

# Déclaration de responsabilité publique 2002



Partie 1 - Introduction et graphiques

## La Déclaration de responsabilité publique 2002 de RBC

La Déclaration de responsabilité publique 2002 de RBC est mise à la disposition de tous les partenaires de RBC dans les formats suivants :

- L'essentiel du contenu se trouve dans notre [\*Rapport sur la responsabilité de l'entreprise\*](#) 2002-2003, disponible dans toutes les succursales de RBC Banque Royale et sur le site [rbc.com/communautaire](http://rbc.com/communautaire)
- Le contenu qui n'est pas inclus dans notre [\*Rapport sur la responsabilité de l'entreprise\*](#) 2002-2003 est disponible en ligne sur le site [rbc.com/drp](http://rbc.com/drp)
- Pour ceux qui le demanderaient, une version imprimée intégrale de la Déclaration de responsabilité publique 2002 peut être commandée à l'adresse suivante :

Déclaration de responsabilité publique  
RBC Groupe Financier  
Suite 950, 9th Floor, South Tower  
Royal Bank Plaza  
200 Bay Street,  
Toronto (Ontario)  
M5J 2J5  
Télécopieur : (416) 974-5400

RBC fera la promotion de notre Déclaration de responsabilité publique 2002 dans notre [\*Rapport sur la responsabilité de l'entreprise\*](#) 2002-2003, disponible dans toutes les succursales de RBC Banque Royale et sur notre site Web, [rbc.com/communautaire](http://rbc.com/communautaire), ainsi que sur les relevés d'opérations pour les entreprises et particuliers, clients des services bancaires.

## À propos de la Déclaration de responsabilité publique

Conformément au paragraphe 459.3(1) de la Loi sur les banques, la Banque Royale du Canada est tenue d'émettre une Déclaration de responsabilité publique (DRP). La Déclaration de responsabilité publique 2002 intégrale de RBC est composée de deux parties suivantes, qui présentent tous les renseignements exigés dans la réglementation sur la DRP :

### Partie 1 – Introduction et graphiques

La partie 1 de la Déclaration de responsabilité publique de RBC comprend des informations, des statistiques et des graphiques sur les ouvertures et fermetures de succursales, les taxes et impôts versés aux gouvernements fédéral et provinciaux et le financement de la petite entreprise, avec une ventilation des prêts par taille. Elle renvoie aussi au contenu apparenté dans notre Rapport sur la responsabilité de l'entreprise.

### Partie 2 – Rapport sur la responsabilité de l'entreprise

Appelé auparavant " Rapport à nos concitoyens ", la partie 2 de la Déclaration de responsabilité publique de RBC présente les points saillants du soutien qu'apporte RBC à la collectivité par des dons et par la participation de ses employés à la vie associative locale, ainsi qu'un aperçu de nos politiques et pratiques d'entreprise.

Les renseignements présentés ici résument les activités de RBC et de tous les membres de son groupe et sont groupés sous l'égide de RBC Groupe Financier.

La Banque Royale du Canada utilise les initiales RBC comme préfixe pour ses unités et filiales d'exploitation, qui évoluent sous la marque générique RBC Groupe Financier. Les membres de son groupe sont : Compagnie d'assurance générale RBC, Compagnie d'assurance vie RBC, Compagnie d'assurance voyage RBC, Société d'hypothèques de la Banque Royale, Compagnie Trust Royal, Société Trust Royal du Canada et RBC Dominion valeurs mobilières Inc. Pour plus de renseignements, consultez le site <http://www.rbc.com>

Principales marques utilisées au Canada :

- **RBC Banque** : offre des services bancaires aux particuliers et aux entreprises ;
- **RBC Marchés des Capitaux** : offre des produits et des services pour grandes entreprises et de banque d'investissement aux sociétés, aux administrations publiques et aux institutions ;
- **RBC Investissements** : conseillers spécialisés dans les services professionnels de gestion de patrimoine destinés aux particuliers ;
- **RBC Assurances** : offre une gamme de produits et de services d'assurance crédit, vie, maladie, voyages, habitation et automobile aux particuliers et aux entreprises ;
- **RBC Services Internationaux** : offre des services spécialisés de traitement d'opérations internationales, comprenant la garde de valeurs, l'administration de valeurs mobilières, les services de correspondance bancaire, la gestion de trésorerie, les paiements et le financement du commerce international aux clients commerciaux, aux grandes entreprises et aux institutions.

## Table des matières

1. <a href="#">Développement économique communautaire</a>	<b>iv</b>
2. <a href="#">Dons de bienfaisance</a>	<b>v</b>
3. <a href="#">Activités philanthropiques (autres que les dons de bienfaisance)</a>	<b>vi</b>
4. <a href="#">Initiatives pour les petites et moyennes entreprises</a>	<b>vii</b>
5. <a href="#">Prêts autorisés</a>	<b>ix</b>
6. <a href="#">Les initiatives lancées pour améliorer l'accès aux services financiers</a>	<b>x</b>
7. <a href="#">Réseau de succursales</a>	<b>xii</b>
8. <a href="#">Emploi – Canada</a>	<b>xiii</b>
9. <a href="#">Impôts versés – Canada</a>	<b>xiv</b>

# 1.

## Développement économique communautaire

Les objectifs de RBC dans le domaine du développement communautaire et sa participation aux activités de développement communautaire ainsi que les activités des employés à titre bénévole.

**RBC et ses employés contribuent, par leurs connaissances, leurs ressources et leur compassion, à bâtir de par le monde des collectivités plus dynamiques.**

RBC a pris l'engagement de faire don d'au moins un pour cent de son bénéfice net annuel moyen avant impôts, ce qui correspond à la norme prônée pour les sociétés canadiennes par le programme « IMAGINE » de sensibilisation du public dont RBC est un membre fondateur et qui a désigné RBC comme « entreprise généreuse ».

Par de nombreuses initiatives, dont le Programme de bénévolat des employés et le Programme de subvention d'activités parascolaires et d'autres décrites dans notre [Rapport sur la responsabilité de l'entreprise](#), RBC s'est donné pour mandat d'être un chef de file dans le domaine de la responsabilité sociale des entreprises.

### Programme de bénévolat des employés

Le Programme de bénévolat des employés de RBC reconnaît l'action caritative et sociale de nos employés pendant leurs loisirs, à titre bénévole dans leur collectivité. Les employés et les retraités de RBC peuvent obtenir des subventions de 500 \$ pour l'organisme de bienfaisance au sein duquel ils œuvrent.

En 2002, RBC a fait don de 740 000 \$ au nom de ses employés par le biais de ce programme.

Pour des exemples et des renseignements complémentaires

Consultez le [Rapport sur la responsabilité de l'entreprise](#) 2002–2003 de RBC.

- Développement économique communautaire (page 8)
- Bien gérer : politiques et pratiques – Service bancaires aux particuliers et aux entreprises (page 32)

## 2.

## Dons de bienfaisance

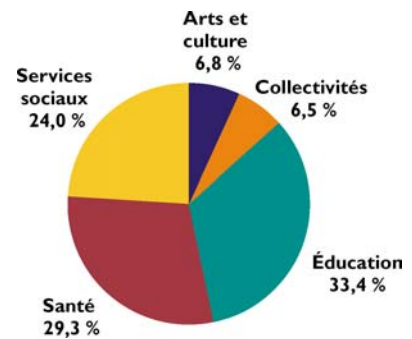
**RBC participe fièrement à des projets et à des organismes qui améliorent la qualité de vie de nos collectivités. Étant un des plus grands donateurs du secteur privé au Canada, nous croyons que nous pouvons jouer un rôle dans le renforcement du tissu économique et social des régions dans lesquelles nous sommes implantés.**

Nos investissements dans la collectivité comprennent :

- 37 millions de dollars de dons à des œuvres de bienfaisance dans le monde entier, dont près de la moitié pour l'éducation et la santé ;
- plus de 20 millions de dollars en opérations de commandite dans le monde entier, principalement pour le sport amateur, les arts et les événements communautaires ;
- des dizaines de milliers d'heures de bénévolat de notre personnel pour des œuvres caritatives locales.

En 2002, RBC a fait don de plus de 27 millions de dollars à des œuvres de bienfaisance dans des centaines de localités de tout le Canada.

### Dons en 2002 (Canada 27,4 millions de dollars)



### 3.

## Activités philanthropiques

Activités philanthropiques autres que les dons de bienfaisance, avec leur valeur totale, dans la mesure où elle peut être exprimée en termes monétaires.

**Étant une des principales entreprises citoyennes du Canada et ayant des activités aux quatre coins du monde, RBC Groupe Financier croit qu'il est important de soutenir une vaste gamme d'initiatives locales, traduisant les multiples intérêts de ses employés, clients et entreprises.**

RBC soutient la diversité en milieu de travail et dans la collectivité—les programmes que nous mettons au point et soutenons en témoignent.

- RBC Fondation fait des dons de bienfaisance à l'éducation, à la santé, aux services sociaux et au développement communautaire.
- Les initiatives du Marketing de la commandite d'entreprise de RBC sont centrées sur le sport amateur et les arts.
- Nos entreprises soutiennent des programmes pour les aînés, les jeunes, les Autochtones, le secteur à but non lucratif et le développement économique communautaires.
- RBC ne recense pas les heures d'activité ni ne les traduit en termes monétaires.

Des exemples d'actualité des activités de RBC dans les régions et les champs d'activités particuliers sont publiés sur notre site Web à l'adresse

[rbc.com/communautaire](http://rbc.com/communautaire). Si vous lisez ce texte en ligne, vous pouvez cliquer sur les liens suivants : [champ d'action](#) ou [région](#).

Pour des exemples et des renseignements complémentaires

Consultez le [Rapport sur la responsabilité de l'entreprise](#) 2002–2003 de RBC.

- Lignes directrices sur les dons et les commandites (page 38)
- Les éléments constitutifs de la responsabilité sociale de l'entreprise (page 40)

## 4.

### Initiatives pour les petites et moyennes entreprises

Initiatives ou programmes d'assistance technique pour les petites et moyennes entreprises se rapportant :

(A) au financement des petites entreprises

(B) aux investissements ou aux partenariats dans des programmes de micro-crédit

#### RBC a la petite entreprise à cœur

Pour élaborer une stratégie qui répond aux besoins de ses clients, RBC a établi des comités consultatifs de la PME et l'entrepreneuriat. Parmi les nouvelles politiques que nous avons mises en application figurent notamment le lancement d'une nouvelle marge de crédit pour la petite entreprise, la rationalisation de l'accès au financement et de nouveaux processus de recrutement de directeurs de comptes.

#### L'approche différente de RBC

Les clients de la petite entreprise veulent plus que simplement du crédit. Ils nous disent régulièrement qu'ils veulent aussi avoir accès à des conseils stratégiques, à des ressources en planification et à des prêts. RBC a adopté une approche intégrée des PME qui répond à leurs besoins au-delà du crédit en leur offrant :

- **Des avis et des conseils financiers** : RBC fournit des conseils et des ressources de planification aux clients de la petite entreprise, de même que du crédit. Des ressources sur Internet et en version imprimée, comme notre série de Guides, apportent aux clients des informations sur des sujets tels que le commerce électronique, les cycles de la vie d'une entreprise, l'exportation et la gestion électronique de trésorerie.
- **Accès aux marchés** : RBC facilite le commerce international et fournit les mécanismes de soutien, par exemple, les missions commerciales pour femmes entrepreneurs.
- **Accès à des réseaux** : RBC soutient divers organismes et événements de réseautage pour les petites entreprises.

#### Spécialisation sectorielle et segmentation

RBC sait que le monde des PME au Canada est très diversifié et englobe une vaste gamme d'entreprises appartenant à de nombreux secteurs. Pour mieux répondre à leurs besoins particuliers et variés, RBC segmente ces entreprises en divers groupes, à savoir : industrie des sciences et de la technologie, agriculture, immobilier, franchises, entreprises appartenant à des femmes, jeunes entrepreneurs, professionnels et entreprises autochtones.

Pour des exemples et des renseignements complémentaires

Consultez le [Rapport sur la responsabilité de l'entreprise](#) 2002–2003 de RBC.

- Bien gérer : politiques et pratiques – Service bancaires aux particuliers et aux entreprises (page 32)

### **Microentreprises et jeunes pousses**

Les entreprises qui démarrent, en particulier, cherchent des conseils et des solutions leur permettant de gagner du temps grâce à une plus grande efficacité ainsi que des informations et des connaissances qui les aident à réduire leurs frais et à améliorer leur rentabilité.

Le service en ligne de RBC leur offre un accès facile et pratique aux services bancaires. Les propriétaires de petites

entreprises et entrepreneurs peuvent obtenir des conseils en planification gratuits sur le site [rbcbanqueroyale.com](http://rbcbanqueroyale.com), sous l'onglet « Entreprise ». Ils trouveront des outils et des informations utiles sous les rubriques « [Démarrage d'une entreprise](#) » ou « [Expansion de l'entreprise](#) ».

RBC soutient aussi les jeunes pousses en offrant du capital-risque par l'entremise de RBC Technologies Capital de Risque,

la branche d'investissement stratégique de RBC. Notre approche est exclusive en Amérique du Nord parce que nous prenons en considération le cycle de vie complet des sociétés, du laboratoire au conseil d'administration, en apportant un soutien et des services financiers aux entreprises à toutes les étapes de leur développement, du financement initial au premier appel public à l'épargne.

## 5. Prêts autorisés

Montant total des fonds mis à la disposition d'entreprises au Canada, répartis par provinces

### PRÊTS AUX ENTREPRISES AUTORISÉS AU 31 OCTOBRE 2002 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Province	Statistique	0 \$ –	25 000 \$ –	50 000 \$ –	100 000 \$ –	250 000 \$ –	500 000 \$ –	1 000 000 \$ –	>=	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 \$	
Alberta	Nombre de clients	14 863	4 235	4 058	3 781	1 663	963	800	304	30 667
	Autorisations (milliers)	110 167 \$	149 398 \$	276 949 \$	583 119 \$	574 884 \$	653 120 \$	1 598 646 \$	11 719 910 \$	15 666 193 \$
	Crédit à court terme	10 611 \$	26 305 \$	59 434 \$	180 225 \$	187 909 \$	210 056 \$	468 151 \$	1 595 796 \$	2 738 488 \$
	Crédit d'exploitation	36 972 \$	58 150 \$	99 052 \$	185 114 \$	184 286 \$	201 705 \$	476 526 \$	3 189 363 \$	4 431 169 \$
Colombie-Britannique	Nombre de clients	18 054	5 286	4 836	4 114	1 913	1 281	1 240	302	37 026
	Autorisations (milliers)	140 817 \$	184 224 \$	323 834 \$	622 367 \$	662 552 \$	879 406 \$	2 527 801 \$	5 510 244 \$	10 851 244 \$
	Crédit à court terme	14 475 \$	28 149 \$	53 224 \$	124 930 \$	161 798 \$	243 607 \$	749 153 \$	844 325 \$	2 219 661 \$
	Crédit d'exploitation	46 258 \$	72 905 \$	131 700 \$	273 477 \$	291 494 \$	371 047 \$	939 993 \$	1 727 258 \$	3 854 132 \$
Manitoba	Nombre de clients	4 720	1 725	1 723	1 382	492	262	254	84	10 642
	Autorisations (milliers)	37 915 \$	60 345 \$	117 920 \$	208 042 \$	169 489 \$	177 724 \$	554 637 \$	1 576 839 \$	2 902 909 \$
	Crédit à court terme	2 986 \$	8 363 \$	18 496 \$	40 122 \$	33 673 \$	43 805 \$	158 829 \$	189 998 \$	496 272 \$
	Crédit d'exploitation	15 064 \$	25 815 \$	48 725 \$	91 724 \$	75 046 \$	67 579 \$	167 944 \$	375 669 \$	867 566 \$
Nouveau-Brunswick	Nombre de clients	2 481	935	822	698	248	107	84	6	5 381
	Autorisations (milliers)	20 540 \$	32 792 \$	56 152 \$	108 387 \$	83 889 \$	73 485 \$	154 455 \$	40 861	570 561 \$
	Crédit à court terme	2 574 \$	7 180 \$	16 036 \$	36 056 \$	22 212 \$	19 886 \$	66 112	21 204 \$	191 262 \$
	Crédit d'exploitation	7 995 \$	14 130 \$	21 645 \$	35 838 \$	27 329 \$	24 441 \$	36 481	5 248 \$	173 107 \$
Terre-Neuve	Nombre de clients	1 153	381	289	238	76	49	26	2	2 214
	Autorisations (milliers)	9 337 \$	13 143 \$	19 504 \$	36 888 \$	26 196 \$	30 954 \$	45 124	14 577 \$	195 725 \$
	Crédit à court terme	1 255 \$	2 986 \$	6 431 \$	12 130 \$	11 212 \$	9 370 \$	19 392	14 577 \$	77 354 \$
	Crédit d'exploitation	3 665 \$	4 941 \$	5 385 \$	9 503 \$	6 139 \$	11 592 \$	8 851	0 \$	50 076 \$
Nouvelle-Écosse	Nombre de clients	4 631	1 518	1 413	1 098	415	248	262	84	9 669
	Autorisations (milliers)	37 587 \$	52 850 \$	95 185 \$	167 115 \$	142 444 \$	167 301 \$	570 248	1 494 324 \$	2 727 056 \$
	Crédit à court terme	3 863 \$	9 569	22 301 \$	47 994 \$	34 177 \$	42 832 \$	190 335	258 122 \$	609 192 \$
	Crédit d'exploitation	15 156 \$	22 410	37 138 \$	51 748 \$	47 645 \$	46 658 \$	136 733	553 239 \$	910 727 \$
Ontario	Nombre de clients	43 071	15 232	13 746	10 871	4 816	3 091	2 820	1 040	94 687
	Autorisations (milliers)	331 611 \$	537 783	912 963 \$	1 649 396 \$	1 666 369 \$	2 096 233 \$	5 672 818 \$	37 114 017 \$	49 981 190 \$
	Crédit à court terme	29 342 \$	83 127 \$	185 949 \$	508 536 \$	547 737 \$	726 920 \$	1 905 825	4 547 824 \$	8 535 259 \$
	Crédit d'exploitation	134 864 \$	253 129 \$	369 269 \$	547 382 \$	537 195 \$	604 697 \$	1 381 803	6 361 856 \$	10 190 196 \$
Île-Du-Prince-Édouard	Nombre de clients	365	152	157	129	53	39	19		914
	Autorisations (milliers)	3 134 \$	5 299 \$	10 471 \$	18 939 \$	18 396 \$	25 401 \$	32 711		114 350 \$
	Crédit à court terme	476 \$	1 254 \$	2 928 \$	5 765 \$	5 484 \$	6 053 \$	14 078		36 039 \$
	Crédit d'exploitation	1 120 \$	2 175 \$	3 303 \$	5 432 \$	6 405 \$	9 479 \$	6 884		34 797 \$
Québec	Nombre de clients	12 747	3 665	3 403	3 084	1 580	1 067	1 159	348	27 053
	Autorisations (milliers)	97 881 \$	127 358 \$	230 742 \$	474 557 \$	548 510 \$	727 455 \$	2 343 387	9 210 123 \$	13 760 013 \$
	Crédit à court terme	14 725 \$	31 538 \$	80 907 \$	213 195 \$	235 807 \$	323 509 \$	889 544	1 389 351 \$	3 178 576 \$
	Crédit d'exploitation	33 144 \$	39 877 \$	57 630 \$	93 085 \$	122 775 \$	163 294 \$	527 566 \$	2 900 201 \$	3 937 572 \$
Saskatchewan	Nombre de clients	6 810	2 955	3 074	2 338	672	274	177	34	16 334
	Autorisations (milliers)	61 653 \$	105 881	214 521 \$	351 492 \$	226 325 \$	188 187 \$	343 069 \$	572 087 \$	2 063 215 \$
	Crédit à court terme	10 060 \$	26 392 \$	64 424 \$	132 838 \$	74 757 \$	55 141 \$	128 126 \$	137 362 \$	629 100 \$
	Crédit d'exploitation	24 833 \$	37 716 \$	76 344 \$	117 869 \$	79 477 \$	66 294 \$	95 584 \$	145 011 \$	643 129 \$
Territoires	Nombre de clients	149	48	35	46	21	20	11	1	331
	Autorisations (milliers)	1 259 \$	1 609 \$	2 351 \$	7 283 \$	7 275 \$	13 847 \$	22 155 \$	8 020 \$	63 799 \$
	Crédit à court terme	69 \$	239 \$	323 \$	1 515 \$	1 182 \$	4 697 \$	10 028 \$	0 \$	18 053 \$
	Crédit d'exploitation	508 \$	729 \$	1 125 \$	3 062 \$	2 332 \$	6 245 \$	5 733 \$	7 930 \$	27 665 \$
<b>Total – Nombre de clients</b>		<b>109 044</b>	<b>36 132</b>	<b>33 556</b>	<b>27 779</b>	<b>11 949</b>	<b>7 401</b>	<b>6 852</b>	<b>2 205</b>	<b>234 918</b>
<b>Total – Autorisations (milliers)</b>		<b>851 900 \$</b>	<b>1 270 683 \$</b>	<b>2 260 589 \$</b>	<b>4 227 585 \$</b>	<b>4 126 329 \$</b>	<b>5 033 113 \$</b>	<b>13 865 052 \$</b>	<b>67 261 002 \$</b>	<b>98 896 254 \$</b>
Total – Crédit à court terme		90 437 \$	225 101 \$	510 454 \$	1 303 306 \$	1 315 948 \$	1 685 876 \$	4 599 574 \$	8 998 561 \$	18 729 257 \$
Total – Crédit d'exploitation		319 581 \$	531 978 \$	851 316 \$	1 414 234 \$	1 380 123 \$	1 573 031 \$	3 784 097 \$	15 265 775 \$	25 120 136 \$

## 6.

### Les initiatives lancées pour améliorer l'accès aux services financiers

Aperçu des initiatives lancées pour améliorer l'accès aux services financiers des particuliers à faible revenu, des aînés et des personnes handicapées

**RBC a de solides antécédents dans la recherche de nouveaux modes de prestation des services aux clients ayant des besoins particuliers – aînés, personnes handicapées, Canadiens à faible revenu et régions rurales éloignées.**

RBC évolue constamment pour combler les besoins de ses clients. Les Canadiens veulent avoir accès à des services financiers par de multiples modes, dont les succursales, et nous évaluons et ajustons constamment notre réseau global pour offrir l'accès auquel aspirent nos clients.

