'opérations d'initié, de protection des renseignements personnels des clients et des employés et d'identification des clients (contrôle préalable). Nous avons instauré des politiques

spécifiques de prêt précisant nos critères de gestion du risque environnemental, des prêts aux partis politiques et de financement du matériel militaire. Nous avons des politiques et des méthodes de gestion pour soutenir l'évaluation et la gestion des risques.

En 2004, en réaction aux exigences de la loi américaine intitulée *Sarbanes-Oxley Act*, nous avons établi une politique pour permettre aux employés de RBC de communiquer directement à l'Ombudsman de RBC, en toute confidentialité et anonymement, leurs craintes au sujet de pratiques comptables ou de vérification douteuses.

Formation des employés

Les meilleures politiques du monde restent lettre morte si les employés ne les comprennent pas et n'ont pas les outils pour les appliquer. Nous veillons donc à ce que nos politiques contiennent des plans clairs de communication, de formation, de mise en œuvre et de surveillance continue pour en évaluer l'efficacité. Par exemple, pour améliorer notre politique de lutte contre le blanchiment d'argent, nous mettons en place un logiciel amélioré qui analyse les opérations et décèle les activités douteuses.

En 2004, RBC a lancé un nouveau système en ligne de bibliothèque des politiques et procédures pour faciliter aux employés l'accès aux politiques et aux documents qui s'y rapportent.

Gestion de crise

Les équipes de gestion de crise de RBC sont chargées de définir, de circonscrire et de gérer les grandes crises et sont mobilisées dès qu'une crise éclate, qu'elle relève ou non du contrôle de RBC. Nous avons aussi des processus officiels de maintien des activités dans toute l'entreprise.

En 2004, l'équipe de gestion de crise a mis une ligne téléphonique d'information d'urgence à la disposition des employés de RBC et de leurs familles, à utiliser en cas d'incidents comme une panne d'électricité, des conditions climatiques extrêmes ou d'autres situations touchant notre capacité d'accéder aux bureaux de RBC et de servir nos clients.

Leadership

En 2004, RBC a annoncé un don de 500 000 \$ pour établir le RBC Centre for Risk Management à l'Université Dalhousie à Halifax (Nouvelle-Écosse). « Le Centre adoptera une approche globale de la gestion des risques en étudiant comment les personnes et les organismes prennent des décisions pour gérer les risques de toute origine, dit Abol Jalilvand, doyen de l'École d'administration de l'Université Dalhousie. Il nous apportera des possibilités d'apprentissage et de recherche de calibre mondial pour les étudiants, les cadres en activité et les chercheurs à l'échelle nationale et internationale. »

Contribution à la prospérité économique

- > Développement économique communautaire
- > Petite entreprise
- > Autochtones
- > Emplois, impôts, taxes et achats

Être responsable, pour RBC Groupe Financier, c'est observer les principes directeurs, comme créer des emplois, bien former ses employés, payer sa part d'impôts et acheter des biens et services de façon responsable. RBC étant une société de services financiers, c'est aussi offrir du crédit aux petites entreprises, soutenir les innovations et l'esprit d'entreprise et investir dans le développement économique de nos collectivités.

Développement économique communautaire



IMAGE : ROD STEARS

Kim Davis et le petit Dylan ont reçu un coup de main de First Steps Housing Project, de Saint John (N.-B.), qui aide les adolescentes enceintes ou qui ont des enfants à terminer leurs études pour briser le cycle de la pauvreté. First Steps est le genre de programmes que soutient le réseau Vibrant Communities national, qui bénéficie de l'appui de RBC et regroupe des OSBL, les pouvoirs publics et des chefs de file communautaires et économiques.

> RBC met ses compétences et ses connaissances au service des collectivités pour favoriser leur développement économique durable. Nous voulons contribuer à la prospérité future de la population et des entreprises là où nous sommes implantés, en leur proposant soutien, partenariats et leadership.

Des entrepreneurs contre la pauvreté

Dans un pays aussi riche que le Canada, plus de 4,7 millions de personnes (et près d'un enfant sur six) vivent dans la pauvreté – un grave problème socio-économique pour les collectivités locales.

Convaincue que les techniques de résolution des problèmes appliquées en affaires peuvent servir à lutter contre la pauvreté, RBC a appuyé, en 2004, le projet « Vibrant Communities » du Tamarack Institute avec une promesse de don de 250 000 \$ sur quatre ans.

Ce réseau national regroupe 250 organismes sans but lucratif (OSBL) et agences gouvernementales, 100 dirigeants locaux et 100 sociétés dans 15 villes qui, ensemble, créent et dirigent des programmes de lutte contre la pauvreté.

Saint John (N.-B.) est une de ces « communautés vibrantes » qui a profité de ce type d'intervention. Tom Gribbons, de RBC, préside une table ronde organisée par la Saint John Business Community Anti-Poverty Initiative, fondée par Bill Gale, retraité de RBC, pour mettre au point une stratégie visant à faire sortir quelque 2 000 personnes de la pauvreté dans les trois prochaines années.

Des ressources pour favoriser l'autonomie

SEDI (Social and Enterprise Development Innovations) est un organisme caritatif qui monte des programmes pour assurer l'autosuffisance économique des Canadiens à faible revenu, sans emploi ou sous-employés.

RBC participe depuis quatre ans à \$avoir en banque, un projet qui aide les Canadiens à faible revenu à économiser pour leur avenir. Les économies qu'ils placent dans un compte de perfectionnement individuel (CPI) sont majorées d'une contribution égale de Ressources humaines et Développement des compétences Canada, et des agences participantes suivent les objectifs des titulaires des CPI.

Ce programme a permis à plus de 3 600 Canadiens d'économiser plus de 2,3 millions de dollars.

En 2004, RBC a aussi financé les premiers Prix SEDI, qui célèbrent l'esprit d'entreprise de personnes pauvres, sans emploi, handicapées ou vivant dans des milieux familiaux difficiles, et qui, grâce aux programmes de SEDI et à leur propre ténacité, sont devenues indépendantes. Les programmes pour travailleurs autonomes de SEDI ont créé 1 900 emplois ces dix dernières années.

Des connaissances financières

Savoir établir un budget, épargner puis investir est indispensable pour une saine gestion financière. Mais, la complexité des systèmes financier et bancaire peut intimider des personnes à faible revenu et les empêcher de faire les bons choix. Nous aurons de plus en plus besoin de programmes d'initiation, basés sur la confiance et la connaissance des réalités locales, pour les joindre.

En 2004, RBC a détaché un employé pour travailler avec le Yonge Street Mission – un réseau de services sociaux pour les pauvres, de Toronto – à évaluer les besoins de cette communauté en matière d'éducation financière. Au fil des ans, Fred Hayes a participé à l'évaluation d'un programme géré par la communauté et d'autres services financiers pour plus tard. En 2002, en collaboration avec la St. Christopher House, RBC a ouvert la première Succursale Expresse qui encaisse les chèques et offre d'autres services moyennant des frais modiques. Une deuxième succursale a été ouverte en 2003.



En qualité de membre de la Federal Home Loan Bank d'Atlanta, RBC Centura a aidé **Buddy Owen** (d.) à obtenir du financement à faible taux du programme EDGE (Economic Development Growth Enhancement) pour construire un égout et un réseau d'aqueduc, à Dillsboro, dans les Smoky Mountains. Cette fondation a permis d'autres travaux de développement et a créé plus de 20 emplois, dont celui de **Pam Frady**, qui est gérante d'un nouveau dépanneur sur le site.

Développement communautaire

Aux États-Unis, le Federal Reserve Board est tenu, selon la loi intitulée *Federal Community Reinvestment Act*, d'évaluer ce que nous faisons pour aider nos collectivités à obtenir du crédit.

Le groupe de prêts pour le développement des collectivités de RBC Centura travaille avec des dirigeants locaux, des agences gouvernementales et des sources de financement pour offrir des logements à prix abordable, revitaliser des quartiers ou assurer des services aux communautés à faible revenu.

Nous aidons les collectivités à obtenir des fonds publics et privés pour leur développement économique. La revitalisation du cœur historique de Rocky Mount (Caroline du Nord) et la construction de son nouveau complexe culturel ont été réalisées avec l'expertise bancaire et financière de plusieurs groupes de RBC. Trois projets à Port St. Lucie (Floride) ont soutenu le secteur qui croît le plus rapidement en Floride.

Par l'intermédiaire de la Federal Home Loan Bank d'Atlanta, RBC Centura organise des prêts de développement à des taux inférieurs au marché pour des projets comme le centre d'aide à l'enfance et le musée culturel que veut construire la Cumberland County Association for Indian People de Fayetteville (Caroline du Nord).

La maison, un patrimoine

En devenant propriétaires, les locataires se bâtissent un patrimoine et augmentent les ressources fiscales de leurs collectivités, et donc leur prospérité. En 2004, RBC Centura a lancé un programme d'accès à la propriété destiné aux personnes à faible revenu qui croyaient ne pas être admissibles à un prêt hypothécaire ou n'osaient pas en demander un.

RBC s'est associée notamment à des agences de développement économique, des chefs de file, des spécialistes de l'immobilier et des conseillers en crédit pour présenter des ateliers sur l'accès à la propriété en Virginie et en Caroline du Nord. Les participants pouvaient demander un prêt ou une hypothèque sur place. En 2004, RBC Centura a accordé plus de 30 pour cent de ses prêts hypothécaires à des familles à faible revenu.

RBC Banque Royale a éliminé le principal obstacle à l'accès à la propriété au Canada en proposant une hypothèque sans mise de fonds.

RBC favorise aussi l'accès à la propriété par des dons à Habitat pour l'humanité et des employés participent à la construction de logements dans toute l'Amérique du Nord notamment, à Houston, Denver, Seattle et Minneapolis. Un don de 120 000 \$ a permis de construire 10 maisons au Canada, en 2004.

Les innovations, une richesse

La commercialisation d'idées nouvelles permet de créer des entreprises et des emplois à valeur ajoutée pour l'avenir.

RBC a donc pris le leadership dans le domaine du soutien aux innovations et à la commercialisation en participant à des initiatives de pointe, comme le projet de médecine et de sciences connexes, la National Angel Organization et le Canadian Institute for Advance Research, et en investissant directement dans des entreprises débutantes prometteuses en Amérique du Nord par l'entremise de RBC Technologie Capital de Risque et de ses partenaires.

Nous soutenons aussi les universités qui jouent un rôle fondamental dans l'économie du savoir. Nous avons financé, en 2004, diverses initiatives axées sur l'innovation.

Par exemple, une dotation de 600 000 \$ pour la bourse professorale RBC en technologie et en innovation à la Simon Fraser University permettra de travailler avec des centres de recherche et, aux étudiants en maîtrise, de gérer l'innovation dans les nouvelles technologies.

Un don de 750 000 \$ à l'Université d'Ottawa a débouché sur la création d'une bourse professorale sur la commercialisation de l'innovation dans le domaine des sciences et de la technologie. Une dotation



IMAGE: CATHRYN TUCKER/SCOTT HARTLEY

Luz Elena Piedrahita est arrivée de Colombie avec une maîtrise en finances et des années d'expérience dans les services bancaires, mais il lui était impossible de faire ses preuves au Canada. La Calgary Immigrant Women's Association (CIWA) lui a trouvé un stage à RBC. Aujourd'hui, M^{me} Piedrahita est une employée à plein temps de notre succursale principale de Calgary.

de 800 000 \$ a servi à créer le premier poste de professeur en entrepreneuriat de l'Université de la Colombie-Britannique. Et conscients du rôle des entreprises familiales, nous avons donné 1,5 million de dollars au Centre for Entrepreneurship and Family Enterprise de l'Université de l'Alberta.

Une place pour les travailleurs qualifiés

Gabriel Rosales, du Venezuela, est arrivé à Toronto en 2003 muni d'un MBA et d'une expérience pratique en marketing. Mais sans expérience au Canada, il lui était impossible de travailler. En 2004, Career Bridge lui a trouvé un stage de huit mois dans notre service de marketing.

Ce programme de stages, conçu et géré par Avantage Carrière, aide les nouveaux immigrants qualifiés à acquérir cette expérience locale si souvent exigée d'eux, et aux employeurs, à trouver une main-d'œuvre qualifiée. RBC a participé à la création de ce projet, en 2003, qui a déjà permis à 40 employeurs d'accueillir 132 stagiaires. On vise 150 stagiaires en 2005, dont 10 à RBC. Nous soutenons Career Bridge car c'est un modèle pour recruter les talents dont le Canada a besoin. Environ 70 pour cent de la croissance de la main-d'œuvre sont aujourd'hui assurés par les néo-Canadiens ; en 2011, cette croissance pourrait dépendre entièrement d'eux.

Un pont pour le commerce et la productivité

RBC favorise la croissance économique, l'accès aux marchés et le développement de la coopération en établissant des partenariats avec les industries. Elle est membre du Conseil des affaires canadiennes-américaines, qui fait la promotion des relations commerciales canado-américaines et de l'importance de l'ouverture de la frontière au commerce.

En 2004, RBC Centura a commandité une délégation commerciale Floride-Canada sous l'égide de Enterprise Florida, une occasion pour nos clients d'établir des marchés transfrontières. Le Canada est le deuxième marché d'exportation en importance de la Floride.

Nos employés sont aussi actifs dans les chambres de commerce de nombreuses localités où nous sommes présents.

RBC Banque Royale a été le principal commanditaire de la conférence CREW (Commercial Real Estate Women's Network) à Toronto. Près de 1 000 délégués y ont étudié les possibilités de réseautage transfrontière et les tendances de l'immobilier.



