



*une planification de  
la retraite sur laquelle  
ils peuvent compter*

Mettre tout  
en œuvre  
pour aider  
nos clients à  
**CRÉER**

*leur propre entreprise*



*une expérience bancaire  
enrichissante*



*un plan pour l'éducation  
de leurs enfants*



## *Vision*

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

## *Valeurs*

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

## *Objectifs stratégiques*

- Au Canada, être le chef de file incontesté du secteur des services financiers
- Aux États-Unis, être l'un des principaux prestataires de services bancaires, de gestion de patrimoine et liés aux marchés des capitaux en tirant parti des importantes capacités de RBC
- À l'échelle internationale, être un prestataire de choix de certains services bancaires, de gestion de patrimoine et liés aux marchés des capitaux dans les marchés ciblés

**LA BANQUE ROYALE DU CANADA (RY sur TSX et NYSE) et ses filiales exercent leurs activités sous la marque RBC.** La Banque Royale du Canada est la plus importante banque du Canada en matière de capitalisation boursière et d'actifs, et elle est l'une des principales sociétés de services financiers diversifiés en Amérique du Nord (et figure parmi les 15 plus grandes banques à l'échelle mondiale, en matière de capitalisation boursière). Elle offre, à l'échelle mondiale, des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, des services de gestion de patrimoine, des services d'assurance, des services à la grande entreprise, des services de banque d'investissement et des services de traitement des opérations. Nous comptons plus de 80 000 employés à plein temps et à temps partiel au service de plus de 17 millions de particuliers, d'entreprises, de clients du secteur public et de clients institutionnels au Canada, aux États-Unis et dans 48 autres pays. Pour de plus amples renseignements, visitez le site [rbc.com](http://rbc.com).

## *Table des matières*

1	Faits saillants financiers	125	États financiers consolidés
4	Message du président et chef de la direction	126	Responsabilité de la direction dans la préparation des états financiers
9	Examen du rendement	126	Rapport des comptables agréés inscrits indépendants
10	Analyse des activités	127	Rapport de la direction sur le contrôle interne à l'égard de l'information financière
16	Message du président du Conseil	127	Rapport des comptables agréés inscrits indépendants
17	Gouvernance	128	Bilans consolidés
19	Responsabilité d'entreprise	129	États consolidés des résultats
28	Rapport de gestion	130	États consolidés du résultat étendu et de la variation des capitaux propres
29	Vue d'ensemble	131	États consolidés des flux de trésorerie
35	Questions en matière de comptabilité et de contrôle	132	Notes complémentaires
39	Rendement financier	201	Information supplémentaire
51	Information financière trimestrielle	205	Glossaire
53	Résultats des secteurs d'exploitation	207	Administrateurs et haute direction
75	Situation financière	208	Principales filiales
83	Gestion du risque, du capital et des liquidités	209	Renseignements à l'intention des actionnaires
112	Aperçu d'autres risques		
116	Facteurs additionnels susceptibles d'influer sur les résultats futurs		
119	Information financière supplémentaire		

Le présent rapport annuel contient des déclarations prospectives au sens de certaines lois sur les valeurs mobilières, y compris les règles d'exonération de la Private Securities Litigation Reform Act of 1995 des États-Unis et des lois sur les valeurs mobilières applicables au Canada. Les lecteurs sont priés de ne pas accorder une confiance sans réserve à ces déclarations prospectives, puisque de nombreux facteurs importants pourraient faire en sorte que nos résultats réels diffèrent de façon importante des attentes exprimées dans les déclarations prospectives. Des renseignements additionnels au sujet de ces facteurs sont fournis à la section intitulée « Mise en garde au sujet des déclarations prospectives », à la page 29.

# Faits saillants financiers

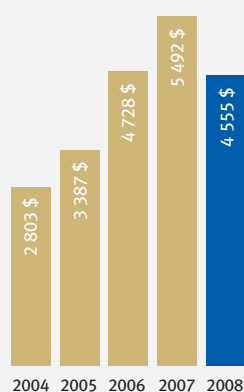
(en millions de dollars canadiens, sauf les montants par action et les pourcentages)	2008	2007	2006	2008 par rapport à 2007 Augmentation (diminution)	
<b>Rendement de l'exploitation</b>					
Total des revenus	<b>21 582 \$</b>	22 462 \$	20 637 \$	(880)\$	(4)%
Dotation à la provision pour pertes sur créances	<b>1 595</b>	791	429	804	102%
Frais autres que d'intérêt	<b>12 351</b>	12 473	11 495	(122)	(1)%
Bénéfice net	<b>4 555</b>	5 492	4 728	(937)	(17)%
Rendement des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires	<b>18,0 %</b>	24,6 %	23,5 %	n.s.	(660)p.b.
Bénéfice par action – dilué	<b>3,38 \$</b>	4,19 \$	3,59 \$	(0,81)\$	(19)%
<b>Capital</b> <sup>(1)</sup>					
Ratio du capital de première catégorie	<b>9,0 %</b>	9,4 %	9,6 %	n.m.	(40)p.b.
Ratio du capital total	<b>11,1 %</b>	11,5 %	11,9 %	n.m.	(40)p.b.
Actif ajusté en fonction des risques	<b>278 579 \$</b>	247 635 \$	223 709 \$	30 944 \$	12 %
<b>Facteurs clés</b>					
Total des prêts (avant la provision cumulative pour pertes sur prêts)	<b>291 755 \$</b>	239 429 \$	209 939 \$	52 326 \$	22 %
Dépôts	<b>438 575</b>	365 205	343 523	73 370	20 %
Total de l'actif	<b>723 859</b>	600 346	536 780	123 513	21 %
Biens sous gestion	<b>226 900</b>	161 500	143 100	65 400	40 %
Biens administrés – RBC <sup>(2)</sup>	<b>623 300</b>	615 100	582 300	8 200	1 %
<b>Information sur les actions ordinaires</b>					
Cours de l'action (RY sur TSX)					
Haut	<b>55,84 \$</b>	61,08 \$	51,49 \$	(5,24) \$	(9)%
Bas	<b>39,05</b>	49,50	41,29	(10,45)	(21)%
À la clôture	<b>46,84</b>	56,04	49,80	(9,20)	(16)%
Dividendes déclarés par action	<b>2,00</b>	1,82	1,44	0,18	10 %
Valeur comptable par action	<b>20,99</b>	17,58	16,52	3,41	19 %
Capitalisation boursière (en millions de dollars canadiens)	<b>62 825</b>	71 522	63 788	(8 697)	(12)%

(1) Les ratios de capital et l'actif ajusté en fonction des risques de 2008 sont calculés selon les lignes directrices publiées par le Bureau du surintendant des institutions financières Canada (BSIF), lesquelles sont formulées conformément au nouveau cadre de l'accord de Bâle II. Les ratios de capital et l'actif ajusté en fonction des risques des périodes précédentes sont calculés selon les lignes directrices publiées par le BSIF formulées conformément au cadre de l'accord de Bâle I. L'accord de Bâle I et l'accord de Bâle II ne sont pas directement comparables.

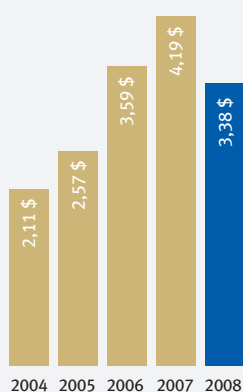
(2) Le poste Biens administrés – RBC a été révisé de manière à tenir compte des fonds communs de placement vendus par l'entremise de notre réseau de succursales canadien. Les chiffres correspondants des périodes précédentes ont été ajustés pour tenir compte de ce changement.

n.s. : non significatif

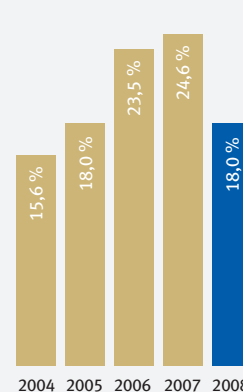
Bénéfice net



Bénéfice par action – dilué



Rendement des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires







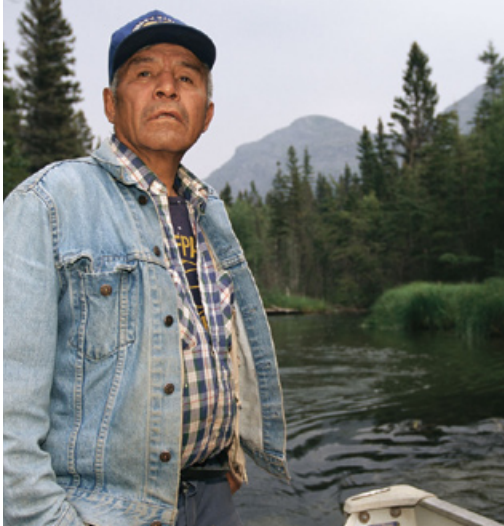
*un leader visionnaire  
dans le domaine de  
la biotechnologie*



*des vacances de rêve*



*un avenir sur mesure*



*un meilleur réseau  
d'alimentation en eau*



*l'avenir du  
commerce mobile*



*une révolution logicielle*

*un plan d'action  
détaillé*



*de nouvelles  
sources d'énergie  
pour la planète*



*un pionnier  
du secteur  
pétrolière et gazier*



*l'achat d'une  
première voiture  
neuve*



*une occasion  
à l'échelle mondiale*



*une occasion  
d'agrandir le  
foyer familial*





*Mettre tout en œuvre pour aider nos clients à créer*

« S'il y a bien une chose que nous avons apprise des événements survenus au cours de la dernière année, c'est qu'en temps difficiles, les clients recherchent et apprécient encore plus l'avis objectif d'un spécialiste qui peut leur offrir des solutions. Au sein de RBC, nous mettons tout en œuvre pour aider les clients à créer leur avenir en toute confiance. »

– Gordon M. Nixon

## MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

Les périodes d'incertitude font ressortir l'importance des principes fondamentaux. Cette année, alors que les conditions du marché et de l'économie étaient des plus difficiles, RBC s'en est sortie, non sans égratignures, mais solide et stable, principalement en raison de notre engagement à l'égard des éléments essentiels d'une bonne gestion : la diversification des activités, une gestion du risque exhaustive, une stratégie claire et un bilan solide.

S'il y a bien une chose que nous avons apprise des événements survenus au cours de la dernière année, c'est qu'en temps difficiles, les clients recherchent et apprécient l'avis objectif d'un spécialiste qui peut leur offrir des solutions. Au sein de RBC, nous mettons tout en œuvre pour faire passer les clients avant tout en leur offrant des conseils, des produits et des services qui les aident à créer leur avenir en toute confiance. Nous avons favorisé une culture davantage axée sur la collaboration et la responsabilisation, où les employés ont le pouvoir d'améliorer l'expérience des clients. Cette culture est mise en évidence dans notre vision axée sur le client, dans le travail de plus de 80 000 professionnels qui mettent à profit leur expérience et leur expertise, ainsi que dans les vastes ressources de RBC mises à la disposition de tous nos clients.

La crise financière qui sévit actuellement a démontré sa capacité à détériorer considérablement l'environnement d'un bon nombre de personnes, d'entreprises, d'institutions financières et de nos actionnaires. Bien que nous n'ayons pu terminer l'exercice sans essuyer quelques pertes, RBC a tout de même généré un bénéfice de plus de 4,5 milliards de dollars en 2008 ainsi qu'un rendement des capitaux propres de 18,0 %. Ces résultats démontrent qu'au moment où les règles de notre secteur et des économies canadiennes et mondiales sont en cours de réécriture, la stratégie de RBC visant à gérer activement un portefeuille d'activités diversifié et à exceller dans l'exécution de ses mesures d'augmentation des produits et de réduction des coûts nous a permis de résister aux soubresauts et aux pressions des marchés au cours du dernier exercice et de continuer de créer de la valeur pour nos clients et nos actionnaires.

La diversité des activités de RBC demeure l'assise de notre stabilité et de notre réussite, particulièrement en période difficile. Bien que plusieurs de nos activités aient été sévèrement touchées

par les événements économiques actuels, la diversité de nos activités au sein des secteurs, des régions et des segments de clients a permis de réduire la volatilité globale de nos produits et bénéfiques. Cette situation nous procure la flexibilité et la stabilité nécessaires pour faire des investissements en vue de réaliser notre stratégie et nos objectifs à long terme. Compte tenu de la solidité globale de notre portefeuille d'activités, nous sommes bien positionnés pour saisir les occasions qui sont maintenant hors de la portée de bon nombre de nos concurrents.

Notre engagement continu à l'égard d'une gestion rigoureuse du risque et du rendement nous a permis de maintenir le cap mieux que plusieurs de nos concurrents au Canada et à l'échelle internationale. Nous diversifions nos risques de différentes façons, tout en continuant d'utiliser prudemment notre bilan pour générer des bénéfices de grande qualité. Nous reconnaissons que le maintien et l'amélioration continue de nos capacités de gestion du risque seront essentiels pour surmonter les défis qui nous attendent. De plus, la solidité de la qualité de notre actif et de notre situation de liquidité devrait constituer une excellente base pour la croissance future.

En résumé, le rendement solide et continu de nos bénéfices par rapport à notre groupe de sociétés homologues et le rendement dans le quartile supérieur du cours de notre action pour les périodes à moyen terme et long terme de trois, cinq et dix ans reflètent notre démarche rigoureuse de gestion du risque, les assises financières solides de nos entreprises, les avantages de notre modèle de gestion diversifié et, surtout, le travail acharné de nos employés dévoués.

### Objectifs stratégiques pour 2008

Au cours du dernier exercice, nos gens et nos activités ont été orientés vers l'atteinte de nos trois objectifs stratégiques à long terme, c'est-à-dire :

- Être reconnu comme le chef de file incontesté des services financiers au Canada;
- Être un des principaux fournisseurs de services bancaires, de services de gestion de patrimoine et de services liés aux marchés des capitaux aux États-Unis en misant sur les capacités remarquables de RBC;
- Être reconnu à l'échelle internationale comme un prestataire de choix de certains services bancaires, services de gestion de patrimoine et services liés aux marchés des capitaux dans des marchés ciblés.



Gordon M. Nixon  
Président et chef de la direction

Janice R. Fukakusa  
Chef des finances

Au Canada, nos activités bancaires de détail, de gestion de patrimoine, d'assurance et liées aux marchés des capitaux ont fait d'importants progrès durant l'exercice, et nous avons renforcé notre position de chef de file sur le marché tout en faisant en sorte qu'il soit plus facile pour nos clients de faire affaire avec nous.

Dans le marché bancaire canadien où la concurrence est féroce, nous devons continuer d'inciter les clients à faire affaire avec nous en veillant à ce que nos conseils et nos services soient accessibles et disponibles par l'intermédiaire de divers canaux. Nous avons fait en sorte qu'il soit plus facile pour les clients de faire affaire avec nous en augmentant notre personnel de vente spécialisé et hors succursale, en ajoutant de nouvelles succursales bancaires et des guichets automatiques bancaires (GAB) et en augmentant le nombre de succursales offrant des heures d'ouverture prolongées, incluant le samedi, et ce, particulièrement dans les régions à forte croissance. Nos clients peuvent maintenant faire affaire avec les agents de notre centre de contact dans plus de 150 langues. Les petites entreprises et les clients des services bancaires commerciaux situés dans toutes les principales régions économiques à l'échelle internationale peuvent maintenant satisfaire tous leurs besoins par l'intermédiaire d'un seul et unique fournisseur. De plus, nous avons renforcé nos relations avec la clientèle et récompensé les clients pour leur loyauté en leur offrant des produits et services novateurs. Ces efforts ainsi que bien d'autres que nous avons faits ne sont pas passés inaperçus, car de nombreux tiers importants ont reconnu la valeur de nos capacités en matière de service à la clientèle, notamment Synovate, Euromoney et Maritz Canada Inc.