Le tableau qui suit présente certaines de nos initiatives dans ces domaines, avec des renseignements sur notre réseau de distribution au détail et d'autres modes de prestation des services.

#### ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES DE BASE

Comptes à frais modiques

Respectent et dépassent les exigences du gouvernement canadien en ce qui concerne les comptes à frais modiques.

#### FAIBLE REVENU

Comptes de développement individuel

RBC est le principal partenaire financier d'un projet de démonstration offrant des comptes de développement individuel appelés \$avoir en banque, des comptes d'épargne et de constitution de patrimoine pour les Canadiens à revenu modeste.

Offert en partenariat avec Social and Enterprise Development Innovations (SEDI), organisme de services sociaux, et Développement des ressources humaines Canada, dans 10 localités du pays.

Programme d'épargne jumelée : des fonds destinés à la formation et au perfectionnement professionnel, aux études et à la capitalisation de microentreprises.

Plus de 1 700 Canadiens à faible revenu sont inscrits au programme.

Succursale Express

RBC fait l'essai d'un nouveau concept bancaire pour les marchés des quartiers populaires – un premier établissement a été ouvert dans le quartier Parkdale à Toronto.

Mise au point en partenariat avec la St. Christopher House, un organisme communautaire local.

Ensemble de produits de base offerts dans des locaux plus petits et sans aucune obligation de détenir un compte bancaire.

Trois mois après l'ouverture, 900 personnes étaient inscrites à la Succursale Express, ce qui dépassait nos projections initiales.

## AÎNÉS ET PERSONNES HANDICAPÉES

Accès aux informations	Accès aux informations en formats différents (chèques, relevés, publications) : grands caractères d'imprimerie, braille, cassettes audio, disquettes d'ordinateur.
Guichets bancaires parlants	Première institution financière au Canada à offrir des guichets bancaires parlants pour les personnes handicapées visuelles (1998).  238 guichets à la fin de janvier 2003.
Accessibilité	Plus de 80 % de nos établissements sont entièrement accessibles en fauteuil roulant.
Sensibilisation du personnel	Publication de « Levons les barrières », un guide de référence pour aider les employés à offrir un service de qualité aux clients handicapés.

Pour des exemples et des renseignements complémentaires

Consultez le [Rapport sur la responsabilité de l'entreprise](#) 2002–2003 de RBC.

- Bien gérer : politiques et pratiques – Service bancaires aux particuliers et aux entreprises (page 32)
- Développement économique communautaire (page 8)
- Personnes handicapées (page 10)

## 7.

### Réseau de succursales

Liste d'adresses des établissements ouverts ou fermés dans chaque province

#### Les Canadiens accèdent de plus en plus aux services financiers par de nouveaux modes de prestation des services, autres que la succursale classique.

Près de 95 % des opérations sont actuellement effectuées en dehors du réseau des succursales.

Les services bancaires par téléphone et sur Internet, accessibles 24 heures par jour, 7 jours par semaine, ont considérablement progressé pour devenir le mode de prestation privilégié en remplacement des succursales bancaires avec :

- 3,5 millions de clients qui utilisent les services bancaires par téléphone; et

- 2,3 millions de clients qui ont adhéré aux services bancaires et de négociation de valeurs par Internet et sur PC.

RBC a mis au point des méthodes novatrices pour servir les collectivités éloignées dans des installations partagées et, dans des collectivités autochtones, par des agences, banques locales que gère la collectivité et dans lesquelles nous offrons la formation, les moyens technologiques et un capital de départ pour les prêts.

#### LES FERMETURES DE SUCCURSALES 2002

Nom	Adresse	Ville	Province	Type de succursale	Date de fermeture
Freshwater et LeMarchant	10 Freshwater Rd	St. John's	T.-N.	Tous services	8/2/02
Kingsway et Rhodes	2700 Kingsway	Vancouver	C.-B.	Tous services	8/3/02
Ouellette et Ellis	1398 Ouellette Ave	Windsor	ONT.	Tous services	22/3/02
CN Terminal Building	1234 Main St	Moncton	N.-B.	Tous services	14/6/02
Bathurst et Finch	4949 Bathurst St	Toronto	ONT.	Tous services	23/8/02
Succursale Sydney Mines	785 Main St	Sydney Mines	N.-É.	Tous services	25/10/02
Succursale Sydney Main	164 Charlotte St	Sydney	N.-É.	Tous services	25/10/02
Succursale Arichat	668 Lower St	Arichat	N.-É.	Tous services	22/11/02
Succursale Port Hood	138 Main St	Port Hood	N.-É.	Tous services	22/11/02

#### LES OUVERTURES DE SUCCURSALES 2002

Nom	Adresse	Ville	Province	Type de succursale	Date d'ouverture
Webequie	N/A	Webequie	ONT.	Agence	15/10/02
Parkdale	1385 Queen St West	Toronto	ONT.	Banque communautaire	15/10/02

Pour des exemples et des renseignements complémentaires

Consultez le [Rapport sur la responsabilité de l'entreprise](#) 2002–2003 de RBC.

- Bien gérer : politiques et pratiques – Fermetures de succursales (page 34)

## 8.

### Emploi – Canada

Nombre de personnes employées dans chaque province à la fin de l'exercice  
i. nombre de postes à temps plein  
ii. nombre de postes à temps partiel

<b>NOMBRE D'EMPLOYÉS PAR PROVINCE</b>			
<b>Province</b>	<b>Effectif</b>	<b>Temps plein</b>	<b>Temps partiel</b>
Alberta	4 083	2 593	1 490
Colombie-Britannique	7 612	4 616	2 996
Manitoba	2 337	1 316	1 021
Nouveau-Brunswick	1 370	924	446
Terre-Neuve	359	231	128
Territoires du Nord-Ouest	67	48	19
Nouvelle-Écosse	1 561	964	597
Ontario	28 306	21 551	6 755
Île-du-Prince-Édouard	115	72	43
Québec	7 900	5 213	2 687
Saskatchewan	1 655	989	666
Yukon	22	15	7
<b>Total</b>	<b>55 387</b>	<b>38 532</b>	<b>16 855</b>

Pour des exemples et des renseignements complémentaires

Consultez le [Rapport sur la responsabilité de l'entreprise](#) 2002–2003 de RBC.

- Bien gérer : politiques et pratiques – Gestion des ressources humaines (page 30)

## 9.

**Impôts versés – Canada**

Montant total des taxes sur le capital et des impôts sur le revenu versés ou à verser au gouvernement fédéral ainsi qu'aux gouvernements provinciaux au Canada

**IMPÔTS ET TAXES PAR TERRITOIRE  
EXERCICE 2002 (MILLIONS)**

<b>Province</b>	<b>Taxes sur le capital</b>	<b>Impôts sur le bénéfice</b>
Alberta	1,5	24,4
Colombie-Britannique	11,2	34,3
Manitoba	2,9	8,8
Nouveau-Brunswick	1,4	4,1
Terre-Neuve	0,9	1,6
Nouvelle-Écosse	2,6	8,1
Nunavut	0	0,2
Ontario	48,5	186,3
Île-du-Prince-Édouard	0,2	0,7
Québec	31,3	45,3
Saskatchewan	6,5	7,4
Yukon et Territoires du Nord-Ouest	0	0,4
<b>Total partiel – provincial</b>	<b>107,0</b>	<b>321,6</b>
Fédéral	0	778,4
<b>Total</b>	<b>107,0</b>	<b>1 100,0</b>

Pour des exemples et des renseignements complémentaires

Consultez le [Rapport sur la responsabilité de l'entreprise](#) 2002–2003 de RBC.

- Chiffres clés

Pour en savoir plus, consultez

**RBC Groupe financier déclaration de responsabilité publique 2002**  
**Partie 2 – Rapport sur la responsabilité de l'entreprise**

Appelé auparavant « Rapport à nos concitoyens », la partie 2 de la Déclaration de responsabilité publique de RBC est notre **Rapport sur la responsabilité de l'entreprise**, qui présente les points saillants du soutien qu'apporte RBC à la collectivité par des dons et par la participation de ses employés à la vie associative locale, ainsi qu'un aperçu de nos politiques et pratiques d'entreprise.





Bâtir pour l'avenir

# Chiffres clés\*

**R**BC est l'un des principaux employeurs, donateurs, contribuables et acheteurs de biens et de services du Canada et joue à ce titre un rôle important dans l'économie du pays. Nos vastes activités et notre engagement social nous assurent une forte présence partout au Canada, aux Bahamas et dans les Antilles, et de plus en plus aux États-Unis.

## Qui sommes-nous ?

- La Banque Royale du Canada (RY au TSX et au NYSE) et ses filiales exercent leurs activités sous la marque principale de RBC Groupe Financier
- Cinq grands secteurs d'activité : services bancaires aux particuliers et aux entreprises, gestion de patrimoine, assurances, banque d'investissement et grande entreprise et garde de valeurs et traitement des opérations
- L'un des principaux prestataires de services financiers diversifiés en Amérique du Nord et la plus grande banque du Canada par son actif et sa capitalisation boursière

## Au Canada

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

## À l'étranger

- RBC offre 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 aux États-Unis, par l'entremise de

RBC Centura, RBC Mortgage, RBC Builder Finance, RBC Liberty Insurance, RBC Dain Rauscher et RBC Capital Markets

- En dehors de l'Amérique du Nord, RBC offre 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 aussi un réseau de détail dans les Antilles et aux Bahamas
- Nous avons des activités dans plus de 30 pays

## Nos employés

- 68 485 employés (dans le monde)
- 59 549 postes équivalents temps plein (dans le monde)
- 6,3 milliards de dollars en salaires et avantages sociaux (dans le monde)
- 115 millions de dollars consacrés à la formation du personnel (dans le monde)
- Environ 85 pour cent de nos employés admissibles sont actionnaires par l'entremise de nos régimes d'épargne et d'actionnariat

## Nos clients

- Plus de 12 millions de clients, particuliers et entreprises (dans le monde)
- 550 000 petites et moyennes entreprises
- 2,4 millions de clients des services bancaires par téléphone
- 2,3 millions de clients des services bancaires et de courtage en direct
- Plus de 5 millions de clients assurés (dans le monde)

## Les préférences de nos clients

- Plus de 75 millions d'opérations en succursale
- 23 millions d'opérations par téléphone
- 373 millions d'opérations aux guichets automatiques bancaires (GAB)
- 69 millions d'opérations en ligne (y compris par Internet)

- 446 millions d'opérations aux points de vente

## Notre réseau

- Plus de 1 311 succursales et autres unités de prestation des services au Canada
- 807 unités de prestation de services à l'étranger
- 4 486 guichets automatiques bancaires, dont 4 151 au Canada

## Notre impact économique

- 2,036 milliards de dollars d'impôts (dans le monde)
- 3,5 milliards de dollars d'achats de biens et de services auprès de milliers de fournisseurs de toutes tailles (dans le monde)
- 1,6 milliard de dollars investis dans la technologie (dans le monde)
- 17 milliards de dollars en prêts autorisés à la petite entreprise

## Nous partageons nos connaissances

- Des milliers de guides, colloques et logiciels gratuits, en plus des milliers d'heures de formation et de bénévolat offertes par les employés pour aider à bâtir des entreprises et des collectivités et à réaliser des rêves

## Nous investissons dans les collectivités

- 37 millions de dollars sont versés aux organismes de bienfaisance dans le monde entier, dont près de la moitié pour l'éducation et la santé (dans le monde)
- Plus de 20 millions de dollars sont consacrés à la commandite, principalement du sport amateur, des arts et des activités communautaires (dans le monde)
- Nous sommes un des membres fondateurs de Imagine, initiative du Centre canadien de philanthropie
- Des dizaines de milliers d'heures sont consacrées par les employés à des organismes de bienfaisance locaux

\* Tous les chiffres concernent les activités canadiennes de RBC, sauf mention contraire.

# Table des matières

**Ce Rapport sur la responsabilité de l'entreprise est publié pour tous les partenaires de RBC Groupe Financier – employés, clients et membres de la collectivité – et complète notre Rapport annuel produit pour nos actionnaires et qui présente nos résultats financiers.**



## Page couverture

La couverture de ce rapport représente Dezarée Chartier, qui participe aux activités de « Going Places », programme d'activités parascolaires offert par le Boys & Girls Club à Thompson (Man.), petite ville de 13 000 habitants située à environ huit heures au nord-ouest de Winnipeg.

Ce programme novateur, financé depuis 2000 par RBC, accueille 35 jeunes Autochtones, et aide à renforcer l'éducation de base par une concentration sur la socialisation, la sécurité et l'estime de soi. Depuis 2000, RBC accorde une subvention annuelle à ce programme d'activités parascolaires.

Apparaissent aussi sur la couverture des centaines d'employés de tout le Canada, des États-Unis, des Antilles et des Bahamas. Nous remercions tous nos employés de leurs efforts quotidiens pour combler, selon les normes les plus élevées possibles, les besoins de nos actionnaires, de nos clients et des collectivités.

<sup>MC</sup> Marque de commerce de la Banque Royale du Canada. RBC Groupe Financier est une marque de commerce de la Banque Royale du Canada.

PHOTO DE LA PAGE COUVERTURE : GERARD KWIATKOWSKI

Chiffres clés	Couverture intérieure	<b>Bien gérer</b>	<b>28</b>
Bâtir sur le savoir	2	Gouvernance d'entreprise et déontologie	<b>28</b>
Message du chef de la direction	3	Investissement dans la collectivité	<b>29</b>
<b>Piliers</b>	<b>4</b>	Gestion des ressources humaines	<b>30</b>
Les bénévoles et les dons	5	Protection des consommateurs	<b>31</b>
Éducation	6	Services bancaires aux particuliers et aux entreprises	<b>32</b>
Développement économique communautaire	8	Souci de l'environnement	<b>35</b>
Les personnes handicapées	10	Gestion des risques	<b>36</b>
Autochtones	11	Dons et commandites	<b>38</b>
Arts et culture	12	Les éléments constitutifs de la responsabilité de l'entreprise	<b>40</b>
Sport amateur	13		
Santé	14		
<b>Votre communauté</b>	<b>15</b>		
Atlantique	16		
Québec	18		
Ontario	20		
Prairies	22		
C.-B./Yukon	24		
États-Unis	26		
Monde	27		



## DÉCLARATION SUR LES RESPONSABILITÉS ENVERS LA COLLECTIVITÉ DE RBC 2002

Tous les établissements financiers du Canada ayant un capital de plus de un milliard de dollars sont tenus de produire des Déclarations sur les responsabilités envers les collectivités annuelles pour les clients et les autres parties intéressées, faisant état de leur apport à l'économie et à la société canadiennes. La déclaration produite par RBC reprend tout le contenu de ce rapport imprimé et contient les renseignements suivants, exigés dans les déclarations intégrales :

- le lieu de toutes les ouvertures et fermetures de succursales;
- les impôts versés aux administrations fédérale et provinciales;
- le crédit à la petite entreprise, avec une ventilation des prêts par taille.

La Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité intégrale peut être téléchargée à l'adresse [www.rbc.com/drp](http://www.rbc.com/drp)

### Pour obtenir la Déclaration intégrale en version imprimée :

Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité 2002  
RBC Groupe Financier  
9th floor, South Tower, Suite 950  
Royal Bank Plaza  
200 Bay Street  
Toronto (Ontario)  
M5J 2J5  
Télécopieur : (416) 974-5400

### Note de la rédaction

Les articles et les chiffres présentés dans ce rapport ont trait aux activités entreprises pendant l'exercice 2002 (du 1<sup>er</sup> novembre 2001 au 31 octobre 2002), principalement au Canada. Tous les chiffres portent sur les activités canadiennes de RBC, sauf indication contraire.

Les « employés » sont toutes les personnes qui travaillent dans toutes les unités de RBC Groupe Financier (RBC), notamment RBC Banque Royale, RBC Investissements, RBC Marchés des Capitaux, RBC Services Internationaux et RBC Assurances.

**Rédactrice en chef :** Lynn Patterson  
**Rédacteurs :** Judy Rogers, Jennifer Matthews, Jennifer Jones, Stuart Foxman

### Commande d'exemplaires supplémentaires :

La rédactrice en chef  
Rapport sur la responsabilité de l'entreprise RBC  
RBC Groupe Financier  
9th floor, South Tower, Suite 935  
Royal Bank Plaza  
200 Bay Street,  
Toronto (Ontario) M5J 2J5  
Télécopieur : (416) 974-6023  
Téléchargement : [www.rbc.com/communautaire](http://www.rbc.com/communautaire)

Également disponible sur cassette audio  
Also available in English

# BÂTIR SUR LE SAVOIR



Une édition quotidienne du *New York Times* contiendrait plus d'informations qu'une personne ordinaire aurait pu en rencontrer sa vie durant dans l'Angleterre du XVII<sup>e</sup> siècle. Et la version en ligne du Times n'est qu'une goutte d'eau dans l'océan Internet, où circule chaque mois l'équivalent de près de un million de livres d'informations.

Appréhendée dans un but précis à un moment spécifique, l'information ressemble à une brique isolée, posée sur le sol. Il faut l'accumulation des connaissances pour créer une structure riche et imposante, un édifice qui ne cesse de croître. Comme le disait le Bulletin de RBC intitulé « Éloge de la connaissance », l'information est « jetable après usage comme un papier-mouchoir », alors que la connaissance est quelque chose qu'il « faut non seulement conserver, mais encore augmenter année après année ».

La recherche et la dissémination de connaissances sont des éléments constitutifs fondamentaux d'une société florissante.

L'aptitude à créer une société du savoir – pas seulement une société de l'information – est gage de la vitalité économique et sociale des collectivités.

Les entreprises peuvent être un catalyseur dans la promotion d'une société du savoir : elles ont tout intérêt à avoir des employés, des consommateurs et des partenaires commerciaux bien informés ainsi qu'une infrastructure communautaire composée d'hommes et de femmes avertis.

RBC se démarque comme institution financière non pas par ses produits, mais par la qualité de ses conseils, ce qui nécessite des connaissances.

Nous croyons qu'il nous appartient d'encourager une société innovatrice et productive.