Pour en savoir plus :
rbc.com/communautaire

Aide humanitaire

Sans ressources, ni les individus ni les communautés ne peuvent atteindre leur plein potentiel. RBC soutient des programmes qui aident les plus démunis, comme les banques alimentaires, une cause qui touche des milliers d'employés de RBC. Ces derniers recueillent des fonds pour ces banques de multiples façons – ventes de pâtisseries, journées de tenue décontractée, concours de collectes avec les succursales voisines – et ils encouragent les clients à soutenir leurs efforts.

En 2004, RBC a donné plus de 300 000 \$ pour le réapprovisionnement des banques alimentaires et des soupes populaires partout au Canada.

Pour RBC, avoir un toit est un droit fondamental. Nous soutenons Chez Toit, un organisme qui cherche des solutions à long terme au problème des sans-abri. Pour leur sixième année de participation à la campagne de financement annuelle, les employés ont remis cette année près de 75 000 \$ à des organismes locaux et RBC a complété par un don de 50 000 \$.

Petite entreprise



Les directeurs de comptes des Services aux entreprises de RBC offrent des conseils financiers pratiques et des solutions sur mesure. **Martin Marcoux**, de RBC, (extrême gauche) a aidé Precision Mechanical Inc., de l'Île-du-Prince-Édouard, à prendre de l'expansion et à se transformer d'un petit bureau en 1998 en une grande installation moderne de construction métallique en 2004, qui fait travailler une soixantaine d'employés. Sur la photo, à côté de M. Marcoux, trois des sept fondateurs de la société : **Brian Reeves**, **Garth MacDougall** et **Chrys Jenkins**.

> RBC sait que les petites entreprises sont le moteur de la croissance économique et qu'elles sont aussi l'aboutissement des espoirs et des rêves de nos clients. Chef de file en Amérique du Nord pour son soutien aux entreprises débutantes, RBC adapte constamment ses produits, services et méthodes pour aider ces clients à atteindre leurs objectifs personnels et commerciaux.

RBC et les petites entreprises en chiffres

RBC Banque Royale est le leader du marché au Canada, avec près de 600 000 petites et moyennes entreprises clientes, tandis que RBC Centura en sert plus de 50 000 aux États-Unis.

Au Canada, plus de 1 300 directeurs de comptes s'occupent exclusivement des PME. Aux États-Unis, à RBC Centura, quelque 600 agents se consacrent aux PME et près de 500 sont chargés des entrepreneurs.

Mais l'accès au crédit n'est qu'une des préoccupations des petites entreprises. Ces clients veulent aussi des conseils stratégiques et des ressources de planification ; nous essayons donc de leur offrir les meilleurs conseils et compétences possibles.

En 2004, nos directeurs de comptes aux États-Unis ont reçu une formation en analyse financière pour mieux communiquer avec ces clients ; au Canada, 90 pour cent de nos directeurs de comptes des services aux entreprises ont suivi des cours de perfectionnement.

Le client avant tout

Pour les chefs d'entreprise, notre approche de priorité aux clients prouve notre volonté de simplifier réellement les contacts et les opérations, et nous adaptons nos produits, nos processus et nos compétences pour suivre l'évolution de leurs besoins.

Par exemple, une modification au processus de demande de crédit adoptée en 2004 permet à RBC Banque Royale de rendre une décision de crédit pour la plupart des clients dans les 24 heures. Nous préapprouvons aussi des demandes de financement jusqu'à concurrence de 50 000 \$ sans plan d'affaires, et nous offrons aux entrepreneurs indépendants – 15 pour cent de la main-d'œuvre canadienne – des hypothèques compatibles avec des revenus variables. Aux États-Unis, RBC Centura a regroupé les services les plus utilisés dans des forfaits bancaires.

À l'écoute des petites entreprises

RBC Banque Royale effectue, chaque année, un sondage auprès de quelque 6 000 petites entreprises clientes pour savoir si nous répondons bien à leurs besoins et suivre l'évolution de la petite entreprise. Nous sondons aussi un échantillon de propriétaires d'entreprises non clients pour déterminer les tendances et les problèmes du marché.

Pour les clients qui demandent un seul point de contact, nous portons à 480 – soit le double – le nombre d'employés qui s'occuperont, d'ici la fin de 2005, de leurs besoins, comme particuliers et comme chefs d'entreprise. Ayant remarqué que des clients utilisaient leurs comptes personnels pour gérer la trésorerie de leur entreprise en ligne, RBC Centura, aux États-Unis, a créé pour eux une gamme complète de services bancaires et de gestion de trésorerie en direct.

Des services pour une grande diversité de besoins

Les clients ont besoin de solutions diversifiées tant leurs activités sont variées. Nous avons des spécialistes pour s'occuper des priorités uniques de nos clients.

Quelques exemples :

- Nous disposons, au Canada et aux États-Unis, d'agents spécialement formés pour des industries spécialisées notamment en biotechnologie, en logiciels et en télécommunications.
- Près de 50 employés sont des spécialistes du secteur manufacturier au Canada.
- Nous adaptons nos produits et services pour les professions libérales, les franchises et les organismes du secteur public au Canada et aux États-Unis.



IMAGE: NIGEL DICKSON

En 2004, RBC Banque Royale a lancé une campagne publicitaire sur la réussite des petites entreprises clientes. Un exemple : **Marianne Bertrand** a pu installer sa fabrique de « Muttluks » (couvre-pattes inspirés par ses bassets) dans un local de 15 000 pieds carrés, à Toronto.

Priorité aux femmes chefs d'entreprise

De plus en plus de femmes dirigent des entreprises, au Canada comme aux États-Unis.

RBC Banque Royale a reconnu que le marché des femmes entrepreneures était prioritaire il y a une dizaine d'années déjà et offre des informations, des conseils et des contacts pour aider les femmes à créer leur propre entreprise. Aujourd'hui, leader sur ce marché au Canada, RBC détient une part de 22 pour cent. Notre réseau de championnes comprend plus de 100 directrices de comptes, agentes des services personnels et conseillères en placements.

RBC est un des membres fondateurs de l'Alliance bancaire internationale qui favorise la croissance d'entreprises détenues par des femmes. En 2004, nous avons commandité Women Trading Globally, une mission commerciale internationale qui donne à des femmes l'occasion de tisser des liens avec des partenaires commerciaux potentiels dans le monde entier.

Partenariat agricole

RBC est le plus important prêteur non gouvernemental privé au secteur agricole canadien et a plus de clients parmi les agriculteurs et les familles d'agriculteurs que n'importe quelle autre institution financière au pays. En affaires depuis 136 ans, nous voulons travailler en partenariat avec ces

clients et les soutenir autant dans les années de vaches grasses que de vaches maigres.

Nos spécialistes préparent des solutions sur mesure pour aider nos clients agricoles à affronter des situations difficiles comme la crise bovine ou aviaire en 2004. RBC a spontanément communiqué avec ces clients pour explorer des solutions, comme le report des versements sur le capital, la restructuration des dettes ou des crédits supplémentaires.

Nous aidons aussi les agriculteurs à se préparer pour l'avenir. En 2004, nous avons organisé des conférences sur l'expansion agricole avec David Kohl, Ph. D., un économiste agricole de l'école Virginia Tech.

Nous favorisons les carrières dans l'agriculture avec des programmes comme la bourse Douglas McRorie Memorial pour les étudiants en agriculture et, depuis 1963, le programme d'échanges interprovinciaux des 4-H RBC Banque Royale.

Réseautage pour nouvelles entreprises

Pour stimuler la prochaine phase de croissance des entreprises, RBC leur propose des moyens pratiques de prendre de l'expansion et d'accroître leur productivité. Au Canada, RBC commandite Manufacturing 20/20, un projet de consultation pancanadien des Manufacturiers et Exportateurs du Canada visant à augmenter la compétitivité du secteur de la fabrication.

Organismes sans but lucratif

Considérés comme un des secteurs qui croissent le plus rapidement au Canada, les organismes sans but lucratif font face aux mêmes réalités que les autres entreprises. RBC veut les aider à prospérer pour qu'ils puissent se consacrer à leur vraie mission : l'aide à autrui.

Plus de 18 000 organismes sans but lucratif possèdent un Compte de bienfaisance RBC. Lancé en 1999, ce compte à frais modiques offre la plupart des services dont ces organismes – églises, écoles, sociétés, associations, loges et œuvres de bienfaisance – ont généralement besoin. En outre, RBC supprime les frais pendant les trois premiers mois sur certaines opérations de base.

Et nous partageons l'expérience acquise. En 2004, par exemple, nous avons organisé une série de petits-déjeuners conférences à Toronto pour des organismes sans but lucratif, sur des sujets variés – gouvernance d'entreprise, protection contre la fraude, enjeux juridiques et financement.



Pour en savoir plus :
rbcbanqueroyale.com ou
rbccentura.com

Autochtones



Depuis 1994, le programme *Les études d'abord* pour les Autochtones, de RBC, offre à des jeunes des possibilités de travailler et d'étudier. **Symbia Barnaby** (g.) a participé au programme en Colombie-Britannique en 2000 et est maintenant une employée à plein temps de RBC Banque Royale. Elle fait aussi la tournée des écoles de l'Île de Vancouver pour aider à faire connaître le programme aux élèves autochtones, comme **Christine Boucher** (d.), stagiaire à RBC en 2004.

> RBC a depuis longtemps établi de solides relations avec les Autochtones. Nous sommes résolu à les servir en élaborant des produits innovateurs, en leur facilitant l'accès aux services financiers et en soutenant des programmes qui améliorent la santé économique et sociale de leurs communautés. En 2004, RBC Fondation a versé plus de un million de dollars à des initiatives autochtones.

La prospérité, source de vigueur

Au Canada, plus de la moitié des Autochtones vivent dans des centres urbains. RBC collabore avec l'Association nationale des centres d'amitié, point de ralliement de ces populations. Nous commanditons régulièrement des initiatives pour développer les possibilités économiques par l'entremise du Conseil pour l'avancement des agents de développement autochtones et de l'Aboriginal Financial Officers' Association.

En 2004, RBC a présenté le premier salon commercial et professionnel des Premières nations en Colombie-Britannique.

Depuis 1994, RBC soutient le projet national de MBA du Service d'assistance canadien aux organismes, qui fait travailler étudiants et leaders autochtones sur des projets de développement économique. Six projets ont été mis en chantier en 2004.

RBC s'efforce de soutenir les entreprises dirigées par des Autochtones, comme la série télévisée *Venturing Forth* que nous commanditons. Nous sommes devenus, en 2004, un membre fondateur du Conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles (voir page 22).

De plus, RBC a amélioré son Programme de prêts résidentiels aux Autochtones des réserves pour aider plus de familles à devenir propriétaires.

La puissance de l'éducation

Plus de la moitié des Autochtones au Canada ont moins de 25 ans et RBC investit dans l'éducation pour aider ces jeunes à atteindre leur plein potentiel.

En 2004, cinq jeunes Canadiens ont été lauréats de son Programme de bourses d'études pour les Autochtones, qui a versé 59 bourses, d'une valeur de 548 000 \$, depuis 1992. Les lauréats sont sélectionnés par un comité indépendant d'universitaires autochtones.

Créé en 1994, le programme *Les études d'abord* de RBC permet aux jeunes d'étudier et de travailler. En 2004, parmi nos étudiants les plus remarquables, Skawenniio Barnes, une étudiante Mohawk du Québec, s'est distinguée pour avoir recueilli 35 000 livres pour la bibliothèque de Kahnawake.

Depuis huit ans, nous sommes aussi partenaires de la Fondation nationale des réalisations autochtones dans l'organisation des journées-carrières *Feu vert pour l'avenir* pour les élèves du secondaire dans tout le pays.

Une tradition d'entraide

« Ce n'est pas à moi de m'en occuper ! » Jamais nos employés qui se passionnent pour des causes hors de leur description de tâches ne prononceront ces mots. Il n'est pas de plus bel exemple que nos employés autochtones. Grâce à eux, la culture autochtone est beaucoup mieux connue à RBC et nous nous sommes rapprochés de la communauté. Des groupes comme les « Royal Eagles » à Calgary, Edmonton et Winnipeg aident à combler le fossé culturel entre les employés et à multiplier les activités communautaires.

En 2004, le programme des cadeaux de Noël, en Ontario, visait aussi à recueillir des cadeaux pour les 900 enfants de Kashechewan, une communauté crie de la Baie-James.

RBC soutient aussi les causes autochtones au niveau central. Nous avons financé la livraison de 50 000 livres à des bibliothèques de 26 communautés des Premières nations en Ontario, versé 35 000 \$ pour des programmes de petits-déjeuners pour apprendre aux quatre coins du Canada et soutenu la Fondation nationale des réalisations autochtones par un don de 30 000 \$.

Emplois, impôts, taxes et achats



L'histoire de RBC a été modelée par notre capacité de nous projeter vers de nouveaux horizons. Nous avons maintenant plus de 70 000 employés et des activités dans au-delà de 30 pays. En 2004, nous avons emménagé dans une nouvelle salle des marchés de RBC Marchés des Capitaux à Londres, dirigée par **John Burbridge**, **Richard Pilosof** et **Mark Allen**, ce qui ouvre d'autres nouveaux horizons pour les opérations sur titres.

> RBC Groupe Financier a un impact économique positif sur les communautés et les pays où le groupe est implanté, par les emplois qu'il crée, les taxes et impôts qu'il paie et les produits et services qu'il achète.