En tant que plus grand fournisseur canadien de services de gestion de patrimoine, nous avons continué d'offrir à nos clients une gamme complète de conseils en placement et de services de planification, grâce à une équipe de spécialistes en planification financière et de la retraite, en fiscalité, en droit ainsi qu'en fiducies et successions. Nos clients ont accès à une gamme complète de produits de placements en titres de capitaux propres et en titres à revenu fixe solides et performants offerts par notre division de gestion d'actifs, laquelle a élargi ses capacités en faisant l'acquisition de Phillips, Hager & North Investment Management Ltd. (PH&N) le 1<sup>er</sup> mai 2008. Cette acquisition fait de nous la plus grande société de fonds communs de placement au Canada, avec une part de marché de 16 %, et le plus grand gestionnaire d'actifs privés. La vigueur de cette division est mise en évidence par les ventes nettes totales de fonds communs de placement qui se sont chiffrées à 8,8 milliards de dollars pour l'exercice 2008.

RBC est la seule banque au Canada à offrir un éventail de solutions d'assurance à la fois aux particuliers et aux entreprises, nous nous classons au premier rang sur le marché canadien en ce qui a trait à l'assurance crédit et à l'assurance voyage et nous sommes le deuxième fournisseur en importance pour ce qui est des produits d'assurance individuelle à prestations du vivant. Nos produits et nos capacités de distribution sont également uniques. RBC Assurances offre une vaste gamme de produits d'assurances vie et maladie et de produits IARD par l'intermédiaire de canaux exclusifs (succursales d'assurance adjacentes et personnel de vente) de même que par l'intermédiaire de divers tiers (agences de voyage et courtiers d'assurance vie), qui procurent une tranquillité d'esprit à nos clients en répondant à tous leurs besoins en assurance.

En tant que chef de file de la plupart des secteurs du marché de gros au Canada, nous sommes la plus grande banque d'investissement du pays et nous nous classons au premier ou au deuxième rang dans plusieurs palmarès au pays, y compris en ce qui a trait au marché canadien des capitaux d'emprunt et aux services de recherche liés aux titres. Il est important de noter que notre bilan solide et le respect dont jouit notre marque nous ont permis d'exporter avec succès nos principales forces concurrentielles dans de nouveaux marchés.

À l'extérieur du Canada, nous avons affecté des ressources financières et de gestion importantes au développement de nos capacités, de notre clientèle et de notre marque.

Depuis 2001, nous avons fait augmenter de manière réfléchie nos activités bancaires dans le marché du sud-est des États-Unis. Grâce à une croissance interne mesurée et à une expansion réalisée au moyen d'acquisitions stratégiques, nous avons établi un réseau de près de 440 succursales en Caroline du Nord, en Caroline du Sud, en Virginie, en Géorgie, en Alabama et en Floride.

Nos activités bancaires aux États-Unis ont été grandement touchées par la pression continue que subit le marché de l'habitation dans ce pays et par l'affaiblissement de l'économie américaine. Nous avons pris des mesures pour nous attaquer à ces problèmes conformément à notre engagement à l'égard de pratiques de gestion du risque prudentes. Nous avons mis fin à nos activités de financement de constructeurs résidentiels à l'extérieur de notre marché et nous gérons activement les actifs de ce portefeuille en vue de réduire l'incidence des prêts douteux à long terme. Bien que nous fassions une gestion et un suivi très

David I. McKay  
Chef de groupe, Services  
bancaires canadiens

W. James Westlake  
Chef de groupe, Services bancaires  
internationaux et Assurances



actifs de nos portefeuilles de prêts de détail et de prêts commerciaux, nous augmentons de façon sélective nos actifs en gagnant des clients de qualité supérieure, tant des particuliers que des entreprises, qui sont attirés par la qualité de la marque RBC. En outre, nous nous concentrons sur l'utilisation de nos stratégies d'entreprise et de nos stratégies commerciales bien établies dans notre secteur bancaire aux États-Unis pour élaborer une stratégie de vente au détail tout aussi solide en vue de fournir aux clients une expérience intégrée et une gamme complète de produits pour répondre à leurs besoins en matière de services aux entreprises et de services de détail.

Nous sommes bien conscients que l'augmentation des bénéfices tirés de nos activités bancaires aux États-Unis prendra du temps car nous devons faire face à la faiblesse persistante de l'économie américaine. Nous avons accompli beaucoup de travail pour créer une conjoncture favorable pour les prochaines années et, bien qu'il ne fasse aucun doute que les structures, le crédit et l'économie du secteur bancaire américain font face à des vents contraires, nous sommes d'avis que nous serons bien positionnés lorsque la situation s'améliorera.

Au cours du dernier exercice, nous avons accru la portée de nos services de gestion de patrimoine aux États-Unis. L'acquisition de Ferris, Baker Watts, Incorporated (FBW) a permis d'accroître considérablement notre présence dans des régions clés et d'ajouter plus de 300 conseillers financiers à notre effectif. Au cours du dernier exercice, nous avons également attiré au sein de notre division de gestion de patrimoine aux États-Unis des conseillers financiers expérimentés de nos concurrents, ce qui témoigne de la qualité de nos activités et de notre réputation grandissante aux États-Unis. RBC compte maintenant plus de 2 000 conseillers financiers qui servent des clients dans 41 États à partir de 204 bureaux de détail, ce qui fait de nous la septième société de conseils en placement en importance aux États-Unis. Nous avons aussi terminé la conversion de nos activités de gestion de patrimoine aux États-Unis en une plateforme de courtage unique, parallèlement à nos activités sur les marchés des capitaux. Par conséquent, nos clients auront un plus grand accès aux capacités de RBC à l'échelle mondiale de même qu'aux vastes capacités de développement de produits de nos activités liées aux marchés des capitaux.

Malgré l'incidence néfaste qu'ont eue les événements économiques de la dernière année sur certaines de nos activités

sur les marchés des capitaux aux États-Unis, plusieurs autres activités ont su tirer parti des occasions qui se sont présentées en raison de la conjoncture du marché, augmentant l'effectif et les ressources grâce à l'attrait exercé par la solidité et la stabilité de la marque RBC. Alors que de nombreux concurrents ont été contraints de réduire ou de modifier considérablement leurs modèles de gestion fondamentaux, la solidité de nos activités sur les marchés des capitaux aux États-Unis nous a permis de repositionner et de réaffecter nos ressources de façon dynamique afin de saisir un grand nombre d'occasions créées par ce marché en évolution. Par exemple, des activités touchées par la récente instabilité du marché, comme nos activités liées aux produits structurés et à la titrisation, ont fait l'objet de rationalisations, tandis que les activités pour lesquelles cette crise apportait de nouvelles occasions, comme les services de banque d'investissement et de placement en titres à revenu fixe et en titres de participation, ont grandement amélioré leurs capacités en recrutant des employés chevronnés de leurs concurrents.

Toutefois, nous n'avons pas modifié de façon fondamentale notre goût du risque ni notre profil de risque. Conformément à l'importance que nous accordons à une gestion prudente du risque et au maintien d'un bilan solide, nos activités sur les marchés des capitaux sont axées sur l'investissement de capital de façon à améliorer et à élargir les relations avec les clients clés, particulièrement en ces temps où nous savons que les clients accordent une grande importance aux relations bancaires solides et stables.

La conclusion de l'acquisition de RBTT Financial Group (RBTT) a été l'événement le plus important à l'extérieur de l'Amérique du Nord en 2008. Jumelée aux activités bancaires que nous exerçons déjà aux Antilles, cette acquisition a permis à RBC de se hisser au deuxième rang des groupes de services bancaires de la région anglophone des Antilles, avec environ 7 000 employés au service de clients dans 17 pays et 127 succursales et centres d'affaires. La présence de RBTT constitue un complément parfait à nos activités et cette acquisition nous a immédiatement placés en position favorable dans deux nouveaux marchés, soit Trinité et Tobago, dont l'économie est l'une des plus solides des Antilles, et la Jamaïque.

Nos activités de gestion de patrimoine ont continué d'augmenter à l'extérieur de l'Amérique du Nord grâce à l'ouverture d'un nouveau bureau au Chili et d'un autre, conjugué à nos activités sur





M. George Lewis  
Chef de groupe, Gestion de patrimoine

Barbara G. Stymiest  
Chef de l'exploitation

les marchés des capitaux, en Inde. Dans l'ensemble, l'entreprise poursuit sa croissance en embauchant des professionnels des services bancaires privés expérimentés, grâce à notre réputation enviable comme fournisseur de services de gestion de patrimoine à l'échelle mondiale.

Notre coentreprise, RBC Dexia Investor Services (RBC Dexia IS), se distingue des autres fournisseurs de services de fiducie à l'échelle internationale par son service à la clientèle de qualité supérieure et sa portée mondiale. En 2008, nous avons été classés au premier rang des dépositaires mondiaux selon *Global Investor* pour une cinquième année d'affilée. Toutefois, le fait que RBC Dexia IS a réussi à attirer de nouveaux clients et à accroître le volume d'activité avec ses clients existants dans les conditions actuelles constitue la meilleure preuve de son succès.

En tant que seule banque d'investissement mondiale au Canada, nous avons poursuivi notre croissance et avons généré environ 50 % de nos produits à l'extérieur du Canada, en appliquant une stratégie de croissance internationale réfléchie et rigoureuse. Au cours du dernier exercice, nous avons ajouté une équipe de financement par emprunt à Londres pour appuyer nos activités de banque d'investissement en Europe et nous avons élargi la portée de nos activités de financement des infrastructures établies au Royaume-Uni jusqu'en Europe continentale, ainsi qu'en Australie et aux États-Unis. Enfin, nous avons continué d'augmenter nos capacités dans les secteurs de l'énergie et des mines à l'échelle mondiale, devenant ainsi un fournisseur de services de choix dans un marché très dynamique.

#### Rendement en 2008 par rapport aux objectifs

Nous avons établi nos objectifs pour 2008 en novembre 2007, en fonction des perspectives économiques et commerciales que nous avions à ce moment-là pour 2008. Nous étions conscients du fait que le début de 2008 serait difficile, en raison de la volatilité continue des marchés et du ralentissement de la croissance économique, mais nous ne nous attendions pas à que ces conditions persistent tout au long de l'exercice ni à ce qu'elles aient des répercussions aussi importantes. Nous avons reconnu, au cours de l'exercice, que les progrès en vue de l'atteinte de certains objectifs étaient freinés en grande partie par la volatilité et les incertitudes du marché, lesquelles se sont traduites par des réductions de valeur, par des hausses de la dotation aux provisions pour pertes sur créances relativement à nos activités

bancaires aux États-Unis et par des réductions des marges d'intérêt. Par conséquent, nous n'avons pas atteint les objectifs annuels que nous nous étions fixés au début de l'exercice, sauf en ce qui concerne notre ratio du capital de première catégorie. Notre situation de capital est demeurée solide tout au long de 2008, et le ratio du capital de première catégorie s'est maintenu à un niveau supérieur à notre objectif.

Dans le contexte turbulent de l'année dernière, l'importance que nous avons accordée à notre saine approche d'entreprise et les avantages de notre modèle de gestion diversifié nous ont aidés à maintenir le rendement de nos actions par rapport à notre groupe d'entreprises homologues. Nos actions ont affiché un rendement dans le quartile supérieur de 8 % et 12 % pour les périodes à moyen terme de trois et cinq ans, respectivement, et nous avons augmenté les dividendes versés au cours de la période de trois ans à un taux composé annuel moyen de 19 %.

#### Comment nous nous évaluerons à l'avenir

En 2009, nous prévoyons que notre contexte opérationnel continuera de présenter des difficultés qui exigeront une prudence continue dans la gestion et l'affectation de nos ressources. La volatilité du marché financier se poursuivra en 2009, alors que les préoccupations concernant le crédit et les liquidités persisteront et que les économies mondiales ralentiront. Nous estimons que les mesures prises récemment par les gouvernements, comme les réductions de taux d'intérêt, les plans de sauvetage des marchés financiers et l'augmentation des garanties intrabancaires sur le crédit, finiront par avoir un effet sur la stabilité des marchés.

L'économie canadienne a probablement amorcé une récession au dernier trimestre de 2008, et nous prévoyons que sa croissance ne sera que de 0,3 % en 2009 en raison de la baisse de la demande intérieure. Bien que nous nous attendions à une diminution des dépenses de consommation, reflétant un léger recul sur le marché du travail et le marché de l'habitation, le ralentissement économique devrait entraîner une diminution des pressions inflationnistes et une plus grande stabilité des prix des marchandises. Entre-temps, nous prévoyons une croissance négative de 1 % de l'économie américaine en 2009. Nous nous attendons à ce que la détérioration de la conjoncture économique et la volatilité des marchés financiers continuent de freiner les dépenses des consommateurs et des entreprises, amplifiant ainsi probablement

A. Douglas McGregor  
Président du Conseil et co-chef de la  
direction, Marchés des Capitaux

Mark A. Standish  
Président et co-chef de la direction,  
Marchés des Capitaux



la récession aux États-Unis alors que la croissance négative de l'économie se poursuivra jusqu'à la fin de 2008 et au début de 2009. La croissance des autres économies mondiales, particulièrement celles des pays de la zone euro, fléchira probablement davantage en 2009, alors que les économies d'outre-mer continuent de se resserrer en raison du recul de la demande intérieure, de la volatilité des marchés financiers et de la baisse de la demande d'exportations des partenaires commerciaux. Le rythme de croissance des économies émergentes, avec la Chine en tête, devrait être très modéré en 2009 compte tenu de l'incertitude sur les marchés financiers à l'échelle mondiale ainsi que de la conjoncture de récession dans certains pays industrialisés.

Nous nous attendons, à moyen terme, à des changements d'ordre cyclique et structural au sein de l'industrie des services financiers, notamment la hausse des coûts de financement, l'accroissement des niveaux de capital, l'incidence du désendettement des bilans et la réalisation de taux de pertes sur prêts supérieurs à la moyenne par rapport aux taux planchers historiques enregistrés récemment.

Comme la conjoncture du marché et de l'économie s'accompagne d'un degré élevé d'incertitude à l'égard de la planification à court terme, nous avons établi une série d'objectifs de rendement à moyen terme (présentés à la page 9) qui, à notre avis, constituent des objectifs réalistes dans ce contexte turbulent à court terme. En nous concentrant sur ces objectifs à moyen terme, notre équipe de gestion mettra l'accent à la fois sur le rendement actuel et sur l'investissement prudent dans les activités à rendement élevé qui nous procureront des avantages concurrentiels et une croissance stable et soutenue des bénéfices à l'avenir.

Notre objectif à moyen terme est de générer une croissance du bénéfice par action d'au moins 7 %. L'attention que nous portons à la gestion des coûts par rapport à la croissance des produits est reflétée par un objectif en matière de levier d'exploitation à moyen terme de plus de 3 %, tandis que nous visons un rendement des capitaux propres d'au moins 18 %. Nous garderons l'œil sur nos fonds propres afin de maintenir un ratio du capital de première catégorie d'au moins 8,5 %, ce qui représente un ratio nettement supérieur à celui exigé aux fins réglementaires et aussi supérieur à notre objectif de 8 % que nous avons pour 2008. Enfin, nous visons à maintenir un ratio de distribution à moyen terme se situant entre 40 % et 50 %, soit le même qu'en 2008.

#### Aider les clients à créer leur avenir en toute confiance

Durant les périodes difficiles, les sociétés solides, diversifiées et bien gérées comme RBC sont en position avantageuse par rapport à bien d'autres sociétés. Nous avons progressé, mais plus important encore, nous avons été en mesure de générer des bénéfices solides dans un contexte extrêmement difficile. Nous sommes encouragés par le fait que notre marché national a été reconnu comme ayant le système bancaire le plus rigoureux au monde, à l'occasion du Forum économique mondial. Et bien que nous soyons prudents à l'égard de la conjoncture à court terme, nous sommes fiers de notre solidité financière soutenue, de nos politiques rigoureuses en matière de gestion du risque et de notre combinaison d'activités diversifiées qui nous ont permis de maintenir la confiance de nos millions de clients et d'actionnaires.