**SOUVENEZ-VOUS DU PRÉCEPTÉ : « DONNE UN POISSON À UN HOMME, IL AURA À MANGER POUR UN JOUR; APPRENDS-LUI À PÊCHER, IL POURRA SE NOURRIR TOUTE SA VIE. »**

Investir pour nous dans la formation et le perfectionnement de nos employés – c'est ajouter au savoir.

Œuvrer, pour nos employés, auprès d'organismes à but non lucratif, en siégeant bénévolement aux conseils d'administration de ces groupes, en leur apportant un savoir-faire commercial et financier et en les aidant à définir de meilleures manières d'atteindre leurs objectifs – c'est ajouter au savoir.

Soutenir, comme nous le faisons, des programmes éducatifs qui aident des étudiants à s'épanouir pleinement, des programmes de santé qui débouchent sur de meilleurs soins, ou des recherches qui permettent des découvertes passionnantes – c'est ajouter au savoir.

Pour le développement d'une société, la connaissance est une ressource plus importante que l'argent. En apportant aux institutions communautaires leur capital – et financier et intellectuel –, les entreprises peuvent aider à construire une véritable société du savoir.

# UNE AFFAIRE DE RESPONSABILITÉ

L'an dernier, cette publication avait pour titre *Rapport à nos concitoyens*. Nous l'intitulons cette année *Rapport sur la responsabilité de l'entreprise*. La différence est de taille.

Certes, vous y trouverez à nouveau des articles sur les services à la collectivité des gens de RBC. Sur le soutien aux personnes handicapées et aux Autochtones. Sur le renforcement des arts et l'investissement dans la santé. Sur le développement économique communautaire. Sur notre appui à l'éducation.

Mais soutenir les collectivités n'est qu'un exemple des gestes que pose une entreprise « responsable ». Les sociétés ont en effet une responsabilité envers tous leurs partenaires – employés, clients et actionnaires. Pour une institution financière, cette responsabilité se définit avant tout par une bonne gouvernance, l'exploitation durable selon des principes éthiques, l'adhésion au droit, la création et le maintien d'emplois, la facilité

d'accès aux produits et aux services pour les clients ayant des besoins particuliers, le respect de l'environnement et la protection des clients.

Tout cela vous le retrouverez dans ce rapport.

Il nous fait grand honneur que plusieurs groupes aient reconnu

**SOUTENIR LES COLLECTIVITÉS N'EST QU'UN EXEMPLE DES GESTES QUE POSE UNE ENTREPRISE « RESPONSABLE. »**

notre leadership en matière de responsabilité et de gouvernance d'entreprise et que le *Globe and Mail* nous ait accordé sa nomination prestigieuse de « société la plus respectée ». Mais nous savons aussi que la « responsabilité » doit s'inscrire dans la durée : nous continuerons donc de chercher des manières d'améliorer notre travail comme entreprise citoyenne tout en produisant des résultats financiers solides et durables pour nos actionnaires.

Je vous invite à lire notre *Rapport sur la responsabilité de l'entreprise*. Consultez aussi notre site Web pour en savoir plus et nous faire part de vos réactions.



JAC JACOBSON

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gordon M. Nixon', written in a cursive style.

**Le président et chef de la direction,  
Gordon M. Nixon**

# Piliers :

**Q** U'ENTEND-ON PAR ENTREPRISE CITOYENNE ? VOUS TROUVEREZ UN APERÇU DE LA DÉFINITION, SELON RBC, DES ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS D'UNE ENTREPRISE CITOYENNE EN TROISIÈME DE COUVERTURE DE CE RAPPORT. DEUX DES PILIERS SONT NOTAMMENT NOTRE PROGRAMME DE DONS ET LE RÔLE JOUÉ PAR NOS EMPLOYÉS ET NOS RETRAITÉS COMME BÉNÉVOLES DANS LEURS COLLECTIVITÉS.

## DONS

Les dons représentent un élément important de nos programmes communautaires. Les sociétés membres de RBC Groupe Financier gèrent les dons aux organismes de bienfaisance par l'entremise de RBC Fondation, fondée en 1993. Cependant, la tradition de philanthropie de RBC remonte à ses origines, car nous faisons des dons depuis 1897.

Nous tirons une grande fierté des réalisations de nos partenaires communautaires et nous nous réjouissons d'investir dans leurs bonnes œuvres. Pour avoir une liste complète des dons accordés en 2002 et tout au long de 2003, consultez le site [rbc.com/communautaire/dons](http://rbc.com/communautaire/dons)

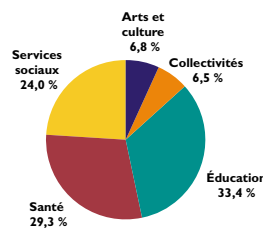
### DONS EN 2002

RBC Groupe Financier	
Canada	27,4 millions de dollars
Étranger	9,7 millions de dollars
Total mondial	37,1 millions de dollars

### Par région

Alberta / T.N.-O. / Nunavut	2 440 000 \$
C.-B. et Yukon	3 000 000 \$
Manitoba	980 000 \$
Nouveau-Brunswick	455 000 \$
Terre-Neuve et Labrador	270 000 \$
Nouvelle-Écosse	745 000 \$
Ontario	10 200 000 \$
Île-du-Prince-Édouard	90 000 \$
Québec	4 015 000 \$
Saskatchewan	610 000 \$
Canada	4 595 000 \$
États-Unis	9 100 000 \$
Monde	600 000 \$
Total (CAN)	37 100 000 \$

Dons en 2002  
(Canada 27,4 millions de dollars)



## SOUTIEN À UNITED WAY/CENTRAIDE

RBC Groupe Financier est le plus grand donateur du secteur privé pour United Way/Centraide au Canada, l'un de 35 organismes seulement qui ont contribué pour plus de 1 million pendant l'année. Nous avons aussi la plus grande campagne de dons des employés du secteur privé au Canada.

### LIEUX D'ÉCHANGES

RBC Groupe Financier et ses employés sont de fervents partisans de United Way/Centraide. Mais nos dons ne sont qu'un des

moyens par lesquels nous essayons d'apporter notre aide. Nous pensons que nos employés sont notre plus grande ressource – leurs compétences et leurs connaissances peuvent être précieuses.

Chaque année, nous soutenons ou « prêtons » des employés à plein temps à Centraide pour apporter un leadership, un savoir-faire et une visibilité aux campagnes locales. En 2002, 18 employés de RBC ont travaillé pour United Way/Centraide.

### CENTRAIDE

#### Dons du Groupe\*

United Way/Centraide (Canada)	2 739 216 \$
United Way (États-Unis – \$US)	443 700 \$

#### Dons des employés

Contributions (prélèvements à la source)	5 269 834 \$
Fonds réunis grâce à des événements spéciaux**	457 024 \$

\* Voir les pages régionales pour en savoir plus sur le soutien de RBC à United Way/Centraide.

\*\* Ce chiffre représente les fonds recueillis pour United Way/Centraide au Canada. Les employés de RBC de toute l'Amérique du Nord ont aidé à réunir des centaines de milliers de dollars pour des groupes communautaires spécifiques en plus de United Way/Centraide.

# LES BÉNÉVOLES ET LES DONNS

## HOMMAGE AUX BÉNÉVOLES



Steve Hatcher et les Scouts



« Paint the Town » à Calgary



Tina Dodge et les Guides



Alex Tappert, South Delta (C.-B.)

Les employés de RBC adorent aider les enfants et les jeunes. *Steve Hatcher* de RBC a participé aux Scouts du Canada pendant une grande partie de sa vie. Il a pu partager ses connaissances en matière de services financiers pour aider l'organisme à St. John's (T.-N.), notamment dans les campagnes de financement, la gestion financière et la gestion de risques. « Le scoutisme permet d'acquérir des compétences de leadership, l'estime de soi et le sens du travail en équipe, dit M. Hatcher. C'est important de partager ces valeurs avec les jeunes d'aujourd'hui. »

*Tina Dodge* de RBC pense qu'elle doit bon nombre de ses compétences commerciales à son expérience chez les Guides. C'est la raison pour laquelle elle manifeste sa reconnaissance envers les Guides du Canada en faisant du bénévolat comme cheftaine à Milton (Ont.). « L'expérience acquise en tant que Guide aidera ces filles tout au long de leur vie », dit Mme Dodge.

Les bénévoles de RBC donnent un coup de main chaque année pour l'événement « Paint the Town » à Calgary, où les sociétés libèrent des employés pour aider les personnes âgées à faible revenu à

entretenir l'extérieur de leur maison. *Michelle Jensen* de RBC dit que compte tenu qu'il y a 20 000 personnes âgées dans la ville, « nous répondons à un vrai besoin ».

*Alex Tappert* de RBC veut aider à bâtir un solide avenir pour South Delta (C.-B.). C'est pourquoi il fait du bénévolat à l'échelle locale au sein du Rotary Club, de l'Association pour l'expansion des affaires et de la fondation de l'hôpital. « South Delta est un endroit extraordinaire où il fait bon vivre et travailler, et je veux faire tout ce que je peux pour aider à préserver ses qualités. »

## DES FONDS POUR LES BÉNÉVOLES

Ils siègent aux conseils et aux comités d'organismes sans but lucratif, ils animent des ateliers sur la gestion de l'argent pour les étudiants, ils font du bénévolat dans les hôpitaux et les écoles... voilà quelques-unes des plus importantes contributions de RBC et de ses employés à la collectivité.

Nous ne pouvons nous attribuer le mérite de leurs efforts, mais nous pouvons rendre hommage à nos employés du monde entier et les remercier pour tout ce qu'ils font pour créer

un tissu social solide et sain.

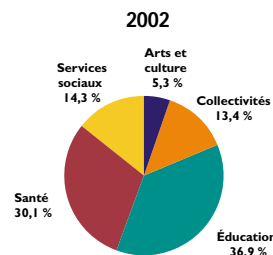
Le Programme de bénévolat des employés de RBC est un moyen par lequel nous soutenons et encourageons ces liens vitaux avec la collectivité. Ceux qui consacrent au moins 40 heures par an à un organisme de bienfaisance enregistré sont admissibles à une subvention de 500 \$ versée par RBC à l'organisme en leur nom.

Depuis 1999, RBC a versé plus de 1,9 million de dollars au nom de ses employés dans le cadre de ce programme.

## PROGRAMME DE BÉNÉVOLAT DES EMPLOYÉS

2001	
Nombre de subventions	1 065
Total	532 500 \$

2002	
Nombre de subventions	1 480
Total	740 000 \$



Pour en savoir plus

Consultez le site

[www.rbc/communautaire](http://www.rbc/communautaire)

# Éducation

**S'**instruire, c'est investir dans l'avenir. Nous privilégions les initiatives qui aident les jeunes à ne pas abandonner l'école mais à s'y épanouir, et nous soutenons aussi celles qui favorisent l'éducation financière, l'emploi et l'employabilité à tous les âges.

## DANS LA CLASSE

En 2002, 90 employés de RBC ont consacré plus de 1 000 heures à préparer 177 ateliers d'initiation financière et à les présenter à quelque 5 000 élèves du secondaire, partout au Canada. Un autre groupe, 68 employés, a consacré 272 heures à donner 22 présentations du séminaire « Mêlez-vous de vos affaires électroniques – la sécurité et la protection des renseignements personnels : un enjeu important » à 2 800 propriétaires de petites entreprises.

## AVANTAGE CARRIÈRE

RBC s'est engagée à verser plus de 5 millions de dollars en trois ans à « Avantage Carrière », programme national de stages offerts à des étudiants fraîchement diplômés pour qu'ils acquièrent de l'expérience en milieu de travail. Plus de 250 stagiaires ont été placés, dont au-delà de 200 auprès de petites entreprises clientes de RBC Banque Royale.

## LA SCIENCE EN PRATIQUE

RBC soutient ACTUA, programme qui offre des ateliers et des camps de travaux pratiques axés sur les sciences et l'ingénierie à des enfants et des adolescents partout au Canada dans le but de susciter un intérêt pour ces disciplines.



## ACTIVITÉS PARASCOLAIRES

Même quand la journée d'école est finie, les enfants peuvent continuer d'apprendre et de développer leurs compétences – grâce au soutien continu de RBC à divers programmes d'activités parascolaires canadiens. RBC Fondation a versé pour l'année scolaire 2002-2003 2 millions de dollars à 54 programmes dans 32 municipalités. Depuis 1999, l'appui financier de RBC a permis à plus de 4 000 enfants de s'occuper en toute sécurité après les heures de classe – dont ceux sur la photo de Thompson (Man.) inscrits à un programme du Boys and Girls Club. Chaque programme reçoit de 10 000 à 40 000 \$. Le montant total versé depuis 1999 s'élève maintenant à 5 millions de dollars.

CRAIG SHARPE

## UNE LONGUEUR FINANCIÈRE D'AVANCE

En 2002, RBC a lancé un programme sur la dynamique financière, basé sur des ateliers de planification et de gestion du budget destinés aux élèves du secondaire. Elle y a associé dix bourses d'études de 2 003 \$ chacune. Pour en savoir plus, consultez les sites [www.rbcbanqueroiyale.com/dynamique](http://www.rbcbanqueroiyale.com/dynamique) ou [www.4edu.ca/teurs/rbc](http://www.4edu.ca/teurs/rbc)

## LE PLAISIR DE LIRE

Dix-sept élèves de sixième de la Anwatin Middle School à Minneapolis échangent chaque semaine des courriels avec des bénévoles de RBC Dain Rauscher, et ils en sont très heureux. Ces jeunes, qui ont peu d'aptitudes pour la lecture, se découvrent ainsi des mentors qui, sans vraiment leur apprendre à lire, leur servent de modèles et les encouragent à lire et à écrire.

En 2002, RBC a versé plus de 9 millions de dollars au soutien de l'éducation.

## Planification financière des études

**C**hampionne du marché des jeunes, Margaret Pirosko est une habituée des salles de classe où elle explique aux élèves du secondaire ce que coûtent les études postsecondaires et comment ils peuvent économiser pour les payer. On la voit ici entourée d'élèves de St. Paul High School, à Niagara Falls (Ont.).

KEVIN ARGUE / KLIPTK



### COUP DE POUCE AUX ÉTUDES

Les employés de RBC à Brandon (Man.) sont retournés à l'école pour animer le programme des Jeunes entreprises (JE) « Les études, un choix économique » pour les élèves de septième et de huitième années de la Harrison Middle School. Au-delà de 780 employés de RBC ont travaillé, partout au Canada, plus de 11 000 heures dans le cadre de programmes JE. En outre, des employés de RBC siègent bénévolement au conseil et à des comités de plusieurs bureaux JE.

### BOURSES

En 2002, RBC a décerné 143 bourses d'études de 1 000 \$ chacune à des enfants d'employés. Ces bourses sont remises à des étudiants à temps plein, choisis par concours, en fonction des résultats scolaires, de références et d'activités hors programme.

### QUELLE ÉCOLE CHOISIR?

Depuis six ans, RBC aide les étudiants à choisir la bonne institution d'enseignement postsecondaire. Des renseignements sur quelque 700 universités canadiennes sont regroupés sur le site [www.schoolfinder.com](http://www.schoolfinder.com)

### POUR APPRENDRE SANS FAIM

Plus d'un million d'enfants au Canada ne sont pas suffisamment nourris, et des études démontrent un lien direct entre une bonne alimentation et la réussite scolaire. C'est pourquoi RBC Fondation soutient le programme des petits déjeuners de la Fondation Canadian Living.

### HOMMAGE AUX ENSEIGNANTS

Dix-neuf des meilleurs enseignants du Canada ont reçu le Prix du Premier ministre pour l'excellence dans l'enseignement. Remise annuellement, la distinction fait,



### MENTORS POUR LES ENFANTS

Servir de Grands Frères ou de Grandes Sœurs est une activité favorite des employés de RBC. Ainsi, Carol Lawson, Rita Walker, Richard Kessler et Peter Steele qu'on aperçoit ici sont tous mentors-à-l'école, à Abbotsford (C.-B.). Le jumelage avec un adulte amical, responsable et encourageant est bénéfique aux élèves. « Nous avons tous besoin d'une telle relation quand nous sommes jeunes », dit Peter.

depuis 1998, l'objet d'un appui financier de RBC Fondation qui s'élève aujourd'hui à plus de 285 000 \$.

Pour en savoir plus

Consultez le site [www.rbc.com](http://www.rbc.com)

# Développement

## ÉCONOMIQUE COMMUNAUTAIRE

**P**rocurer gîte et couvert à nos concitoyens... leur donner accès à des services bancaires de base... les armer d'outils pour se lancer en affaires. Ces quelques exemples illustrent l'investissement de RBC dans la collectivité et son développement économique. Ils témoignent également de notre conviction fondamentale qu'il vaut mieux prêter main-forte que faire l'aumône.

### COLLABORATION AVEC SEDI

RBC poursuit sa collaboration avec Social and Enterprise Development Innovations (SEDI), organisme national qui milite pour l'autosuffisance économique des Canadiens défavorisés. RBC occupe la première place des établissements financiers dans neuf des 10 sites Savoir en banque au Canada, qui offrent à titre de projet pilote le compte de perfectionnement individuel (CPI). Le CPI permet à son titulaire d'investir son épargne personnelle, majorée d'une contribution égale de l'État fédéral, dans des études postsecondaires, une formation professionnelle ou la création d'une petite entreprise. De plus, RBC soutient Youth.comm et "A" Game, deux programmes SEDI d'aide aux jeunes à risque dans tout le Canada.

### L'ESPRIT D'ENTREPRISE

Une méthode novatrice pour aborder avec les jeunes les questions environnementales, le Big Green Tree Planting Kit, un nécessaire de plantation d'arbres, a valu à ses jeunes inventeurs le prix du cinquième Concours national de l'entrepreneuriat RBC/Shad.



### NOUVELLE APPROCHE BANCAIRE

Certaines personnes ne veulent pas traiter avec une succursale de banque traditionnelle. C'est pourquoi RBC a mis à l'essai un nouveau concept, la Succursale Express, dans l'ouest de Toronto, en octobre 2002. Le prototype a été élaboré en coopération avec la St. Christopher House – organisme communautaire qui a fait l'analyse de rentabilité avec les conseils gratuits de la firme de consultants Bain & Co. – et avec la population locale et certains autres organismes communautaires.

La Succursale Express est consacrée au traitement rapide des opérations courantes – encaissement immédiat des chèques, paiement des factures, mandats, virements, conversion en dollars américains. Il ne faut pas de compte bancaire dans la Succursale Express, qui n'en offre pas, mais les clients peuvent toujours en ouvrir un dans une succursale de RBC.

Offrant des locaux réduits, des frais équitables, des heures d'ouverture non traditionnelles et des consultations continues, la Succursale Express a été conçue pour répondre aux exigences de ce quartier et des marchés urbains à forte densité. Il s'agit maintenant de tirer les leçons de ce projet pour en faire bénéficier d'autres localités. Ci-dessus : Yolande Quan-Vie de RBC et Mankit Chan.

ROB WAYMEN

L'équipe de McMaster (une des neuf universités organisatrices) faisait partie des 472 élèves du secondaire qui ont pris part à ce programme annuel pour améliorer leurs compétences en leadership et en affaires. RBC parraine Shad Valley depuis 1985 et a créé la Coupe nationale Shad de l'entrepreneuriat en 1997.

### LA LUTTE CONTRE LA FAIM

Nourrir ceux et celles qui ont faim est une priorité pour les employés de RBC qui soutiennent des banques alimentaires dans tout le pays. À Edmonton, des succursales ont recueilli des dons en nature et en espèces pendant les Fêtes; à Truro (N.-É.), des employés ont

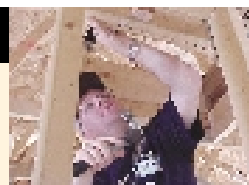
« La Succursale Express va changer la vie de bien des personnes à faible revenu dans Parkdale. Nous avons beaucoup apprécié la collaboration de RBC à cet important projet. »  
– Susan Pigott, chef de la direction, St. Christopher House

## Habitat pour l'humanité

**B**renda et Barry Brown ont une nouvelle maison. Qui plus est, elle a été bénie par le pape Jean-Paul II. Grâce à l'aide de jeunes qui étaient à Toronto pour la Journée mondiale de la jeunesse et au soutien financier de deux entreprises, RBC et Dow Chemicals, Habitat pour l'humanité a construit la maison, accessible en fauteuil roulant, que le couple attendait depuis longtemps.