Des emplois dans le monde entier

L'histoire de RBC s'appuie sur notre capacité de conquérir de nouveaux marchés et nous avons aujourd'hui des bureaux dans plus de 30 pays. Notre effectif international s'est multiplié à mesure que nous prenons de l'expansion à l'étranger.

Il y a à peine trois ans, nous n'avions que quelques centaines d'employés aux États-Unis et quelques milliers dans le monde entier. Aujourd'hui, nous employons plus de 16 000 personnes à l'extérieur du Canada.

Exercice 2004

(terminé le 31 octobre 2004)

	Employés	Équivalent temps plein
Canada	55 340	46 386
États-Unis	12 600	12 377
International	3 936	3 803
Total	71 876	62 566

Impôts et taxes

Pour l'exercice 2004, RBC Groupe Financier a payé 2,2 milliards de dollars en taxes et impôts dans le monde entier.

Achat de biens et de services

En 2004, RBC a consacré 3,7 milliards de dollars à l'achat de biens et de services de fournisseurs nationaux, régionaux et locaux de toute envergure.

Notre Groupe d'approvisionnement stratégique est chargé d'acquérir les produits et services importants dont nous avons besoin et il applique un processus rigoureux pour maintenir une chaîne d'approvisionnement impartiale, ouverte et concurrentielle.

Nos politiques d'approvisionnement favorisent l'intégration, des pratiques commerciales équitables et le développement économique lorsque c'est possible et approprié. RBC est un membre fondateur du Conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles, créé en octobre 2004. Cet organisme ouvre des marchés aux fournisseurs autochtones ou issus des minorités visibles. RBC est aussi membre du National Minority Supplier Development Council, son pendant américain, depuis 2002.

Aux États-Unis, notre Supplier Diversity Program a produit son premier rapport annuel en 2004. Les achats à des sociétés appartenant à des minorités, des femmes ou des personnes handicapées ou désavantagées – un bassin de fournisseurs pour l'avenir – se sont chiffrés à près de 3,5 millions de dollars US.

Nos critères d'évaluation des fournisseurs qui répondent à une demande de soumission couvrent leurs politiques et pratiques sociales et environnementales. Dans certains cas, notre Groupe d'approvisionnement stratégique peut demander aux fournisseurs potentiels des explications sur leur performance en matière d'environnement, leurs procédés de fabrication, leurs pratiques d'emploi, les accidents de travail, les droits de la personne et les méthodes de vérification.

Nous avons adopté la facturation électronique par souci d'efficacité et pour permettre aux propriétaires de PME de concurrencer les grands fournisseurs locaux ou nationaux. Les entreprises peuvent nous contacter par Internet et accroître ainsi leurs chances d'être invitées à soumissionner pour faire partie de nos fournisseurs.

Nous utilisons au Canada un système d'approvisionnement électronique pour la gestion de certains produits et services et cette technologie est peu à peu étendue à toutes les unités de RBC Groupe Financier en Amérique du Nord. Les achats électroniques réduisent les coûts de traitement, permettent de mieux respecter les contrats et accélèrent le paiement des factures.



Pour en savoir plus :
rbc.com/approv

Soutien aux causes communautaires

- > Dons
- > Bénévolat
- > Éducation et jeunesse
- > Arts et culture
- > Sport amateur
- > Personnes handicapées
- > Santé et bien-être
- > Lignes directrices pour les demandes de dons et de commandites

RBC Groupe Financier soutient une grande diversité d'initiatives communautaires. En 2004, nous avons versé plus de 59 millions de dollars à diverses causes dans le monde entier, dont plus de 39 millions en dons et 20 millions sous forme de commandites d'événements communautaires et de soutien à des organismes nationaux. Nos employés et retraités apportent aussi une contribution énorme sous forme de bénévolat.

En 2004, les succursales RBC Banque Royale ont recueilli des fonds pour la Croix-Rouge canadienne, l'UNICEF et la Fondation Terry Fox, tandis que celles de RBC Centura recueillaient des dons pour les victimes des ouragans en Floride.

Ce Rapport présente les faits saillants de 2004. Vous trouverez plus de détails tout au long de l'année à l'adresse rbc.com/communautaire.

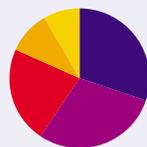
Dons

Dons en 2004

Canada	30 600 000 \$
Étranger	8 700 000 \$
Total mondial (\$CAN)	39 300 000 \$

Dons en 2004

(Canada 30 600 000 \$)



■ 30,2 %	Éducation
■ 29,2 %	Santé
■ 22,3 %	Services sociaux
■ 9,9 %	Arts et culture
■ 8,4 %	Développement communautaire

Dons 2004 par région (\$CAN)

Terre-Neuve-et-Labrador	260 000 \$
Île-du-Prince-Édouard	140 000 \$
Nouvelle-Écosse	900 000 \$
Nouveau-Brunswick	430 000 \$
Québec	4 280 000 \$
Ontario	12 970 000 \$
Manitoba	1 000 000 \$
Saskatchewan	600 000 \$
Alberta/T.N.-O./	
Nunavut/Yukon	2 470 000 \$
Colombie-Britannique	3 260 000 \$
Canada	4 290 000 \$
États-Unis	7 650 000 \$
Ailleurs dans le monde	1 050 000 \$
Total	39 300 000 \$

> Les dons sont un élément important de nos programmes communautaires et notre tradition de philanthropie remonte à nos origines. Dès 1891, la Banque Royale avait versé 250 \$ à un fonds de secours à la suite d'une explosion dans une mine de Springhill (N.-É.) où 125 hommes avaient perdu la vie. Nous sommes aujourd'hui l'une des entreprises les plus généreuses du Canada et nous soutenons des communautés dans toute l'Amérique du Nord.

Vérification préalable

RBC Groupe Financier a une politique de dons officielle, révisée chaque année par le Comité des affaires publiques du Conseil d'administration, qui énonce nos directives pour les demandes de dons et nos stratégies. RBC Fondation a aussi son propre conseil d'administration, auquel siègent les chefs de chacune de nos entités du monde entier.

RBC Fondation reçoit environ 20 000 demandes de financement chaque année – plus de dix demandes par heure chaque jour ouvrable.

Notre personnel responsable des subventions suit une procédure rigoureuse d'évaluation des propositions pour s'assurer que nos fonds sont investis avec le plus grand soin et la plus grande responsabilité. Le processus comprend une évaluation complète des états financiers de l'organisme de bienfaisance, de sa gestion financière et de ses pratiques de gouvernance.

Avec le nombre de projets que nous étudions, nous sommes bien placés pour savoir quand les mandats de différents organismes se chevauchent et nous encourageons la synergie entre les organismes. Notre but est de nous assurer que nos partenaires des œuvres de bienfaisance ont des sources de financement durables et utilisent les fonds des donateurs de manière responsable. Nous déterminons donc si l'organisme dispose d'un soutien suffisant et évaluons sa capacité de mener à bien ses programmes. Une fois une subvention accordée, nous demandons un compte-rendu de son impact.

Dons

Au sein de RBC Groupe Financier et de ses filiales et par RBC Fondation, nous avons pris l'engagement de redistribuer au moins un pour cent de notre bénéfice net annuel avant impôts basé sur une moyenne de cinq ans.

Nous sommes un membre fondateur de Imagine, initiative canadienne pour encourager les entreprises citoyennes, les dons et le bénévolat individuel.

Nous sommes fiers des réalisations de nos partenaires communautaires et nous nous réjouissons d'investir dans leurs œuvres.



Pour en savoir plus :
rbc.com/communautaire/dons

Soutien à Centraide

RBC Groupe Financier est le plus grand donateur du secteur privé de Centraide au Canada et l'un des 40 organismes seulement qui contribuent pour plus de 1 million de dollars annuellement. Nous avons aussi la plus grande campagne de dons des employés du secteur privé au Canada, qui a recueilli près de 7 millions de dollars prélevés sur les salaires ou par des dons directs. En 2004, nous avons aussi détaché 10 employés à plein temps pour les campagnes locales de Centraide.

Dons du Groupe : Centraide

Canada	3 289 627 \$
États-Unis	553 946 \$US

Dons des employés : Centraide

Employés canadiens	6 736 861 \$
Employés américains	808 043 \$US
Fonds réunis grâce à des événements spéciaux canadiens*	463 245 \$
Fonds réunis grâce à des événements spéciaux américains*	16 000 \$US

* Les employés de RBC de toute l'Amérique du Nord ont aidé à collecter des centaines de milliers de dollars pour des groupes communautaires spécifiques en plus de Centraide.

Bénévolat



RBC est fière d'apporter depuis longtemps son soutien à Centraide. À Montréal, plus de 600 participants, dont cette équipe de RBC Investissements, ont fait l'ascension d'une des plus hautes tours de la ville à l'occasion du septième Défi annuel RBC pour Centraide. La course, qui consistait à gravir les 1 000 marches des 41 étages de la Place Ville-Marie, a permis d'amasser 30 000 \$ pour Centraide du Grand Montréal en novembre 2004.

> Employés et retraités de RBC dans le monde entier jouent un rôle déterminant dans la prospérité des collectivités dans lesquelles ils vivent et travaillent en leur consacrant du temps et leur savoir-faire. Si nous ne pouvons prendre le crédit de leurs efforts, nous pouvons cependant les louer et les remercier d'aider à construire des collectivités saines et vigoureuses.

Des têtes, des cœurs et des mains

Les employés et les retraités de RBC sont des bénévoles passionnés et la meilleure contribution qu'ils peuvent faire est de partager leurs connaissances. Partout au monde, nos employés siègent à des conseils d'administration et à des comités d'organismes sans but lucratif, animent des ateliers sur la gestion monétaire, l'établissement de budgets et la planification d'entreprise.

Nos employés sont également réputés pour leur grand cœur et pour le coup de main qu'ils donnent aux écoles, hôpitaux, équipes de sport communautaires et causes civiques. Quelques réalisations en 2004 :

- Plus de 30 employés de RBC ont peint l'extérieur du Drop-In and Rehabilitation Centre de Calgary et servi 500 repas chauds pendant la campagne Centraide.
- Une quarantaine d'employés de RBC Mortgage ont peint, aménagé et nettoyé des écoles, des parcs et agences de services sociaux lors de la grande journée des services communautaires de Chicago.
- Des employés de RBC soutiennent activement des organismes comme Jeunes entreprises et les Grands frères et Grandes sœurs.

Des dollars pour des gens d'action

Le Programme de bénévolat des employés de RBC a été lancé en 1999 pour appuyer et encourager l'engagement dans les collectivités. Les employés et les retraités qui consacrent un minimum de 40 heures par année à un organisme de bienfaisance enregistré sont admissibles à une subvention de 500 \$, offerte par RBC à l'organisme de leur choix.

Beaucoup de ces subventions aident des organismes trop petits pour faire des collectes de fonds à financer des projets particuliers. Elles font souvent une vraie différence.

« Je ne saurais décrire l'importance d'un don de cette valeur pour un petit organisme comme le nôtre », dit Deborah Davis de la Manitoba Riding for the Disabled Association. Dianne Borger et Heather Anderson, de RBC, donnent des leçons d'équitation à des enfants handicapés. « Notre fonctionnement est assuré à 99 pour cent par des bénévoles et c'est un bonheur de pouvoir compter sur deux employées de RBC. C'est tout à leur honneur et à celui de leur communauté et de leur employeur. Et que RBC récompense ses employés pour leurs activités de bénévolat prouve bien sa conscience sociale. »

Bénévolat des employés en 2004

Depuis 1999, RBC a versé plus de 7 000 subventions, soit quelque 3,5 millions de dollars, au nom de ses employés. En 2004, ces subventions ont été accordées à des projets très divers :

- Programme de repas et d'abris pour les itinérants, à Vancouver (C.-B.)
- Programme pour éradiquer la faim chez les enfants, à Regina (Saskatchewan)
- Entraînement de chiens guide et d'assistance, à Sainte-Madeleine (Québec)
- Matériel de survie pour l'hôpital général de Guelph (Ontario)
- Programme de soutien à la lecture, à Mount Pearl (Terre-Neuve-et-Labrador)

Programme de bénévolat des employés : 2004

Nombre de subventions : 1 802
Total : 901 000 \$



■ 37,8 %	Éducation
■ 27,2 %	Santé
■ 19,5 %	Services sociaux
■ 8,1 %	Collectivités
■ 7,4 %	Arts et culture

Éducation et jeunesse



IMAGE : CP IMAGES / DEREK CROWE

Louanna Burlingame (d.) de RBC, travaille bénévolement pour la Yukon Learn Society, un organisme d'éducation permanente et de perfectionnement des adultes. En témoignage de reconnaissance, RBC a versé 500 \$ à l'organisme dans le cadre du Programme de bénévolat des employés. M^{me} Burlingame est accompagnée de **Karen Smith**, directrice de Yukon Learn.

> Investir dans l'éducation, c'est préparer l'avenir, enrichir la vie de nos enfants et accumuler un capital intellectuel qui assurera la santé et la richesse de nos collectivités. C'est pour cette raison que RBC Fondation consacre plus de 30 pour cent de son budget annuel – plus de 9,2 millions de dollars en 2004 – à l'éducation. Nous avons aussi investi 129 millions de dollars dans la formation du personnel. De leur côté, nos employés du monde entier font d'innombrables heures de bénévolat dans les écoles.

Consolider les bases

RBC soutient des programmes d'apprentissage pour tous les âges, mais privilégie la lutte contre le décrochage scolaire.