À l'extérieur du Canada, nous surmontons les difficultés et trouvons des façons d'investir du capital, de recruter des employés très qualifiés, de faire des acquisitions et de continuer de tirer parti des stratégies que nous avons mises en œuvre au cours des dernières années. À l'échelle de RBC, nous avons porté une attention accrue à la gestion des coûts car nous comprenons que notre capacité à contrôler les coûts est essentielle pour avoir la flexibilité nécessaire pour répondre aux défis actuels et soutenir notre croissance future.

L'année 2008 a été difficile, mais je suis heureux de dire que nos employés ont surmonté les difficultés éprouvées. Je suis fier de tous nos professionnels et de notre équipe de gestion qui n'ont pas été ébranlés par les conditions incertaines que nous avons connues et qui ne se laissent pas démonter par celles qui nous attendent peut-être. Plus que jamais, nous comprenons que nos clients recherchent et apprécient les conseils judicieux et nous redoublerons d'efforts pour être à leur écoute et les aider à créer leur avenir en toute confiance.

Je tiens à remercier sincèrement tous nos clients pour leur confiance soutenue. Je souhaite aussi remercier nos plus de 80 000 professionnels, car c'est grâce à leur excellent travail, à leur intégrité et à leur dévouement que nous avons ces résultats.

Gordon M. Nixon  
Président et chef de la direction

# Examen du rendement de 2008

Le tableau ci-dessous présente notre rendement de 2008 comparativement à nos objectifs pour l'exercice.

	Objectifs de 2008	Rendement de 2008	
Croissance du bénéfice dilué par action	7 % à 10 %	(19)%	
Levier d'exploitation défini <sup>(1)</sup>	Plus de 3 %	1,0%	
Rendement des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires	20 %+	18,0%	
Ratio du capital de première catégorie <sup>(2)</sup>	8 %+	9,0%	
Ratio de distribution	40 % à 50 %	59,0%	
		<b>RTA sur 3 ans</b>	<b>RTA sur 5 ans</b>
Rendement total pour les actionnaires (RTA) <sup>(3)</sup>	Quartile supérieur	Quartile supérieur	Quartile supérieur

- (1) Le levier d'exploitation défini constitue une mesure hors PCGR et correspond à la différence entre le taux de croissance des revenus (ajusté) et le taux de croissance des frais autres que d'intérêt (ajusté). Pour plus de détails, se reporter à la section intitulée Principales mesures du rendement et mesures hors PCGR.
- (2) Calculé selon les directives publiées par le Bureau du surintendant des institutions financières Canada (BSIF) conformément à l'accord de Bâle II.
- (3) Calculé pour l'exercice terminé le 31 octobre 2008 et fondé sur l'appréciation du cours des actions et le revenu de dividendes réinvesti par rapport au rendement total pour les actionnaires de 7 grandes institutions financières canadiennes (Société Financière Manuvie, La Banque de Nouvelle-Écosse, La Banque Toronto-Dominion, Banque de Montréal, Financière Sun Life inc., Banque Canadienne Impériale de Commerce et Banque Nationale du Canada) et au rendement total pour les actionnaires (en dollars américains) de 13 institutions financières américaines (Bank of America, JP Morgan Chase & Co., Wells Fargo & Company, Wachovia Corporation, US Bancorp, Sun Trust Banks, Inc., The Bank of New York Mellon, BB&T Corporation, Fifth Third Bancorp, National City Corporation, The PNC Financial Services Group, KeyCorp et Northern Trust Corporation).

Le tableau ci-dessous présente nos objectifs à moyen terme.

	Objectifs
Croissance du bénéfice dilué par action	7 %+
Levier d'exploitation défini <sup>(1)</sup>	Plus de 3 %
Rendement des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires	18 %+
Ratio du capital de première catégorie <sup>(2)</sup>	8,5 %+
Ratio de distribution	40 % à 50 %

- (1) Se reporter à la note (1) ci-dessus.
- (2) Se reporter à la note (2) ci-dessus.



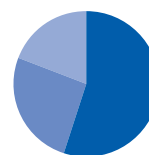
# Services bancaires canadiens

(en millions de dollars canadiens, sauf les pourcentages)	2008	2007	2006	2008 par rapport à 2007 Augmentation (diminution)	
Total des revenus	9 586 \$	9 329 \$	8 348 \$	257 \$	3 %
Bénéfice net	2 662	2 545	2 124	117	5 %
Moyenne des prêts et des acceptations (1)	225 000	199 200	179 000	25 800	13 %
Moyenne des dépôts	155 000	147 100	139 200	7 900	5 %
Levier d'exploitation	2,6 %	6,5 %	4,4 %	s.o.	(390) p.b.

(1) Le total de l'actif, le total des actifs productifs et les prêts et les acceptations comprennent la moyenne des prêts hypothécaires résidentiels et des prêts sur cartes de crédit titrisés pour l'exercice, laquelle s'est établie à 22 milliards de dollars et à 4 milliards, respectivement.

Le SECTEUR SERVICES BANCAIRES CANADIENS offre des services financiers aux particuliers et aux entreprises au Canada. Grâce à notre réseau national de distribution prééminent et à la marque ayant le plus de valeur au Canada, nous servons environ 10 millions de clients par l'intermédiaire de notre vaste réseau de succursales et de GAB, de nos équipes de vente internes et de nos équipes de vente spécialisées, ainsi que de nos services en ligne et de nos centres d'appels.

Contribution aux revenus de 2008



■ Particuliers clients	55 %
■ Services financiers à l'entreprise	26 %
■ Solutions cartes et paiements	19 %

## Faits saillants de 2008 au chapitre du rendement

- Le bénéfice net a augmenté de 117 millions de dollars, ou 5 %, comparativement à l'exercice précédent, résultat qui reflète la croissance des revenus et notre gestion des coûts efficace. Nos résultats de l'exercice précédent comprenaient un gain de 326 millions de dollars (269 millions après impôts) relatif à la restructuration de Visa Inc., partiellement contrebalancé par une augmentation de 121 millions (79 millions après impôts) de notre passif au titre de notre programme de fidélisation des détenteurs d'une carte de crédit.
- Le total des revenus a progressé de 257 millions de dollars, ou 3 %, par rapport à l'exercice précédent. Cette progression reflète la forte croissance continue des volumes enregistrée dans tous les secteurs d'activité, partiellement contrebalancée par la compression des écarts. La croissance s'est établie bien à l'intérieur de nos paramètres de risque et de rendement. Les résultats de l'exercice précédent reflétaient le gain lié à la restructuration de Visa Inc. et le passif au titre du programme de points mentionnés ci-dessus.
- Notre portefeuille de prêts a augmenté de 13 % en raison de la solide croissance des activités liées aux prêts hypothécaires de transformation de l'avoir foncier et des nouvelles offres de cartes de crédit.
- Nos dépôts se sont accrus de 5 % grâce au lancement de nouveaux produits à l'intention des particuliers et des entreprises, notamment le Compte Épargne US @ et deux solutions de placement à rendement élevé à l'intention des entreprises clientes.

## Réalisations en 2008

- Nous avons accru notre capacité de rejoindre les clients en élargissant nos équipes de vente spécialisées et mobiles, en ouvrant de nouvelles succursales bancaires et en installant de nouveaux GAB ainsi qu'en augmentant le nombre de succursales bancaires qui ont des heures d'ouverture prolongées, dont les samedis, particulièrement dans les marchés en forte croissance.
- Les clients ont un meilleur accès à des outils améliorés et personnalisés de planification et de conseils financiers grâce à *Votre avenir à définir*<sup>®</sup>, une approche unique pour conseiller les clients. Nous avons également continué de concevoir et d'offrir aux clients des ressources de planification interactives en ligne, telles que des outils de sélection de solutions de crédit et de solutions d'affaires, une calculatrice de versements hypothécaires et des outils de calcul de la trésorerie.
- Nous avons approfondi nos relations-clients et récompensé nos clients de leur fidélité en élargissant nos rabais multiproduits et en lançant de nouveaux produits innovateurs, dont une gamme de comptes épargne à intérêt élevé en dollars canadiens et américains; en lançant la nouvelle carte Visa Infinite, qui procure des avantages exclusifs et des privilèges à ses titulaires, en lançant de nouvelles cartes de crédit à sécurité améliorée dotée de puces; et en instaurant les relevés électroniques et une tarification à commission privilégiée à l'intention de nos clients de Placements en direct.

- Grâce au lancement de notre service d'interprétation des langues, nos clients peuvent maintenant faire affaire avec nos agents des centres d'appels dans plus de 150 langues.
- Grâce à l'acquisition de la division canadienne de crédit-bail commercial d'ABN AMRO N.V., nous avons consolidé notre position de chef de file à titre de plus grande société de crédit-bail commercial appartenant à une banque au Canada, selon l'actif.
- Nous avons rendu la vie plus facile à nos entreprises clientes en lançant les Services bancaires mondiaux pour l'entreprise regroupés en un seul point de contact à l'intention des petites entreprises et des clients commerciaux de toutes les grandes régions économiques à l'échelle internationale.
- Nous avons continué d'être reconnus pour nos efforts visant à améliorer le service à la clientèle. En 2008 :
  - Nous avons été reconnus leader dans les catégories « services en succursale » et « conseils financiers » parmi les cinq grandes banques (prix des meilleurs services bancaires de Synovate : indice de service à la clientèle Synovate de 2008 – catégorie des services bancaires aux particuliers)
  - Nous avons été classés premier prestataire de services bancaires privés au Canada (sondage sur les services bancaires privés effectué par *Euromoney* en 2008)
  - RBC Placements en direct s'est classée au premier rang pour l'ensemble de ses services (prix du service de courtage direct 2007 de Dalbar)
  - Nous avons été la première banque choisie par la plupart des clients commerciaux\* au Canada, près de trois entreprises commerciales canadiennes sur dix faisant affaire avec RBC, et nous avons enregistré de solides gains d'un exercice à l'autre en ce qui a trait à la fidélisation des clients (Maritz Industry Survey, 2008)

\* Entreprises dont le chiffre d'affaires est supérieur ou égal à 1 million de dollars.

## En 2009 et par la suite

- Nous continuerons de faire en sorte que nos clients puissent plus facilement faire affaire avec RBC en leur offrant des produits et des services de qualité, des processus améliorés et une accessibilité accrue.
- Nous continuerons de nous concentrer sur l'offre d'une expérience client supérieure.
- Nous nous efforcerons de donner des conseils financiers et des solutions éclairés et pertinents afin de conserver notre clientèle et d'attirer des nouveaux clients provenant de marchés et de régions donnés ou se trouvant à une étape précise de leur vie.
- Nous nous concentrerons sur l'alignement de nos infrastructures, de nos produits et services, de nos activités de vente et de nos capacités de services de détail pour stimuler la croissance future, l'efficacité et la valeur pour les clients.

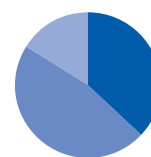
(en millions de dollars canadiens, sauf les pourcentages)

	2008	2007	2006	2008 par rapport à 2007 Augmentation (diminution)	
Total des revenus	3 987 \$	3 992 \$	3 487 \$	(5)\$	0 %
Bénéfice net	665	762	604	(97)	(13)%
Biens administrés	495 100	488 500	476 500	6 600	1 %
Biens sous gestion	222 600	161 200	142 800	61 400	38 %

## Gestion de patrimoine

La GESTION DE PATRIMOINE regroupe les services offerts aux clients fortunés et aux clients disposant d'un avoir net élevé partout dans le monde, ainsi que les services de gestion d'actifs et les services de gestion de la succession et de fiducie offerts aux clients directement ou par l'intermédiaire de partenaires internes et de tiers distributeurs. Ce secteur comprend Gestion de patrimoine – Canada, Gestion de patrimoine – États-Unis et International et Gestion mondiale d'actifs. Nous sommes un chef de file du marché canadien des services de gestion de patrimoine et de gestion d'actifs, et nos importantes activités aux États-Unis et dans les autres pays ne cessent de croître. Comptant plus de 4 000 conseillers financiers, conseillers, spécialistes en gestion privée et agents de fiducie répartis dans 24 pays, nous aidons nos clients à accroître, à préserver et à transmettre leur patrimoine.

Contribution aux revenus de 2008



■ Gestion de patrimoine – Canada	37 %
■ Gestion de patrimoine – États-Unis et International	47 %
■ Gestion mondiale d'actifs	16 %

### Faits saillants au chapitre du rendement en 2008

- Le bénéfice net a reculé de 97 millions de dollars, ou 13 %, par rapport à l'exercice précédent, en raison principalement de la réduction des volumes de transactions découlant de l'incertitude persistante sur les marchés financiers mondiaux conjuguée à l'incidence des éléments liés au Reserve Primary Fund et aux titres à enchères (comme il est décrit à la page 60 du rapport de gestion).
- Le total des revenus est demeuré relativement inchangé par rapport à l'exercice précédent. La diminution des volumes de transactions, la baisse de la juste valeur de certains titres détenus à des fins de couverture économique de notre régime de rémunération à base d'actions, et l'incidence défavorable du raffermissement du dollar canadien ont été essentiellement contrebalancés par des acquisitions récentes et la solide croissance des actifs liés aux services tarifés des clients pour une grande partie de l'exercice.
- Les biens sous gestion ont augmenté de 61 milliards de dollars, ou 38 %, comparativement à l'exercice précédent, résultat attribuable à l'acquisition de PH&N et aux ventes nettes élevées de fonds communs de placement pendant la majeure partie de l'exercice.
- Les biens administrés ont affiché une hausse de 7 milliards de dollars, ou 1 %, par rapport à l'exercice précédent, résultat qui reflète l'incidence favorable du raffermissement du dollar américain lors de la conversion de nos actifs libellés en dollars américains au 31 octobre 2008. Les biens administrés ont également augmenté en raison de l'acquisition de FBW, en partie contrebalancée par une baisse des actifs de clients imputable à l'incertitude qui règne sur les marchés financiers mondiaux.

### Réalizations en 2008

- La force et la stabilité de RBC, conjuguées à la plateforme attrayante de notre secteur Gestion de patrimoine et aux acquisitions réalisées par nos secteurs d'activité, nous ont permis d'accroître à plus de 4 000 le nombre de conseillers ayant un contact direct avec les clients.
- Par suite de l'acquisition de PH&N, nous sommes devenus le premier fournisseur de services de gestion d'actifs auprès des épargnants, des clients disposant d'un avoir net élevé et des institutions, et l'un des plus importants gestionnaires de régimes de retraite au Canada selon les actifs sous gestion.
- Nous formons aujourd'hui la plus importante société de fonds communs de placement au Canada avec une part de marché de 16 %, et nous sommes à la tête du secteur en termes de ventes nettes de fonds communs de placement, lesquelles ont totalisé 8,8 milliards de dollars pour l'exercice 2008.
- Le regroupement des services de gestion privée de PH&N à nos activités existantes nous a également permis de nous imposer comme l'une des plus importantes sociétés de services-conseils en gestion privée de placement au Canada, constituant ainsi une force sur le marché partout au pays.
- Nous avons continué d'offrir à nos clients une gamme complète de services de planification et de conseils en placement, appuyés par notre équipe d'experts en matière de planification financière, planification de la retraite, fiscalité, législation, et gestion de fiducie et de succession.

L'accès à cette équipe spécialisée en services de gestion de patrimoine au Canada est l'une des raisons pour lesquelles nos conseillers en placement nous ont classés au premier rang dans un sondage de satisfaction effectué auprès de maisons de courtage indépendantes et détenues par des banques à l'échelle régionale et nationale (sondage *Brokerage Report Card* de 2008 réalisé par Investment Executive).