RBC a versé plus de 1,2 million de dollars à Habitat pour l'humanité depuis 1998. Ses employés dans 28 villes ont travaillé sur des projets

immobiliers communautaires – et pas seulement au Canada. RBC Centura appuie Habitat for Humanity à Chicago, et RBC Dain Rauscher soutient les projets de la région de Minneapolis-St. Paul. Les employés de Dain Rauscher aident Habitat for Humanity et d'autres bénévoles à construire des maisons depuis six ans. Cette année, ils ont fait le travail eux-mêmes, et 600 d'entre eux ont bâti une maison entière de deux étages en deux mois.



**Des employés comme Brian Pals se sont chargés de toute la construction dans ce projet de Habitat à Minneapolis.**

acheté une parcelle dans un jardin communautaire et fait pousser des légumes pour une banque alimentaire; à Cranbrook (C.-B.), un employé s'est associé à un commerce local pour acheter une fourgonnette utilisée pour la livraison de nourriture.

### UNE MAISON BIEN À ELLE

En 2001, Ella Coley de Rocky Mount, en Caroline du Nord, a assisté à une foire de l'habitation organisée par RBC Centura et la députée au Congrès, Eva Clayton. Elle a participé à un atelier de RBC Centura, qui lui a fait connaître le programme local de prêts hypothécaires de la banque. Elle s'est inscrite au programme, a appris à gérer son budget, a obtenu un prêt et s'est achetée sa propre maison. Ce programme n'est qu'un des volets des services bancaires axés sur la collectivité de RBC Centura, qui offre aussi une aide et une formation sur le prêt, l'épargne et les placements aux groupes paroissiaux et communautaires.

### LE MARDI DES TUQUES

Chez Toit, seul organisme national canadien qui cherche des solutions à long terme à l'itinérance, a encore une fois reçu l'appui financier de RBC en 2002. Dans le cadre du Mardi des tuques, les employés de 104 des succursales et services ont vendu pour 63 000 \$ de tuques, tandis que RBC faisait un don de 150 000 \$.

### AIDE AUX JEUNES ENTREPRENEURS

La Fondation canadienne des jeunes entrepreneurs se consacre au microcrédit, au mentorat et aux conseils financiers à l'intention

des jeunes entrepreneurs. En 2002, RBC lui a versé 250 000 \$ dans le cadre d'une subvention pluriannuelle. En outre, la Fondation et RBC ont lancé un programme de formation en ligne destiné aux jeunes Canadiens souhaitant fonder et faire croître leur propre entreprise.

### LOGEMENT POUR LES AÎNÉS

Grâce à un partenariat avec RBC, les sections locales de la Légion royale canadienne profitent de prêts préférentiels destinés à la construction d'appartements locatifs et en copropriété ou de foyers avec soins spéciaux pour les aînés. « La Légion est enchantée des possibilités qu'ouvre le partenariat avec RBC », dit David MacDonald, coordonnateur du programme. « Je suis convaincu que nous n'avons fait qu'effleurer nos possibilités de collaboration. »



Pour en savoir plus

Voir pages 32-33

Services bancaires aux particuliers et aux entreprises

# Les personnes HANDICAPÉES

**R**BC consacre beaucoup d'efforts à bâtir un environnement accueillant et dépourvu de barrières à l'intention des personnes handicapées – employés, clients et autres membres des collectivités.

## L'AVENIR EN MARCHÉ

RBC est l'un des cinq commanditaires des bourses « Wellizing the Workplace » pour étudiants handicapés de niveau postsecondaire. Ces étudiants peuvent également acquérir une expérience de travail enrichissante grâce aux stages « Avantage Carrière » de RBC. Créé il y a moins d'un an, le programme a déjà placé quelque six stagiaires dans des établissements de RBC.

En 2002, la contribution de RBC aux organismes caritatifs venant en aide aux personnes handicapées a dépassé 725 000 \$.

## ACCESSIBILITÉ

Le programme Accès facile de RBC aide les gestionnaires à



PETER BOND

## SOUTIEN AUX JEUX PARALYMPIQUES

Marco Pasqua, porte-flambeau officiel des Jeux paralympiques de Colombie-Britannique, est un sportif accompli dans les domaines de l'athlétisme et du basketball en fauteuil roulant. Le soutien de RBC aux Jeux de 2002 a permis aux organisateurs de recruter, de former et de placer des personnes handicapées pour créer un Bureau des conférenciers.



## GUICHETS PARLANTS

En 2002, RBC a annoncé l'ajout de 225 guichets automatiques bancaires parlants aux 14 déjà installés depuis 1997. Ces GAB spéciaux aident non seulement les personnes aveugles ou malvoyantes, mais aussi les aînés et les personnes ayant des problèmes d'apprentissage.

CP IMAGES/D. OUVIER

répondre aux besoins du personnel handicapé. Il leur permet de dépenser jusqu'à 3 000 \$ par an pour l'aménagement des postes de travail, sans autorisation préalable.

## PARTENARIATS POUR L'EMPLOI

Un des objectifs de RBC est de recruter davantage de personnes handicapées. Grâce à des partenariats avec des organismes nationaux, comme le Conseil Canadien de la Réadaptation et du Travail, et locaux, comme Champions of Diversity à Calgary, RBC place

des candidats des minorités visibles ou des personnes handicapées dans des emplois et dans des postes de stagiaires ou de formation.

## DISTINCTIONS

- Seul organisme canadien mentionné dans *Accessible Technology in Today's Business: Case Studies for Success*, livre paru en 2002.
- Récipiendaire du **Certificat de mérite** de la Semaine de la canne blanche (Institut national canadien pour les aveugles), en reconnaissance des guichets parlants de RBC.

Pour en savoir plus

Voir page 32

# Autochtones

**L'**engagement à long terme de RBC envers la communauté autochtone ne se limite pas à des produits financiers spécialisés, il comprend aussi des programmes éducatifs et des subventions au développement communautaire.

## JETER DES PONTS

RBC invite les agents de développement économique autochtones (ADE) à parfaire leurs connaissances des politiques et des mécanismes bancaires en se prévalant de son programme de formation à la Gestion des comptes d'entreprise. La formation ainsi acquise aide, d'une part, les ADE à conseiller les membres de leurs communautés sur des sujets de nature entrepreneuriale et, d'autre part, les directeurs de comptes de RBC à mieux comprendre le point de vue des clients autochtones.

## INITIATIVES URBAINES

RBC offre une formation, des emplois, des commandites et des services bancaires aux Autochtones par l'entremise de l'Association nationale des centres d'amitié, qui regroupe les 114 centres d'amitié autochtone au Canada.

## SACO

À titre de partenaire fondateur des Services autochtones du Service d'assistance canadien aux organismes (SACO), RBC soutient le projet national de maîtrise en administration (MBA) du SACO, où des étudiants travaillent en équipes à des projets de développement économique des collectivités autochtones. Dix projets ont été réalisés en 2002. De plus, RBC a donné 50 000 \$ pour couvrir



## POUR ENRAYER LA TRAGÉDIE

Cherchant à mettre fin à une pauvreté rampante, à la souffrance et à la toxicomanie, la fondation Innu Healing a lancé un projet visant à offrir aux jeunes Inuits et à leurs familles des centres récréatifs et de formation. RBC Fondation a offert 100 000 \$ à la campagne lancée pour construire deux centres récréatifs polyvalents à Sheshatshiu et à Natuashish, au Labrador.

SPYGLASS

les frais divers des conseillers du SACO désireux d'être plus accessibles aux collectivités métisses.

## ÉDUCATION

RBC multiplie ses appuis à des initiatives d'étude et de formation professionnelle :

- RBC offre à cinq lauréats de son Programme de bourses d'études pour les Autochtones 4 000 \$ par an pour leurs études postsecondaires, ainsi qu'un emploi d'été.
- RBC est depuis huit ans partenaire de la Fondation nationale

des réalisations autochtones dans l'organisation des journées-carrières « Feu vert pour l'avenir » dans tout le pays.

- Depuis 1993, plus de 500 étudiants ont participé au programme « Les études d'abord » de RBC soutenant la scolarité et offrant des emplois d'été aux jeunes Autochtones.
- RBC Fondation a donné 40 000 \$ à la ville d'Iqaluit pour commémorer les Jeux d'hiver de l'Arctique 2002. Le don a aidé le Centre des jeunes d'Iqaluit à mettre sur pied un programme d'alimentation après l'école et à se procurer du matériel pour son centre de documentation.

**En 2002, RBC a versé plus de 400 000 \$ au soutien de causes autochtones.**

**Au Canada, RBC a sept succursales, une succursale auxiliaire et trois agences dans des communautés des Premières nations et une succursale dans chacune des trois régions du Nunavut.**

Pour en savoir plus

Consultez la page 33 ou le site [www.rbcbanqueroyle.com/autochtones](http://www.rbcbanqueroyle.com/autochtones)

# Arts et culture

**R**BC encourage les arts et la culture, de la musique à la danse et du théâtre aux arts visuels, parce que nous croyons au pouvoir qu'ont les arts d'enrichir nos vies et celle de nos collectivités.

## ARTISTES EN DEVENIR

RBC soutient depuis plus de 38 ans les initiatives d'éducation et d'ouverture sur la collectivité de la Compagnie d'opéra canadienne, comme le programme de l'Ensemble Studio. En 2002, RBC a consacré 150 000 \$ à ce programme.

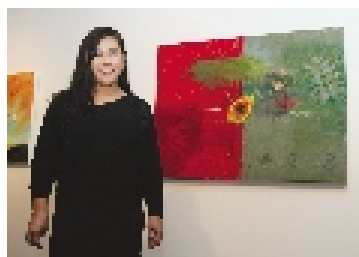
En 2002, RBC a versé plus de 1,8 million de dollars au bénéfice des arts et de la culture.



MICHAEL COOPER

## LES PALETTES INSPIRÉES

Le concours Nouvelle peinture canadienne de RBC consacré à la découverte de jeunes talents a été créé en 1999. En 2002, il a attiré quelque 1 000 candidatures. Les gagnants reçoivent un prix de 5 000 \$, et leurs œuvres viennent enrichir l'importante collection de RBC Investissements.



J.J. Lee pose devant *Papaya*, œuvre gagnante pour le centre du Canada du concours Nouvelle peinture canadienne 2002.

PHOTO REPRODUITE AVEC LA PERMISSION DU ROYAL WINNIPEG BALLET, WINNIPEG, SUN



## LES GRANDS BALLETS DANS LES PETITES VILLES

Souvent, les petites villes et les villages n'ont pas accès aux événements artistiques auxquels sont habituées les grandes villes. C'est pourquoi RBC finance un certain nombre d'organismes qui font des tournées jusque dans les écoles rurales. L'école du Royal Winnipeg Ballet, par exemple, a su charmer les salles du Manitoba et du Nord-Ouest de l'Ontario grâce aux beaux spectacles présentés dans sa tournée de 2002 et financés par RBC. Les élèves de petites localités ont eu ainsi un aperçu de représentations de haut calibre et en direct.

## POINT D'ORGUE

Le Festival international d'orgue de Calgary a pour mandat de soutenir la carrière de concertistes de talent et d'encourager l'appréciation de la musique pour orgue sous toutes ses formes. RBC en est devenue le commanditaire en titre en 1998.

## FESTIVAL SHAW

RBC est commanditaire de saison du Festival Shaw qui, en 2002, a attiré plus de 350 000 personnes. La scène historique du Festival devenant rapidement trop petite, RBC a fait un don qui servira à financer des travaux d'agrandissement.

## HURON CAROLE

RBC appuie Huron Carole, une tournée de concerts qui récolte des fonds pour les banques alimentaires locales. La dernière tournée a rapporté 250 000 \$ et recueilli 4 000 kg de nourriture, en plus de 15 640 \$ provenant de la vente d'épinglettes commémoratives.

## DISTINCTION

Le quotidien *National Post* a décerné le **Prix de la commandite de marketing la plus innovatrice** pour le RBC Seniors Jubilee (2002).

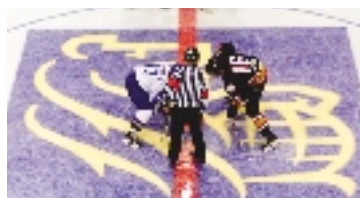
Pour en savoir plus voir page 20.

# Sport amateur

**D**es manifestations sportives locales aux Jeux Olympiques, RBC appuie les sportifs de tous les niveaux et les encourage à aller au bout de leur potentiel.

## COUPE BANQUE ROYALE

La Coupe Banque Royale, Championnat national de hockey junior A, a été disputée à Halifax en 2002. Des employés de RBC y ont travaillé bénévolement; ils ont aussi décoré toutes les succursales de Halifax et sa région et acclamé les équipes.



RBC est commanditaire en titre du Championnat national de hockey junior A depuis 1995.

## BOURSES D'ÉTUDES

La remise annuelle de la bourse d'études junior A de RBC n'est qu'un exemple de la manière dont nous encourageons les jeunes hockeyeurs. Le programme accorde à neuf joueurs, un par ligue junior A au Canada, une bourse universitaire de 1 000 \$ reconnaissant l'excellence de leurs résultats scolaires, leurs talents sportifs et leur engagement dans la collectivité. Le joueur le plus remarquable, toutes catégories confondues, reçoit un montant supplémentaire de 5 000 \$.

### Pour en savoir plus

Consultez le site  
[www.rbc.com/communautaire](http://www.rbc.com/communautaire)



## JEUX OLYMPIQUES SPÉCIAUX

RBC parraine les Jeux olympiques spéciaux au Canada depuis 1968. De leur côté, les employés se transforment en entraîneurs, organisateurs et collecteurs de fonds bénévoles. Certains prennent eux-mêmes part aux Jeux. C'est le cas de Corrie Carlile de Vancouver qui y participe depuis plus de 10 ans et qui est atteinte d'un trouble génétique rare, le syndrome de Prader-Willi.

Malgré son handicap, M<sup>me</sup> Carlile est championne de natation, a gagné cinq médailles et s'est qualifiée parmi les membres de l'équipe nationale de natation des Jeux olympiques spéciaux. Elle prendra part aux Jeux mondiaux de 2003 en Irlande.

## EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

RBC parraine l'Association olympique canadienne (AOC) depuis 1947 et continue de soutenir le Programme de perspectives d'emploi de l'AOC, en offrant à des espoirs olympiques un emploi suffisamment souple pour qu'ils puissent s'entraîner et concourir.

Commanditaire le plus fidèle de l'équipe olympique canadienne, RBC a soutenu toutes les candidatures à l'organisation des Jeux olympiques du Canada depuis 1977. En 2002, nous avons annoncé notre appui à celle de Vancouver aux Jeux d'hiver de

2010, en devenant partenaires de cinq athlètes.

## TABLEAU D'HONNEUR

En 2001-2002, 1 907 étudiants canadiens ont été inscrits au Tableau d'honneur scolaire canadien de RBC pour l'excellence de leurs résultats sportifs et universitaires.

## AIDE AUX ÉQUIPES

Depuis 1995, le programme de RBC *Un deux pour l'équipe* aide les équipes de hockey locales à recueillir des fonds pour l'achat d'uniformes et d'équipement et louer des patinoires. En 2002, plus de 180 000 \$ ont été amassés pour 265 équipes au Canada.

# Santé

**L**a santé des collectivités tient à cœur à RBC, qui soutient la recherche et les soins sur les plans institutionnel et communautaire. Nos employés consacrent aussi de nombreuses heures de bénévolat à des organismes et à des institutions de bienfaisance voués à la santé.

## CONTRE LE CANCER

Rares sont ceux qui n'ont pas été touchés de près ou de loin par les effets tragiques du cancer. Rien d'étonnant, donc, à ce que les employés de RBC s'engagent volontiers à amasser des fonds pour lutter contre ce fléau. En 2002, des employés de par le monde ont pris part à la Course annuelle Terry Fox. Ils ont recueilli 35 000 \$. RBC a aussi versé 450 000 \$ échelonnés sur trois ans pour couvrir les frais de la course, et, pour la 20<sup>e</sup> année, les employés de nos succursales canadiennes ont accepté les promesses de don remises par les coureurs.

## CONTRE LA MALADIE MENTALE

Le D<sup>r</sup> David Wolfe est le premier titulaire de la chaire RBC Investissements en santé mentale et psychopathologie développementale des enfants. La chaire a été annoncée en 2001, en même temps qu'un don de 2 millions de dollars de RBC Investissements.

## UNE BONNE MINE

Grâce à un don de 50 000 \$ de RBC, le séminaire ambulante « Belle et bien dans sa peau » a marqué son 10<sup>e</sup> anniversaire en sillonnant les routes du Canada.

En 2002, RBC a versé plus de 8 millions de dollars pour les soins de la santé.



## INFORMER LES INFIRMIÈRES

Le développement des connaissances et l'apprentissage sont les clés d'un avenir meilleur. C'est pourquoi RBC soutient, entre autres, deux chaires de recherche en sciences infirmières au University Health Network de Toronto. Le don de 2,5 millions de dollars financera de nouveaux programmes de formation visant à améliorer les soins aux malades atteints du cancer ou de maladies cardiaques. Les titulaires des chaires feront partie de la faculté des sciences infirmières.

## SCLÉROSE EN PLAQUES

Quelque 50 000 Canadiens sont atteints de sclérose en plaques. La Marche de l'espoir annuelle s'est déroulée dans 140 municipalités et pour la 10<sup>e</sup> année, les employés de RBC étaient au nombre des organisateurs et des participants. À Fort Erie (Ont.), les « Hickens Chickens » de RBC (ci-dessous) ont marché au nom d'un de leurs collègues malades. Ils ont recueilli quelque 5 000 \$ et remporté le



trophée des meilleurs collecteurs de fonds de la région.

## SOINS DE LONGUE DURÉE

Être bien informé permet de prendre de meilleures décisions pour l'avenir. C'est pourquoi, en 2002, RBC Assurances a fait un sondage sur les soins de longue durée. L'enquête a révélé que 47 pour cent des Canadiens craignent de devenir un fardeau avec l'âge. La moitié seulement – 49 pour cent – avaient entendu parler d'assurance pour les soins de longue durée.

Pour en savoir plus

Consultez le site  
[www.rbc.com/communautaire](http://www.rbc.com/communautaire)

# Votre communauté

**R**BC a plus de 68 000 employés à travers le monde et est implantée dans plus de 30 pays. Il nous serait impossible de produire un rapport qui rende compte des milliers d'activités entreprises par nos employés et nos sociétés pour bâtir des communautés fortes et saines.

Néanmoins, nous comprenons que nos clients, nos voisins et nos employés dans toutes les régions où nous faisons affaire peuvent désirer en savoir plus sur le rôle que joue RBC dans leurs communautés, leurs villes, leurs provinces ou leurs États.

Les prochaines pages de ce rapport imprimé contiennent les activités saillantes des principales régions géographiques où nous sommes établis. La technologie nous permet d'offrir des rapports régionaux plus complets sur notre site Web, à la fois pour l'année 2002 et, sur une base régulière, tout au long de l'année 2003.

Si vous voulez surtout connaître l'apport de RBC à une cause ou un domaine qui vous tient à cœur, notre site Web offre également des exemples de soutien aux Autochtones, au sport amateur, aux arts, aux personnes handicapées, au développement économique, à l'éducation, à l'environnement et à la santé.



## RAPPORTS RÉGIONAUX

**V**ous trouverez sur notre site Web les rapports régionaux ci-dessous. Chacun comprend une liste complète des dons aux organismes sans but lucratif effectués par l'entremise de RBC Fondation, ainsi que des initiatives de nos employés locaux.