Pour certains enfants, la possibilité de briller en dehors de l'école est une puissante source de motivation. C'est pour cette raison que nous subventionnons des programmes d'activités parascolaires, qui, depuis 1999, ont permis à quelque 5 000 enfants de renforcer leur sociabilité et leur estime de soi dans un cadre structuré.

En 2004, RBC a versé 1,7 million de dollars à 57 des meilleurs programmes d'activités parascolaires communautaires du Canada, ce qui porte à 8,8 millions nos subventions à ce secteur.

En Caroline du Nord, RBC Centura soutient El Centro Latino, qui offre gratuitement des activités d'encadrement et de loisirs en espagnol, après l'école. Pour que leurs enfants puissent participer, les parents doivent être actifs dans l'association des parents-enseignants locale.

Et ces programmes font une vraie différence : 40 pour cent de ceux que nous subventionnons ont remarqué une nette amélioration de la sociabilité et des résultats scolaires des participants.

Répandre le savoir

Bien des parents souhaitent que leurs enfants en sachent plus sur les cartes de crédit, la gestion de leur argent et le budget. Les *Séminaires sur la dynamique financière* de RBC Banque Royale aident les enseignants à faire connaître les rudiments de la gestion financière. Nous avons distribué près de 6 000 trousseaux gratuits, en 2004.

Par ailleurs, nos *Bourses d'études sur la dynamique financière* encouragent les jeunes à prendre des décisions éclairées sur leurs études supérieures et leur carrière. En 2004, 10 étudiants ont reçu une bourse de 2 004 \$ pour leurs frais d'inscription et de scolarité.

« Il est rare que des étudiants reçoivent une bourse pour la passion qu'ils mettent au service d'une cause et la fidélité à leurs objectifs, dit Adam Brayford, de North Delta (C.-B.), un des lauréats. RBC a reconnu ma passion pour l'environnement et grâce à son aide, je termine ma première année d'étude pour devenir écologiste. » (Pour en savoir plus : rbcbanqueroyale.com/dynamique)

Les employés de RBC se dévouent aussi pour initier les jeunes au monde financier. En 2003–2004, 88 d'entre eux ont consacré 1 080 heures à présenter dans les écoles le séminaire *Questions d'argent* de l'Association des banquiers canadiens. Cinq mille élèves du secondaire y ont appris comment gérer le crédit ou démarrer une entreprise.

Soutien pratique à l'éducation

À l'instar de RBC, nos employés, dans le monde entier, s'intéressent beaucoup à l'éducation, surtout ceux qui ont des enfants ou qui ont vu la différence qu'un mentor peut faire dans la vie d'un enfant.

Drew Putt, de RBC Centura, est un bon exemple. M^{me} Putt préside le comité de bénévoles de Jeunes entreprises, à Atlanta (Géorgie). Grâce à elle, 30 élèves de la Southside High School ont accompagné 20 employés de RBC toute une journée, en 2004.

En fait, JE, organisme international dont la mission est de sensibiliser et de former les jeunes aux affaires et à l'entrepreneuriat, est un partenaire de choix pour beaucoup d'employés.

Au Canada, en 2004, 1 003 employés de RBC ont consacré 16 251 heures à présenter des programmes de JE dans les écoles, notamment *Les études : un choix économique*.



IMAGE : GILLES FRÉCHETTE

En 2004, l'équipe des Athlètes Olympiques RBC a été formée pour favoriser chez les jeunes Canadiens la promotion du sport, de l'exercice et des idéaux olympiques. À Québec, **Hélène Simard**, Athlète Olympique RBC, a donné une conférence qui a emballé les enfants de l'École des Ursulines.

Construire une carrière

Beaucoup de diplômés ne trouvent pas d'emploi faute d'expérience. Or, souvent, il suffit pour démarrer d'avoir un pied dans la porte.

C'est là qu'intervient Avantage Carrière. RBC est membre fondateur de cet organisme qui procure aux diplômés canadiens sans expérience ou presque des possibilités de stages en entreprise. RBC a accueilli 12 stagiaires en 2004, pour un total de 120 stagiaires depuis 1996. Nous avons aussi trouvé des places à 22 stagiaires dans des petites entreprises et des associations sans but lucratif par l'intermédiaire de notre Programme pour les membres associés.

Financement des études postsecondaires

Le financement des études d'un enfant est parfois un casse-tête pour les parents et RBC a pris diverses initiatives pour les aider.

- En 2004, RBC Fonds a présenté le *Fonds d'éducation Objectif RBC*, solution de placement innovatrice qui assure une certaine croissance au début pour suivre la hausse des coûts de scolarité, puis devient plus prudente à mesure que les enfants atteignent l'âge d'entrer au collège ou à l'université. Pour en savoir plus : rbcfonds.com

- Par le biais du programme RBC Récompenses, les titulaires d'une carte *Visa RBC Banque Royale* peuvent échanger leurs points contre un chèque-cotisation pour un régime enregistré d'épargne-études.
- Spécialistes des services aux étudiants, RBC Banque Royale et RBC Centura disposent d'une masse d'informations sur les études postsecondaires qu'elles diffusent sur les sites rbcbanqueroyle.com et rbccentura.com, accompagnées de divers conseils, notamment sur le financement des études ou le choix d'un établissement d'enseignement.
- Nous avons lancé, en 2004, les *Bourses RBC pour étudiants en médecine ou en dentisterie* pour les Canadiens qui commencent de telles études ainsi que des programmes de prêts adaptés aux coûts de ces études et aux revenus potentiels à long terme. (rbcbanqueroyle.com/etudiant/medical/scholarship)
- Le *RBC Dain Rauscher Colorado Scholarship Fund* récompense dix étudiants pour leur leadership, leurs excellents résultats scolaires et des réalisations personnelles exceptionnelles.

Investissement dans les écoles

RBC soutient aussi l'éducation en contribuant financièrement aux grandes campagnes des universités. Elle a versé plus de 3 millions de dollars en 2004. Mais les écoles élémentaires et secondaires locales ont parfois aussi besoin d'un coup de main.

En 2004, RBC Centura a attribué 50 000 dollars US à *DonorsChoose.org*, site Web sur lequel les enseignants peuvent afficher le matériel pédagogique ou les expériences concrètes dont leurs élèves ont besoin. De généreux donateurs peuvent alors choisir un projet et le soutenir.

Depuis trois ans, RBC Liberty Insurance appuie *School Tools*, un projet de *United Way* qui permet aux enfants de familles à faible revenu de bien commencer l'année scolaire en leur distribuant un sac à dos neuf rempli de matériel scolaire.



Pour en savoir plus :
rbc.com/communautaire

Arts et culture



IMAGE : BRUCE MONK

RBC soutient des initiatives qui améliorent l'accès aux arts. En 2004, RBC a commandité *Ballet in the Park*, un spectacle que le Royal Winnipeg Ballet a présenté gratuitement dans le Assiniboine Park, à Winnipeg (Manitoba). Au programme, des extraits de *Giselle*, de *La Belle au bois dormant* et de *Don Quichotte*.

> La prospérité d'une collectivité ne se limite pas aux perspectives économiques ; les arts et la culture en sont aussi l'apanage. RBC soutient une grande variété d'initiatives qui contribuent à l'enrichissement culturel de nos collectivités, qu'il s'agisse d'aider les jeunes artistes ou d'assurer la survie d'organismes artistiques dans les grandes et petites localités.

Encourager les jeunes talents

RBC soutient la carrière des artistes de talent par divers programmes, dont le *Concours de peinture canadienne de RBC Investissements*, créé en 1998. L'édition 2004 a attiré 300 artistes. Le grand prix a été décerné à Dionne Simpson, de Toronto, pour son œuvre intitulée *Urban e_scape13*. M^{me} Simpson et les deux autres finalistes ont reçu des prix en espèces, et leurs œuvres enrichiront la collection de RBC tandis que celles des 15 demi-finalistes seront exposées aux quatre coins du Canada. Pour en savoir plus : rbcinvestments.com/paintingcompetition.

Nous soutenons aussi le programme d'apprentissage du Ballet national du Canada qui aide de jeunes danseurs à faire leurs premiers pas sur la scène et nous finançons le Concours international de Banff pour quatuors à cordes.

La joie de participer à un spectacle peut faire naître chez les enfants un intérêt durable pour les arts. Un don de RBC Fondation à la chorale Symphony Kids de Lethbridge a permis, en 2004, à 838 élèves des écoles élémentaires de se produire avec l'Orchestre symphonique de Lethbridge.

La culture à la portée de tous

Bien souvent, les petites localités n'ont pas accès au large éventail de productions artistiques des grandes villes. C'est pourquoi RBC finance des tournées dans des régions éloignées. Depuis 2002, RBC Dain Rauscher subventionne un centre culturel itinérant du Crocker Arts Museum, de Sacramento (Californie). En 2004, 32 écoles en Californie du Nord et plus de 18 000 écoliers ont accueilli cette tournée. RBC a aussi commandité une tournée de concerts de l'Orchestre symphonique de Saskatoon en Saskatchewan.

Mais, même dans les grandes villes, certains n'ont pas accès à la culture et RBC subventionne des programmes dans les quartiers défavorisés. Ainsi, RBC Fondation a versé 50 000 \$ au programme *Take P-Art*, qui a permis à 6 000 écoliers de Surrey (C.-B.) de visiter un centre culturel et d'assister à un spectacle de danse des Premières nations. En outre, 10 écoles monteront un spectacle qu'elles présenteront à la communauté.



Pour en savoir plus : rbc.com/communautaire

Les arts de la scène

Les organismes artistiques ont besoin de mécènes pour survivre et RBC se distingue par l'aide qu'elle apporte aux arts de la scène depuis de nombreuses années.

En 2004, par exemple, nous avons présenté *A Recital*, un récital réunissant les meilleurs jeunes artistes de l'École nationale de ballet du Canada, de l'Ensemble Studio de la Canadian Opera Company et du Royal Conservatory of Music. RBC a aussi soutenu le lancement de la 47^e saison des Grands ballets canadiens de Montréal en commanditant *Roméo et Juliette*.

Notre soutien aux arts aide aussi parfois indirectement de bonnes causes. C'est ainsi qu'une subvention de RBC Investissements a permis à la Canadian Opera Company de présenter *The Handmaid's Tale*, d'après le roman de Margaret Atwood. Une partie de la recette a été versée à la Fondation canadienne des femmes.

Pour célébrer 100 ans de tradition dans les États américains du Midwest, RBC Dain Rauscher et RBC Mortgage ont financé le Ravinia Festival 2004. Fondé en 1904, ce festival de musique est l'un des plus anciens événements culturels estivaux des États-Unis et attire chaque année près de 600 000 visiteurs.

Sport amateur



En 2004, RBC a embauché 19 sportifs olympiques et paralympiques comme Athlètes Olympiques RBC, notamment **Élaine Allard** (g.) et **Émilie Heymans**, du Québec. Ces Olympiens font la tournée des écoles et des collectivités pour parler de leur vie sportive olympique et promouvoir une vie saine. Ils reçoivent des bourses et continuent de s'entraîner tout en acquérant une expérience de travail qui les aidera lorsqu'ils renonceront à la compétition.

> RBC soutient tous les sportifs, qu'ils participent à des épreuves locales ou qu'ils visent l'or olympique. Nous croyons que l'esprit d'équipe et la réussite personnelle qu'exalte le sport amateur sont des valeurs qui peuvent aider les collectivités à se bâtir un avenir prometteur.

Des rencontres locales aux JO

RBC a été le premier et est maintenant le plus ancien commanditaire de l'équipe olympique canadienne, qu'elle parraine depuis 1947.

Pour les Jeux de 2004, RBC a distribué aux clients des cartes d'encouragement pour l'équipe olympique canadienne. Plus de 20 000 cartes ont été envoyées à Athènes.

Nous avons aussi aidé le Fonds d'excellence olympique canadien en recueillant les dons des clients dans nos succursales ou en leur permettant de transférer au fonds les points accumulés avec leurs cartes *Visa* RBC Banque Royale.

Pavillon sportif interactif, la Célébration olympique RBC amène des athlètes olympiques dans les écoles et les collectivités pour encourager les Canadiens à faire du sport. En 2004, nous avons visité 25 emplacements et recueilli plus de 50 000 \$ pour le sport amateur canadien.

RBC aide aussi les jeunes sportifs au niveau local. C'est ainsi que nous sommes devenus, en 2004, le commanditaire officiel de l'Association canadienne de ski acrobatique et de la Fédération de Surf des Neiges du Canada, en appuyant tous les programmes, des débutants aux élites, jusqu'en 2010.

Sur la glace

RBC est, depuis 1995, un important commanditaire de Hockey Canada. Si RBC soutient nos équipes nationales et olympiques, elle est aussi le commanditaire en titre du Championnat national de Hockey junior A, la coupe RBC Banque Royale.

En 2004, les Tigers d'Aurora ont remporté ce prestigieux championnat, à Grande Prairie (Alberta). La collectivité a eu droit à du hockey à son meilleur, mais a aussi participé à un certain nombre de manifestations, notamment à un barbecue et à un tournoi de golf commandités par RBC. Les joueurs se sont aussi rendus dans les écoles pour devenir les « copains de lecture » des élèves.

Mais, sans le dévouement des bénévoles, il n'y aurait pas de hockey. C'est pourquoi RBC a désigné cette année les tout premiers lauréats du programme Artisans du hockey local RBC. Ce programme rend hommage aux bénévoles qui œuvrent dans les coulisses au développement de ce sport. Treize lauréats régionaux ont été inscrits au Temple de la renommée et, en leur honneur, RBC a versé 95 000 \$ au hockey mineur.