- Nos clients aux États-Unis bénéficient d'un accès à l'expertise de RBC à l'échelle mondiale depuis que nous avons créé une plateforme unique de services de courtage aux États-Unis au sein du secteur Marchés des Capitaux. L'acquisition de FBW nous a permis d'accroître considérablement notre présence dans des régions clés aux États-Unis et d'augmenter de plus de 300 le nombre de conseillers financiers. Nous exploitons maintenant 204 succursales de détail réparties dans 41 États.
- Nous avons ouvert un nouveau bureau du secteur Marché des Capitaux à Mumbai, en Inde, et avons accru notre présence en Amérique latine grâce à notre nouveau bureau de Santiago, au Chili.
- Nous avons été nommés premier fournisseur de services de gestion de fiducie au Royaume-Uni, et nous sommes la société canadienne ayant obtenu le classement le plus élevé en Amérique latine (*Euromoney*).
- Nos activités de gestion d'actifs ont continué d'afficher un rendement élevé au chapitre de la gestion de placements, tout en maintenant des ratios de frais de gestion en deçà de la médiane et en offrant un vaste choix d'options de tarification transparentes aux clients à la recherche de conseils.
- Nous avons reçu le titre de « meilleur groupe de fonds » au Canada et, grâce à l'acquisition de PH&N, celui de « meilleure famille de fonds » au Canada, pour une deuxième année consécutive dans les deux cas (Lipper Inc.).

### En 2009 et par la suite

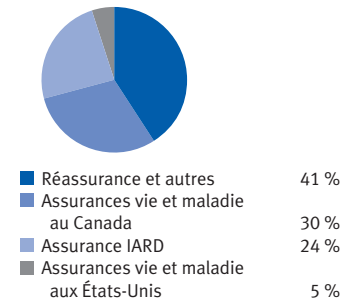
- Nous continuerons d'accroître notre position de chef de file au Canada en ce qui concerne les services de gestion de patrimoine et d'actifs, au moyen de produits, services et stratégies axés sur les clients.
- Nous comptons améliorer notre rendement au chapitre de l'exploitation et accroître nos services de gestion de patrimoine aux États-Unis au moyen de notre croissance interne et d'acquisitions qui complètent nos activités existantes.
- Nous comptons accroître la prestation à l'échelle internationale de services de gestion de patrimoine aux clients disposant d'un avoir net élevé, au moyen de notre croissance interne et d'acquisitions qui complètent nos activités existantes.
- Nous comptons accroître nos services de gestion d'actifs à l'échelle mondiale en tirant parti de nos capacités de gestion dans le marché des services aux institutions et dans celui des services aux particuliers, au moyen de services de sous-conseillers et d'alliances.
- Nous continuerons de travailler fort dans le but d'embaucher et de conserver des conseillers chevronnés, des spécialistes des services de gestion privée et d'autres professionnels dans tous nos secteurs d'activité.

(en millions de dollars canadiens, sauf les pourcentages)	2008	2007	2006	2008 par rapport à 2007 Augmentation (diminution)	
Total des revenus	2 610 \$	3 192 \$	3 348 \$	(582)\$	(18)%
Bénéfice net	389	442	302	(53)	(12)%
Primes et dépôts (1)	3 861	3 460	3 406	401	12 %

(1) Le poste Primes et dépôts comprend les primes liées aux produits d'assurance et de rente fondés sur le risque, ainsi que les dépôts des fonds distincts individuels et collectifs, conformément aux pratiques du secteur de l'assurance.

Le secteur ASSURANCES offre à la clientèle canadienne un accès amélioré à un vaste éventail de produits d'assurances vie, maladie, voyage, habitation et automobile ainsi que des produits d'assurance crédit aux particuliers et aux entreprises. Ces produits sont offerts par l'intermédiaire de réseaux de distribution, notamment des conseillers indépendants en assurance vie et des agents de voyages, ainsi que par l'intermédiaire de nos propres réseaux en pleine expansion tels que les succursales de vente au détail d'assurances, les succursales bancaires, les centres d'appels, les services par Internet et notre équipe de vente interne. Aux États-Unis, nous offrons des produits d'assurances vie et voyage de même que des produits de rente. En dehors de l'Amérique du Nord, nous offrons également des services de réassurance spécialisés.

Contribution aux revenus de 2008



### Faits saillants au chapitre du rendement en 2008

- Le bénéfice net a diminué de 12 %, ou 53 millions de dollars, par rapport à l'exercice précédent, en raison principalement des pertes sur les placements de 110 millions de dollars (80 millions après impôts) attribuables aux pertes résultant de la cession et des prêts douteux, de même que des répercussions des fluctuations sur les marchés boursiers. Cette diminution a été contrebalancée en partie par des ajustements favorables des provisions techniques et par la forte croissance de nos activités de réassurance et de nos activités au Canada. Le montant de l'exercice précédent comprenait un gain de 40 millions de dollars (avant et après impôts) au titre de la réaffectation de certains capitaux de placements étrangers, qui avaient soutenu nos activités de réassurance contre les catastrophes que nous avons abandonnées en 2007. Ce recul a été neutralisé en partie par la hausse des ajustements nets des provisions techniques, reflétant les mesures prises par la direction et les modifications apportées aux hypothèses, et par la forte croissance de nos activités de réassurance et de nos activités au Canada.
- Les revenus ont reculé de 18 %, ou 582 millions de dollars, comparativement à l'exercice précédent, résultat qui tient principalement à la variation de la juste valeur des placements garantissant nos obligations liées aux polices d'assurances vie et maladie, laquelle a été compensée en grande partie par les indemnités, sinistres et coûts d'acquisition liés aux polices d'assurance. Ce recul, qui reflète également des ventes réduites de rentes aux États-Unis, ainsi que des pertes sur les placements attribuables aux pertes résultant de la cession et des prêts douteux de même qu'aux répercussions des fluctuations sur les marchés boursiers, a été neutralisé en partie par la croissance de nos activités de réassurance et de nos activités au Canada.
- Les primes et dépôts se sont accrus de 401 millions de dollars, ou 12 %, par rapport à l'exercice précédent, en raison principalement du nombre plus élevé de nouvelles ventes, du contrat de réassurance de rentes conclu au Royaume-Uni et du maintien du taux de fidélisation élevé de nos clients.

### Réalisations en 2008

- Nous avons élargi notre réseau canadien de succursales de vente au détail d'assurance, le portant de 21 succursales en 2007 à 35 succursales en 2008, de manière que nos clients puissent plus aisément avoir accès à des services et conseils en matière d'assurance. Advisor's Edge, une revue commerciale, a reconnu l'influence de nos activités de réassurance sur le marché, et a désigné le développement de notre réseau de succursales d'assurance comme l'un des événements les plus importants survenus dans le secteur des services financiers au cours des dix dernières années.
- Nous avons élargi notre gamme de produits d'assurance de plusieurs façons en vue de soutenir les grandes et petites entreprises canadiennes, notamment en concluant une entente avec Aon Reed Stenhouse Inc. (Aon) afin d'offrir aux propriétaires d'entreprise des solutions en matière d'assurances IARD commerciales et d'assurance crédit commercial. Cette entente conclue avec Aon, conjuguée à nos produits et services existants, nous permettra de fournir aux grandes

et petites entreprises canadiennes des conseils innovateurs et des solutions efficaces, adaptées à leurs besoins en matière d'assurance.

- Nous avons continué de faciliter les relations d'affaires avec nos clients du Canada en leur offrant un produit d'assurance vie simplifié sur le marché de masse et en améliorant nos produits d'assurance voyage en ligne.
- À l'occasion de la 21<sup>e</sup> édition annuelle des prix CIO 100, RBC a été honorée comme société innovatrice qui se distingue en faisant usage des technologies de l'information pour créer de la valeur ajoutée, grâce à son projet Expert en sinistres mobile. Cette application permet aux experts en sinistres mobiles d'utiliser leurs ordinateurs portables pour accéder à des renseignements sur les demandes de règlement par l'intermédiaire d'un réseau sans fil, et ainsi aider les clients dans leur processus de réclamation.
- Nous avons été la première compagnie d'assurance voyage canadienne à offrir le service InRoomMD, un programme de soins de santé pour voyageurs qui offre, chaque fois que c'est possible, des visites au chevet des clients, à leur hôtel, 24 heures sur 24, sept jours sur sept, ce qui évite aux voyageurs de chercher des services d'assistance médicale lorsqu'ils voyagent aux États-Unis.
- Par l'intermédiaire de nos services bancaires au Canada, nous sommes également devenus la première des grandes banques canadiennes à offrir une option d'assurance invalidité dans le cadre de notre programme d'assurance prêts aux entreprises, qui aide les propriétaires d'entreprise en prenant en charge les versements sur les emprunts et prêts hypothécaires assurés de l'entreprise.

### En 2009 et par la suite

- Nous mettrons l'accent sur la fourniture de produits et de services d'assurance supérieurs pour nos clients par l'intermédiaire des réseaux de distribution existants et de nouveaux réseaux.
- Nous allons améliorer l'expérience client en fournissant à nos clients un éventail complet de produits et services RBC conçus en fonction de leurs besoins.
- À l'aide de la méthode Lean Six Sigma, nous réviserons les processus de divers groupes – notamment le processus de gestion des réclamations d'assurance maladie, le processus de conception de nouveaux produits et le traitement des nouvelles demandes – en mettant l'accent sur les améliorations immédiates, tout en élaborant un processus d'amélioration continue.
- Par l'intermédiaire de nos activités de réassurance, nous nous efforcerons d'accroître nos activités à l'étranger en effectuant des transactions qui s'inscrivent dans notre cadre général de gestion des risques.
- Nous comptons tirer parti de l'accroissement de nos services bancaires de détail aux États-Unis et dans les Antilles afin d'augmenter nos revenus d'assurance en dehors du Canada, tout en offrant aux clients une expérience intégrée et une gamme de produits RBC répondant à leurs besoins d'affaires.



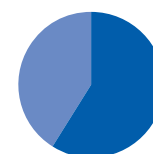
(en millions de dollars canadiens, sauf les pourcentages)	2008	2007	2006	2008 par rapport à 2007 Augmentation (diminution)	
Total des revenus	2 101 \$	1 915 \$	1 628 \$	186 \$	10 %
Bénéfice net	(153)	242	261	(395)	(163)%
Moyenne des prêts et des acceptations	27 000	22 300	18 500	4 700	21 %
Moyenne des dépôts	42 500	34 200	28 700	8 300	24 %
Biens administrés – RBC (1)	11 200			11 200	n.s.
– RBC Dexia IS (2)	2 585 000	2 713 100	2 421 100	(128 100)	(5)%
Biens sous gestion – RBC (3)	3 900			3 900	n.s.

- (1) Le poste Biens administrés – RBC représente les biens administrés pour RBTT au 30 septembre.  
(2) Le poste RBC Dexia Investor Services représente le total des biens administrés au 30 septembre pour la coentreprise constituée le 2 janvier 2006, dans laquelle nous détenons une participation de 50 %.  
(3) Le poste Biens sous gestion – RBC représente les biens sous gestion pour RBTT au 30 septembre.

Services  
bancaires  
internationaux

## Les SERVICES BANCAIRES INTERNATIONAUX regroupent les services bancaires offerts par RBC aux États-Unis et dans les Antilles, ainsi que nos services de garde et nos services aux investisseurs internationaux.

Contribution aux revenus de 2008



■ Services bancaires 59 %  
■ RBC Dexia IS 41 %

Nos services bancaires aux États-Unis offrent une vaste gamme de services et de conseils financiers, y compris une gamme complète de services bancaires aux particuliers, aux entreprises clientes et aux institutions publiques dans le sud-est des États-Unis. Notre réseau comprend 439 centres bancaires offrant des services traditionnels complets, un important réseau de GAB, et des services bancaires par téléphone et en ligne. Nous sommes désormais l'un des cinq principaux prestataires de services bancaires en ce qui concerne la part du marché des dépôts en Caroline du Nord, et nous nous classons au 7<sup>e</sup> rang en ce qui a trait aux dépôts dans les six États du sud-est où nous offrons des services bancaires (Caroline du Nord, Caroline du Sud, Virginie, Géorgie, Alabama et Floride).

En ce qui concerne les services bancaires dans les Antilles, nous exploitons le plus important réseau, lequel s'étend sur 17 pays et territoires. Nous offrons des solutions bancaires aux particuliers et aux entreprises clientes par l'entremise de notre réseau de 127 succursales.

Aux États-Unis et dans les Antilles, nos services bancaires comprennent les opérations par carte bancaire, lesquelles permettent aux particuliers, aux entreprises et aux marchands répartis dans plus de 18 pays clients d'avoir accès à une vaste gamme de services.

Nous détenons une participation de 50 % dans RBC Dexia IS, qui offre une gamme complète de services aux investisseurs institutionnels partout dans le monde, incluant des services de garde et d'administration de fonds.

### Faits saillants au chapitre du rendement en 2008

- Nous avons constaté une perte nette de 153 millions de dollars, comparativement à un bénéfice net de 242 millions à l'exercice précédent. La baisse du bénéfice est en grande partie imputable à la hausse de la dotation à la provision pour pertes sur créances ainsi qu'aux réductions de valeur et pertes comptabilisées relativement à nos portefeuilles de placement.
- Le total des revenus a augmenté de 186 millions de dollars, ou 10 %, par rapport à l'exercice précédent. L'augmentation est en grande partie attribuable à la croissance des prêts et des dépôts découlant des acquisitions de Alabama National Bancorporation (« ANB ») et de RBTT.
- La moyenne des prêts et acceptations a augmenté de 21 %, par rapport à l'exercice précédent, et celle des dépôts a augmenté de 24 %. Ces hausses reflètent en grande partie les acquisitions de ANB et RBTT.
- Les biens administrés par l'entremise de RBC Dexia IS ont diminué pour s'établir 2,585 billions de dollars, soit une diminution de 5 % par rapport à l'exercice précédent, en raison de l'incidence de la dépréciation du capital sur les actifs des clients.

### Réalisations en 2008

- Depuis l'intégration de l'acquisition de RBTT, nos clients ont accès à l'un des plus importants réseaux de services bancaires dans les Antilles. Au 31 octobre 2008, nos services bancaires dans les Antilles détenaient

des actifs de plus de 22 milliards de dollars américains, comptaient 127 succursales, et employaient environ 7 000 personnes qui servent plus de 1,6 million de clients.

- Aux États-Unis, nous avons intégré avec succès l'acquisition d'ANB en conservant les employés qui font directement affaires avec les clients, et en tirant parti de leur expertise du marché local grâce à des ressources technologiques et de gestion visant à améliorer l'expérience client. L'acquisition s'est traduite par l'ajout de plus de 100 points de services bancaires à notre réseau de succursales. Au 30 juin 2008, nos services bancaires aux États-Unis se classaient au 40<sup>e</sup> rang des banques du pays au chapitre de l'actif, et nous servons environ un million de clients dans six États du sud-est.
- En 2008, RBC Dexia IS s'est distinguée dans plusieurs secteurs importants de l'industrie : elle s'est classée au premier rang pour la cinquième année consécutive au chapitre des services de garde de titres internationaux, ce qui constitue un record (Global Investor, 2004–2008) et s'est également classée au premier rang mondial des services de garde au Canada, en Europe et au Royaume-Uni (R&M Consultants, 2008). Elle a été nommée agent des transferts de l'année (ICFA, 2008) et gestionnaire de l'année au chapitre des relations avec la clientèle des services de garde de titres internationaux (ICFA, 2008).

### En 2009 et par la suite

- Aux États-Unis, nous comptons améliorer le modèle sur lequel se fondent nos activités, afin d'accroître notre efficacité et d'être davantage concurrentiels dans le marché du sud-est des États-Unis tout en respectant notre politique de gestion du risque.
- Nous élaborerons une stratégie solide en matière de services bancaires de détail et de services bancaires aux entreprises aux États-Unis, de manière à offrir aux clients une expérience intégrée et un éventail complet de produits répondant à leurs besoins.
- Nous axerons nos efforts sur l'intégration de l'infrastructure, de la technologie, des produits et des services de RBTT dans le but d'offrir une plateforme commune favorisant la croissance et l'expansion dans les Antilles.
- Nous tirerons parti de la solidité des activités intégrées et des infrastructures combinées de RBC et de RBTT, ce qui nous fournira la pierre d'assise nécessaire à notre expansion dans des marchés présentant un potentiel de croissance élevé, y compris les Antilles espagnoles, l'Amérique centrale et l'Amérique du Sud.
- Nous comptons poursuivre les stratégies de croissance liées à RBC Dexia IS, et prévoyons notamment renforcer notre clientèle à l'échelle mondiale, élaborer de nouveaux produits à valeur ajoutée et accroître notre présence dans les marchés qui présentent un potentiel élevé.
- Nous comptons accroître de façon considérable nos services de cartes de crédit internationaux en tirant parti de notre taille, de nos économies d'échelle et de notre expertise au Canada.