### Canada

- **Atlantique** (Terre-Neuve et Labrador, Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick et Île-du-Prince-Édouard compris)
- Québec
- Ontario
- **Prairies** (Alberta, Saskatchewan, Manitoba, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut, Nord-Ouest de l'Ontario et Yukon pour 2003)
- **Colombie-Britannique** (incluant le Yukon pour 2002)

### États-Unis et Monde

Nos rapports régionaux sur nos sociétés aux États-Unis et dans le monde ne sont pas en ligne, mais vous trouverez des renseignements supplémentaires sur les sites suivants :

- **RBC Dain Rauscher** (Minneapolis, Minnesota) [www.rbcdain.com](http://www.rbcdain.com)  
Voir « About Our Company » et cliquer sur « Community Involvement »
- **RBC Centura** (Rocky Mount, Caroline du Nord) [www.centura.com](http://www.centura.com)  
Voir « About US » et cliquer sur « Community Relations »
- **RBC Liberty** (Greenville, Caroline du Sud) [www.rbclibertyinsurance.com](http://www.rbclibertyinsurance.com)
- **Monde** (Europe, Australie, Asie, Bahamas et Amérique latine) [www.rbc.com/communautaire](http://www.rbc.com/communautaire)  
Voir notre page d'accueil ou « Nouvelles »

Consultez le site [www.rbc.com/communautaire/rbc\\_collectivites](http://www.rbc.com/communautaire/rbc_collectivites)

# Atlantique

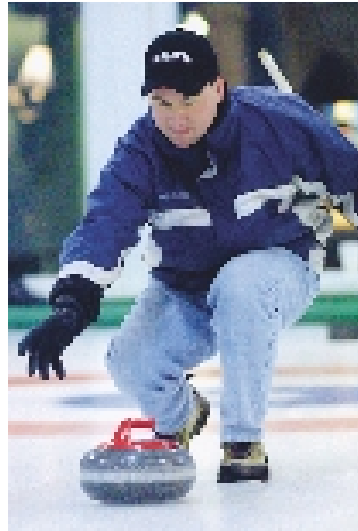
## EN BREF

TERRE-NEUVE ET LABRADOR • NOUVELLE-ÉCOSSE • NOUVEAU-BRUNSWICK • ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

Nombre d'employés	3 012	Dons de RBC à United Way/Centraide	111 240 \$
Nombre d'établissements	155	Dons des employés (prélèvements à la source)	125 810 \$
Dons	1 560 000 \$	Bénévolat des employés – 149 subventions	74 500 \$

### UN MARATHON QUI BAT TOUS LES RECORDS

Les Canadiens, c'est connu, adorent le hockey. Mais de là à jouer 30 heures d'affilée? C'est pourtant ce qu'ont fait 36 passionnés de Windsor (N.-É.) lors du Long Pond Game, dont RBC était le principal commanditaire. Shawn McCormick, de RBC, a été tout le temps sur la glace; son frère Ken avait organisé le match et leur père Rodd, retraité de RBC, était un spectateur enthousiaste. Les joueurs ont battu le record Guinness, qui était de 18 heures sur la glace pour une partie ininterrompue de hockey. Mais ils ont surtout recueilli 25 000 \$ pour KidSport, qui aide les enfants défavorisés à faire du sport, plus 5 000 \$ pour un organisme d'aide à l'enfance de Windsor. Des personnalités très connues, dont Ron MacLean, de CBC, et Don Cherry ont commenté le match lors de la Journée du hockey au Canada.



### CURLING POUR LE CANCER

Bob Whitters, de RBC, a recueilli 6 552 \$ en montant sur la glace lors du tournoi de curling pour la recherche sur le cancer, à Sussex (N.-B.). Il a remporté le prix du meilleur collecteur de fonds, et son équipe, les *Whitters Wipers*, le prix de l'équipe la plus enthousiaste.

### AIDE AUX NOUVELLES ENTREPRISES

Les nouveaux entrepreneurs ont besoin de beaucoup d'aide durant les cinq premières années de leur affaire. Kevin Crowder et John Lever, de RBC, sont parmi les 40 bénévoles qui assurent ce soutien si nécessaire en prodiguant conseils et savoir-faire aux nouvelles entreprises dans le cadre du YMCA-YWCA Enterprise Centre Advisory Board Program, à St. John's (T.-N.).

### LA LECTURE, C'EST SUPER!

Incroyable, mais vrai : 170 000 livres ont été lus au cours des deux dernières années dans le cadre du programme annuel « Reading is Wild », de RBC, organisé conjointement par les Wildcats de Moncton et le Moncton Literacy Advisory Board en vue d'encourager la lecture chez les jeunes de la première à la huitième année. Les 800 billets donnés par RBC pour voir les Wildcats ont été un vrai stimulant.

### LE BÉNÉVOLAT, UN BEAU CADEAU

Pour Sadie Stewart, le Queen Elizabeth Hospital, de Charlottetown (Î.-P.-É.) est un pilier de sa collectivité. Elle travaille donc bénévolement dans la boutique de cadeaux de l'hôpital et a encouragé sa petite-fille à l'imiter. L'argent recueilli sert à acheter du matériel médical et à améliorer les services. « Le Queen Elizabeth est l'hôpital le plus important de l'Île-du-Prince-Édouard, dit-elle. Toute la province profite de ses services. Je tiens à faire tout ce que je peux pour l'aider. »

## DISTINCTION

Le conseil du Premier ministre sur la condition des personnes handicapées a décerné le **Prix de la Semaine de sensibilisation à la situation des personnes handicapées** au télécentre Royal Direct de Moncton pour ses efforts relatifs à l'emploi de personnes handicapées.





## RÊVES D'ENFANTS

### ... exaucés

Lorsque le défilé des Fabricants de rêves de la Fondation Canadienne Rêves d'Enfants a envahi les rues de St. John's (T.-N.), en octobre, les employés de RBC étaient là – comme marcheurs, organisateurs et préposés aux inscriptions.

RBC soutient la Fondation Rêves d'Enfants de la région Atlantique depuis 1990. Elle est maintenant la seule institution financière commanditaire des défilés annuels de la Fondation, organisés au profit des enfants gravement malades. En 2002, ces défilés ont mobilisé 567 569 \$; les loteries, coordonnées par Kim Young, de Halifax, ont rapporté 32 000.

Certains des employés de RBC qui ont aidé à organiser les défilés des Fabricants de rêves : de g. à dr., Jackie Taylor, Cynthia Abbott Sheppard et Delores Martin, de St. John's. Elles sont ici en compagnie de Derek deLouche, administrateur, Fondation Canadienne Rêves d'Enfants, section Terre-Neuve et Labrador.

SCOTT COURAGE

### REEMPLIR LES BANQUES ALIMENTAIRES

Un don de RBC à des banques alimentaires – 25 000 \$ à Terre-Neuve et au Labrador, 14 000 \$ et 18 500 \$ dans l'Ouest et le Nord du Nouveau-Brunswick – a été complété par des collectes d'aliments dans les succursales. L'objectif, à Terre-Neuve et au Labrador, était de remplir les banques alimentaires pour l'Action de grâce alors qu'au Nouveau-Brunswick, il s'agissait de rétablir les stocks après cette fête.

### LE CERCLE 4-H DE L'Î.-P.-É.

Le don versé par RBC au cercle 4-H de l'Île-du-Prince-Édouard soutiendra des programmes comme le projet d'agriculture durable, les concours de communications, des activités de plein air, etc. RBC Fondation soutient le programme 4-H depuis de nombreuses années et ce don permettra à ses membres d'améliorer leurs compétences en leadership, en communication et en travail d'équipe.

### DISTINCTION

**Entreprise philanthropique remarquable** (Society of Fund Raising Executives, secteur de Halifax)

### CARTES DE POLICIERS

Échanger des cartes montrant des agents noirs de la GRC dans tout le Canada faisait partie des célébrations nationales du « Spirit of Unity », tenues pendant cinq jours au Centre culturel noir de N.-É. Cette initiative comptait RBC parmi ses principaux donateurs.

# Québec

## EN BREF

Nombre d'employés	6 684
Nombre d'établissements	200
Dons	4 015 000 \$

Dons de RBC à United Way/Centraide	707 270 \$
Dons des employés (prélèvements à la source)	252 644 \$
Bénévolat des employés – 144 subventions	72 000 \$

### EN TOUTE SÉCURITÉ

À Montréal, neuf employés de RBC ont consacré une nuit entière, de 19 h à 6 h du matin, à l'opération Nez rouge, un programme de raccompagnement des automobilistes qui ne se sentent pas en état de prendre le volant. Ils ont servi d'escorte motorisée à ceux qui célébraient pendant les Fêtes, les ramenant chez eux en toute sécurité. Un don de 2 500 \$, de RBC, et les pourboires reçus ont été versés à des organismes œuvrant auprès des jeunes.

### SKIENS EN CŒUR

Les employés de RBC de la région de Laval, des Laurentides, de Lanaudière et de l'Est de Montréal ont organisé, pour la septième année de suite, « Skions en cœur » afin de recueillir des fonds pour la Fondation des maladies du cœur



### UNE SCOUTE BÉNÉVOLE

« J'aide les scouts parce que j'aime la compagnie des jeunes, les voir prendre conscience d'eux-mêmes et être à leur côté lorsqu'ils ont des défis à relever. C'est un privilège pour moi », dit Francine Gendreau, de RBC, qui travaille avec les Scouts de Blainville.

du Québec. Cent cinquante skieurs ont envahi les pistes du Mont-Blanc, et mobilisé 31 000 \$.

### UN DÉJEUNER BÉNÉFICE

À la Saint-Valentin, RBC, qui soutient depuis longtemps le West Island Community Shares, un organisme caritatif de l'Ouest de l'Île de Montréal, a franchi une nouvelle étape dans son action communautaire en organisant dans un restaurant local le premier déjeuner bénéfice annuel – créant du même coup une nouvelle tradition pour la Saint-Valentin. Les employés ont vendu des billets et sollicité des dons des entreprises, et 40 bénévoles de RBC ont ceint le tablier et prêté main-forte. La journée a rapporté 22 000 \$.

### CHAIRE EN COMMERCE ÉLECTRONIQUE

L'École des hautes études commerciales de l'Université de Montréal a inauguré la nouvelle chaire en commerce électronique de RBC Groupe Financier, grâce à un don de 1 million de dollars sur sept ans de RBC. Luc Bisailon représente RBC au conseil d'administration de la chaire.

### DISTINCTIONS

Deux employés de RBC ont été honorés par la Fondation des maladies du cœur du Québec : Richard Légaré, qui a dirigé « Skions en cœur », a reçu un **Cœur d'argent** et les employés de Laval, des Laurentides et de Lanaudière, le trophée **As de cœur**, pour la plus grande augmentation des dons par participant.

### COLLECTE DE LIVRES

Il y a trois ans, Carole Hart, de Montréal, a eu l'idée de collectionner des livres d'occasion. En 2002, elle a rassemblé environ 2 000 livres qui ont été distribués dans des écoles et des organismes anglophones de tout le Québec. Parmi les bénéficiaires, une école en Gaspésie, une école secondaire des Îles-de-la-Madeleine et l'Hôpital de Montréal pour enfants.

### SPECTACLE POUR UNE BONNE CAUSE

Chaque année, des dizaines d'employés de RBC, à Montréal, exhibent leurs talents au cours d'un déjeuner spectacle destiné à divertir leurs collègues mais surtout à recueillir des dons et de la nourriture pour un organisme de bienfaisance. Cette année, les 20 000 \$ et la nourriture rassemblés sont allés au Chaînon, un centre d'accueil pour femmes.

### AIDER LES IMMIGRANTS À S'INTÉGRER

Ce n'est pas facile de s'installer dans un nouveau pays, surtout lorsqu'on n'en parle pas la langue. Pour aider les immigrants d'Asie du Sud, Brij Jakhu, une employée de RBC, à Montréal, consacre depuis 15 ans 10 heures par semaine à la fondation Bharat Bhavan. Son dévouement a été récompensé par le Prix des bénévoles que lui a décerné une station de radio locale en collaboration avec le Bureau des bénévoles de Montréal.



## UNE CAMPAGNE RÉUSSIE

### Un survivant du cancer, fer de lance de la campagne

**M**ichel Chapdelaine, un employé de RBC sur la Rive-Sud de Montréal, a suivi en 1996 des traitements de chimiothérapie et de radiothérapie. Aujourd'hui « en bonne santé et en pleine forme », il a pris la tête du plus grand engagement communautaire de la région ces quatre dernières années – une campagne de financement pour la Société canadienne du cancer. En 2002, le personnel de la Rive-Sud a recueilli des fonds de diverses manières, dont une marche de 10 km à laquelle 200 personnes ont participé.

Les efforts contribués ont été récompensés par une collecte record de 47 500 \$. Michel Chapdelaine a reçu la médaille commémorative du Jubilé de la Reine.

PIERRE CHARBONNEAU

### TIMBRES DE PÂQUES

Dans la région de Québec, des centaines de bénévoles de RBC ont consacré leur temps, leurs compétences et leur énergie à la campagne de la Société des Timbres de Pâques 2002. Des activités comme une soirée de ski et la participation au Relais de 24 heures ont permis de récolter des dons pour améliorer la vie des enfants handicapés. « Cela nous réjouit tous », dit Caroline Bernier, capitaine de la campagne.



Caroline Bernier, capitaine de la campagne des Timbres de Pâques, avec ses collègues Jean-Pierre Lévesque et Francis Richard.

# Ontario

## EN BREF

Nombre d'employés	22112	Dons de RBC à United Way/Centraide	1 389 275 \$
Nombre d'établissements	667	Dons des employés (prélèvements à la source)	3 192 823 \$
Dons	10 200 000 \$	Bénévolat des employés – 666 subventions	333 000 \$

### DES ÂÎNÉS RADIEUX

Le Seniors Jubilee, de RBC, le plus grand spectacle de variétés d'âinés au Canada, a lieu chaque année en août au prestigieux Roy Thomson Hall de Toronto. Plus de 1 300 dynamiques participants de 55 ans et plus y présentent pendant cinq jours, à guichets fermés, des numéros de chant, de danse et de comédie. En 2002, le *National Post* a décerné à RBC le prix de la Commandite la plus innovatrice. RBC commandite le Jubilee depuis 1990.



Le Seniors Jubilee de RBC

### UN MESSAGE SUR LA DIVERSITÉ

En 2002, RBC s'est associée à Jeunes Entreprises de la région de Toronto et de York pour lancer un programme sur la diversité au travail destiné aux écoles secondaires. Vingt employés de RBC ont donné 13 cours d'une journée et animé des groupes de discussion sur la diversité au travail dans les domaines suivants : âge, sexe, culture, race, aptitudes et orientation sexuelle. Plus de 100 employés de RBC se sont engagés à donner 50 cours dans la région de Toronto en 2003.

### UNE FOIRE POUR LES ÉTUDIANTS

La foire universitaire/collégiale, qui selon *Maclean's* a fait du palais des congrès de Toronto la plus grande école secondaire du monde, a accueilli un nombre record de visiteurs en 2002 – dû à la « double cohorte » d'étudiants de l'Ontario souhaitant s'inscrire à des institutions postsecondaires. RBC, le principal commanditaire de cette foire de trois jours, a donné des ateliers et des renseignements sur la planification financière.

### VARIETY VILLAGE

Les employés de RBC ont aidé les Sunshine Games à récolter plus de 625 000 \$ pour les programmes du Variety Village, en recueillant

des fonds dans les succursales, en encourageant les entreprises à parrainer des équipes et en participant à l'organisation des Jeux. Variety Village est un complexe récréatif de classe mondiale pour les personnes handicapées. RBC y apporte son soutien depuis 11 ans.

### JOURNÉES D'ENTRAÏDE

Les employés ne se sont pas contentés de recueillir des fonds dans toute la province pour United Way/Centraide, en 2002, ils ont aussi donné de leur temps. Pendant la campagne de financement de l'organisme, « Journées d'entraide », des employés de la région Lambton-Kent et de la succursale Petrolia ont lavé les vitres, les planchers et les murs



## UNE TRADITION DE BIENFAISANCE

### Souhais de Noël

**R**BC est depuis 34 ans le seul commanditaire du *Christmas Wish* annuel de CHUMCity. La société recueille, dans ses succursales, des dons et des jouets pour les enfants et les familles dans le besoin, et ses employés amassent des fonds pour réaliser les souhaits de Noël de 250 000 enfants de la région de Toronto.

ROB BODVA

d'une maison de retraite. À Petrolia, ils ont aussi visité deux maisons pour y ramasser les feuilles et laver les vitres. De leur côté, des employés de Sarnia ont aidé à peindre un centre pour personnes âgées.

#### FÉERIE D'HIVER

À Ottawa, RBC fait vivre une véritable féerie aux enfants atteints de cancer, en organisant en février une collecte de fonds (*donate-a-skate*) dans ses succursales. La campagne a permis de recueillir plus de 10 000 \$ et a été couronnée par une journée spéciale au parc Jacques-Cartier. Le parc était fermé au public et les enfants et leurs familles s'en sont donné à cœur joie : voyages en traîneaux, luges, clowns, queues de castors, etc.

#### AIDE AUX DEVOIRS

Il arrive souvent que 500 étudiants se connectent le soir sur le site Eureka! de TVOntario ([www.tvo.org/eureka](http://www.tvo.org/eureka)), pour



Une étoile est née : le maquillage au festival Shaw

PETE THOMPSON

y trouver des conseils sur les devoirs, s'exercer à passer des tests, même discuter en direct avec des enseignants. RBC est le commanditaire de ce site.

#### LA PIQÛRE DU THÉÂTRE

En septembre, RBC et le festival Shaw, un partenaire communautaire, ont donné un avant-goût du théâtre aux enfants du Boys and Girls Club de Niagara, dans le cadre des programmes d'activités parascolaires de RBC. Avec l'aide de professionnels, les enfants,

arborant maquillages et perruques, ont participé à un atelier avec les acteurs du festival Shaw. En octobre, les enfants ont assisté à une représentation de *César et Cleopâtre*, au festival de Niagara-on-the-Lake.

#### BATEAUX-DRAGONS

Les équipes de bateaux-dragons de RBC conjuguent vie active et expression culturelle. À Parry Sound, le Dragon Boat Festival de RBC a recueilli des fonds pour le West Parry Sound Health Centre. Des employés de RBC ont participé aux courses et animé le festival.

À North Bay, l'équipe The Royal Rowers a participé au troisième festival annuel des bateaux-dragons de North Bay. L'événement a mobilisé 60 000 \$ pour un nouveau centre de soins régional.

À Toronto, les équipes de RBC ont si bien réussi au festival international de courses de bateaux-dragons qu'elles iront concourir au festival de Rome.

# Prairies

## EN BREF

ALBERTA • SASKATCHEWAN • MANITOBA • TERRITOIRES DU NORD-OUEST • NUNAVUT • N.-O. DE L'ONTARIO

Nombre d'employés	6 924	Dons de RBC à United Way/Centraide	392 692 \$
Nombre d'établissements	342	Dons des employés (prélèvements à la source)	886 975 \$
Dons	4 030 000 \$	Bénévolat des employés – 285 subventions	142 000 \$

### UN TOUR DE VOILE

RBC continue de soutenir Disabled Sail Manitoba, qui offre des programmes de voile pour les enfants et les adultes handicapés. Grâce à un bateau doté d'une technologie « Sip and Puff », une personne même très handicapée physiquement peut naviguer seule. De plus, RBC a fait un don au club de voile Wind on My Wings de Saskatchewan pour la première fois en 2002.



### AIDE AUX NÉO-CANADIENS

Randy Coutts aide les familles immigrantes à s'intégrer dans la société canadienne en faisant du bénévolat auprès de la *Bridge Foundation for Immigrant Youth* de Calgary. M. Coutts aide les jeunes néo-Canadiens à faire leurs devoirs et organise des excursions pour leur enseigner notre culture. Il siège aussi au conseil d'administration de la fondation.



### JE VAIS DANSER

À Calgary, RBC a commandité le programme de la Dance Company in Residence, « Decidedly Jazz Danceworks » (DJD), à l'école communautaire Connaught. Ce programme permet à des enfants de milieux défavorisés de danser à l'école. En outre, des bourses d'études sont offertes à quatre élèves pour assister aux cours de la DJD.

### AURORE BORÉALE

Le personnel de Yellowknife est toujours très présent aux événements communautaires : les employés et leurs conjoints ont recueilli 2 000 \$ en 2002 au profit de Jeunesse J'écoute, et les employés ont gagné le Old Tin Cup Award – ils s'étaient déguisés et avaient décoré leur succursale pour le Caribou Carnival.

### TROISIÈME ÂGE

Les employés de RBC à Ponteix et Cabri écrivent des lettres aux résidents des établissements de soins de longue durée du Rolling Hills Health District en Saskatchewan. Ils font partie du projet « Dear Elma » qui vise à combattre la solitude.