Pour en savoir plus :
rbc.com/commandites

Jeux Olympiques spéciaux

Commanditaire fondateur des Jeux Olympiques spéciaux du Canada, RBC aide 28 000 sportifs de tous âges et de différents niveaux à s'entraîner et à participer à des compétitions. Nos employés les entraînent bénévolement et collectent des fonds. RBC commandite le Festival des célébrités sportives, qui rapporte plus de 1 million de dollars par année.

Jeux d'hiver de l'Arctique

RBC a commandité les Jeux d'hiver de l'Arctique 2004, à Fort McMurray (Alberta). Des concurrents du Groenland, de Russie, de l'Alaska et du Nord du Canada se sont affrontés dans des épreuves comme le biathlon en raquettes et la course de traîneaux à chiens. En l'honneur de ces jeux, RBC Fondation a versé 40 000 \$ au YMCA de Wood-Buffalo pour l'amélioration de ses programmes destinés aux pré-adolescents et adolescents.

Participation des employés

Nos employés sont eux-mêmes des sportifs et, en 2004, ils ont participé à d'innombrables tournois de golf, un de leurs sports préférés, pour de bonnes causes. À Rocky Mount (Caroline du Nord), plus de 100 employés se sont affrontés dans des tournois de balle molle pour recueillir des fonds qui ont permis aux Boys and Girls Clubs locaux d'aider les plus démunis.

Personnes handicapées



IMAGE : BRIAN PIETERS

Rohit Ahluwalia a fait un stage à RBC grâce à Avantages Sans Limites. Ce programme de stages rémunérés, créé en 1999, aide les diplômés handicapés à acquérir une expérience de travail pratique. M. Ahluwalia, une personne malentendante, est aujourd'hui analyste financier à RBC Assurances. « Le programme a vraiment lancé ma carrière », dit-il.

> RBC s'applique à être un employeur de choix pour les personnes handicapées et à fournir un environnement accueillant et un accès facile à ses employés, à ses clients et aux collectivités où elle est implantée. Nous essayons d'y parvenir par des politiques d'intégration, des programmes innovateurs et des partenariats avec les collectivités. En 2004, RBC Fondation a donné plus de 900 000 \$ aux organismes venant en aide aux personnes handicapées.

Recrutement

RBC tient à ce que son personnel soit représentatif de l'ensemble de la main-d'œuvre.

Au Canada, 2,6 pour cent de ses employés sont des personnes handicapées et nous voulons porter cette proportion à 3,7 pour cent pour nous aligner sur le recensement de 2001.

Pour atteindre cet objectif, nous essayons de recruter des personnes handicapées par divers moyens, notamment par des partenariats avec des organismes locaux et nationaux spécialisés dans les programmes pour personnes handicapées.

En 2004, RBC a commandité le programme de partenariat en formation professionnelle, un effort conjoint avec des organismes gouvernementaux qui offre une formation spécialisée aux personnes handicapées désirant intégrer le secteur des services financiers.

Cette année aussi, nous nous sommes associés au programme Strategic Employment Solutions, à Toronto, et avons offert un emploi à neuf personnes.

RBC continue de soutenir Avantages Sans Limites, un programme de stages rémunérés pour les diplômés handicapés. En 2004, nous avons placé 14 stagiaires au Canada.

Aux États-Unis, notre participation au programme de contrats fédéraux nous soumet à la loi intitulée *Americans with Disabilities Act* (ADA) pour l'emploi de personnes handicapées.

En 2004, RBC Centura a étendu ses relations avec les organismes de recrutement pour augmenter les candidatures de personnes handicapées.



Pour le Rapport sur l'équité en matière d'emploi : rbc.com/carrieresuniques

Accès facile

L'embauche de personnes handicapées n'est qu'une étape. La priorité de RBC est d'adapter les lieux de travail aux besoins de ces employés. Notre politique à cet égard a été améliorée en 2004.

Le programme Accès facile est un élément crucial de notre politique puisqu'il autorise les cadres à approuver des dépenses pouvant atteindre 3 000 \$ par employé pour réaménager les locaux. Près de 100 employés ont bénéficié de ce programme en 2004.

Nous voulons aussi adapter convenablement le cadre de travail à chaque employé. Pour que les transformations des locaux répondent bien aux besoins des employés, nous demandons à des spécialistes du Conseil Canadien de la Réadaptation et du Travail (CCRT) d'examiner en détail les aménagements. Ils peuvent recommander des meubles spéciaux, des technologies adaptées, voire même des modifications de la circulation dans les édifices.

Nous veillons aussi à ce que tous les employés soient ouverts aux besoins de leurs collègues et des clients handicapés et nous leur donnons de la formation, des outils et des ressources en ligne, comme le guide de référence *Levons les barrières*.

Pour voir comment nous assurons des services financiers aux personnes handicapées, reportez-vous à la page 6.



Le Atlantic Centre de la Saint Mary's University à Halifax aide les étudiants handicapés. En 2004, RBC Groupe Financier lui a versé 400 000 \$ pour étendre les programmes, établir un institut de formation d'été et améliorer l'accès à l'information par la reconnaissance vocale. (G. à d.) : **Barry Abbot**, conseiller du centre, **Andrew Fuller**, ancien étudiant et employé de RBC Investissements, **Melanie McCallum**, étudiante, et **David Leitch**, directeur du centre.

Technologies adaptées

Nous nous appuyons sur nos propres spécialistes pour fournir et améliorer des outils adaptés aux employés handicapés.

Nous veillons à ce que ces employés aient accès à des technologies adaptées comme des téléphones avec amplificateurs, la messagerie interactive sur appareils sans fil, des afficheurs et imprimantes Braille ou des téléphones ATS.

En outre, RBC continue de favoriser l'accès à des outils et la facilité de leur utilisation par différents moyens de communications. Nous l'avons fait en fixant des normes d'accès internes pour la construction des sites Web et en fournissant sur demande des documents en formats différents (gros caractères, Braille, etc.).



Pour en savoir plus :
rbc.com/communautaire et
rbc.com/carrieresuniques

Dons aux collectivités

RBC est consciente que les jeunes d'aujourd'hui représentent la main-d'œuvre de demain et l'avenir du Canada, et nous croyons que tous les jeunes devraient avoir la possibilité d'apporter leur contribution. Nous continuons donc d'investir dans des programmes pour lever les obstacles à l'éducation et à l'emploi des jeunes handicapés.

En 2004, RBC s'est engagée à verser 500 000 \$ au programme Life Skills and Transition du Bloorview MacMillan Children's Centre, à Toronto. Ce programme unique en son genre permet aux jeunes handicapés d'acquérir des compétences et une expérience pour devenir plus indépendants. Le don de RBC servira à améliorer et à étendre les programmes localement pour répondre à la demande ainsi qu'à élaborer un modèle qui pourra servir à des organismes et communautés du monde entier.

Héros locaux

Le meilleur moyen de servir une cause est de lui donner du temps. Du monde entier, les témoignages abondent sur le dévouement des employés de RBC qui mettent leur temps et leurs talents au service des personnes

handicapées, comme nos innombrables bénévoles aux Jeux Paralympiques et les « héros » suivants :

- Doug Anderson, de RBC, à Vancouver, participe bénévolement à un programme de cours de ski pour les personnes ayant une déficience intellectuelle. « Nos moniteurs accrédités leur enseignent les rudiments et toute la famille se retrouve très vite sur les pentes », dit M. Anderson.
- Gravement blessé dans un accident de la route en 1981, Geoff Woodworth (N.-É.) se déplace aujourd'hui en fauteuil roulant. Nommé ambassadeur de la Fondation Rick Hansen en 2004, il visite les écoles et les entreprises pour raconter son histoire et faire comprendre aux jeunes ce que c'est que de vivre avec une lésion de la moelle épinière.
- RBC Liberty Insurance a participé à l'événement annuel « Hands on Greenville Day ». Les entreprises prêtent leurs employés pendant une journée pour divers projets dans la ville. Plus de 30 employés ont passé la journée dans une école pour enfants handicapés, à planter un jardin pour papillons et à nettoyer la serre de l'école.

Santé et bien-être



IMAGE: DOUG JORDAN

Près de 1,5 million de Nord-américains meurent du diabète et de ses complications chaque année, et beaucoup d'employés de RBC sont déterminés à réduire ce nombre. En 2004, **Eyvett Parker, Stephanie Donald, Christine Kapteyn et Cliff Smith**, de RBC, à Greenville, Caroline du Sud, ont, avec 1 600 collègues de toute l'Amérique du Nord, mobilisé plus de 450 000 \$ par des marches, des courses et sorties à bicyclette organisées pour la Juvenile Diabetes Research Foundation.

> RBC s'intéresse à la santé et au bien-être et appuie donc les soins de santé et la recherche, aux plans institutionnel et communautaire. Nous privilégions la recherche et les programmes visant à améliorer les services aux collectivités et la qualité de vie de celles-ci. De fait, 25 pour cent de tous nos dons vont à ce secteur. Nos employés donnent aussi généreusement de leur temps à des organismes de soin et de bienfaisance dans le monde entier.

Dons à la santé

Les recherches médicales débouchent parfois sur des découvertes qui améliorent considérablement la qualité de vie. En 2004, RBC s'est engagée à verser 200 000 \$ sur cinq ans au programme *Respire* de la Fondation canadienne de la fibrose kystique qui cherche à enrayer la progression des infections et maladies pulmonaires.

Cinquante pour cent des Canadiens – environ 15 millions de personnes – ont un membre de leur famille atteint d'une maladie neurodégénérative comme la maladie d'Alzheimer ou de Parkinson. En 2004, RBC a annoncé un don de 500 000 \$ au programme de régénération du cerveau de NeuroScience Canada, qui s'appuie sur les dernières innovations scientifiques pour trouver et mettre au point de nouveaux traitements et thérapies pour de nombreuses maladies et lésions du cerveau et du système nerveux.

Avec un don de 75 000 \$, RBC a été un des premiers grands donateurs de la Fondation canadienne de la recherche sur le SIDA en 1991. En 2004, nous avons maintenu notre appui et nous effectuons un don de 150 000 \$ sur trois ans.

Assurer une bonne santé

Quand on rêve de l'avenir, on ne s'arrête pas à penser qu'on pourrait souffrir de maladies graves. Et pourtant, c'est une réalité qu'on ne peut ignorer. RBC Assurances est un leader qui fournit ce qui est le plus important – la tranquillité d'esprit.

RBC Assurances est devenue, en 2004, un chef de file dans les prestations du vivant, au Canada, en offrant des assurances maladies graves, invalidité et soins de longue durée qui prévoient le versement de prestations du vivant des assurés.

Aux États-Unis, l'assurance cancer de RBC Liberty Life Insurance verse aux personnes atteintes du cancer des prestations qui complètent leurs régimes d'assurance santé. Cette assurance couvre les frais médicaux et autres, il n'y a aucune limite pour la plupart des avantages dans la police de base, et les prestations ne sont pas dégressives.

La puissance du bénévolat

Comme société, RBC est un chef de file en matière de soutien sur le plan de la santé et du bien-être, et ses employés jouent un rôle actif dans ce domaine en appuyant des initiatives dans le monde entier.

En Caroline du Nord, les employés de RBC Centura se sont occupés des appels téléphoniques et des promesses de dons pour le 11^e radiothon annuel au profit du Duke Children's Hospital and Health Center.

Dans d'autres cas, nos employés ont mis leur forme physique à l'épreuve pour recueillir des fonds pour de bonnes causes. En septembre 2004, s'est déroulée la 24^e *Course Terry Fox*. Des centaines d'employés de London (Ontario) à Londres (Angleterre) ont participé à ce qui est considéré comme la plus grande journée mondiale de collecte de fonds pour la recherche sur le cancer. Cette année encore, les succursales de RBC Banque Royale ont recueilli les promesses de dons des coureurs.

Toujours en 2004, 468 employés de RBC divisés en 47 équipes ont recueilli 141 056 \$ en participant à la *Marche de l'eSPoir* annuelle et au *Vélotour SP Rona* pour la sclérose en plaques, dans plus de 140 localités au Canada.



Pour en savoir plus :
rbc.com/communautaire

Lignes directrices pour les demandes de dons et de commandites



Par ses activités de dons, RBC soutient des organismes sans but lucratif comme Adventure Group, à Charlottetown, Île-du-Prince-Édouard, qui propose à des jeunes âgés de 13 à 15 ans des activités pour les aider à développer leur estime de soi et leurs aptitudes à résoudre des problèmes.

> Dons et commandites sont souvent les deux éléments les plus évidents du soutien de RBC Groupe Financier à la collectivité. Pas étonnant, puisque ce sont les piliers de nos programmes d'investissement dans la collectivité et la preuve concrète de nos efforts pour œuvrer à la prospérité avec des organismes communautaires et sans but lucratif.

Dons : Canada

Au Canada, les dons de RBC Groupe Financier et de RBC Fondation s'adressent à des organismes sans but lucratif enregistrés auprès de l'Agence du revenu du Canada. Ils visent des projets ou des programmes précis qui ajoutent de la valeur aux services offerts par ces organismes. Enfin, nous encourageons l'établissement d'une vaste base de soutien pour tous les organismes de bienfaisance.