# Marchés des Capitaux

(en millions de dollars canadiens, sauf les pourcentages)	2008	2007	2006	2008 par rapport à 2007 Augmentation (diminution)	
Total des revenus (1)	3 935 \$	4 389 \$	4 136 \$	(454)\$	(10)%
Bénéfice net	1 170	1 292	1 355	(122)	(9)%
Revenus tirés des activités de négociation (1)	967	2 929	2 143	(1 962)	(67)%
Moyenne de l'actif	340 300	311 200	260 600	29 100	9 %

(1) Majoration au montant imposable équivalent.

Dans le cadre de nos diverses activités sur les MARCHÉS DES CAPITAUX, nous offrons aux grandes entreprises, aux gouvernements et aux institutions des conseils, des capitaux et l'accès aux marchés financiers mondiaux ainsi qu'à des produits innovateurs, afin de les aider à atteindre leurs objectifs de croissance. En tirant parti de notre position de chef de file au Canada, nous avons mis en place une solide plateforme de services sur les marchés financiers milieu de gamme aux États-Unis, laquelle est en pleine croissance. Dans les autres pays, nous sommes devenus un chef de file en matière de services financiers à l'échelle mondiale et sommes reconnus comme l'une des 15 principales banques d'investissement au monde. Notre force tient notamment à nos capacités de distribution mondiales en matière de produits à revenu fixe, à nos activités de montage et de négociation et à nos opérations de change. En outre, nous continuons d'améliorer nos capacités en matière de services de financement dans les secteurs de l'énergie, des mines et de l'infrastructure à l'échelle mondiale.

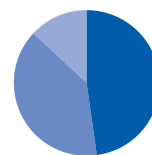
## Faits saillants au chapitre du rendement en 2008

- En 2008, les réductions de valeur liées à la conjoncture difficile ont eu une incidence importante sur le rendement financier du secteur Marché des Capitaux. Ces réductions de valeur ont donné lieu à une diminution de 2 091 millions de dollars des revenus comparativement à 393 millions à l'exercice précédent et à une diminution du bénéfice net de 920 millions après impôts et ajustements connexes liés à la rémunération comparativement à 173 millions à l'exercice précédent.
- Plusieurs de nos activités liées aux marchés des capitaux ont continué d'enregistrer un bon rendement, malgré la conjoncture difficile, y compris certaines activités de négociation de change et de titres à revenu fixe. De plus, nos activités de négociation d'actions et nos activités de prêt aux États-Unis ont également eu un bon rendement.
- En dépit de la conjoncture, notre plateforme diversifiée et notre solide gestion du risque nous ont permis de générer un rendement des capitaux propres de 20,5 %, en baisse par rapport à 26,6 % à l'exercice précédent.
- La moyenne de l'actif a augmenté de 29 milliards de dollars, ou 9 %, en raison principalement de l'augmentation du nombre d'actifs dérivés, qui rend compte essentiellement de la volatilité accrue des marchés, et d'une hausse des actifs de prêts attribuable à la croissance des activités de prêts aux grandes entreprises.

## Réalisations en 2008

- Nous demeurons la principale banque canadienne offrant des services mondiaux de banque d'investissement, comme l'illustrent les reconnaissances notables suivantes :
  - Négociateur de l'année au Canada [à cinq reprises au cours des six dernières années] (*Financial Post*)
  - Douzième au classement général *Bloomberg 20* (2007)
  - Numéro un au Canada en matière de services de fusion et d'acquisition, de prise ferme de titres de participation et de financement de titres d'emprunt de sociétés (*Bloomberg*, 2007)
  - Arrangeur mondial d'obligations de l'année (magazine *Project Finance*, 2007), reconnaissance pour la force de nos activités de financement des infrastructures et de notre plateforme d'obligations à l'échelle mondiale
  - Meilleure banque d'investissement au Canada (*Euromoney*)
  - Notre équipe de recherche a été reconnue pour sa capacité d'offrir des services de recherche en placements à l'échelle nord-américaine et, de plus en plus, internationale
  - Douzième au classement général des meilleurs spécialistes du choix de titres à l'échelle internationale (*Bloomberg*)
  - première place, *ex æquo*, au palmarès StarMine des analystes (*Financial Post*)

## Contribution aux revenus de 2008



Marchés mondiaux	48 %
Services mondiaux de banque d'investissement et marchés boursiers	39 %
Autres	13 %

- Nous avons amélioré notre part de marché dans nos activités liées aux marchés des capitaux propres aux États-Unis et à l'échelle mondiale, et nous sommes classés au 12<sup>e</sup> et au 19<sup>e</sup> rang, respectivement, selon Dealogic (É.-U.) et Bloomberg (mondial).
- Nous avons procédé au lancement de nos capacités en matière d'échange de droits d'émission de gaz à effet de serre à l'échelle mondiale, à titre de fournisseur de tenue de marché assumant les principaux risques et offrant aux clients des services de tarification et de liquidités ainsi que des conseils en matière de couverture pour leurs échanges au Canada, aux États-Unis et en Europe.

## En 2009 et par la suite

- Nous nous efforcerons de demeurer le premier choix de nos clients aux fins de la prestation de l'ensemble des produits et services financiers dans le secteur de gros au Canada.
- Aux États-Unis, nous tirerons profit du solide rendement de nos services de banque d'investissement et de nos activités de vente et de négociation de titres de participation pour renforcer nos relations avec nos clients et faire croître notre part de marché.
- Nous comptons accroître davantage nos capacités en matière de financement d'infrastructures et nos services-conseils en matière de projets, basées au Royaume-Uni, sur les marchés de l'Europe, des États-Unis et du Canada. Nous améliorerons encore davantage nos activités bancaires municipales et accroîtrons nos activités de financement par emprunt afin d'élargir notre clientèle en Europe.
- Nous continuerons de mettre à profit nos capacités et nos infrastructures en vue d'appuyer nos activités dans les secteurs de l'énergie et des mines partout dans le monde, de faire croître notre secteur des marchandises et d'améliorer nos plateformes de négociation électroniques. En outre, nous accroîtrons notre capacité de financement à levier afin d'élargir notre clientèle en Europe.
- Nous investirons davantage dans notre plateforme d'activités de capitaux d'emprunt dans les marchés émergents, basée à New York, et notre plateforme en Asie en vue d'offrir des produits à revenu fixe et des produits structurés aux clients institutionnels et aux clients disposant d'un avoir net élevé.

Le secteur **SERVICES DE SOUTIEN GÉNÉRAUX** se compose du groupe **Technologie et exploitation mondiales (TEM)** et du groupe **Fonctions générales**. Ensemble, ces groupes contribuent à l'atteinte des objectifs relatifs à l'entreprise et aux activités en soutenant les stratégies liées à la plateforme de chaque secteur d'activité, en apportant des améliorations novatrices aux processus et à la technologie, en améliorant le service à la clientèle, en favorisant la réalisation des objectifs de gestion du risque et de conformité de RBC et en maintenant la sécurité et la solidité de nos activités.

Pour connaître les faits saillants financiers liés aux Services de soutien généraux, veuillez vous reporter à la page 74 du rapport de gestion.

Le groupe TEM fournit les processus et les technologies qui assurent une expérience sécuritaire, souple, fiable et pratique au client. Il élabore et gère les services de base essentiels en matière de technologie de l'information et d'exploitation, de même que les services de soutien aux fins des activités de traitement des demandes et de l'information, et il s'occupe des ventes à la clientèle par l'intermédiaire de ses centres de contact et fournit les services nécessaires au soutien de nos diverses activités.

Le groupe Fonctions générales fournit des services et des conseils à valeur ajoutée afin de soutenir la croissance des activités, de même que les contrôles, les systèmes et l'expertise essentiels à l'atteinte de nos objectifs en matière de conformité à la réglementation, de communication de l'information financière, de gestion du bilan et de besoins de financement. Ce groupe fournit également le leadership nécessaire à la gestion de nos principaux actifs, y compris notre effectif, notre réputation, nos fonds propres, nos ratios d'endettement et notre stratégie d'entreprise.

#### Réalisations en 2008

- Au cours de cet exercice marqué par une grande turbulence sur les marchés financiers, RBC a continué d'être une source de stabilité et de force pour ses clients. Notre cadre de gestion du risque à l'échelle de l'entreprise, qui soutient notre stabilité et notre force, est à la base de notre succès continu malgré les conditions de marché extrêmement difficiles. Nous gérons notre profil de risque de manière disciplinée et proactive afin de nous assurer qu'il cadre avec notre goût du risque.
- Notre équipe de gestion de la trésorerie a habilement réussi à maintenir notre position de liquidité et à obtenir du financement à des taux relativement attrayants auprès de diverses sources partout dans le monde, alors que d'autres institutions financières éprouvent de la difficulté à obtenir du financement et des capitaux.
- Nous avons traité de manière prudente et sécuritaire plus de 300 millions de transactions au moyen de GAB, 118 millions d'appels de clients, 140 millions de transactions bancaires en ligne, 600 millions d'opérations à des terminaux point-de-vente et 230 millions d'opérations sur capitaux propres, pour le compte de nos clients.
- Nous avons été lauréats du secteur privé des Prix nationaux d'excellence en gouvernance Conference Board du Canada/Spencer Stuart de 2008, en reconnaissance de notre innovation au chapitre de la gestion du rendement grâce à la création d'un cadre qui favorise une évaluation plus exacte et en temps opportun de la mise en œuvre d'initiatives stratégiques.
- L'Institut Canadien des Comptables Agréés a décerné à RBC le Prix d'excellence en matière d'information d'entreprise pour la deuxième année consécutive pour le secteur des services financiers, en la classant au premier rang parmi les sociétés canadiennes du secteur des services financiers pour ses rapports financiers, ses déclarations électroniques et son information relative à la gouvernance d'entreprise et au développement durable.

- Nous avons reçu la « meilleure note globale » de la part de Forrester Research, Inc. pour le classement 2008 des sites Web bancaires sécurisés des banques canadiennes.
- *IR Magazine* a décerné à RBC le prix des meilleures communications avec les investisseurs en 2008.
- Le titre de RBC a encore une fois été admis dans deux indices du Dow Jones Sustainability en 2009 (l'indice World et l'indice North America).
- RBC a été reconnue pour avoir une des dix cultures d'entreprise les plus admirées au Canada en 2008 (selon Waterstone Human Capital).

Les classements suivants témoignent de la force de la marque RBC en 2008 :

- RBC s'est classée en tête du classement des 50 premières marques canadiennes publié dans la revue *Canadian Business*, ayant obtenu la note A+.
- BrandZ a classé RBC parmi les 100 marques les plus puissantes à l'échelle internationale, ce qui fait d'elle la première entreprise canadienne à figurer sur cette liste de notoriété mondiale.

#### En 2009 et par la suite

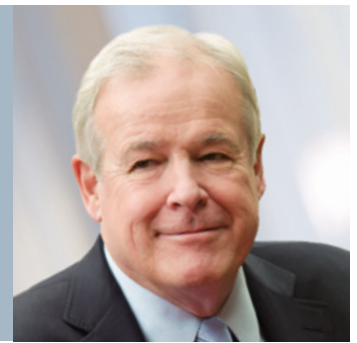
- Nos groupes du secteur Services de soutien généraux continueront de fournir de manière efficace et efficiente des services et des conseils à valeur ajoutée essentiels à l'atteinte de nos objectifs stratégiques et de rendement.
- Le groupe TEM s'alignera sur les priorités stratégiques de nos secteurs d'activité de façon à faire en sorte que nos clients puissent plus facilement faire affaire avec nous, tout en améliorant le service à la clientèle, en favorisant la réalisation de nos objectifs de gestion du risque et de conformité, et en maintenant la sécurité et la solidité de notre infrastructure.
- Le groupe Fonctions générales contribuera à la performance financière de RBC en veillant à conserver un solide bilan, une saine qualité du crédit et des ratios de capital élevés; à gérer efficacement notre position fiscale; et à mettre en œuvre des initiatives rentables, tout en améliorant l'alignement des stratégies d'affaires avec la gestion des risques.
- Le groupe Fonctions générales fournira un soutien à la croissance des activités en mettant en œuvre des stratégies visant à conserver et à motiver nos employés et à attirer du personnel compétent; en maintenant des programmes rigoureux en matière de gestion du risque, de gouvernance et de conformité; en élaborant une stratégie de marque pertinente et axée sur les clients, ainsi qu'une stratégie d'entreprise convaincante et claire; et en établissant de solides relations avec les investisseurs, les agences de notation, les autorités de réglementation et les autres parties prenantes.



## Message du président du Conseil

« Le Conseil d'administration s'est consacré activement au réexamen du profil de risque de RBC, tout en supervisant les progrès réalisés par la direction au cours de l'exercice pour mettre en œuvre des stratégies d'affaires dans le contexte de marchés évoluant rapidement. »

– David P. O'Brien



Compte tenu de la conjoncture difficile des marchés en 2008, le rôle de supervision de la gestion des principaux risques liés aux activités de RBC que joue le Conseil a pris une importance accrue. Le Conseil d'administration s'est consacré activement au réexamen du profil de risque de RBC, tout en supervisant les progrès réalisés par la direction au cours de l'exercice pour mettre en œuvre des stratégies d'affaires dans le contexte de marchés évoluant rapidement. Pour ce faire, nous avons mis à profit la somme de notre expérience de manière à évaluer si les plans et les activités de la direction étaient prudents et axés sur la création d'une valeur pour les actionnaires ainsi que sur la réussite à court, à moyen et à long terme, et ce, dans un cadre de contrôle efficace des risques. En 2008, nous avons régulièrement évalué le rendement de l'entreprise par rapport à ses objectifs et nous avons autorisé d'importantes dépenses en immobilisations et opérations qui s'inscrivaient dans le plan stratégique approuvé par le Conseil. Guidés par notre rigoureuse supervision des politiques, des processus et des systèmes conçus pour soutenir une gestion prudente des risques, nous avons donné des conseils éclairés à la direction à l'égard de plusieurs initiatives stratégiques, y compris l'accroissement considérable de la présence de RBC au Canada et à l'échelle internationale. Plus particulièrement, le Conseil a joué un rôle important de conseiller auprès de la direction dans le cadre d'acquisitions d'envergure qui ont consolidé davantage les activités de RBC au Canada (PH&N), aux États-Unis (ANB et FBW) et dans les Antilles (RBTT).

Pour maximiser sa contribution, le Conseil d'administration est déterminé à adapter ses meilleures pratiques en matière de gouvernance aux besoins de l'entreprise. Cette année, nous avons obtenu le prix national d'excellence en gouvernance du secteur privé attribué par le Conference Board du Canada et Spencer Stuart. Nos pratiques, nos politiques et nos processus de gouvernance ont déjà été récompensés par le passé; cependant, le dernier prix que nous avons obtenu revêt un sens particulier. Il souligne la création d'un cadre de gestion du rendement visant à améliorer la transmission et la qualité des informations à l'intention de la direction et du Conseil d'administration. La disponibilité d'informations plus justes et recevables en temps opportun permet une analyse judicieuse par les administrateurs et favorise les discussions constructives tant au sein du Conseil qu'entre le Conseil et la direction.

Cette innovation témoigne de l'amélioration continue des processus de gouvernance novateurs de RBC. Cette façon de faire en matière de gouvernance d'entreprise nous soutient dans notre rôle de gardien de l'entreprise, qui consiste à protéger les intérêts des actionnaires au moyen de l'exercice d'une supervision indépendante tout en agissant à titre de principal conseiller de la direction dans la poursuite d'un but commun : l'augmentation de la valeur à long terme pour les actionnaires.