### UN RASAGE DE PRÈS

À Edmonton, neuf employés de RBC se sont rasé la tête en direct à la télévision pour recueillir des dons au profit de la Société canadienne du cancer. La vente de pâtisseries, les ventes-débaras et les journées du décontracté dans les succursales et les dons des clients et du personnel ont permis de mobiliser 9 000 \$.

### SPORT AUTOCHTONE

À Winnipeg, RBC a commandité les Jeux autochtones de l'Amérique du Nord (JAAN) de 2002. Cette célébration sportive et culturelle qui s'est déroulée du 25 juillet au 4 août a marqué le plus grand rassemblement du genre au Canada.

### ÉDUCATION AGRICOLE

Un don de 100 000 \$ de RBC permettra au Olds College de financer un poste de coordonnateur des études dirigées. Le coordonnateur gèrera un programme permettant aux élèves de cette école d'agriculture d'apprendre en situations réelles et de faire des stages supervisés.

## Chaque pas compte

**D**es employés de RBC dans les Prairies ont participé pour la deuxième fois à l'événement annuel « Walk for Wellness » afin de mobiliser des fonds pour l'Association canadienne pour la santé mentale. L'équipe des Prairies a fait plus de 190 millions de pas, presque le double de l'an dernier. L'initiative a permis de réunir 8 300 \$, dont une contribution de RBC Fondation, donnés aux associations des Prairies pour la santé mentale.

IAN JACKSON / KLUPTX



### INVESTISSEMENT DANS LA SANTÉ DES ENFANTS

RBC a fait une promesse de don de 750 000 \$ sur cinq ans au Centre d'élaboration et d'évaluation de la politique des soins de santé du Manitoba (MCHP) qui fait partie de la Faculté de médecine de l'Université du Manitoba. Les fonds serviront à créer une bourse de recherche clinique sur la santé des enfants. « Le don est un investissement opportun et avisé dans la prochaine génération », dit le Dr Noralou Ross.

### PRIX COMMUNAUTAIRE POUR L'ÉQUIPE MOOSE JAW

Des employés de RBC ont reçu le prix d'excellence 2002 pour leur bénévolat auprès de la Chambre de commerce de Moose Jaw. Le personnel de plusieurs établissements de RBC dans la région a consacré des centaines d'heures à plus de 24 organismes locaux.

### APPRENTISSAGE PAYÉ

Le Programme pour les Autochtones « Les études d'abord » a été offert pour la première fois à Hay River (T. N.-O.). Ce programme de RBC donne l'occasion aux étudiants autochtones de gagner de l'argent pendant l'été tout en apprenant. Syrena Courtorielle, une employée de RBC de la succursale de Meadowlark (Alb.), a embauché et encadré deux étudiants autochtones de Hay River.

Joanne Goodpipe est étudiante et occupe un emploi d'été pour la troisième fois chez RBC. Chargée de créer un bon climat de travail et d'apprentissage pour les 12 étudiants participant pour la première fois au programme à Regina, elle visite les succursales toutes les semaines pour s'assurer que tout se déroule bien et pour répondre aux questions des étudiants. Elle communique aussi avec les gestionnaires et les superviseurs et effectue les entrevues de fin de stage avec les élèves.



### L'INCA ET NOUS

Mary-Ann Woroniak (à droite), de Winnipeg, a noué deux relations importantes au cours des 14 dernières années : l'une avec l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) à titre de bénévole et l'autre avec Nancy, une cliente de l'INCA. À l'origine, le bénévolat de Mary-Ann consistait à mobiliser des fonds et à traduire des manuels, mais elle désirait ardemment nouer une relation avec un client de l'INCA. Elle emmène régulièrement Nancy faire ses courses dans le cadre du programme d'accompagnement bénévole.

La succursale de Wadena à Saskatoon a offert plus qu'un emploi d'été à l'étudiant qui participait au programme. Elle l'a engagé à temps partiel lorsqu'il est retourné en classe.

# C.-B. / Yukon

## EN BREF

Nombre d'employés	6 482	Dons de RBC à United Way/Centraide	138 739 \$*
Nombre d'établissements	249	Dons des employés (prélèvements à la source)	811 582 \$
Dons	3 000 000 \$	Bénévolat des employés – 236 subventions	118 000 \$

\* NE COMPREND PAS L'ENGAGEMENT DE RBC À VERSER 168 534 \$ POUR LA CAMPAGNE DU LOWER MAINLAND.

### MARCHE POUR LA SCLÉROSE EN PLAQUES

En 2002, RBC a célébré son 10<sup>e</sup> anniversaire à titre de grand commanditaire de la Super Cities WALK/Run For MS, avec près de 6 000 participants de 20 villes de C.-B. Depuis 1992, RBC et ses employés ont contribué plus de 393 000 \$ à la Société canadienne de la sclérose en plaques.

### MONDE DE LA SCIENCE

Science World initie les jeunes des villes aux sciences. Pour célébrer l'ouverture de sa dernière galerie permanente – Eureka! –, RBC a commandité une journée portes ouvertes gratuite au musée Science World le jour de la Fête du Canada.

Des initiatives comme « Hands-on Science » soutenues par RBC permettent aux élèves de participer à des programmes scientifiques novateurs dispensés par des éducateurs avertis.

### « KIDZ POWER »

RBC Fondation aide le Family YMCA de Prince George à promouvoir la santé et un mode de vie actif, et à enseigner de nouvelles compétences aux jeunes des quartiers populaires.

La bourse de RBC permet d'offrir gratuitement le programme « Kidz Power » aux élèves des quatrième et cinquième années de deux écoles primaires de Prince George. Ce programme de 10 semaines enseigne entre autres aux élèves des notions d'alimentation.

### CONNEXIONS À DISTANCE

Dans les régions montagneuses de C.-B., il est souvent difficile de capter les ondes radio. Or, c'est parfois une question de vie ou de mort. Le don de RBC au Clearwater Hospital/Royal Inland Hospital Foundation aidera à financer le programme de communications permettant à l'hôpital de se brancher sur la fréquence radio de la société d'exploitation forestière locale en cas d'accidents dans ces régions isolées.



En 2002, RBC a soutenu les ateliers d'identification *All About Me* de Child Find en C.-B., où les enfants ont pu faire prendre leurs empreintes digitales et les parents recevoir des conseils sur la sécurité des enfants. Les employés de RBC ont organisé les ateliers dans les succursales et les centres commerciaux; ils ont photographié et relevé les empreintes de plus de 2 300 enfants.

### FONDATION CANADIENNE POUR LE CANCER DU SEIN

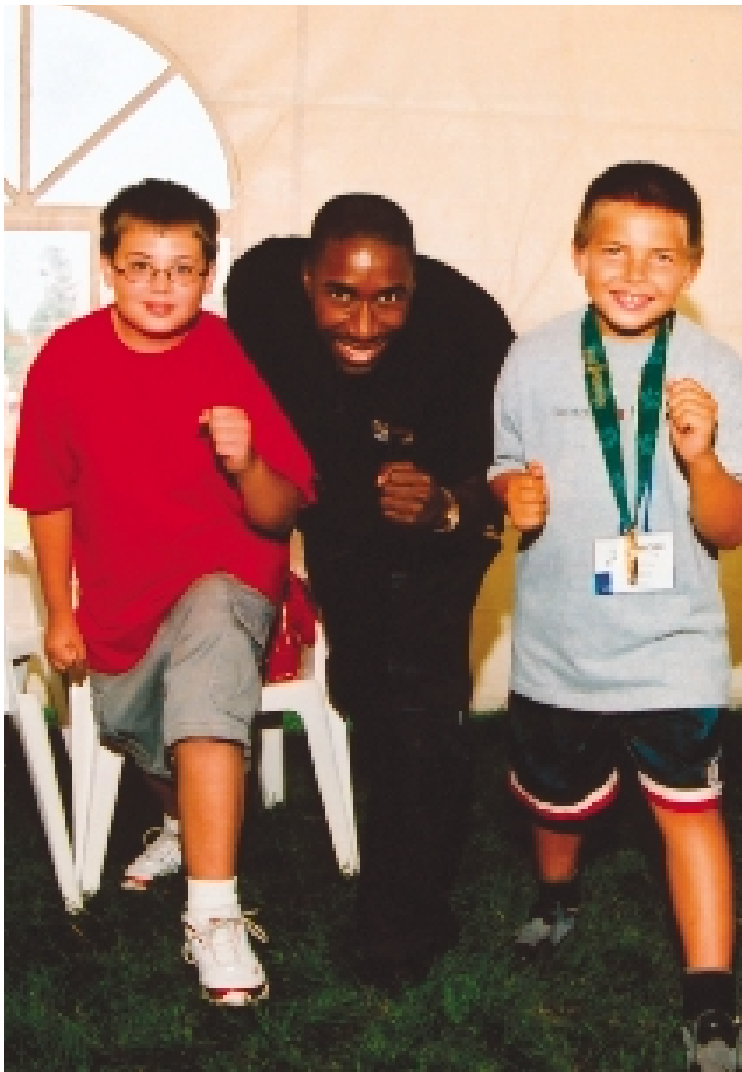
En 2002, RBC a financé une analyse novatrice sur les soins de santé pour les femmes atteintes d'un cancer du sein en Colombie-Britannique; il en est ressorti que l'éducation est une priorité essentielle pour sauver des vies. RBC a aussi financé une campagne à la radio pour informer les femmes sur ce qu'elles doivent savoir pour prévenir, déceler et traiter un cancer du sein.

### HOMMAGE AUX EMPLOYÉS DE RBC

Le Prix de distinction du président, le plus grand honneur de United



SCIENCE WORLD



ALLONS-Y!

## Campagne caritative de RBC

L'été, c'est le temps de jouer au golf – et d'aider les autres. RBC s'est associée au championnat Air Canada pour réunir des fonds pour les organismes de bienfaisance de la C.-B. Dans le cadre du programme « RBC Drive for Charity », les succursales de RBC Banque Royale ont vendu des billets ACC Charity. Au « Samedi de RBC », RBC a accueilli 700 Grands Frères et Grandes Sœurs et leurs amis du Variety Club pour rencontrer les Olympiens RBC. RBC a versé 2 \$ pour chaque client qui présentait sa Carte-client RBC à l'un de cinq organismes de bienfaisance sélectionnés.

BIG BROTHERS OF GREATER VANCOUVER

Way/Centraide dans le Lower Mainland, a été décerné pour la première fois à un groupe d'employés de RBC. En C.-B., la campagne interne à RBC a été la plus généreuse de la province depuis 1997.

### PROGRAMME AUTOCHTONE SECWEPENC

RBC soutient ce programme d'acquisition de compétences qui prépare les jeunes Autochtones à des emplois dans le commerce et le secteur technique. Grâce à une évaluation, à des conseils et à une formation comme apprenti, les jeunes acquièrent des connaissances, des compétences et de l'expérience.

### CLUB CULINAIRE

Le don de RBC permettra à l'organisme d'étendre son programme Cooking Club aux personnes atteintes de troubles mentaux. Le groupe se rencontre toutes les semaines pour préparer cinq repas qui peuvent être congelés et consommés ultérieurement.

### L'OPÉRA DANS LES ÉCOLES

L'Opéra de Vancouver, le troisième grand opéra du Canada, présente quatre productions professionnelles par an. Chaque saison, l'ensemble, formé de jeunes chanteurs classiques canadiens, présente un opéra complet dans les écoles.

### AIDE AUX AÎNÉS

Strong Seniors, Well Seniors est un programme financé par RBC pour les personnes âgées fragiles. Plus de 225 résidents du New Vista Care Home et les 60 personnes âgées du centre de soins de jour pour adultes reçoivent une aide personnalisée de thérapeutes qualifiés et de formateurs personnels.

### AIDE ALIMENTAIRE

Le don de RBC permet de soutenir un programme d'alimentation et de nutrition pour les personnes atteintes du SIDA ou souffrant de troubles mentaux ou des problèmes d'abus des psychotropes; 140 bénévoles y ont consacré 12 332 heures.

# États-Unis

EN BREF

## RBC Centura\*

(Rocky Mount, Caroline du Nord)  
Dons 1 907 886 \$  
Dons des employés  
(prélèvements à la source) 296 319 \$

## RBC Dain Rauscher\*

(Minneapolis, Minnesota)  
Dons 3 000 000 \$  
Dons des employés  
(prélèvements à la source) 425 000 \$

## RBC Liberty Insurance\*

(Greenville, Caroline du Sud)  
Dons 225 000 \$  
Dons des employés  
(prélèvements à la source) 420 000 \$

\*TROIS DE NOS PLUS GRANDES SOCIÉTÉS AUX ÉTATS-UNIS. LES MONTANTS SUR CETTE PAGE SONT EN DOLLARS AMÉRICAINS.

**B**ien que les racines de RBC soient canadiennes, notre société est implantée aux États-Unis depuis de nombreuses années. Et à mesure que nous y prenons de l'expansion, de nouvelles entreprises et des milliers de nouveaux employés contribuent à la qualité de vie de leurs collectivités, mettant ainsi en pratique les principes de RBC.

## RBC CENTURA

### Partager le savoir

Depuis la visite – à titre bénévole – d'employés de RBC, l'étude des maths est devenue plus facile pour 300 élèves des quatrième et cinquième années dans une école en milieu défavorisé de la Caroline du Nord. Après avoir expliqué les services bancaires et souligné l'importance des maths, nos employés ont donné à chacun une calculatrice toute neuve.

### Don d'ordinateurs

RBC Centura a donné du matériel informatique remis à neuf – 50 unités centrales et 30 écrans – à sept organismes sans but lucratif de l'Ouest de la Caroline du Nord.

## RBC DAIN RAUSCHER

### Le prix « Minnesota Keystone »

RBC Dain Rauscher a remporté ce prix prestigieux dans le cadre du programme Minnesota Keystone pour sa générosité et son engagement face aux besoins de la collectivité.

### Étudier, c'est bien

Au cours d'une campagne pour encourager l'étude, RBC Dain Rauscher a organisé un concours de rédaction pour les élèves et créé cinq bourses de 3 000 \$ chacune.

En septembre, des conseillers financiers de la société ont aussi fait bénéficier les parents de leur expertise en leur apprenant à épargner pour les études de leurs enfants.

### Médaille paralympique

Manuel Guerra, de RBC, est le gardien de buts de l'équipe de hockey-luge des États-Unis, qui a remporté sa première médaille d'or aux Jeux Paralympiques de mars 2002, en battant la Norvège en deuxième prolongation.



## SOCCER ET SÉMINAIRES

Quand Sergio Salinas, de RBC, a lancé un tournoi de soccer il y a trois ans, il voulait unifier la communauté hispanophone de Rocky Mount (Caroline du Nord). Le tournoi comptait d'abord quatre équipes, il en a maintenant 22. M. Salinas anime aussi des ateliers mensuels sur les finances tout en conseillant les joueurs sur les comptes de dépôt, les hypothèques et les placements.

## RBC LIBERTY INSURANCE

### Marche nocturne contre le cancer

Comment aimeriez-vous passer une nuit entière à tourner en rond sur une piste d'athlétisme? C'est ce qu'ont fait 30 employés de RBC Liberty Insurance, en Caroline du Sud, qui ont ainsi recueilli 8 467 \$ pour l'American Cancer Society.

### Premier donateur

La société United Way de Caroline du Nord a désigné RBC Liberty Insurance premier donateur dans la région de Greenville.

# Monde

## EN BREF

Nombre d'employés (Europe)	1 907	Nombre d'employés (Bahamas, Antilles et Amérique latine)	1 371
Nombre d'employés (Australie et Asie)	528	Dons	600 000 \$ CDN

**L'**engagement de RBC envers la collectivité ne se limite pas au Canada, mais s'étend aux 30 pays et plus où nous sommes implantés.

### LE BOURG HOSPICE

Grâce à diverses activités (journées du décontracté, ventes de pâtisseries maison, tirages au sort, etc.), le personnel de RBC, à Guernesey, a recueilli 5 500 £ pour Le Bourg Hospice, qui soigne les personnes atteintes de cancer. Avec un don équivalent de RBC Channel Islands, l'établissement a reçu en tout 10 000 £.

### DES ORDINATEURS POUR LE KENYA

Des écoles du Kenya ont reçu des ordinateurs usagés donnés par RBC Channel Islands à l'organisme Jersey Overseas Aid. Les ordinateurs serviront à instruire les femmes et les filles de ce pays.

### LUTTE CONTRE L'ANALPHABÉTISME

Au Pakistan, RBC Dubaï favorise l'acquisition de connaissances en versant des dons à la Citizens Foundation, un organisme qui transforme la vie des enfants par les soins et l'éducation.

### ÉDUCATION AU BRÉSIL

Kelly Maurice, de RBC, est fière d'aider les enfants pauvres de São Paulo, au Brésil. Elle travaille depuis près de dix ans avec la Children of Brazil Association, qu'elle préside actuellement.



### LE MARATHON DE L'ESPOIR

Le cancer ne connaît aucune frontière politique ni géographique. C'est pour cela que la course annuelle Terry Fox est devenue un événement mondial pour la recherche sur le cancer. Le personnel de RBC a contribué à faire de la course locale un immense succès, à Dubaï, en recueillant près de 4 000 dirhams (2 000 \$ CAD).

### ÉDUCATION AUX BAHAMAS

RBC a versé 40 000 \$ sur deux ans à trois collèges des Bahamas. Ces fonds serviront à financer des programmes qui aident les enfants de familles défavorisées à poursuivre leurs études.

### CULTURE BAHAMIENNE

RBC FINCO commandite depuis longtemps la Bahamas National Art Gallery, à laquelle elle a donné une collection importante de tableaux et environ 70 000 \$ à l'occasion du 29<sup>e</sup> anniversaire de l'indépendance des Bahamas, en 2002.

### LES SCOUTS DE GUERNESEY

Un voyage au Canada – ce rêve est devenu réalité pour 13 adolescents de Guernesey. Après des mois de campagne de financement et de préparation, ils ont traversé l'Atlantique en août 2002 pour un voyage de deux semaines. RBC a financé la partie la plus mémorable de l'aventure pour ces scouts de la branche des Pionniers, une excursion en canot dans le parc provincial Algonquin, en Ontario.



# Bien gérer :

**L** LA « RESPONSABILITÉ D'UNE ENTREPRISE » ET LE RÔLE D'UNE « ENTREPRISE CITOYENNE » SE DÉFINISSENT DE PLUS D'UNE MANIÈRE. MAIS CHOSE CERTAINE, UNE SOCIÉTÉ NE PEUT PAS SE CONTENTER D'ENVOYER UN CHÈQUE À DES ORGANISMES CARITATIFS ET CROIRE SA MISSION ACCOMPLIE. ELLE A AUSSI UNE RESPONSABILITÉ ENVERS SES EMPLOYÉS, SES CLIENTS ET SES ACTIONNAIRES AINSI QU'ENVERS SES COLLECTIVITÉS.



En tant qu'institution de services financiers, RBC se veut un chef de file dans l'élaboration de politiques et de pratiques durables et conformes à la déontologie. On en trouvera des exemples dans chacun des domaines suivants :

- Gouvernance d'entreprise et déontologie
- Investissement dans la collectivité
- Gestion des ressources humaines
- Protection des consommateurs
- Accès aux services bancaires aux particuliers et aux entreprises
- Souci de l'environnement
- Gestion des risques

## GOUVERNANCE D'ENTREPRISE ET DÉONTOLOGIE

Un contrôle accru sur la gouvernance, les pratiques et les politiques des entreprises a marqué l'année 2002. À l'avant-garde en gouvernance d'entreprise, RBC applique toujours les normes les plus récentes, croyant que la conduite d'une société économiquement et socialement responsable doit être éthique et transparente.



« Bien des qualités se conjuguent avec intégrité : professionnalisme, confiance, confidentialité et responsabilité », dit Meghan Meger, de RBC.

## Conseil d'administration

RBC considère crucial que le Conseil d'administration soit bien informé de notre activité et du cadre concurrentiel, économique et réglementaire dans lequel nous évoluons. Le Conseil doit présenter un bon équilibre d'expérience et de compétences, être indépendant de la direction tout en conservant avec elle une bonne relation, et veiller à l'amélioration permanente de l'entreprise en sachant s'adapter à des circonstances changeantes.