Les causes que nous soutenons

Les dons par l'entremise de RBC Groupe Financier et de RBC Fondation visent à :

- aider les organismes voués à l'éducation, à la santé, aux services sociaux et communautaires et aux arts, qui améliorent la qualité de vie, particulièrement pour les jeunes ;
- soutenir les initiatives qui améliorent la qualité des services communautaires et bénéficient à la collectivité, et donc aux clients, aux employés et aux actionnaires de RBC ;
- encourager et soutenir les efforts et l'engagement des employés de RBC Groupe Financier envers la communauté.



Pour connaître les domaines d'intérêt particulier et les lignes directrices en matière de demandes : rbc.com/communautaire/dons

Dons : États-Unis

RBC Centura

Les causes que nous soutenons

RBC Centura agit en partenariat avec des organismes sans but lucratif reconnus par l'IRS selon l'article 501(c)3, principalement dans les domaines de l'éducation, du développement économique, des services sociaux et des arts et de la culture.

Les demandes de dons locaux peuvent être déposées auprès des centres bancaires RBC Centura. Nous déclinons les demandes pour des régions dans lesquelles nous n'avons pas d'activités.

Renseignements à fournir

Les demandes de dons de bienfaisance sont étudiées tout au long de l'année et doivent comprendre les documents suivants :

- un sommaire écrit du projet (2 à 3 pages maximum) ;
- les plus récents états financiers vérifiés et un budget de fonctionnement à jour ;
- le budget du projet ;
- une brève description de l'organisme, précisant sa vocation et ses antécédents ;
- la liste des membres du conseil d'administration ;
- la liste des autres donateurs engagés ou sollicités, y compris les sources publiques ;
- une attestation d'admissibilité 501(c)3 de l'IRS.

En raison de la nature des documents exigés, RBC Centura n'accepte pas les demandes présentées par l'entremise de notre site Web, par télécopieur ou par courrier électronique.

RBC Dain Rauscher

Les causes que nous soutenons

RBC Dain Rauscher privilégie l'éducation des jeunes, les services sociaux et les arts et la culture. Les dons sont concentrés dans les régions où RBC Dain Rauscher a une présence importante et sur les programmes qui concordent stratégiquement avec les intérêts de notre entreprise. La priorité est accordée aux organismes auxquels participent nos employés.



Pour connaître les lignes directrices : rbcdain.com ; cliquez sur *Community Involvement*.

RBC Insurance

Les causes que nous soutenons

RBC Insurance soutient les organismes sans but lucratif reconnus par l'Internal Revenue Service (IRS) au titre du paragraphe 501(c)3 qui sensibilisent le public à des programmes dans le domaine de l'éducation, de la santé et des arts, en particulier les programmes s'adressant aux jeunes familles, aux personnes âgées et aux milieux médicalement défavorisés, notamment les œuvres de bienfaisance et les sections locales d'organismes nationaux présents dans les collectivités où nous sommes implantés.

Renseignements à fournir

- états financiers récents et formule 501(c)3 ;
- une brève description de l'organisme, précisant sa vocation et ses antécédents et des pièces attestant que les dons seront utilisés pour soutenir des initiatives concordant avec nos champs d'intérêt.

Les demandes de participation à des marches et des programmes de mentorat seront examinées au cas par cas.

Commandites – Canada et États-Unis

RBC accepte les programmes de commandite qui concordent avec sa marque et ses stratégies d'entreprise et lui offrent un éventail d'avantages – promotion auprès des consommateurs, activités interentreprises, présentation sur place de la marque et des produits, couverture médiatique payée ou non et prolongements médiatiques annexes, accès à des bases de données, études ciblées, vérifications de résultats mesurés, accueil des clients et possibilités de bénévolat pour les employés.

Les causes que nous soutenons

- sport amateur ;
- arts et culture ;
- programmes communautaires – Canada ;
- programmes communautaires, particulièrement dans le domaine de la santé et de l'éducation – États-Unis.

Exclusions

RBC ne commandite normalement pas les particuliers, la production de films, des livres, des émissions de télévision, des clubs de service ou des organismes religieux ou politiques. RBC préfère concentrer son budget de commandite sur des associations qui apportent un soutien aux niveaux communautaire, provincial ou d'État et national.

Renseignements à fournir

Les propositions doivent être déposées suffisamment à l'avance et doivent comprendre les coordonnées des personnes-ressources, un sommaire, les objectifs du programme, la stratégie et le public cible, les études à l'appui, la liste des droits et des avantages du commanditaire, le plan média (le cas échéant), la liste des autres commanditaires ou donateurs, le calendrier et les coûts prévus.

Où envoyer votre proposition

Dons

(Campagnes nationales canadiennes)
 Directeur national, Dons
 RBC Fondation
 9th Floor, South Tower
 200 Bay Street
 Toronto (Ontario) M5J 2J5

Commandites

(Campagnes nationales canadiennes)
 Premier directeur, Marketing de la commandite d'entreprise
 RBC Groupe Financier
 7th floor, North Tower
 Royal Bank Plaza
 200 Bay Street
 Toronto (Ontario) M5J 2J5

Campagnes et programmes régionaux

Les demandes de commandite et de dons locaux ou régionaux doivent être adressées aux personnes-ressources ci-dessous.

Provinces de l'Atlantique

Directeur, Dons
 (ou Directeur, Commandites)
 RBC Groupe Financier
 5161 George Street
 C.P. 1147
 Halifax (Nouvelle-Écosse)
 B3J 2Y1

Colombie-Britannique

Directeur, Dons
 (ou Directeur, Commandites)
 RBC Groupe Financier
 1055 West Georgia Street, 34th Floor
 Vancouver (Colombie-Britannique)
 V6E 3S5

Québec

Directeur, Dons
 (ou Directeur, Commandites)
 RBC Groupe Financier
 1, Place Ville-Marie
 C.P. 6001
 Montréal (Québec)
 H3C 3A9

Alberta, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut et Yukon

Directeur, Dons
 (ou Directeur, Commandites)
 RBC Groupe Financier
 335-8th Avenue S. W., 24th Floor
 Calgary (Alberta)
 T2P 1C9

Ontario

Directeur, Dons
 (ou Directeur, Commandites)
 RBC Groupe Financier
 20 King Street West, 11th Floor
 Toronto (Ontario)
 M5H 1C4

États-Unis – RBC Centura

Secretary,
 RBC Centura Donations Committee
 P.O. Box 1220
 Mail Code 000-900-0601
 Rocky Mount, NC 27802 – 1220

Saskatchewan, Manitoba, Nord-Ouest de l'Ontario

Directeur, Dons
 RBC Groupe Financier
 220 Portage Avenue, 2nd Floor
 Winnipeg (Manitoba)
 R3C 0A5

États-Unis – RBC Dain Rauscher

Pour en savoir plus : rbcdain.com et cliquez sur *Community Involvement*.

États-Unis – RBC Insurance

Corporate Affairs Manager (Donations)
 RBC Insurance
 P.O. Box 789
 Greenville, SC 29602-0789

Directeur, Commandites
 RBC Groupe Financier
 220 Portage Avenue, Main Floor
 Winnipeg (Manitoba)
 R3C 0A5



Pour en savoir plus :
rbc.com/commandites

Distinctions et affiliations

> La réputation d'une entreprise repose en partie sur ce que le public dit d'elle. Nous sommes enchantés des honneurs qui nous ont été décernés en 2004.

DISTINCTIONS

La plus respectée

- « **La société la plus respectée au Canada** » (sondage KPMG/Ipsos Reid annuel publié dans *The Globe & Mail*). RBC a été classée première dans six des neuf catégories, dont celles de « La plus admirée et respectée », « Performance financière » et « Investissement à long terme ».

Développement durable

- **Société la plus respectée au Canada en 2004** pour la « responsabilité sociale d'entreprise » (sondage KPMG/Ipsos Reid)
- Première pour la **responsabilité sociale d'entreprise**, catégorie Banque (revue *Report on Business*)
- **Canada's Best 50 Corporate Citizens** (Corporate Knights)

Gouvernance

- **Société la plus respectée au Canada en 2004** pour la « gouvernance d'entreprise » (sondage KPMG/Ipsos Reid)
- **Board Games** (*Report on Business*), RBC a été classée cinquième au Canada dans le domaine de la gouvernance d'entreprise
- **Meilleure gouvernance d'entreprise** (prix 2004 de *IR Magazine*)
- **Grand Prix d'excellence dans le cadre du Concours des meilleurs rapports d'entreprise** (Institut canadien des comptables agréés)
- Classée quatrième dans le sondage annuel sur la gouvernance d'entreprise (revue *Canadian Business*)

Protection des renseignements personnels

- Une des **5 sociétés inspirant le plus confiance pour la protection des renseignements personnels au Canada** (sondage de l'institut Ponemon auprès du public canadien)

Employeur/Travail

- **Société la plus respectée au Canada en 2004** pour la « gestion des ressources humaines » (sondage KPMG/Ipsos Reid)
- **Meilleur employeur pour les Canadiens de 50 ans et plus** (Association canadienne des individus retraités), distinction attribuée au Centre des services Banque internationale de RBC Banque Royale, pour le traitement des travailleurs plus âgés, dans les domaines du recrutement et du maintien en poste, du perfectionnement des compétences, de la rémunération et des avantages sociaux, de la planification de la retraite et de la formation
- **Prix de reconnaissance 2004** (Institut Vanier de la famille) pour le leadership et l'engagement de RBC en matière familiale par l'entremise de ses programmes Travail/Vie privée
- **Prix Spirit 2004 Avantage Carrière** pour avoir offert la meilleure expérience à des stagiaires dans le cadre des programmes Avantage Carrière, Avantages Sans Limites et Career Bridge, sur proposition des stagiaires
- Prix 2004 de l'entreprise d'accueil **Avantages Sans Limites** (Avantage Carrière), RBC ayant compté le plus de stagiaires de ce programme pour personnes handicapées diplômées

- Classée parmi les **50 premiers employeurs en Alberta** en 2004 par la revue *Alberta Venture*
- **T.E.A.M. Award** (Twin Cities RISE! Responsible, Independent, Skilled, Employed). RBC Dain Rauscher a été la première lauréate de ce prix rendant hommage aux sociétés qui offrent des possibilités de carrière à des adultes sous-employés vivant sous le seuil de pauvreté

Responsabilité de l'entreprise

- **Dow Jones Sustainability World Index**, qui regroupe les leaders financiers, sociaux et écologiques (5^e année de suite)
- **FTSE4Good Index** (4^e année de suite)
- **ACCA-CERES North American Sustainability Reporting Awards** (finaliste), pour l'ensemble des rapports financiers et non financiers de RBC en 2003

Environnement

- **Climate Leadership Index** (Carbon Disclosure Project/Innovest) – RBC a fait partie des 50 grandes sociétés dans le monde reconnues comme chefs de file dans la compréhension d'une grande variété de problèmes liés au changement climatique d'après nos réponses à la deuxième demande d'information du CDP aux sociétés faisant partie de l'indice FT500 Global

Diversité

- **Prix Eid-ul-Adha** pour l'engagement en matière de diversité et le soutien aux communautés d'Asie du Sud (Association of Progressive Muslims of Ontario)
- **Prix 2004 des meilleures pratiques** (Greater Vancouver Business Leadership Network/BC Centre for Ability), pour le leadership et l'engagement à embaucher des personnes handicapées
- Prix 2004 **Canada's Gender Intelligent Companies** (sondage auprès des femmes de Thomas Yaccato Group)

Développement économique

- **2004 Housing North Carolina Award for Affordable Housing** (NC Housing Finance Agency) attribué à RBC Centura pour notre solution de financement de la construction de LIFE House, projet résidentiel qui offre des logements à prix modique pour personnes handicapées
- Prix 2004 **North Carolina International Community and Economic Development Award** (Ministère du Commerce de la Caroline du Nord) à RBC Centura, prix décerné aux sociétés d'appartenance étrangère pour leur intégration dans les collectivités de Caroline du Nord dans lesquelles elles sont implantées

Participation à la vie communautaire

- **Prix du meilleur soutien communautaire** (Manitoba Customer Contact Association) décerné à l'équipe RBC Royal Direct à Winnipeg

- Prix bronze « **Leaders in Business** » (Chevron Canada Resources) à RBC à Calgary, honorant le travail bénévole et les partenariats exemplaires des employés au service d'organismes sans but lucratif

Arts

- **Prix Business in the Arts 2004** du *National Post* (Commandite la plus innovatrice) pour le partenariat de RBC avec le Ballet national du Canada dans sa tournée de l'Ouest du Canada

AFFILIATIONS

RBC participe à un grand nombre de grands organismes dans le monde dans le cadre de l'exercice de sa responsabilité sociale.

- Depuis 1997, RBC est membre du **Center for Corporate Citizenship au Boston College**, ressource importante en Amérique du Nord offrant des recherches et une formation pour cadres supérieurs sur des sujets civiques ; nous faisons partie de son conseil de direction. En 2004, nous étions les hôtes de la Executive Conference du centre à Toronto.
- En 1988, nous avons été un des membres fondateurs de **Imagine**, programme qui encourage la philanthropie et le bénévolat. Étant actuellement un des grands financiers de Imagine par l'entremise de RBC Fondation, nous sommes représentés à son conseil d'administration et à un certain nombre de ses sous-comités. En 2004, nous avons été une des premières sociétés canadiennes à signer le nouvel engagement citoyen de Imagine et l'engagement au leadership des chefs de direction.
- En 2004, nous avons adhéré au **Committee to Encourage Corporate Philanthropy**, un réseau nord-américain de chefs de direction et de présidents de conseils d'administration.
- En 2004, RBC a adhéré à **Canadian Business for Social Responsibility**.
- En 2004, RBC a apporté un soutien financier au projet G3 de la **Global Reporting Initiative (GRI)**, pour en assurer l'autonomie. La GRI est une institution indépendante qui a pour mission de mettre au point et de diffuser des lignes directrices d'information sur le développement durable à l'échelle mondiale. En 2004, RBC est devenue membre de la GRI fournissant un rapport progressif.
- En 2004, RBC est devenue membre du **Compliance and Ethics Leadership Council Corporate Executive Board** à Washington.
- RBC est membre du **Conference Board du Canada**, et nous siégeons à ses conseils intitulés Corporate Community Investment Council, Business Council for Sustainability et Corporate Ethics Management Council. En 2004, nous avons commandité le congrès du Conference Board sur la responsabilité sociale des entreprises.
- RBC œuvre sur les plans à la fois national et international pour contribuer à gérer la responsabilité environnementale du secteur des services financiers et réduire l'impact de ses propres activités sur l'environnement. Pour plus de détails, voir page 13.