Mettre à profit l'énergie et le talent de membres solides au sein d'une équipe dynamique constitue l'une de mes tâches en ma qualité de président du Conseil non dirigeant. Mon objectif est de fournir un

leadership de façon à permettre au Conseil d'administration de continuer d'ajouter une valeur au rendement de RBC, ce qui signifie promouvoir une vision commune, maintenir des normes élevées en matière d'indépendance du Conseil et surveiller les processus d'évaluation du Conseil et d'examen par les pairs de manière à optimiser l'efficacité du Conseil dans l'accomplissement de son mandat. Nous accordons également la priorité à notre programme de formation continue qui procure aux administrateurs les moyens de faire des recommandations actuelles et avisées à la direction dans un contexte d'évolution rapide du cadre de réglementation et de la conjoncture commerciale. Au cours du dernier exercice, le Conseil a assisté à des séances de formation sur des sujets tels que la méthodologie utilisée aux fins d'évaluation et de contrôle du risque, les répercussions de l'adoption de l'accord de Bâle II sur le cadre de gestion du capital, les pratiques de présentation de l'information des institutions financières et le passage aux Normes internationales d'information financière.

La capacité des membres du Conseil de fournir une diversité de points de vue et d'offrir une expérience des affaires variée accroît la valeur que nous procurons à l'entreprise. Par l'intermédiaire de son comité de la gouvernance et des affaires publiques, le Conseil accorde une importance considérable au processus de sélection de candidats administrateurs et évalue les forces déjà en place au sein du Comité par rapport aux besoins changeants de l'entreprise. Nous recherchons des gens très compétents et indépendants qui possèdent une bonne compréhension de la gestion stratégique, qui ont déjà occupé une position de leadership dans une entreprise et qui ont fait la preuve de leurs standards personnels élevés en matière de comportement et de valeur. En 2008, nous avons été heureux d'accueillir notre plus récent administrateur, M. Edward Sonshine, c.r., président et chef de la direction de RioCan Real Estate Investment Trust, dont l'expérience apporte une dimension importante au Conseil.

En cette année marquée par les difficultés pour le secteur des services financiers, la Banque Royale du Canada poursuit sur sa lancée et continue de s'appuyer sur ses succès passés. Votre Conseil d'administration est fier de participer activement aux réalisations de l'entreprise. Au nom du Conseil, je voudrais témoigner de mon appréciation envers les membres de la direction et les employés à l'échelle mondiale pour leur contribution au succès de l'entreprise. Tout en continuant d'exercer leurs activités dans un contexte difficile, le Conseil d'administration, la direction et les employés demeurent axés sur le service offert aux clients de RBC et sur la création de valeur pour les actionnaires.

David P. O'Brien  
Président du Conseil

## Au-delà de la conformité

Le Conseil d'administration de RBC applique depuis longtemps une démarche proactive aux fins de l'adoption de pratiques et de politiques évolutives en matière de gouvernance. Notre démarche dynamique vise non seulement à respecter la réglementation, mais aussi à tirer parti de nos assises solides en matière de gouvernance et à mettre en œuvre les meilleures pratiques afin d'aider le Conseil d'administration à superviser et à conseiller la direction, dans le but d'accroître la valeur à long terme pour les actionnaires.

La transparence est un aspect clé d'une bonne gouvernance, et le Conseil prend très au sérieux l'engagement de RBC à l'égard de la présentation d'informations claires et exhaustives. Nos pratiques et nos politiques sont conformes à la réglementation et aux lignes de conduite établies par les autorités de réglementation des valeurs mobilières canadiennes et aux dispositions applicables de la Sarbanes-Oxley Act of 2002, ainsi qu'aux exigences de la Bourse de New York et de la Securities and Exchange Commission des États-Unis visant les émetteurs privés étrangers tels que RBC.

### Tirer parti de notre tradition d'excellence

Afin de maintenir nos normes élevées, nous examinons et évaluons constamment notre processus de gouvernance. La démarche dynamique du Conseil d'administration en matière de gouvernance vise à prévoir les meilleures pratiques au fil de leur évolution. Au cours des quelques dernières années, RBC a adopté de nombreuses pratiques importantes en matière de gouvernance, y compris celles qui suivent :

- Une politique exigeant que les administrateurs remettent leur démission après l'assemblée annuelle s'ils n'obtiennent pas le soutien de la majorité des actionnaires.
- Nous continuons de faire évoluer notre politique exhaustive sur l'indépendance des administrateurs en fonction des améliorations apportées aux meilleures pratiques et à la réglementation. À l'heure actuelle, 14 des 15 administrateurs qui siègent au Conseil d'administration sont indépendants.
- Les administrateurs indépendants tiennent des réunions après chaque réunion régulière prévue du Conseil d'administration.
- La valeur minimale que doivent détenir les administrateurs a été portée à 500 000 \$, pour renforcer la concordance entre les intérêts des administrateurs et ceux des actionnaires.
- Une valeur minimale plus importante d'actions que doivent détenir les membres de la haute direction, pour renforcer davantage la concordance entre les intérêts de la haute direction et ceux des actionnaires. Le plancher pour le président et chef de la direction est d'au moins huit fois

le salaire de base moyen pour les trois dernières années. Cette exigence continue de s'appliquer pendant deux ans après la retraite. En ce qui concerne les autres membres de la haute direction, le plancher est de six fois le salaire de base moyen pour les trois dernières années, sauf en ce qui concerne le chef de groupe, Marchés des Capitaux, pour lequel le plancher est d'au moins deux fois le salaire de base moyen pour les trois dernières années plus la prime. Ces exigences continuent de s'appliquer pendant un an après la retraite.

- Un programme d'actions différées au rendement pour renforcer la concordance entre les intérêts de la direction et ceux des actionnaires, en établissant un lien entre les récompenses accordées aux cadres supérieurs et le rendement de RBC par rapport au rendement d'un groupe d'institutions financières nord-américaines concurrentes.
- Une réduction d'environ 70 % du nombre d'attributions d'options sur actions consenties à des membres de la direction depuis 2003.

### Par ailleurs :

- Tous les membres des comités du Conseil d'administration, soit le comité de vérification, le comité des ressources humaines, le comité de la gouvernance et des affaires publiques et le comité de révision et de la politique du risque, sont indépendants.
- Les membres du comité de vérification doivent satisfaire à des critères d'indépendance plus rigoureux, quatre membres ont été nommés experts financiers du comité de vérification et une politique limitant la participation des membres de notre comité de vérification aux comités de vérification d'autres sociétés a été adoptée en 2004.
- Le comité de vérification, le comité des ressources humaines et le comité de la gouvernance et des affaires publiques détiennent le pouvoir exclusif de retenir les services et d'approuver les honoraires des conseillers externes indépendants. Le comité des ressources humaines retient les services d'un consultant indépendant spécialisé en rémunération.

## Assemblée annuelle de 2009

Les actionnaires sont conviés à notre assemblée annuelle, qui se tiendra à 9 h (heure du Pacifique), le jeudi 26 février 2009, au Vancouver Convention & Exhibition Centre, situé à l'adresse suivante : Parkview Terrace, 999 Canada Place, Vancouver, C.-B.

### Faire preuve de leadership

Ces mesures s'ajoutent à nos initiatives antérieures en matière de gouvernance, lesquelles comprennent notamment :

- l'établissement du leadership indépendant du Conseil d'administration en devenant la première institution financière qui a séparé les postes de président du Conseil et de chef de la direction en 2001;
- l'établissement de procédures d'évaluation du Conseil et des administrateurs et d'un processus prévoyant une évaluation écrite effectuée par les pairs afin de compléter le processus actuel de rencontres individuelles entre le président du Conseil et chacun des administrateurs. De plus, chaque comité du Conseil procède annuellement à une évaluation de sa propre efficacité;
- l'adoption en 2002 d'une politique limitant l'appartenance à des conseils d'administration interdépendants;
- la cessation permanente de l'octroi d'options en vertu du Régime d'options d'achat d'actions pour les administrateurs en 2002;
- la passation en charges des options sur actions dans nos états financiers depuis 2003, qui fait de RBC l'une des premières grandes sociétés canadiennes à avoir adopté cette pratique;
- la prestation aux administrateurs d'un programme de formation continue, qui permet à ceux-ci de demeurer bien informés en ce qui concerne la nature changeante du monde des affaires et du contexte réglementaire, ainsi que le caractère spécialisé et complexe du domaine financier et de nos activités d'exploitation.

### Amélioration du processus de communication de l'information

Dans le cadre de nos objectifs consistant à améliorer continuellement notre processus de gouvernance et à accroître la transparence et la simplicité de nos communications, nous avons amélioré l'information fournie dans la circulaire de la direction au cours des dernières années, de manière à y présenter :

- davantage de détails sur la rémunération versée aux administrateurs et sur les actions qu'ils détiennent individuellement;

- un aperçu facile à lire de la rémunération des cadres dirigeants pour les trois dernières années;
- la rémunération totale des membres de la haute direction exprimée en pourcentage de la capitalisation boursière et en pourcentage du bénéfice net après impôts;
- une description de la façon dont la rémunération du président et chef de la direction est alignée sur le rendement de l'entreprise;
- des détails sur les sociétés comparables utilisées pour étalonner le rendement de l'entreprise et la rémunération des cadres dirigeants;
- davantage d'information sur les prestations de retraite des membres de la haute direction, et sur la valeur des régimes de retraite des membres de la haute direction.

### Information importante sur nos pratiques en matière de gouvernance

L'information additionnelle suivante sur nos pratiques en matière de gouvernance peut être consultée sur notre site [rbc.com/gouvernance](http://rbc.com/gouvernance) :

- notre Énoncé des pratiques en matière de gouvernance;
- notre Code de déontologie;
- les chartes du Conseil d'administration et de chacun de ses comités;
- notre politique sur l'indépendance des administrateurs;
- les descriptions de poste du président du Conseil, des présidents de comités du Conseil et du président et chef de la direction;
- un résumé des différences importantes entre les règles de la Bourse de New York applicables aux sociétés cotées américaines et nos pratiques en matière de gouvernance en tant qu'émetteur privé étranger;
- notre Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et notre Déclaration de responsabilité publique.



RBC considère qu'elle se doit de suivre des préceptes éthiques et d'agir avec intégrité en tout temps, afin de pouvoir continuer à assurer le bien-être actuel et futur de toutes les parties prenantes, à savoir, les clients, les employés, les investisseurs, les fournisseurs, les gouvernements et administrations, les collectivités et les organisations non gouvernementales.

Responsabilité  
d'entreprise



### Priorités en matière de responsabilité d'entreprise

#### Impact économique

- Fournir un solide rendement aux actionnaires
- Payer notre juste part d'impôts
- Appuyer les PME et le développement économique des collectivités
- Favoriser l'innovation et l'entrepreneuriat
- Acheter des biens et services de façon responsable
- Créer des emplois

#### Marché

- Concevoir et fournir des produits de façon responsable
- Protéger et sensibiliser les consommateurs
- Fournir l'accès aux services bancaires de base

#### Milieu de travail

- Favoriser une culture axée sur l'engagement du personnel
- Fournir un programme de rémunération et de récompenses concurrentiel
- Favoriser la croissance au moyen de possibilités de formation et de perfectionnement
- Respecter la diversité et promouvoir l'inclusion

#### Environnement

- Réduire l'intensité de notre incidence environnementale en tant qu'entreprise
- Consentir des prêts de façon responsable
- Saisir les occasions d'affaires « vertes »

#### Collectivités

- Faire des dons qui ont une incidence sociale durable
- Commanditer les initiatives communautaires clés
- Favoriser la contribution des employés

### Vision

RBC s'engage à mieux répondre aux attentes de ses clients, des investisseurs, de ses employés et des collectivités, au moyen d'une démarche ciblée liée à sa responsabilité d'entreprise, soit la Stratégie RBC sur la responsabilité sociale<sup>MC</sup>. Notre objectif vise à démontrer l'intégrité de nos pratiques commerciales et à faire preuve de leadership en milieu de travail et sur le marché. Deux de nos domaines d'intérêt clés sont la diversité et l'environnement et ils touchent toutes nos activités. Nous nous engageons à soutenir les collectivités dans lesquelles nous exerçons des activités et à faire preuve de transparence aux fins de nos pratiques liées à la préparation de notre rapport sur le développement durable.

### Structure

Il nous incombe en tant qu'entreprise, et il incombe à chacun de nos employés, d'agir de façon responsable, comme il est décrit dans notre Code de déontologie :

« Conscient de sa responsabilité sociale, RBC se doit d'apporter une contribution positive à la société tout en dégageant un bénéfice pour ses actionnaires. Les sociétés de RBC se tiennent responsables de leurs actes, sur le plan social comme sur le plan économique. »

Afin de satisfaire aux attentes croissantes liées à la présentation de programmes et d'informations intégrés, RBC a créé, en 2008, le groupe Citoyenneté d'entreprise, qui se compose des fonctions Responsabilité d'entreprise, Affaires environnementales et Dons.

### Communication d'information

RBC a adopté une démarche concertée aux fins de la communication d'information sur ses pratiques en matière de responsabilité d'entreprise, parfois appelée information non financière ou rapport sur le développement durable. Nous suivons les lignes directrices de la Global Reporting Initiative et nous communiquons l'information de diverses façons, en fonction des différentes parties prenantes; notre site [Web.rbc.com](http://Web.rbc.com) constitue notre principal outil de communication d'information, et il comprend notamment notre Rapport annuel sur la responsabilité d'entreprise ainsi que notre Déclaration de responsabilité publique.

### Reconnaissance

En 2008, RBC s'est vu décerner plusieurs récompenses à l'échelle mondiale, en reconnaissance des efforts déployés et du rendement obtenu au chapitre de la responsabilité d'entreprise :

- Pour la neuvième année d'affilée, RBC est inscrite au Dow Jones Sustainability World Index, qui reconnaît chaque année les chefs de file mondiaux sur les plans financier, social et environnemental.
- RBC est inscrite au Jantzi Social Index, et elle est inscrite pour la septième année d'affilée au FTSE4Good Index.
- Pour la quatrième année d'affilée, RBC a été nommée l'une des 100 meilleures entreprises en matière de développement durable au monde, dans le cadre du classement annuel mondial des entreprises rendu public lors du Forum économique mondial de Davos, en Suisse.
- RBC est inscrite à la liste des 50 meilleures entreprises citoyennes au Canada, selon le magazine *Corporate Knights*.

Pour plus de renseignements, visitez notre site [rbc.com/responsabilite/approach](http://rbc.com/responsabilite/approach).

# Déontologie et intégrité en affaires

Une société vraiment durable doit mettre en œuvre des pratiques déontologiques. L'une des valeurs clés de RBC repose sur la confiance qu'inspire l'intégrité dont nous faisons preuve dans toutes nos actions. Notre plan directeur en matière de comportement éthique se fonde sur des principes et des codes solides ainsi que des politiques officielles ayant pour objectifs de protéger les consommateurs, de combattre la corruption, d'assurer la continuité de nos activités et de faciliter la communication d'infractions ou de préoccupations.

## Politiques

RBC a mis en œuvre des politiques et des processus de conformité à la réglementation à l'échelle de l'entreprise pour soutenir l'évaluation et la gestion des risques, notamment des politiques pour examiner des questions telles que les sanctions économiques, les prêts aux partis politiques, le blanchiment d'argent, le financement d'activités terroristes, les conflits d'intérêts ainsi que les cadeaux et les divertissements. Nous revoyons nos politiques et contrôles régulièrement afin de nous assurer de leur efficacité continue et de leur concordance avec les lois et règlements pertinents.

## Politique de lutte contre le blanchiment

RBC s'engage fermement à empêcher le recours à ses services financiers à des fins de blanchiment d'argent ou de financement d'activités terroristes. Chaque année, tous les employés de RBC à l'échelle mondiale, quel que soit leur rôle au sein de l'organisation, suivent un cours et passent un examen portant sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes. Le cours est personnalisé en fonction des secteurs d'exploitation, des unités fonctionnelles et des secteurs géographiques, et il comporte des informations portant sur les lois de 48 pays et territoires dans lesquels nous exerçons nos activités. Notre groupe Conformité à la réglementation, Lutte contre le blanchiment mondiale se consacre à la mise au point et au maintien de politiques, de lignes directrices, de programmes de formation, d'outils et de modèles d'évaluation des risques ainsi que d'autres contrôles pour aider nos employés à protéger RBC et nos clients, et à nous assurer que nous gérons les risques sans cesse changeants en matière de blanchiment d'argent et de financement d'activités terroristes. Nos contrôles liés à ces questions incluent les règles s'inscrivant dans le cadre du programme « Bien connaître son client » mises en place par divers organismes de réglementation, qui permettent de garantir que nous identifions nos clients de façon appropriée et que nous nous protégeons contre l'utilisation illégale de nos produits et services.