Pour assurer l'indépendance du Conseil par rapport à la direction, RBC a séparé le rôle de président du Conseil de celui de chef de la direction en 2001, et un administrateur externe est président du Conseil. En 2002, 16 des 19 administrateurs de RBC étaient indépendants, conformément aux règlements de la Bourse de Toronto et au règlement d'application de la *Loi sur les banques*.

Tous les comités du Conseil sont composés exclusivement d'administrateurs non-membres de la direction.

## Information financière

RBC fait appel à deux cabinets de vérification. Le Comité de vérification du Conseil d'administration approuve les états financiers trimestriels de RBC, et a le pouvoir de nommer et de révoquer les vérificateurs externes. Les états financiers trimestriels non vérifiés et les états financiers annuels de RBC sont examinés par tout le Conseil.

# POLITIQUES ET PRATIQUES

## Achat d'autres services

RBC a adopté en 2002 une politique sur l'emploi des vérificateurs pour les services non liés à la vérification. Cette politique interdit leur emploi pour les catégories « prohibées » de ces services, et le permet sur approbation préalable pour les catégories admissibles de ces services, tel que défini dans le *Sarbanes-Oxley Act of 2002* des États-Unis.

## Amélioration permanente

En novembre 2002, RBC a annoncé certains changements à sa politique de gouvernance d'entreprise concernant les options d'achat d'actions de la direction, les lignes directrices sur la possession d'actions pour les cadres supérieurs et les membres du Conseil, et l'indépendance de ses comités de vérification, de ressources humaines et de gouvernance d'entreprise. Pour en savoir plus, voir la circulaire de sollicitation de procurations de la direction de RBC.

### Pour en savoir plus

Consultez le Rapport annuel 2002 de RBC

## Code de déontologie

L'intégrité du secteur des services financiers repose sur l'application des normes de comportement les plus élevées possible. Aussi, RBC a adopté huit principes directeurs qui président à ces normes et forment notre Code de déontologie.

Ce Code de déontologie est partie intégrante de notre manière de travailler; il donne à tous les em-

## DISTINCTIONS

- **Meilleur conseil d'administration au Canada** (*Canadian Business*) 2001-2002
- **Meilleure information financière au Canada** (*Investor Relations*) 2000-2002

ployés le même cadre de référence pour traiter les questions délicates et complexes. RBC a mis en œuvre une vaste gamme de politiques et de pratiques pour assurer que ses employés comprennent le comportement éthique attendu d'eux ainsi que les conséquences s'ils y dérogent.

## Comité de déontologie et de conformité à la réglementation

En 2000, RBC a créé un Comité de déontologie et de conformité à la réglementation chargé de superviser les politiques et les systèmes de gestion afin d'assurer le respect des principes du Code de déontologie de la compagnie, ce qui comprend la recommandation et l'approbation de politiques en matière de déontologie et de conformité à la réglementation à l'échelle de toute l'entreprise.

## Code de déontologie des fournisseurs

Les fournisseurs de RBC doivent partager les valeurs de RBC. Pour chaque contrat, ces fournisseurs doivent signer une entente sur le niveau de service qui définit les valeurs, les stratégies et les lignes directrices à respecter selon le contrat. Nous examinons officiellement chaque contrat une fois par trimestre pour en vérifier l'observation.

## INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

### Dons à des groupes sans but lucratif

RBC Groupe Financier s'est engagé à verser, par l'entremise de ses filiales et de RBC Fondation, au moins un pour cent de son bénéfice net annuel moyen avant impôts à des organismes sans but lucratif. Le montant est basé sur la moyenne quinquennale.

Cela concorde avec la norme préconisée pour les entreprises canadiennes par le programme de sensibilisation du public Imagine, dont RBC est un des membres fondateurs, et qui a qualifié RBC « d'entreprise généreuse ».

### Dons aux partis politiques

RBC applique une politique des dons politiques transparente et non partisane pour soutenir le processus politique démocratique. Nous ne soutenons pas de candidats ou de partis individuels. On trouvera une liste complète des dons aux partis politiques sur le site Web d'Élections Canada. RBC ne finance aucune contribution à la campagne de candidats aux élections municipales.

Imagine 

Une entreprise généreuse

## DISTINCTION

**Société la plus respectée** au Canada pour sa « responsabilité sociale » (*Globe and Mail*) : depuis 1996

## GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

### Les valeurs de RBC

Les cinq dernières années ont été une période de changement dynamique chez RBC. De nouvelles entreprises et des milliers de nouveaux employés se sont joints à notre Groupe en croissance. En 2002, nous avons réexaminé nos valeurs et chaque employé a reçu un dossier de communications complet, renforcé par des ateliers animés par des dirigeants et une formation. Nous continuerons d'intégrer nos valeurs dans toutes nos activités commerciales et d'évaluer à quel point nous les respectons.

### LES VALEURS DE RBC

- Service
- Travail d'équipe
- Responsabilité
- Diversité
- Intégrité

### Rémunération globale

La rémunération de RBC est comparable à celle de compagnies semblables et de concurrents, et dépend du niveau de compétences, de connaissances et d'efficacité de chaque employé. Pour rester concurrentiels, nous évaluons chaque année le marché extérieur et ajustons nos pratiques de rémunération au besoin.

RBC offre des régimes d'avantages sociaux de base (santé; assurance-vie et assurance-accident professionnel de base; et protection des revenus à court et à long terme) à peu de frais pour les employés, voire gratuitement, assurant ainsi un filet de sécurité financière en cas de maladie ou de blessure grave. Nos

À Albuquerque (Nouveau Mexique), Aileen Gallegos, de RBC, est une championne de sa communauté. Elle s'occupe de la population hispanophone de la région et fait la promotion de la diversité comme stratégie commerciale intelligente.

## RÉALITÉ CHIFFRÉE

- 59 549 employés (équivalents temps plein)
- Environ 115 millions de dollars investis dans la formation en 2002
- Environ 85 pour cent des employés de RBC possèdent des actions par le biais des régimes d'actionnariat et d'épargne de RBC
- Plus de 5 300 employés ont été embauchés en 2002

régimes de retraite assurent aux employés une certaine souplesse pour combler leurs propres besoins.

### Apprentissage continu

L'objectif de RBC est de créer une entreprise caractérisée par l'apprentissage continu, avec des programmes formels tels que l'orientation, le perfectionnement professionnel et l'accréditation interne ainsi que des séminaires et des conférences externes. Les technologies d'apprentissage électronique permettent la formation en tout temps et en tout lieu, et des outils comme la fonction de recherche de postes en ligne aident les employés à gérer leur carrière. Les employés se perfectionnent sur

le tas, par des projets et des mandats, par un encadrement individuel et par le partage d'idées et de connaissances.

### Diversité et équité en matière d'emploi/égalité des chances devant l'emploi

RBC reconnaît que, pour attirer et garder des employés et bien servir ses clients, il est essentiel d'offrir un cadre de travail équitable dans lequel la diversité est comprise et respectée. Les pratiques, les méthodes et les responsabilités concernant l'équité en matière d'emploi et d'égalité des chances font partie de tous nos processus de planification commerciale.



## DISTINCTIONS

- **Une des sociétés les plus respectées** pour la « gestion du personnel » (*Globe and Mail*) : depuis 1996
- **Un des premiers employeurs selon Hewitt** : 2002 et 2003
- **Une des 50 premières sociétés en matière de diversité** (*DiversityInc.com*) : 2001

### RBC Carrefour-ressources Employés

Offert à tous les employés et aux personnes à leur charge dans le monde entier, ce programme propose des consultations et un soutien professionnels ainsi que des ressources et un service de recommandation pour des problèmes quotidiens, tels que la recherche de soins pour personnes âgées, l'obtention de renseignements sur la santé ou la résolution de questions d'ordre juridique. Plus de 10 000 personnes ont utilisé ce service.

### Initiatives travail/vie privée

RBC offre aux employés une vaste gamme d'options et de ressources pour équilibrer la vie professionnelle et privée, notamment des soutiens pour le soin de personnes à charge, des aménagements de travail adaptés, des politiques de congés compensatoires ou autres, des soutiens à l'éducation, etc. Entre un tiers et la moitié des employés utilisent régulièrement un volet de nos initiatives travail/vie privée.



### Programmes de santé et de sécurité

Tous les établissements de RBC ont des représentants en santé et sécurité, des comités ou des employés qui ont suivi une formation dans ce domaine. Les cadres doivent connaître la réglementation en matière de santé et de sécurité. Des initiatives et des objectifs précis dans ce domaine sont établis et suivis à l'échelle des unités opérationnelles.

### Congé pour engagement social

RBC offre à ses employés qui pourraient être touchés par une restructuration de l'entreprise la possibilité de se préparer au travail communautaire. Les employés admissibles à ce programme touchent jusqu'à 50 pour cent de leur salaire annuel pendant un maximum d'un an tout en travaillant au sein d'un organisme de bienfaisance.

### Ombudsman des employés

Cette ressource confidentielle et impartiale aide les employés à résoudre des problèmes touchant les lieux de travail et fait des recommandations sur la manière dont RBC peut améliorer le cadre de travail.

### Opinion des employés

RBC effectue des sondages annuels auprès des employés depuis 1981. Dans notre sondage le plus récent, auquel 5 000 employés ont

répondu, RBC a dépassé les normes de référence des sociétés les plus performantes en Amérique du Nord dans 13 catégories sur 14, dont l'efficacité du travail d'équipe, la direction d'entreprise, la concentration sur la clientèle et la communication.

### Partenaires financiers

Plus de 85 pour cent des employés sont actionnaires de RBC, principalement par le biais de nos régimes d'actionnariat et d'épargne des employés, qui offrent un moyen pratique d'établir un programme régulier d'épargne et de placement.

## PROTECTION DES CONSOMMATEURS

### L'essentiel pour les consommateurs

Nous avons créé une série de brochures intitulées « L'essentiel sur... » pour les particuliers, portant sur la fraude, la protection des renseignements personnels et les pratiques de RBC dans la vente de ses produits et services.

### Code de protection de la vie privée

Le Code de protection de la vie privée adopté de longue date par RBC régit le comportement des employés et des fournisseurs dans l'utilisation, la protection de la confidentialité, la divulgation et la sécurité de tous les renseignements.



Cheryl Dupuis, de RBC, est une représentante des services en direct à Moncton (N.-B.). Vivant avec une déficience auditive depuis sa naissance, elle a été embauchée dans le cadre d'un partenariat entre RBC et le Conseil Canadien de la Réadaptation et du Travail.

## Protection des renseignements personnels

Le comité de la protection des renseignements personnels de RBC examine toutes les politiques et pratiques pertinentes, et signale tout sujet de préoccupation sur la protection des renseignements personnels exigeant correction.

### Pour en savoir plus

Consultez le site [www.rbc.com/privée](http://www.rbc.com/privée)

## Sécurité Internet

RBC Banque Royale a annoncé un nouveau degré de sécurité et de protection des renseignements personnels aux clients bancaires qui utilisent Internet chez eux, en offrant des moyens de contrôle accrus de leur sécurité et de la protection de leurs données.

## Préoccupations des clients

RBC se fonde sur les commentaires des clients pour améliorer la qualité de ses produits et services. Les clients peuvent lui communiquer des commentaires positifs ou des plaintes par téléphone, par courriel, par télécopieur ou par Internet. Ceux dont on ne peut résoudre les problèmes localement peuvent s'adresser au Centre des relations avec la clientèle de RBC.

## Ombudsman

Comme dernier recours au sein de RBC en cas de différend non résolu, on peut faire appel au Bureau de l'Ombudsman. Doté de spécialistes en résolution de différends, le Bureau offre un processus impartial de discussion ouverte et de règlement volontaire des problèmes de tous les secteurs de RBC.

### Pour en savoir plus

Consultez le site [rbc.com](http://rbc.com)

## SERVICES BANCAIRES AUX PARTICULIERS ET AUX ENTREPRISES

RBC reconnaît que certains groupes de clients ont des besoins particuliers dont il faut tenir compte en procurant l'accès aux services bancaires.

### Accès aux services bancaires de base

RBC tient à ce que le processus d'ouverture de comptes soit aussi direct et souple que possible, dans le respect de la législation antiblanchiment d'argent canadienne. Nos employés reçoivent une formation sur les procédures d'ouverture de comptes qui porte, entre autres, sur la conformité à la réglementation et les besoins des différents marchés de consommateurs.

### EN BREF

- Succursales de services aux particuliers au Canada 1 120
- Succursales urbaines au Canada 790
- Succursales rurales au Canada 330
- GAB 4 151

### Clients à faible revenu

**Comptes à frais modiques :** RBC offre des forfaits bancaires permettant jusqu'à 15 opérations pour des frais modiques de 4 \$ par mois et des opérations de débit individuelles à partir de 0,50 \$. Elle respecte ainsi, et dépasse même, les lignes directrices du gouvernement du Canada en matière d'accès aux services bancaires de base.

**Politiques concernant les pièces d'identification et la retenue des fonds :** RBC respecte les directives du gouvernement canadien concernant les pièces d'identification acceptables pour l'accès aux services bancaires de base. Des documents rédigés en termes clairs, exposant les formalités d'ouverture d'un compte et expliquant notre

politique de retenue des fonds, sont offerts en 21 langues.

**Chef de file des solutions de remplacement :** RBC a mis l'essai la « Succursale Express », nouveau concept bancaire pour les clients des quartiers populaires urbains. Situé à Toronto, l'établissement pilote offre un horaire souple et l'accès rapide à un certain nombre d'opérations de base – encaissement des chèques, paiement des factures, virements télégraphiques, mandats, etc.

### Pour en savoir plus

Consultez la page 8 ou le site [www.rbc.com/pas](http://www.rbc.com/pas)

## Personnes handicapées

**Accès aux locaux :** RBC a pour politique de rendre toute succursale nouvelle ou entièrement rénovée accessible aux fauteuils roulants. Plus de 83 pour cent des succursales de RBC Banque Royale sont accessibles aux fauteuils roulants. Font exception les sites historiques, les succursales plus anciennes à l'accès restreint par des trottoirs municipaux, et les succursales partiellement accessibles ou situées dans des immeubles n'appartenant pas à RBC.

**Accès aux services :** En 1998, RBC a installé au Canada les premiers guichets bancaires parlants, à l'intention des malvoyants. En 2002, RBC a mis en place 225 GAB parlants de plus dans tout le Canada, en réponse aux commentaires des consommateurs et des groupes d'intérêts. On compte actuellement 239 guichets de ce type. RBC a également publié « Levons les barrières » pour aider les employés à fournir un service de qualité à la clientèle handicapée.

### Accès à l'information

- En 1992, RBC devenait le premier établissement bancaire à produire des états de compte en braille. En 2002, nous en avons produit 3 516 pour les clients aveugles et malvoyants.
- RBC fournit des chèques imprimés en gros caractères et des guides de rédaction de chèques.

### Aînés

**Accès aux services :** RBC Banque Royale connaît les besoins particuliers des aînés et, partout où c'est possible, cherche à dépasser les exigences réglementaires d'accessibilité. Nous veillons donc à ce que les succursales soient accessibles aux fauteuils roulants et aux marchettes, à ce qu'elles aient un nombre suffisant de sièges dans leurs aires d'attente et que la documentation soit publiée en formats adaptés. Nous sensibilisons également notre personnel à la clientèle âgée.

### Prévention de l'exploitation

**financière :** En 2002, RBC a publié des brochures visant à prévenir l'exploitation financière des aînés, traitant de la désignation d'un fondé de pouvoir et de la fraude. Les brochures, offertes en succursales, font partie du programme « Prévention de l'exploitation financière » conçu en 2001 par la Banque pour aider les aînés à se protéger et à sauvegarder leurs économies. Le programme a commencé par une sensibilisation intensive du personnel aux indices clés de l'exploitation financière.

**Rabais pour les aînés :** Au Canada, RBC Banque Royale offre aux aînés admissibles de 60 ans et plus un rabais sur les forfaits de services bancaires personnels. Ce rabais, qui équivaut à 25 pour cent jusqu'à concurrence de 4 \$ des frais mensuels d'un forfait bancaire, peut être appliqué à raison d'un forfait par client.

### Services bancaires aux Autochtones

**Emplacement des agences :** Offrir l'accès à des services bancaires à des collectivités petites et isolées n'est pas toujours facile. Les agences constituent souvent la solution. Appartenant à ces collectivités isolées et exploitées par des résidents, elles reçoivent de RBC Banque Royale la formation nécessaire, la technologie et des capitaux pour des prêts, quand elles en font la demande. Grâce à ces agences, les Autochtones ont un accès facile à des services financiers offerts dans leur propre langue. En 2002, RBC a ouvert une troisième agence à Webequie, à 500 km au nord de Thunder Bay (Ont.).

#### Pour en savoir plus

Consultez le site

[www.rbcbanqueroyale.com/autochtones](http://www.rbcbanqueroyale.com/autochtones)

**Prêts résidentiels :** Au Canada, en vertu de la *Loi sur les Indiens*, les membres des Premières nations vivant dans des réserves ne peuvent pas donner leurs avoirs en garantie d'un prêt personnel. En 1999, RBC a, en partenariat avec certaines Premières nations, proposé une solution novatrice permettant aux membres des Premières nations d'obtenir un prêt résidentiel sans garantie ministérielle. Les demandeurs admissibles peuvent obtenir des prêts résidentiels comparables aux prêts hypothécaires classiques.

« Notre communauté est heureuse d'avoir des services bancaires », dit Walter Manitowabi, chef de la nation Wickwemikong, à propos de la deuxième agence de RBC qui offre des services aux communautés autochtones éloignées. Une troisième a été ouverte en 2002.

G. DONATO



### Petite entreprise


RBC reste le chef de file canadien des services à la petite entreprise et se concentre sur les entrepreneurs actuels ou potentiels, en accordant une attention particulière aux femmes et aux jeunes entrepreneurs.

### STATISTIQUES SUR LA PETITE ENTREPRISE

- Au Canada, RBC a :
  - une clientèle de plus de 550 000 petites entreprises et 1 200 représentants des services aux entreprises,
  - environ 21 pour cent du marché,
  - plus de 17 milliards de dollars en crédits autorisés.
- Le crédit n'est pas la préoccupation principale des petites entreprises (PE). Juste 39 pour cent de notre clientèle de PE empruntent; de ce nombre 57,8 pour cent empruntent des montants de moins de 50 000 \$.
- Aux États-Unis, RBC a une clientèle de 57 754 PME.

Pour en savoir plus

Consultez le site [www.rbc.com/pas](http://www.rbc.com/pas)



Tisser des liens solides avec les entreprises clientes est important pour les employés comme Zelda Clifford de Vancouver.

### Engagement envers la petite

*entreprise* : L'engagement que nous prenons à l'égard de nos clients de la petite entreprise est simple : comprendre leurs besoins et y répondre par des produits, des services de consultation et des conseils adaptés à chaque entreprise.

### Consultation avec la petite

*entreprise* : En 2002, RBC a produit avec les Manufacturiers et Exportateurs du Canada et la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante une étude sur les obstacles à la croissance des petites entreprises, un des secteurs phares de l'économie canadienne et qui emploie une proportion toujours croissante de la main-d'œuvre du pays. L'étude s'intitulait « La voie de la prospérité ».

### Agriculture

*Politiques* : Les politiques de prêt de RBC ont été établies en fonction des cycles de prix et des difficultés qui peuvent survenir sur le marché agricole. Par exemple, RBC accepte le remboursement différé de prêts de ses clients éprouvés par la sécheresse ou les inondations. Nous disposons ainsi

RBC est le premier prêteur non gouvernemental au secteur agricole en Amérique du Nord.

d'une marge de manœuvre suffisante pour traiter la situation de chaque client individuellement.

*Leadership et savoir-faire* : RBC Banque Royale s'est engagée à renforcer le leadership de l'agriculture canadienne par toute une gamme d'activités. Il faut tout d'abord s'assurer que nos employés ont une connaissance et une expérience approfondies de l'agriculture et de l'agro-alimentaire. Il est également crucial de fournir des conseils et des informations à ce secteur; c'est pourquoi nous avons invité David Kohl, un des économistes agricoles les plus respectés aux États-Unis, à parler à plus de 10 000 de nos clients. RBC attache une importance particulière à la jeunesse et encourage des initiatives comme la bourse Douglas McRorie destinée aux étudiants en agriculture ou, depuis 1950, le programme des échanges interprovinciaux des 4-H de RBC Banque Royale.