Rapport sur le développement durable : L'approche de RBC

Les sociétés cotées en Bourse publient régulièrement leurs résultats financiers en se fondant sur les principes comptables généralement reconnus. De plus en plus, les entreprises sont aussi appelées à faire état de leur bilan environnemental et social. La présentation de ce genre de rapport non financier sur le « développement durable » est un domaine encore nouveau et de nombreuses discussions sont en cours pour déterminer quels indicateurs sont vraiment pertinents.

RBC Groupe Financier n'a pas adopté formellement une approche unique pour ses rapports non financiers. Nous suivons plutôt un certain nombre de lignes directrices, de cadres de référence et de pratiques exemplaires et consultons régulièrement des spécialistes qui nous aident à saisir les tendances dans ce domaine. Nous présentons nos indicateurs dans divers documents : rapports annuels, circulaires d'information, le présent Rapport annuel sur la responsabilité de l'entreprise et nos sites Web publics.

En 2004, pour rendre nos renseignements sur le développement durable plus accessibles, nous avons produit notre premier rapport sur le développement durable et l'indice des ressources de développement durable (Sustainability Report and Index), un document complet qui présente en ligne des statistiques très détaillées (et déjà publiées ailleurs) sur des indicateurs de performance jugés importants par des parties prenantes et des organismes externes comme :

- la *Déclaration de responsabilité publique* du gouvernement fédéral canadien ;
- les directives pour les rapports sur le développement durable (*Sustainability Reporting Guidelines*) de la Global Reporting Initiative (GRI);
- les organismes d'enquête du secteur des investissements comme le Dow Jones Sustainability Index et le Michael Jantzi Social Index.

Ce rapport en ligne sera régulièrement mis à jour dans l'esprit de la plus grande transparence possible en matière de responsabilité d'entreprise, tout en veillant à respecter le droit à la confidentialité de nos clients et à protéger nos données de commercialisation internes. Ces efforts classent RBC dans la catégorie des entreprises qui produisent des rapports progressifs.

La liste ci-dessous indique quelques-uns des quelque 125 indicateurs de rendement présentés en direct dans notre rapport 2004. Une lettre indique, pour chaque indicateur, les sources externes qui exigent des statistiques sur ces indicateurs.

Vous trouverez le rapport sur le développement durable et les indicateurs à l'adresse rbc.com/communautaire/sustainability.

Renseignements généraux sur l'entreprise

- Vision, valeurs, stratégie de développement durable, grandes marques, structure opérationnelle, pays d'exercice des activités, nature de la propriété, marchés servis d, g, p
- Changement de taille, structure, appartenance, produits et services g

Indicateurs économiques

Gouvernance d'entreprise

- Renseignements sur le conseil d'administration (nombre d'administrateurs ayant des fonctions de direction, administrateurs externes, indépendants, nationalité, nombre de femmes, responsabilités des comités) d, g
- Cadre pour la gouvernance d'entreprise d, g
- Pourcentage des frais non liés à la vérification (ex. conseils en gestion) versés à un cabinet de vérification d

Relations avec les analystes et les investisseurs et engagement d, g

Planification stratégique d, g

Gestion des risques et des crises (structure de gestion des risques et des crises) d, g

Codes de déontologie (conformité, corruptions et subordination, dénonciations, etc.) d, g

Codes d'éthiques et principes commerciaux pour les placements d

Présentation de l'engagement envers les parties prenantes d, g

Relations avec les clients et engagement (répartition géographique des opérations, politique de protection des renseignements personnels, traitement des plaintes) d, g

Produits et services financiers

- accès aux services financiers – personnes âgées, autochtones, personnes à faible revenu et personnes handicapées d, p
- ouvertures et fermetures de succursales (Canada) g, p
- aide et prêts aux petites entreprises (Canada) p

Relations avec les fournisseurs et engagement (politique d'achat responsable, coûts des biens et produits achetés, pays d'origine du fournisseur) d, g

Politiques et pratiques en matière de ressources humaines

- Politiques (rémunération et avantages sociaux, diversité/équité en matière d'emploi, heures de travail, droits de la personne) d, g
- Programmes (actionnariat des employés et participation aux bénéfices, reconnaissance et récompense, bourses d'études) d, g
- Pratiques (licenciement et redéploiement) d, g

- Relations avec les employés et engagement d, g
- Nombre d'employés g, p
- Recrutement d'employés et conservation de la main-d'œuvre d, g
- Apprentissage et développement organisationnels d, g
- Diversité (politique, structure, formation, objectifs et rapports) d, g
- Santé et sécurité (politique, structure, formation) d, g

Indicateurs environnementaux

- Politique et gestion environnementales d, g
- Structure, partenariat et engagement d, g
- Performance environnementale : Eco-efficacité d, g
- Performance environnementale : consommation et recyclage de papier d, g

Indicateurs sociaux

- Politiques et programmes en matière de responsabilité sociale et de philanthropie d, g, p
- Relations avec les collectivités et engagement d, g, p
- Valeur sociale ajoutée : inclusion financière, acquisition des compétences d, g
- Politique de dons d, g
- Taxes payées d, g, p
- Prix reçus g

Légende

p – Exigences de la *Déclaration de responsabilité publique*

d – Catégories du Dow Jones Sustainability Index

g – Indicateurs de performance du Global Reporting Initiative

Déclaration de responsabilité publique 2004

Toutes les institutions financières de régime fédéral du Canada ayant un capital de plus de un milliard de dollars sont tenues de produire une déclaration annuelle pour les clients et les autres parties prenantes, faisant état de leur contribution à l'économie et à la société canadienne.

Déclaration

Conformément à la réglementation, RBC Groupe Financier publie cette déclaration qui fait état de la contribution de la Banque Royale du Canada et des entités du groupe précisées par règlement à l'économie et à la société canadiennes.

Période du rapport

RBC a inséré tout le contenu exigé dans la déclaration annuelle dans ce Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Déclaration de responsabilité publique 2004, comme l'indique le tableau ci-dessous, qui couvre les activités de l'exercice 2004 (du 1^{er} novembre 2003 au 31 octobre 2004).

Entités du groupe

Les informations de ce document portent sur les activités de la Banque Royale du Canada et de toutes les entités de son groupe précisées par règlement et sont présentées collectivement sous la marque RBC Groupe Financier (RBC). Les membres du groupe qui sont soit des « entités s'occupant de financement » soit des institutions financières de droit fédéral sont la Compagnie d'assurance générale RBC, la Compagnie d'assurance vie RBC, la Compagnie d'assurance voyage RBC, la Société d'hypothèques de la Banque Royale, la Compagnie Trust Royal, la Société Trust Royal du Canada, RBC Actions en Direct Inc. et RBC Dominion valeurs mobilières Inc.

Contenu du rapport

	Page
Accès aux services financiers – personnes à faible revenu, personnes âgées et personnes handicapées	6
Exemples d'initiatives en faveur du soutien et du développement économique des collectivités, y compris les activités philanthropiques et le bénévolat des employés	16, 17, 18, 21
Exemples de soutien aux petites entreprises	19, 20
Prêts aux entreprises canadiennes (tableau)	39
Dons de bienfaisance et autres	24
Exemples de bénévolat des employés	9, 10, 16, 17, 18, 21, 25–32
Nombre d'employés par province (tableau)	38
Impôt sur le capital et le bénéfice (tableau)	38
Ouverture et fermeture d'établissements (tableau)	40

Emplois, impôts et taxes

Emplois

RBC Groupe Financier est l'un des plus grands employeurs du Canada et son effectif aux États-Unis et ailleurs dans le monde ne cesse de croître. En 2004, nous employions 71 876 personnes, pour 62 566 postes équivalents temps plein, dans le monde entier.

Emplois dans le monde entier

Exercice 2004 (terminé le 31 octobre 2004)

	Nombre d'employés	Équivalent temps plein
Canada	55 340	46 386
États-Unis	12 600	12 377
Ailleurs dans le monde	3 936	3 803
Total	71 876	62 566

Emplois au Canada

Exercice 2004 (terminé le 31 octobre 2004)

Province	Nombre d'employés	Temps plein	Temps partiel
Terre-Neuve-et-Labrador	343	228	115
Île-du-Prince-Édouard	112	73	39
Nouvelle-Écosse	1 484	1 021	463
Nouveau-Brunswick	1 379	931	448
Québec	7 693	5 296	2 397
Ontario	29 158	23 514	5 644
Manitoba	2 222	1 354	868
Saskatchewan	1 530	962	568
Alberta	4 017	2 750	1 267
Colombie-Britannique	7 319	4 708	2 611
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	83	59	24
Total	55 340	40 896	14 444

Impôt et taxes

Au cours de l'exercice 2004, RBC Groupe Financier a payé 2,2 milliards de dollars d'impôts et de taxes dans le monde.

Au Canada, nos charges fiscales fédérales, provinciales et municipales ont dépassé 2 milliards de dollars. Ce chiffre comprenait plus de 1,3 milliard d'impôt sur le revenu et 140 millions de dollars en taxes sur le capital, comme l'indique le tableau ci-contre, en plus des taxes foncières, des taxes professionnelles, des charges sociales (part patronale), des taxes sur les produits et services et des taxes de vente.

Impôts et taxes au Canada

Exercice 2004 (terminé le 31 octobre 2004) (en milliers de dollars canadiens)

	Impôts sur le capital	Impôts sur le bénéfice
Gouvernement fédéral		881 279
Gouvernements provinciaux		
Terre-Neuve-et-Labrador	1 387	2 655
Île-du-Prince-Édouard	459	1 194
Nouvelle-Écosse	4 761	12 503
Nouveau-Brunswick	2 481	6 183
Québec	35 285	47 455
Ontario	55 893	257 598
Manitoba	10 095	12 322
Saskatchewan	8 843	11 685
Alberta	–	29 380
Colombie-Britannique	20 775	50 021
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	–	921
Total partiel provincial	139 979	431 917
Total	139 979	1 313 196

Prêts aux entreprises autorisés



L'accès au crédit n'est qu'un des aspects qui intéressent les petites entreprises ; nous nous efforçons aussi d'offrir à nos clients les meilleurs conseils et savoir-faire. **Pat Sampson** (debout, centre g.), de RBC, collabore étroitement avec les clients comme **Lawrence Guy** (debout, centre d.), pour aider les entreprises à croître. En 2004, RBC a contribué au financement de la construction du quatrième foyer de l'âge d'or de M. Guy à Terre-Neuve-et-Labrador. **Pat Sampson** et **Lawrence Guy** sont entourés de résidents et du personnel du Nightingale Manor.

Montant total des fonds* mis à la disposition d'entreprises au Canada

Exercice 2004 (terminé le 31 octobre 2004)