## Code de déontologie

Tous les employés de RBC dans le monde sont régis par notre Code de déontologie, lequel est en place depuis plus de 20 ans et est régulièrement mis à jour. Dans le cadre de la mise à jour effectuée en 2008, nous avons clarifié les dispositions concernant l'accès à Internet fourni aux employés, l'échange d'information avec des tiers et la liste des personnes-ressources aux fins du signalement d'irrégularités. Tous les employés doivent suivre notre programme d'apprentissage électronique et passer un examen, ou encore suivre un autre programme approuvé par le service des Ressources humaines, afin de connaître et de comprendre les principes et les éléments de la conformité à la réglementation du Code. Les employés doivent revoir le Code et confirmer leur adhésion à ce Code lorsqu'ils entrent au service de RBC et au moins tous les deux ans par la suite. Les cadres dirigeants et d'autres employés sélectionnés doivent suivre le programme et réussir l'examen chaque année.

## Gestion de crise

RBC utilise un programme de gestion de la continuité des opérations parmi les meilleurs de sa catégorie pour s'assurer que nos secteurs d'exploitation ou nos unités fonctionnelles peuvent composer de façon adéquate avec toute perturbation des services aux clients. Une évaluation des risques dans tous les secteurs est effectuée annuellement, et cette évaluation est étayée par des plans d'urgence et des tests périodiques.

L'équipe de gestion de crise de RBC, qui se compose de cadres dirigeants à l'échelle de l'organisation, est responsable du maintien des services fournis à nos clients. Elle jouit de l'appui d'un réseau mondial d'équipes de gestion des incidents régionales, sectorielles et locales. Ces équipes sont continuellement prêtes à composer avec toute situation susceptible de présenter un risque important pour le personnel, pour notre réputation ou pour notre capacité à fournir des services aux clients. Nous procédons régulièrement à des simulations de crise afin de vérifier notre état de préparation et la rapidité avec laquelle nous répondons à toutes les situations d'urgence.

La ligne téléphonique d'urgence RBC nous permet de fournir à nos employés des informations à jour advenant une crise ou une situation externe qui nuit à notre accès aux bureaux de RBC ou à notre capacité de servir nos clients.

## Signalement d'irrégularités soupçonnées

Les employés de RBC, où qu'ils soient dans le monde, sont tenus de signaler toute violation soupçonnée de notre Code de déontologie ainsi que toute autre irrégularité ou tout acte malhonnête. Nous avons depuis longtemps recours à des processus qui permettent à nos employés d'agir de la sorte, et notre Code de déontologie protège les employés contre toutes représailles lorsqu'une situation est signalée de bonne foi.

La ligne Info-Indice de RBC, qui vise les pratiques de communication de l'information financière, a été mise sur pied afin que les employés ou des tiers, où qu'ils soient dans le monde, puissent signaler directement à l'Ombudsman de RBC toute irrégularité ou tout acte suspect lié aux questions de comptabilité, de vérification et de contrôles comptables internes, et ce anonymement et en toute confidentialité, sans crainte de représailles.

Pour plus de renseignements, visitez notre site [rbc.com/responsabilite/governance](http://rbc.com/responsabilite/governance).

# Impact économique

## Priorités

- Fournir un solide rendement aux actionnaires
- Payer notre juste part d'impôts
- Appuyer les PME et le développement économique des collectivités
- Favoriser l'innovation et l'entrepreneuriat
- Acheter des biens et services de façon responsable
- Créer des emplois

## Faits saillants de 2008

- Nous avons obtenu un rendement des actions de 8 % et de 12 % pour les périodes de trois ans et de cinq ans, respectivement, soit un rendement s'établissant dans le premier quartile, et les dividendes versés au cours de la période de trois ans se sont accrus à un taux composé annuel moyen de 19 %.
- Nous avons payé des impôts de 2,08 milliards de dollars à l'échelle mondiale.
- Nous avons fourni des services à plus de un demi-million de petites entreprises clientes au Canada, aux États-Unis et dans les Antilles.
- Nous avons acheté des biens et services pour une somme totalisant 4,7 milliards de dollars auprès de fournisseurs internationaux, nationaux, régionaux et locaux de tailles diverses.

Les entreprises, grandes et petites, peuvent contribuer à façonner les économies des collectivités et des pays où elles exercent leurs activités, du simple fait de leurs actions et de leurs décisions d'affaires quotidiennes.

## Développement économique

RBC investit dans le développement économique durable des collectivités qu'elle sert. Nous voulons contribuer à la prospérité future de leur population et de leurs entreprises. Nous appuyons :

- la croissance économique des collectivités où nous exerçons nos activités;
- les initiatives qui aident les communautés autochtones à se doter des moyens d'assurer leur bien être et leur prospérité;
- les initiatives qui aident les nouveaux venus à réussir dans leur pays d'adoption;
- les ressources qui favorisent l'autonomie économique;
- les programmes d'initiation aux services financiers;
- les programmes visant à répondre aux besoins de base tels que les banques alimentaires.

### Favoriser l'autonomie et la croissance

Afin de stimuler la croissance économique, nous investissons dans des programmes qui permettent le développement économique ayant un but social. Ainsi, au Canada, nous appuyons :

- le programme de développement d'aptitudes à l'emploi de la Société Neil Squire, qui aide les personnes adultes au Canada ayant une incapacité physique à développer leurs aptitudes à l'emploi, à accroître leur confiance et à parfaire leur éducation;
- le programme de développement de l'aptitude au travail de l'Armée du Salut de Winnipeg, qui aide les bénéficiaires des programmes d'aide au revenu à se trouver un emploi et à devenir autonomes;
- Miziwe Biik, un organisme résolu à améliorer le statut socio-économique de la population autochtone du Grand Toronto, en lui donnant accès à des possibilités de formation et d'emploi, à des services de développement d'entreprises et à des services de counselling d'emploi;
- Youth Employment Services, un des plus importants organismes jeunesse au Canada, qui offre des programmes novateurs permettant aux jeunes défavorisés et vulnérables de devenir autonomes, et de contribuer à la société.

Aux États-Unis, RBC Bank verse des millions de dollars aux fins du financement de projets de développement communautaire à l'intention des personnes à faible revenu et à revenu modeste. Les projets portent notamment sur des complexes résidentiels comportant des logements locatifs et des habitations pour propriétaires-occupants pour les personnes à faible revenu, ainsi que des logements à prix abordable pour les personnes âgées et les personnes handicapées.

## Partenariats

RBC favorise également la croissance économique en établissant des partenariats avec les industries. Ainsi, nous soutenons le Greater Halifax Partnership, qui regroupe plus de 150 sociétés du secteur privé, trois ordres gouvernementaux et des gens d'affaires qualifiés, qui sont résolus à faire participer la collectivité à la croissance de l'économie du Grand Halifax.

## Innovation

RBC joue un rôle de chef de file dans le domaine du soutien à l'innovation et de la commercialisation de la recherche. En mai 2008, nous annonçons, en collaboration avec Research in Motion Limited et Thomson Reuters, le lancement du BlackBerry Partners Fund, un fonds de capital de risque de 150 millions de dollars US destiné au financement d'applications et de services mobiles pour la plateforme BlackBerry et pour d'autres plateformes mobiles.

## La petite entreprise

Les petites entreprises sont un important moteur de la croissance économique. Nous offrons nos services à près d'un propriétaire de petite entreprise sur quatre, ce qui fait de nous le chef de file sur le marché canadien. Nous comptons plus de un demi-million de PME clientes au Canada, aux États-Unis et dans les Antilles. De nombreuses petites entreprises ont absolument besoin de financement pour démarrer, exercer leurs activités ou assurer leur croissance. RBC offre un vaste éventail de solutions de crédit adaptées aux besoins de diverses entreprises parvenues à différents stades de leur développement. Nous nous efforçons également d'offrir les meilleurs produits, conseils et savoir-faire possible, afin d'aider ce secteur à prospérer.

## Achats

Nos politiques en matière d'approvisionnement favorisent l'intégration et visent à promouvoir des pratiques commerciales durables et le développement économique lorsque c'est possible et approprié. Afin de maintenir les normes les plus élevées qui soient, nous revoyons annuellement nos politiques en matière d'achats.

Nous suivons des pratiques d'achat équitables et nous nous efforçons de soutenir les collectivités dans lesquelles nous exerçons des activités lorsque cela est possible. Nous sommes un membre fondateur du Conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles. Nous sommes aussi un membre de son pendant américain, le National Minority Supplier Development Council, depuis 2002.

Pour plus de renseignements, visitez notre site [rbc.com/responsabilite/economic](http://rbc.com/responsabilite/economic).



## Milieu de travail

### Priorités

- Favoriser une culture axée sur l'engagement du personnel
- Fournir un programme de rémunération et de récompenses concurrentiel
- Favoriser la croissance au moyen de possibilités de formation et de perfectionnement
- Respecter la diversité et promouvoir l'inclusion

### Faits saillants de 2008

- Notre effectif à l'échelle mondiale compte plus de 80 000 personnes.
- Les salaires et charges sociales se sont chiffrés à 7,8 milliards de dollars.
- Nous avons investi 149 millions de dollars dans des programmes officiels de formation et de perfectionnement, visant à compléter notre programme exhaustif d'apprentissage électronique.

Notre main-d'œuvre talentueuse et hautement motivée constitue un élément clé de notre plan directeur pour bâtir un avenir durable et prospère. RBC, qui est de façon constante nommée l'un des meilleurs employeurs au Canada, vise à parfaire sa réputation d'employeur de premier rang dans tous les pays où elle exerce ses activités.

### Une culture axée sur l'engagement du personnel

Au fur et à mesure que nos activités et notre main-d'œuvre s'accroissent et se diversifient, il est important de continuer à favoriser un milieu où chacun comprend l'importance d'agir ensemble pour réussir. Pour ce faire, nous nous assurons que les employés peuvent facilement comprendre le rôle qu'ils jouent pour aider RBC à concrétiser ses stratégies, nous contribuons à leur développement personnel et professionnel, et nous soutenons leur engagement.

Nous reconnaissons que des employés bien informés sont plus enclins à aligner leurs actions sur les objectifs de la société. Nos employés ont maintes occasions d'obtenir des renseignements et de poser des questions sur les objectifs, les stratégies et les progrès de l'entreprise, au moyen de réunions avec nos cadres dirigeants, de communications officielles régulières et de notre vaste site intranet.

Demeurer à l'écoute de nos employés et répondre à leurs questions sont des activités qui s'inscrivent dans le cadre de la culture de RBC, et nous leur demandons régulièrement de nous faire part de leurs commentaires. Nous effectuons des sondages d'opinion auprès des employés depuis 1981. En 2008, nous avons recueilli leurs commentaires sur les progrès que nous avons accomplis dans des domaines clés tels que le développement professionnel, la facilitation du rendement, l'engagement des employés et la culture au sein du milieu de travail. En comprenant le point de vue de ses employés, RBC peut prendre des mesures qui répondent aux besoins des employés et qui s'alignent sur ses priorités, ce qui permet d'obtenir un niveau d'engagement élevé de la part des employés et de nous assurer que le client passe avant tout.

### Diversité et inclusion

RBC est un chef de file en matière de reconnaissance de la diversité. Notre force dérive de ce que nous avons en commun, comme nos valeurs et notre mission, et de ce qui nous différencie, comme notre expérience et nos points de vue. En favorisant la rencontre de ces points communs et de ces différences, nous assurons l'émergence d'idées novatrices et pouvons mieux servir nos clients et les collectivités.

Nous croyons qu'il est important de créer un milieu de travail favorable à l'inclusion pour nos employés, afin qu'ils se sentent appréciés, respectés et soutenus – un milieu de travail dans lequel les employés peuvent laisser leurs compétences particulières s'épanouir et réaliser leurs aspirations. Nous encourageons également les discussions publiques sur les questions de diversité et commanditons à cette fin des études et des programmes de récompenses qui attirent l'attention sur ces questions.

Notre *Rapport d'étape sur la diversité*, qui est publié annuellement, peut être consulté sur notre site [rbc.com/carrieres/diversity](http://rbc.com/carrieres/diversity).

### Fournir un programme de rémunération et de récompenses concurrentiel

Notre programme de rémunération globale souple, concurrentiel et sensé constitue la pierre d'assise sur laquelle repose l'engagement de notre effectif. Notre programme est fondé sur notre compréhension des valeurs de nos employés. Il reconnaît l'importance que nous devons accorder à la souplesse et aux choix pour répondre aux besoins diversifiés de nos employés. Notre programme exhaustif récompense les employés à l'égard de leurs compétences et de leur contribution aux résultats par l'intermédiaire d'une rémunération concurrentielle, d'avantages sociaux et d'un milieu de travail favorable.

Notre programme de rémunération globale comporte également des régimes d'épargne et d'actionnariat des employés. Au Canada, plus de 70 % de nos employés détiennent des actions de RBC acquises dans le cadre de ces régimes, ce qui aide à harmoniser les objectifs des employés, des investisseurs et de la société.

### Croissance au moyen de la formation et du perfectionnement

Les employés s'attendent à bénéficier de programmes de formation et d'apprentissage continus dans le cadre du programme de rémunération globale, et notre engagement à l'égard de leur croissance et de leur perfectionnement continus nous permet de nous assurer que nous répondons aux besoins actuels et futurs de nos employés et de nos clients. L'expérience en milieu de travail est dans bien des cas le meilleur type d'apprentissage, et l'apprentissage fondé sur l'expérience qui prend la forme d'attribution de tâches, de projets et de coaching individuel est essentiel à la croissance de RBC. Les employés ont également accès aux ressources de formation dont ils ont besoin pour parfaire leurs connaissances professionnelles, par l'entremise des nombreux programmes d'apprentissage électronique et de formation traditionnelle que nous leur offrons.

Pour plus de renseignements, visitez notre site [rbc.com/responsabilite/workplace](http://rbc.com/responsabilite/workplace).

## Priorités

- Protéger, sensibiliser et écouter les consommateurs
- Fournir l'accès aux services bancaires de base
- Concevoir et fournir des produits de façon responsable

## Faits saillants de 2008

- Nous avons lancé de nouveaux services bancaires écologiques et produits d'investissement socialement responsables.
- Nous avons élargi notre gamme de produits et services bancaires à l'intention des nouveaux venus au Canada.
- Nous avons davantage sensibilisé nos clients et nos employés aux questions de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information.

La responsabilité d'entreprise ne se mesure pas tant à la manière dont une société dépense son argent qu'à la manière dont elle le gagne. Le plan directeur de RBC aux fins de l'établissement de relations à long terme durables avec ses clients repose notamment sur la mise en application de pratiques responsables sur le marché, et il consiste entre autres à obtenir des commentaires des clients et à prendre des mesures en réponse à ces commentaires, à fournir des produits financiers conçus de façon responsable, ainsi qu'à maintenir des mesures vigilantes de protection des consommateurs et à assurer l'accès à nos services financiers.

## Produits responsables

### Développement responsable de produits et de services

RBC applique un processus d'examen rigoureux et bien défini avant de lancer un nouveau produit ou de modifier considérablement un produit existant. Nous évaluons les divers risques liés à un produit et nous nous assurons que ce produit respecte les besoins de nos clients, notre Code de déontologie, les lois et règlements, ainsi que tous les codes volontaires de protection des consommateurs que nous avons signés. Les niveaux d'approbation au sein de RBC correspondent au niveau de risque lié au produit ou au service considéré.