Pour en savoir plus

Consultez le site [www.rbcbanqueroyale.com/agriculture](http://www.rbcbanqueroyale.com/agriculture)

### FERMETURES DE SUCCURSALES

La décision de fermer une succursale n'est pas facile à prendre, aussi bien en ce qui concerne nos clients que 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. Pour connaître la liste des succursales canadiennes ouvertes ou fermées en 2002, consultez le site [www.rbc.com/pas](http://www.rbc.com/pas)

## SOUCI DE L'ENVIRONNEMENT

### Responsabilité environnementale

La Politique environnementale de RBC date de 1990 et sert de cadre à tous nos programmes de gestion de l'environnement. Elle s'applique au crédit, aux investissements et aux activités d'exploitation internes.

RBC a un comité permanent composé de cadres supérieurs qui examine et recommande les politiques environnementales et les procédures concernant le crédit, la gestion des actifs et la direction de ses activités.

Notre Système de gestion de l'environnement, basé sur la norme ISO 14001, comprend les politiques environnementales, les stratégies et les objectifs de RBC et tient compte des exigences législatives qui régissent les activités de RBC.

#### Pour en savoir plus

Consultez le site  
[www.rbc.com/environnement](http://www.rbc.com/environnement)

### Crédit

L'analyse environnementale est depuis de nombreuses années un des points essentiels de notre processus d'attribution du crédit et nous améliorons constamment nos méthodes. RBC exige pour certaines opérations de prêt et d'investissements que le site fasse l'objet d'une évaluation environnementale tierce. RBC exige également des évaluations environnementales avant l'achat ou la vente de ses propres biens immobiliers.

## DISTINCTIONS

**Dow Jones Sustainability Group World Index** : En 2002, pour la troisième année de suite, RBC figure dans cet indice, repère mondial qui regroupe les sociétés classées dans la tranche supérieure de 10 pour cent de chaque secteur industriel, pour leur rendement social, environnemental et financier.

**La société la plus respectueuse de l'environnement au Canada – Banques et sociétés de fiducie** : L'analyse de Michael Jantzi Research Associates classe RBC au rang de la banque ou société de fiducie la plus respectueuse de l'environnement au Canada, pour son utilisation des ressources naturelles, la réduction de l'incidence environnementale de ses activités et son respect de la réglementation en vigueur.

### Fournisseurs

Lancé en 2001, l'Approvisionnement vert de RBC est un programme qui encourage l'achat de produits respectant nos objectifs de coût et de qualité, tout en ayant le moins d'effets possible sur l'environnement. RBC exige de tous ses entrepreneurs et de tous ses fournisseurs qu'ils exécutent leur travail en conformité avec la législation environnementale en vigueur.

### Écologie interne

RBC vise à réduire sa production de déchets et sa consommation d'énergie. À cet effet, nous avons mis au point des indicateurs de performance environnementale portant sur l'énergie (énergie totale, électricité, consommation de mazout et de gaz), la consommation d'eau, l'achat de papier et l'élimination des déchets, de façon à savoir de combien nous réduisons notre impact sur l'environnement.

- **Consommation d'énergie** : RBC a diminué de façon marquante sa consommation d'énergie dans toutes les régions d'implantation et pour tous les types d'énergie (électricité, mazout, gaz). Ces résultats sont attribuables aux programmes de sensibilisation des employés, à la modernisation des équipements électriques et à une meilleure gestion de l'énergie dans nos établissements.

## CONSOMMATION D'ÉNERGIE

Année	Consommation totale d'énergie	N° de succ. étudiées
2001	241 646 MW	1085
2002	207 145 MW	1150

- **Moquette** : En 2001, RBC a mis en place un programme national de recyclage de dalles de moquette.
- **Programmes de recyclage** : En 2002, le personnel des 20 plus grands immeubles de RBC au Canada a recyclé 1 013 tonnes de papier, 285 tonnes de carton, 66 tonnes de boîtes de boisson et de verre, 89 tonnes de plastique et 265 tonnes de matières recyclables diverses (bois, métaux, etc.).



## GESTION DES RISQUES

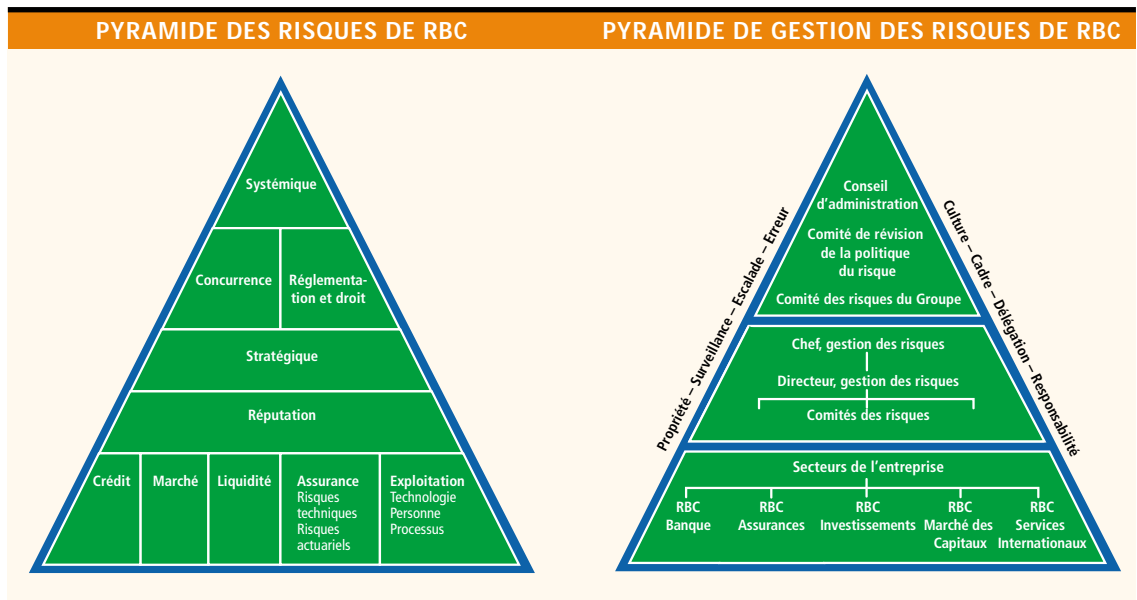
RBC reconnaît que nous exerçons une importante influence sur le tissu social et environnemental de nos collectivités en fournissant des services financiers aux entreprises qui sont nos clientes. À titre d'institution financière, RBC doit porter son attention sur le risque financier, sans négliger pour autant l'environnement, la société et sa propre réputation.

### Pyramide des risques

Ses activités commerciales exposent RBC à de nombreux risques qui sont illustrés dans la pyramide des risques (voir encadré) dont nous nous servons pour recenser et évaluer le risque à l'échelle de RBC.

### Culture et structure

Le processus de gestion stratégique du risque de RBC comprend le repérage, l'évaluation et la surveillance du risque dans tous les secteurs d'activité. La direction et les comités du Conseil assurent la surveillance du processus de gestion du risque, l'examen, le contrôle, donnent des conseils et communiquent la culture de l'entreprise concernant le risque. En 2002, RBC a créé un Comité de gestion des risques des structures juridiques adaptées ayant pour rôle d'examiner et de produire des rapports sur les activités de ces structures, et de veiller au respect des politiques et des procédures les concernant partout à RBC.



- **Risque de crédit** (risque de perte due à l'impossibilité d'un émetteur, d'un débiteur, d'un emprunteur, d'un titulaire de police, d'un assureur ou d'un garant d'honorer son obligation de paiement, ou due à une perte de valeur marchande entraînée par la détérioration de la situation financière de la contrepartie)
- **Risque du marché** (risque de perte due à la fluctuation des taux d'intérêt, des taux de change, du cours des actions et des matières de base)
- **Risque de liquidité** (risque pour RBC de ne pas pouvoir dégager ou obtenir économiquement assez de liquidités ou équivalents pour remplir ses engagements contractuels à l'échéance)
- **Risque d'assurance** (risque inhérent à l'élaboration, à l'émission et à l'administration de contrats d'assurance, y compris la conception du produit, la tarification, l'administration des demandes d'indemnisation, les risques techniques et la responsabilité civile)
- **Risques d'exploitation** (risque de perte directe ou indirecte résultant d'une technologie inappropriée ou défectueuse, de l'intervention humaine, de processus ou d'événements extérieurs)



GARY RHINSBURGER

« Nos efforts de lutte contre le blanchiment d'argent font partie de nos valeurs et de notre Code de déontologie », dit Karim Rajwani, de RBC.

### Conformité à la réglementation

Comme tout le monde, RBC et ses employés doivent respecter les lois, les règlements et les codes de déontologie sur tous nos marchés. Le service Conformité à la réglementation de RBC est responsable de la mise en œuvre et du maintien des politiques et des processus intégrés de gestion de la conformité à la réglementation, pour assurer la qualité et l'uniformité de la conformité à la réglementation. Certaines de nos politiques clés traitent de sujets comme la divulgation des renseignements, la concurrence, les opérations de placement des employés et les délits d'initiés.

Joe Zapata, qui fait partie de l'équipe de la conformité à la réglementation de RBC à New York, forme le personnel sur des questions liées aux opérations d'initiés, à la politique sur les opérations personnelles et à la protection des renseignements personnels.

### Contre le blanchiment d'argent

En juin 2002, le Canada a mis en place une nouvelle réglementation de lutte contre le blanchiment de l'argent. Ce même mois, RBC a modifié les processus concernant l'identification des clients, la déclaration des opérations et la tenue des dossiers, dans le but de détecter, de prévenir et de dissuader toute activité de blanchiment d'argent au Canada. Nous avons mis en place un nouveau système de lutte contre le blanchiment d'argent pour signaler des opérations inhabituelles de clients et pour appuyer la production obligatoire de rapports.

### DISTINCTION

**Meilleure banque au Canada** (classement annuel des meilleures banques du monde par *Global Finance*) sur la base des systèmes de contrôle portant sur la qualité du crédit et les coûts instaurés par RBC et de l'importance accordée au service à la clientèle.



CLARK JONES, CANADIAN PRESS

# Dons et

**D**ONS ET COMMANDITES SONT SOUVENT LES PREMIERS ÉLÉMENTS PAR LESQUELS SE MANIFESTE LE SOUTIEN DE RBC GROUPE FINANCIER À LA COLLECTIVITÉ. CE SONT LES PILIERS DE NOS PROGRAMMES « APPROCHE COLLECTIVITÉ ».

## **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 des douanes et du revenu Canada. Ils visent des projets ou des programmes qui ajoutent de la valeur aux services offerts par leurs bénéficiaires. Enfin, nous encourageons le développement 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 bénéficient à la collectivité, et donc aux clients, aux employés et aux actionnaires de RBC;
- encourager et soutenir les efforts et l'action communautaire des employés de RBC Groupe Financier.

### **Ce qu'il faut nous envoyer**

Prière de consulter le site [www.rbc.com/communautaire/dons](http://www.rbc.com/communautaire/dons)

## **ÉTATS-UNIS RBC CENTURA :**

### **RBC Centura:**

#### **Les causes que nous soutenons**

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

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

### **Ce qu'il faut nous envoyer**

- Un sommaire écrit du projet (2 – 3 pages au maximum)
- Les états financiers vérifiés les plus récents et un budget général 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 d'autres donateurs engagés ou sollicités, y compris les sources publiques
- Une attestation de la désignation 501(c)3 de l'IRS

Les demandes peuvent nous être adressées toute l'année.

RBC Centura n'accepte pas de demandes par son 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 ou sa société apparentée aux États-Unis, RBC Capital Markets, ont une présence importante et sur les programmes qui concordent stratégiquement avec les intérêts de notre entreprise.

### **Ce qu'il faut nous envoyer**

Pour les lignes directrices, consultez la rubrique Community Involvement du site Web [www.rbcdain.com](http://www.rbcdain.com)

### **RBC Liberty Insurance :**

#### **Les causes que nous soutenons**

RBC Liberty Insurance privilégie les secteurs liés à la santé (recherche, prévention, dépistage, éducation), et les programmes s'adressant aux milieux médicalement défavorisés.

### **Ce qu'il faut nous envoyer**

- Une présentation écrite du projet
- Les états financiers les plus récents
- Le budget du projet
- La liste des autres donateurs/commanditaires

## **COMMANDITE : CANADA**

RBC accepte les programmes de commandite alignés sur sa marque et sa stratégie d'entreprise qui lui offrent des avantages de marketing

# commandites

– promotion auprès des consommateurs, activités interentreprises, présentation sur place de la marque et des produits, couverture médiatique payée et non payée, et prolongements médiatiques annexes, accès à des bases de données et à leur compilation, études de clients et de consommateurs ciblés, vérifications de mesure, accueil des clients et possibilités de bénévolat pour les employés.

## Les causes que nous soutenons

- Sport amateur
- Arts et culture
- Programmes communautaires

Pour en savoir plus, consultez le site [www.rbc.com/commandite](http://www.rbc.com/commandite)

## Exclusions

RBC ne commandite pas traditionnellement des particuliers, des équipes individuelles et la production de films, de livres ou d'émissions de télévision. RBC préfère concentrer son budget de commandite sur des associations qui ont l'infrastructure nécessaire pour apporter un soutien aux niveaux communautaire, provincial et national.

## Ce qu'il faut nous envoyer

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 et donateurs et le prix d'offre pour la commandite.

## **COMMANDITE : ÉTATS-UNIS**

Pour en savoir plus, consultez le site [www.rbc.com/sponsorship](http://www.rbc.com/sponsorship)

## OÙ ENVOYER VOS PROPOSITIONS

### 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,  
Gestion des marques et publicité  
16th floor, South Tower, 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.

### DIRECTEUR, COMMANDITES

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

### 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

### ONTARIO

#### DIRECTEUR, DONS (OU DIRECTEUR, COMMANDITES)

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

### 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

### QUÉBEC

#### DIRECTEUR, DONS (OU DIRECTEUR, COMMANDITES)

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

### ÉTATS-UNIS – RBC CENTURA

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, consultez le site [www.rbcdain.com](http://www.rbcdain.com)  
(cliquez sur Community Involvement)


### ÉTATS-UNIS – RBC LIBERTY INSURANCE

Corporate Donations  
c/o Public Relations Department  
RBC Liberty Insurance  
P.O. Box 789  
Greenville, SC 29602

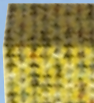
# La responsabilité

**L'**UN APRÈS L'AUTRE, LES SONDAGES DÉSIGNENT  
**RBC COMME UNE DES « ENTREPRISES LES PLUS  
RESPONSABLES SOCIALEMENT » AU CANADA. FIGURANT**

 **PARMI LES PLUS GRANDS DONATEURS PRIVÉS  
DU CANADA, RBC TIENT LA PHILANTHROPIE**

**D'ENTREPRISE POUR UNE CARACTÉRISTIQUE  
IMPORTANTE D'UNE BONNE ENTREPRISE** 

**CITOYENNE. MAIS LES RESPONSABILITÉS D'UNE SOCIÉTÉ NE**

 **S'ARRÊTENT PAS LÀ. NOUS AVONS AUSSI UNE  
RESPONSABILITÉ ENVERS NOS ACTIONNAIRES,**

**NOS EMPLOYÉS, NOS CLIENTS ET LES COLLECTIVITÉS À**

**TRAVERS NOS PRODUITS, NOS SERVICES, NOS PROGRAMMES**

**ET NOS PARTENARIATS... PAR NOTRE LEADERSHIP DANS**

**LA RÉGIE D'ENTREPRISE, NOTRE COMPORTEMENT ÉTHIQUE**

**ET NOS BONNES PRATIQUES COMMERCIALES.**

**VOICI COMMENT LES ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS DE LA**

**RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE PRENNENT VIE CHEZ RBC.**

# LES ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS DE de l'entreprise

## RESPECT DE LA DIVERSITÉ

RBC offre un cadre de travail dans lequel la diversité est comprise et respectée, ce qui est essentiel pour attirer et conserver des employés et pour bien servir ses clients.

## PRODUITS ET SERVICES

Des guichets pour les clients malvoyants... dans les réserves indiennes, des succursales au personnel entièrement autochtone... un service d'encaissement de chèques pour les personnes à faible revenu... autant de façons dont RBC intègre ses préoccupations sociales dans ses pratiques commerciales.

## DONS

Par l'entremise de RBC Fondation, RBC est l'une des entreprises les plus généreuses du Canada. En 2002, nous avons fait don à des groupes communautaires de plus de 27 millions de dollars au Canada et de 9,7 millions de dollars aux États-Unis et ailleurs dans le monde. Nous sommes fiers d'être un membre fondateur et de premier plan de Imagine. Nous avons pris l'engagement de redistribuer un pour cent de nos bénéfices avant impôts à des œuvres de bienfaisance et à des organismes sans but lucratif.

## TRAITEMENT DES EMPLOYÉS

Soucieux d'être un employeur de choix, RBC offre des programmes de rémunération avantageux, une grande flexibilité dans les formules de travail et les plans de carrière, des programmes d'apprentissage de pointe et un régime d'actionnariat attrayant.

## SOUCI DE L'ENVIRONNEMENT

L'observation de politiques et de pratiques respectueuses de l'environnement est une priorité de RBC, dans l'activité quotidienne comme dans les grandes décisions d'affaires. Notre Politique de l'environnement détaillée couvre tous les aspects de notre exploitation.

## APPORTS EN COMPÉTENCES

Dans le cadre de leur travail, nos employés acquièrent une foule de connaissances et de compétences et ce capital intellectuel peut être précieux pour nos partenaires dans la collectivité. Ils participent aux conseils et comités d'organismes sans but lucratif, animent des ateliers d'information et les conseillent dans leur planification. L'apport de ce savoir est d'une valeur inestimable et l'une des plus importantes contributions de RBC et de ses employés à la collectivité.

## LEADERSHIP

Année après année, RBC se classe parmi les premières entreprises canadiennes pour sa responsabilité sociale. Nous prenons cet honneur très au sérieux, car il reflète la somme de nos actions et notre sens civique aux racines profondes.

## RÉGIE D'ENTREPRISE ET ÉTHIQUE

RBC assume la responsabilité des effets de ses actions, sur le plan social et économique. Nous avons mis en œuvre de nombreuses politiques et pratiques pour honorer notre responsabilité envers nos employés, nos clients et nos actionnaires.

## ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

Il est impossible de calculer le nombre d'heures et les sommes d'argent que nos employés et nos retraités consacrent à des œuvres de bienfaisance partout dans le monde. Mais ils ont du cœur et sont compétents. D'année en année, leur appui énergique et leur enthousiasme sans bornes contribuent immensément à la qualité de vie de nos collectivités.

## PRESTATIONS EN NATURE

L'argent n'est pas tout. Une entreprise peut aussi offrir aux groupes communautaires des salles de réunion, des installations provisoires en période de crise et du matériel de bureau usagé. Nous ne comptabilisons pas ces gestes, mais en 2002, RBC a notamment ouvert son réseau de succursales canadiennes pour collecter des fonds pour l'UNICEF et pour la Fondation Terry Fox, fait don d'œuvres d'art de sa collection privée à des galeries publiques et offert de l'espace publicitaire à des partenaires caritatifs et du mobilier de bureau à des organismes communautaires.

## COMMANDITES


La prochaine fois que vous assisterez à un concert ou à un événement sportif, cherchez l'emblème RBC. Nous parrainons de nombreux événements locaux partout où nous sommes implantés... de la musique classique au théâtre en passant par les campagnes de financement pour le hockey amateur et des programmes pour les espoirs sportifs qui rêvent d'or olympique. Les commandites sont des partenariats qui répondent aux priorités stratégiques de marketing de RBC et de ses sociétés membres.



**Une compagnie bâtit sa réputation en partie sur ce qu'on dit d'elle et sur qui elle fréquente. RBC a l'honneur et le privilège d'être bien servie à ces deux égards.**

**Nous remercions nos employés et nos collectivités du rôle qu'ils ont joué pour nous aider à devenir l'une des sociétés les plus respectées du Canada.**



**Imagine**  Une entreprise généreuse