Province		0 \$ –	25 000 \$ –	50 000 \$ –	100 000 \$ –	250 000 \$ –	500 000 \$ –	1 000 000 \$ –	>=	Grand total
		24 999,99 \$	49 999,99 \$	99 999,99 \$	249 999,99 \$	499 999,99 \$	999 999,99 \$	4 999 999,99 \$	5 000 000,00 \$	
Terre-Neuve-et-Labrador	Nombre de clients	988	341	253	193	82	44	41	18	1 960
	Autorisations (milliers \$)	8 854 \$	11 801 \$	17 167 \$	28 292 \$	27 366 \$	30 529 \$	78 366 \$	350 265 \$	552 639 \$
	Encours des prêts	4 421 \$	6 361 \$	9 767 \$	15 554 \$	15 275 \$	20 136 \$	57 404 \$	172 500 \$	301 416 \$
Île-du-Prince-Édouard**	Nombre de clients	376	151	146	135	48	43	39		938
	Autorisations (milliers \$)	3 304 \$	5 347 \$	9 984 \$	20 271 \$	17 732 \$	29 518 \$	77 574 \$		163 731 \$
	Encours des prêts	1 806 \$	3 237 \$	5 595 \$	12 525 \$	12 687 \$	21 031 \$	53 866 \$		110 747 \$
Nouvelle-Écosse	Nombre de clients	4 405	1 517	1 368	943	468	266	246	69	9 282
	Autorisations (milliers \$)	36 806 \$	53 131 \$	92 953 \$	145 865 \$	161 900 \$	182 400 \$	498 508 \$	973 656 \$	2 145 219 \$
	Encours des prêts	16 881 \$	29 313 \$	52 165 \$	81 819 \$	91 047 \$	111 452 \$	304 955 \$	487 456 \$	1 175 087 \$
Nouveau-Brunswick	Nombre de clients	2 375	834	731	557	250	133	161	26	5 067
	Autorisations (milliers \$)	19 752 \$	29 125 \$	49 457 \$	83 870 \$	87 117 \$	91 162 \$	335 838 \$	703 435 \$	1 399 755 \$
	Encours des prêts	9 247 \$	17 272 \$	28 271 \$	53 221 \$	53 490 \$	62 785 \$	214 875 \$	323 787 \$	762 949 \$
Québec	Nombre de clients	13 357	3 868	3 340	2 800	1 628	1 162	1 280	406	27 841
	Autorisations (milliers \$)	109 128 \$	134 673 \$	229 225 \$	431 490 \$	572 835 \$	798 750 \$	2 632 531 \$	10 475 644 \$	15 384 277 \$
	Encours des prêts	49 877 \$	69 983 \$	120 905 \$	250 387 \$	358 687 \$	520 149 \$	1 603 620 \$	3 762 321 \$	6 735 929 \$
Ontario	Nombre de clients	43 722	16 023	13 888	10 829	5 062	3 371	3 075	1 160	97 130
	Autorisations (milliers \$)	357 692 \$	568 581 \$	933 650 \$	1 634 861 \$	1 760 739 \$	2 313 873 \$	6 254 120 \$	41 751 998 \$	55 571 514 \$
	Encours des prêts	160 310 \$	330 890 \$	523 541 \$	991 481 \$	1 140 715 \$	1 488 405 \$	3 740 193 \$	11 085 656 \$	19 461 190 \$
Manitoba	Nombre de clients	4 393	1 652	1 714	1 339	504	278	300	94	10 274
	Autorisations (milliers \$)	36 384 \$	58 335 \$	117 314 \$	200 837 \$	175 642 \$	190 987 \$	662 335 \$	1 818 178 \$	3 260 013 \$
	Encours des prêts	16 830 \$	31 158 \$	61 868 \$	121 531 \$	106 699 \$	109 177 \$	343 902 \$	682 664 \$	1 473 829 \$
Saskatchewan	Nombre de clients	5 893	2 675	2 688	2 078	652	310	201	54	14 551
	Autorisations (milliers \$)	55 325 \$	95 234 \$	188 064 \$	314 350 \$	222 899 \$	211 312 \$	392 944 \$	1 118 495 \$	2 598 623 \$
	Encours des prêts	29 159 \$	54 565 \$	112 791 \$	213 194 \$	149 787 \$	142 310 \$	252 261 \$	467 418 \$	1 421 484 \$
Alberta	Nombre de clients	15 429	4 697	4 193	3 824	1 583	1 018	951	349	32 044
	Autorisations (milliers \$)	122 089 \$	165 618 \$	285 723 \$	583 351 \$	550 368 \$	696 476 \$	1 890 136 \$	11 738 416 \$	16 032 177 \$
	Encours des prêts	50 906 \$	86 383 \$	150 574 \$	347 865 \$	355 129 \$	451 839 \$	1 119 936 \$	4 694 342 \$	7 256 974 \$
Colombie-Britannique	Nombre de clients	18 907	5 623	5 010	3 965	1 989	1 372	1 437	344	38 647
	Autorisations (milliers \$)	153 570 \$	196 265 \$	334 936 \$	591 898 \$	690 888 \$	943 776 \$	2 969 622 \$	7 159 021 \$	13 039 976 \$
	Encours des prêts	62 825 \$	98 912 \$	169 534 \$	337 174 \$	456 402 \$	625 831 \$	1 926 925 \$	3 120 216 \$	6 797 819 \$
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut**	Nombre de clients	423	119	92	82	43	29	32		820
	Autorisations (milliers \$)	3 184 \$	4 018 \$	6 318 \$	12 840 \$	15 215 \$	19 174 \$	55 347 \$		116 098 \$
	Encours des prêts	1 209 \$	2 029 \$	3 515 \$	7 129 \$	9 904 \$	13 269 \$	39 296 \$		76 351 \$
Nombre total de clients		110 268	37 500	33 423	26 745	12 309	8 026	7 763	2 520	238 554
Total – Autorisations (milliers \$)		906 089 \$	1 322 128 \$	2 264 793 \$	4 047 926 \$	4 282 701 \$	5 507 956 \$	15 847 322 \$	76 089 107 \$	110 268 022 \$
Total – Encours des prêts		403 469 \$	730 103 \$	1 238 526 \$	2 431 880 \$	2 749 821 \$	3 566 384 \$	9 657 234 \$	24 796 358 \$	45 573 775 \$

* Notre Déclaration de responsabilité publique 2003 ne comprenait pas les prêts des groupes Financement automobile et Financement d'actifs, qui se chiffraient à environ 1,3 milliard de dollars. Les chiffres pour ces deux groupes sont inclus dans la Déclaration de 2004.

** Pour des raisons de confidentialité, les données pour l'Île-du-Prince-Édouard, le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut ont été exclues afin d'empêcher l'identification des clients ayant des limites autorisées égales ou supérieures à 5 millions de dollars.

Ouvertures et fermetures de succursales

La décision de fermer une succursale n'est pas facile à prendre, ni en ce qui concerne nos clients ni en ce qui concerne nos employés ou la collectivité que nous servons. RBC respecte la législation fédérale et s'engage à :

- informer les clients et la collectivité quatre mois à l'avance (six mois dans les régions rurales où il n'existe pas d'autre établissement financier à 10 km à la ronde) du réaménagement du réseau et des fermetures de succursales ;
- s'assurer que les dirigeants et les fonctionnaires locaux sont au courant de notre plan de reconfiguration et qu'ils comprennent les solutions de remplacement offertes aux collectivités touchées.

Nous avons comme principe de collaborer étroitement avec chacun des employés touchés par la fermeture d'une succursale et de recenser les occasions d'emploi et les activités de formation et de perfectionnement permettant de retrouver un emploi.

Ouvertures et fermetures de succursales ou d'établissements au Canada

Exercice 2004 (terminé le 31 octobre 2004)

Succursales ouvertes	Adresse	Ville	Prov.	Ouverture
McLaughlin & Bovaird	10098 McLaughlin Rd.	Brampton	Ont.	3 nov. 2003
Third Line & Dundas	2501 Third Line, Suite A	Oakville	Ont.	20 sept. 2004
Succursale South Point	3002 152nd St.	Surrey	C.-B.	17 fév. 2004
Succursale St. Albert Trail	1365 St. Albert Trail	Edmonton	Alb.	17 fév. 2004
Nisichawayasisk	NA	Nelson House	Man.	23 juin 2004

Succursales fermées	Adresse	Ville	Prov.	Fermeture
Centre des services financiers personnels Fraser Glen	16825 104th Avenue	Surrey	C.-B.	5 oct. 2004

Déménagements

De :	À :	Ville	Prov.	Date
Succursale Westmount 785 Wonderland Rd.	Succursale Westmount 851 Wonderland Rd.	London	Ont.	9 janv. 2004
Succursale Lynn Valley 1255 Ross Rd.	Succursale Lynn Valley 1501 Lynn Valley Rd.	North Vancouver	C.-B.	31 janv. 2004
Succursale St. Clair & Yonge 26 St. Clair Ave. E.	Succursale St. Clair & Yonge 10 St. Clair Ave. W.	Toronto	Ont.	12 mars 2004
Centre des services Banque internationale 102, 8th Ave. S.W.	Centre des services Banque internationale 335, 8th Ave. S.W., 5th Floor	Calgary	Alb.	2 avril 2004
Centre des services Banque internationale 4585 Canada Way, 4th Floor, Burnaby	Centre des services Banque internationale 1055 West Georgia St., 34th Floor	Vancouver	C.-B.	2 avril 2004
Succursale Tawa Centre 3033 66th St.	Succursale Millwoods Towne Centre 2633 66th St.	Edmonton	Alb.	7 mai 2004
Succursale Spring Garden & Queen 5466 Spring Garden Rd.	Succursale Summer 5855 Spring Garden Rd.	Halifax	N.-É.	4 juin 2004
Succursale Brien et Iberville 85B, boul. Brien	Succursale Repentigny 447, rue Leclerc	Repentigny	Qué.	18 juin 2004
Succursale Portage & Edmonton 328 Portage Ave.	Succursale Portage & Hargrave 333 Portage Ave.	Winnipeg	Man.	17 sept. 2004
Unité bancaire en magasin Mont-Tremblant 1011, rue de Saint-Jovite	Succursale Mont-Tremblant 759, rue de Saint-Jovite (unité de vente seulement)	Mont-Tremblant	Qué.	17 sept. 2004
Succursale Maple 2414 Major Mackenzie Dr.	Succursale Maple 9791 Jane St.	Maple	Ont.	25 sept. 2004
Succursale Spencerville 18 Centre St.	Succursale Spencerville 29 Bennett St.	Spencerville	Ont.	1 ^{er} oct. 2004

Statistiques

RBC Groupe Financier est l'un des principaux employeurs, donateurs, contribuables et acheteurs de biens et de services et joue à ce titre un rôle important dans les villes et régions où nous sommes implantés. Notre vaste réseau d'établissements et notre engagement social nous assurent une forte présence dans les collectivités de toutes tailles partout au Canada, aux Bahamas, aux Antilles et, de plus en plus, aux États-Unis.

Qui sommes-nous ?

- La Banque Royale du Canada (RBC), cotée sous le symbole RY aux Bourses de Toronto et de New York, et ses filiales exercent leurs activités sous la marque principale de RBC Groupe Financier.
- Nous sommes la plus grande institution financière du Canada d'après notre actif, et l'un des principaux prestataires de services financiers diversifiés en Amérique du Nord.
- Nous servons plus de 12 millions de clients (particuliers, entreprises et secteur public) en Amérique du Nord et dans quelque 30 pays dans le monde.

Au Canada

- Nous nous classons au premier ou au deuxième rang pour la plupart des produits bancaires de détail pour les particuliers et les entreprises, dont les prêts hypothécaires et les dépôts.
- Nous sommes la plus importante entité de courtage de plein exercice (par l'actif), la plus grande banque privée, le premier fournisseur de fonds communs de placement parmi les banques canadiennes et le deuxième courtier exécutant (par l'actif).
- Nous sommes la plus importante compagnie d'assurance canadienne détenue par une banque et une de celles qui croissent le plus vite au Canada, ainsi qu'un chef de file dans l'assurance voyage et l'assurance crédit.
- Nous demeurons le plus important preneur ferme de valeurs mobilières et un des premiers conseillers en fusions et acquisitions.
- Nous exploitons la plus importante entreprise de garde de titres au Canada.

À l'étranger

- Aux États-Unis, nous offrons des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, l'origination de prêts hypothécaires, des assurances, des services de courtage de plein exercice et des services à la grande entreprise et de banque d'investissement à plus de deux millions de clients par l'entremise de RBC Centura, RBC Mortgage, RBC Builder Finance, RBC Insurance, RBC Liberty Insurance, RBC Dain Rauscher et RBC Capital Markets.
- Nous avons un réseau de détail aux Antilles et aux Bahamas. En dehors de l'Amérique du Nord, nous offrons des services à la grande entreprise et de banque d'investissement, le financement du commerce international, des services de correspondance bancaire, de trésorerie et de garde de titres aux entreprises clientes ainsi que des services de gestion privée aux particuliers.
- Nous avons une présence marquée sur le marché international de la réassurance.
- Nous avons des activités dans plus de 30 pays.

Notre personnel

- 71 876 employés
- 62 566 postes équivalents temps plein
- 6,8 milliards de dollars en salaires et avantages sociaux
- 129 millions de dollars consacrés à la formation du personnel
- Environ 80 pour cent de nos employés admissibles sont actionnaires par l'entremise de nos régimes d'épargne et d'actionnariat.

Notre clientèle

- Plus de 12 millions de clients, particuliers, entreprises et organismes du secteur public
- Près de 650 000 petites et moyennes entreprises
- 2,4 millions* de clients des services bancaires par téléphone
- 3,1 millions de clients des services bancaires en direct

Notre réseau

- 2 272 succursales et autres unités de prestation des services, dont 1 433 au Canada
- 4 372 guichets automatiques bancaires (GAB), dont 3 999 au Canada

Les préférences de nos clients*

(nombre d'opérations financières réalisées)

- 501,2 millions aux points de vente
- 302,4 millions à nos GAB
- 82,5 millions en succursale
- 75,5 millions en ligne (notamment par Banque en direct)
- 16,1 millions par téléphone

* Ces chiffres concernent les clients de RBC Banque Royale au Canada, en date du 31 octobre 2004.

Notre impact économique

- 2,2 milliards de dollars d'impôts et de taxes
- 3,7 milliards de dollars d'achats de biens et de services de fournisseurs de toute envergure
- 1,7 milliard de dollars investis dans la technologie

Notre investissement dans les collectivités

- Plus de 59 millions de dollars, dont 39,3 millions aux organismes de bienfaisance et plus de 20 millions sous forme d'aide et de commandite pour le sport amateur, les arts et les événements communautaires
- RBC est un des membres fondateurs de Imagine, initiative qui encourage les sociétés canadiennes à faire des dons et est membre de Encourage Corporate Philanthropy, un réseau nord-américain
- Nos employés consacrent des dizaines de milliers d'heures à des organismes de bienfaisance locaux.



COMMANDE D'EXEMPLAIRES SUPPLÉMENTAIRES :

La rédactrice en chef

Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et

Déclaration de responsabilité publique

9th Floor, South Tower

Royal Bank Plaza

200 Bay Street

Toronto (Ontario)

Canada

M5J 2J5

Télécopieur : (416) 974-6023

Courriel : corporateresponsibilityreport@rbc.com

Téléchargement du rapport en format PDF : rbc.com

Également offert en format audio.

Also available in English.