### Services bancaires à faible émission de carbone pour les consommateurs

Une de nos priorités est de fournir des produits et services qui aident nos clients à réduire leur impact sur l'environnement. Ces produits et services comprennent Banque en direct ainsi que les relevés et le paiement de factures électroniques. En 2008, nous avons continué d'offrir des options pour nos clients qui se soucient de l'environnement, notamment des incitatifs pour les encourager à opter pour des relevés électroniques, à effectuer une vérification énergétique de leur maison, à acheter une voiture qui produit moins d'émissions et à utiliser l'électricité verte.

### Investissements socialement responsables

Étant donné que les investisseurs continuent de s'intéresser aux investissements socialement responsables, RBC a accru son engagement envers la prestation de produits qui satisfont à des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance. En 2008, nous avons élargi nos options d'investissements socialement responsables en acquérant PH&N, une société qui gère les Fonds Valeurs communautaires PH&N. Nous avons également, par l'entremise de Voyageur Asset Management Inc., acquis certains actifs d'Access Capital Strategies, LLC (Access Capital), une société de Boston qui investit dans des titres d'emprunt qui appuient le développement communautaire et vient en aide aux groupes de la population qui disposent d'un revenu faible à modeste, d'un bout à l'autre des États-Unis.

### Agir de façon responsable au chapitre des prêts

RBC offre des services de crédit et des services bancaires à des entreprises de nombreux secteurs d'activité. Nos politiques visent les questions environnementales ainsi que d'autres enjeux particuliers. Ainsi, notre cadre de gestion du risque de crédit, qui a été publié en octobre 2008, stipule que nous devons nous abstenir dans tous les cas de faire affaire avec certains types de clients ou d'effectuer certains types d'opérations, notamment de financer directement des entreprises qui fabriquent du matériel ou des matières destinés à la guerre nucléaire, chimique ou biologique, ainsi que des mines terrestres ou des bombes à dispersion. RBC est un signataire des Principes de l'Équateur, des lignes directrices dont l'adoption est volontaire et qui portent sur les risques environnementaux et sociaux liés au financement de projets.

RBC a mis en œuvre un certain nombre de contrôles anti-corruption, en vertu desquels nous devons appliquer des mesures de surveillance et de contrôle adaptées aux clients à risque élevé dont les activités sont reconnues comme susceptibles d'être exposées à l'activité criminelle ou qui ont été désignées comme présentant un risque élevé de blanchiment d'argent ou de financement d'activités terroristes.

## Protection des consommateurs

### Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information

RBC s'est engagée à protéger le caractère privé et confidentiel des renseignements personnels, commerciaux, financiers et autres qu'elle possède. Il s'agit en fait de l'une de nos principales priorités et de l'une des assises de notre engagement envers nos clients, nos employés et les parties prenantes. Nous possédons un code de protection des renseignements personnels depuis 1991, dont la supervision incombe à notre chef de la protection des renseignements personnels, et nous avons recours à des mécanismes de sécurité et à des contrôles internes rigoureux afin d'assurer la protection et la sécurité des renseignements qui nous sont confiés. En 2008, nous avons continué d'élargir notre cadre bien établi de gestion des risques liés aux renseignements personnels, à la sécurité de l'information et à la gestion des documents et du contenu, et nous avons concentré nos efforts sur des questions importantes telles que la sensibilisation de nos clients et de nos employés. Nous avons notamment mis sur pied un Centre-ressource anti-hameçonnage afin d'aider nos clients à reconnaître les sites Web contrefaits et les cas de fraude par courriel, et nous offrons à nos employés des programmes de sensibilisation et de développement. Nous avons également modifié notre site Web public de manière que les consommateurs puissent plus facilement y trouver des informations importantes sur la protection des renseignements personnels, sur la sécurité de l'information et sur la prévention de la fraude.

### Prévention de la fraude

RBC a recours à des politiques et à des pratiques strictes en matière de sécurité, ainsi qu'à des ressources disponibles en permanence pour prévenir et détecter les fraudes possibles et faire enquête sur celles-ci. En vertu des garanties offertes à nos clients des services bancaires en direct et des services de courtage autogéré, nous nous engageons à rembourser l'intégralité des fonds perdus par suite de transactions non autorisées dans leurs comptes. Nous continuons de concentrer nos efforts sur les opérations en instaurant des processus simplifiés donnant lieu à des résultats positifs, comme en témoigne la baisse importante des délais de règlement des cas de fraude, qui se solde par un remboursement plus rapide pour nos clients. Nous continuons d'élaborer divers programmes de sensibilisation à la fraude, incluant des conseils et des alertes, des brochures, ainsi que des présentations aux clients.

## Traiter les clients de manière équitable

Au sein de RBC, le client passe avant tout. C'est pourquoi nous estimons primordial de traiter nos clients de manière équitable. Nous respectons plusieurs règles de conduite et règlements en vigueur sur le marché, qui visent à protéger les clients de services financiers, comme la divulgation des coûts d'emprunt au Canada et autres obligations d'information, les obligations d'équité en matière de prêt aux États-Unis et le programme Treating Customers Fairly (traitement équitable des clients) au Royaume-Uni. En outre, le secteur bancaire canadien a défini un certain nombre de codes de conduite volontaires pour protéger les consommateurs, auxquels se conforment nos activités canadiennes. Une liste de ces codes est fournie sur le site [rbc.com/français/voluntary-codes-public-commitments](http://rbc.com/français/voluntary-codes-public-commitments).

## Bien connaître son client

Un élément clé de notre processus visant à protéger l'ensemble de nos clients est le programme Bien connaître son client. Nos employés doivent faire tout ce qu'il faut pour comprendre le profil du client ainsi que ses objectifs financiers et personnels avant de faire des recommandations qui répondent à ses besoins. Notre contrôle préalable prévoit également la conformité aux lois applicables concernant les valeurs mobilières, la protection des consommateurs, la lutte contre le blanchiment d'argent, l'antiterrorisme et les sanctions économiques.

## Processus de traitement des plaintes

Notre processus officiel de traitement des plaintes est présenté sur notre site Web et énoncé dans une brochure de la série *L'essentiel sur...* Advenant le cas où un client estime que sa plainte demeure non résolue par suite de la réponse fournie par le représentant de RBC chargé de s'occuper de la question, il peut appeler de la décision prise par une entreprise RBC auprès du Bureau de l'Ombudsman de RBC, qui examinera cette décision ainsi que sa conformité aux procédés d'entreprise appropriés. Le Bureau s'assure que les clients sont entendus de façon juste et impartiale, et qu'ils sont traités avec considération et respect. Nous nous assurons également qu'il n'y a aucune atteinte à la dignité ni à la vie privée des parties en cause. Certains différends qui ne sont toujours pas résolus par suite de l'examen effectué par le Bureau de l'Ombudsman peuvent être présentés à divers organismes de réglementation et agences dont la liste est fournie sur notre site Web et dans nos brochures de la série *L'essentiel sur...*

## Réponses aux commentaires

Chaque année, les secteurs d'exploitation de RBC déterminent le degré de satisfaction des clients en recueillant leurs commentaires par divers moyens, notamment par téléphone ou par sondages sur papier ou en ligne, en vue d'apporter des améliorations à nos produits et services. Ainsi, en 2008, nous avons demandé à 492 000 clients de nos services bancaires de détail au Canada de nous faire part de leurs commentaires, lesquels nous ont aidés à orienter les nouvelles initiatives dont il est fait mention ci-dessous :

- Davantage d'options de services bancaires qui contribuent à protéger l'environnement comme des relevés électroniques
- Des produits et services bancaires adaptés aux besoins des nouveaux arrivants au Canada
- De nouvelles ressources et options bancaires
- Des avantages liés aux produits qui récompensent les clients fidèles
- La nouvelle pochette des Services financiers pour la famille visant à aider les parents ayant de jeunes enfants dans leur planification financière familiale pour l'avenir
- Des conseils améliorés aux clients, qui répondent à tous les besoins bancaires et financiers
- Du matériel de marketing et de communication plus pertinent

## Accès aux services bancaires

RBC s'est engagée à fournir à divers groupes qui étaient auparavant mal servis l'accès aux services bancaires, au moyen de produits et de services adaptés. Une description complète de ces produits et services est fournie dans notre *Rapport sur la responsabilité de l'entreprise* annuel et notre *Déclaration de responsabilité publique* à l'adresse [rbc.com/drpf](http://rbc.com/drpf).

Pour plus de renseignements, visitez notre site [rbc.com/responsabilité/marché](http://rbc.com/responsabilité/marché).



# Environnement

## Priorités

- Réduire l'intensité de notre empreinte écologique
- Promouvoir des activités commerciales responsables sur le plan environnemental
- Offrir des produits et des services écologiques

## Faits saillants de 2008

- La totalité du papier acheté pour les bureaux au Canada et aux États-Unis provient maintenant de sources certifiées par le Forest Stewardship Council (FSC) et la totalité du papier des bureaux des îles Britanniques est désormais soit certifié FSC, soit conforme au Program for the Endorsement of Forest Certification, soit fabriqué de 100 % de fibres recyclées.
- Nous avons ouvert notre pupitre de négociation de droits d'émission de gaz à effet de serre (GES), qui nous procure la capacité de négocier ces droits sur les Bourses du Canada, des États-Unis et de l'Union européenne.

RBC croit en la durabilité environnementale, comme il en est fait mention dans la Stratégie RBC en matière d'environnement<sup>MC</sup>. Nous continuons d'élaborer et de mettre en œuvre les programmes, les procédures et les lignes directrices nécessaires pour soutenir nos convictions. Nous sommes d'avis que la réalisation de nos objectifs en matière d'environnement se traduira par des avantages à court et à long terme pour nos actionnaires, nos clients, nos employés et les collectivités où nous vivons et exerçons nos activités.

## Politique

La politique environnementale de RBC a été élaborée en 1991 et a été modifiée considérablement en 2004 et en 2007 afin de refléter l'évolution des priorités environnementales de notre entreprise et des parties prenantes en matière d'environnement. Cette politique traite des questions environnementales liées aux opérations, aux activités commerciales, aux produits et services, au personnel, à la conformité, à la transparence en matière de communication d'information et aux partenariats.

## Progrès à l'égard de nos priorités

### Réduire l'intensité de notre empreinte écologique

RBC s'est engagée à réduire sa consommation d'énergie, ses émissions de GES, ainsi que sa consommation de papier et d'eau. Nous sommes également déterminés à réduire les effets négatifs sur l'environnement des déchets que nous produisons et de nos activités d'approvisionnement. Nous savons qu'en améliorant notre efficacité opérationnelle, en réduisant notre consommation d'énergie et de ressources naturelles et en diminuant les émissions de GES liées à nos activités commerciales, nous pouvons obtenir des résultats favorables sur les plans environnemental et économique. Les autres faits saillants de 2008 comprennent ceux qui suivent :

- Nous avons élaboré une politique d'approvisionnement responsable à l'échelle mondiale qui nous permettra d'augmenter les produits acquis et les services obtenus qui constituent un meilleur choix sur le plan environnemental et social et de réduire les effets négatifs liés à notre chaîne d'approvisionnement.
- Nous avons actualisé les normes électriques, mécaniques et architecturales de notre réseau de succursales canadiennes de façon à éliminer toute capacité excédentaire et d'en améliorer l'efficacité énergétique.
- Nous avons ouvert 36 nouvelles succursales alimentées par une source d'énergie verte au Canada. À la fin du mois d'octobre 2008, 76 succursales canadiennes étaient alimentées par une source d'énergie certifiée verte et sans émissions.

### Promouvoir des activités commerciales responsables sur le plan environnemental

RBC collabore avec ses clients et avec les entreprises dans lesquelles elle investit pour cerner et réduire les risques environnementaux et soutenir des modèles opérationnels respectueux de l'environnement. Le recours à des politiques et procédures exhaustives de gestion des risques environnementaux facilite l'évaluation des opérations sur le plan environnemental, et nous mettons régulièrement à jour ces politiques et ces procédures afin de tenir compte des changements de la réglementation, des nouvelles questions et des meilleures pratiques internationales. En ce qui a trait à nos activités de prêt, nos politiques exigent que certaines opérations soient examinées par des experts en environnement internes ou des tierces parties pour garantir que les risques environnementaux sont cernés et gérés de façon appropriée.

Les autres faits saillants de 2008 comprennent ceux qui suivent :

- Nous avons analysé l'exposition des emprunteurs liés à notre portefeuille de prêts et de placements aux risques et à la réglementation touchant le changement climatique.
- Nous avons effectué des études sur des enjeux liés à l'eau, y compris une analyse de la rareté de l'eau et de ses effets sur certains secteurs industriels et régions des États-Unis et du Canada.
- Nous avons actualisé les politiques de RBC sur la gestion des risques environnementaux à l'égard des marchés des affaires et commerciaux.

### Offrir des produits et des services écologiques

RBC cherche à offrir une gamme élargie de produits et de services qui procurent des avantages écologiques et donnent aux clients des options pour réduire leur empreinte écologique à peu de frais supplémentaires pour eux, voire sans aucuns frais. Les autres faits saillants de 2008 comprennent ceux qui suivent :

- Depuis janvier 2006, plus de 3,2 millions de comptes RBC sont passés des relevés sur papier aux relevés électroniques. Les économies de papier qui en découlent se chiffrent à environ 112,5 millions de feuilles ou 511 tonnes métriques de papier. Selon la calculatrice de l'Environmental Defense Fund, ces économies de papier correspondent à environ 13 500 arbres.
- Nous avons lancé l'Hypothèque Écoénergie RBC au Canada, en vertu de laquelle une remise de 300 \$ sur une vérification énergétique résidentielle est offerte. À la suite de la vérification énergétique résidentielle, un professionnel accrédité spécialement formé pour examiner les aspects électriques, mécaniques et architecturaux des habitations prépare un rapport. Ce rapport fournit des recommandations pour améliorer l'efficacité énergétique des habitations et réduire les coûts liés à l'énergie.
- En collaboration avec plusieurs banques américaines et canadiennes et dans le cadre de l'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement, nous avons demandé la rédaction d'un rapport d'examen sur les indices de développement durable et les initiatives de présentation d'information en Amérique du Nord et en Europe.

## Faits saillants de 2008 (suite)

- Nous avons fait faire des évaluations détaillées du risque de crédit environnemental à l'égard de 650 opérations au Canada et aux États-Unis.
- Nous avons convoqué un groupe d'experts pour nous conseiller dans le cadre du projet Eau Bleue RBC<sup>MC</sup> et nous nous sommes engagés à verser des subventions de près de 11,8 millions de dollars à 39 organismes à l'échelle mondiale pour soutenir la protection des bassins hydrologiques et l'accès à l'eau potable.
- Nous avons été désignés pour faire partie de l'indice CDLI (Carbon Disclosure Leadership Index) de 2008 dans le cadre du Carbon Disclosure Project. RBC s'est classée en première position parmi les institutions financières au Canada, et en deuxième position, *ex æquo*, à l'échelle mondiale.
- Nous avons donné des formations aux employés de RBC Marchés des Capitaux et au personnel de gestion du risque sur le changement climatique et les marchés du carbone.

## Principaux enjeux environnementaux

Dans le cadre de la stratégie RBC en matière d'environnement, nous avons accordé la priorité à des enjeux environnementaux clés en évaluant notre exposition éventuelle à ces enjeux et notre influence sur ces derniers, ainsi qu'en évaluant leur importance sur l'ensemble de nos parties prenantes. Les enjeux environnementaux clés que nous avons établis sont le changement climatique, la biodiversité et l'eau.

### Changement climatique

Le changement climatique présente des défis environnementaux, sociaux et financiers pour l'économie mondiale, la santé humaine ainsi que nos affaires et notre exploitation. Nous croyons qu'il est vital que tous contribuent aux efforts déployés pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et s'adapter efficacement aux impacts inévitables du changement climatique.

### Biodiversité

La biodiversité désigne la variété des différentes espèces, la variabilité génétique de chaque espèce et la variété des différents écosystèmes qu'elles forment. La dégradation de l'environnement découlant de l'activité humaine et des forces en jeu dans le changement climatique détruit la biodiversité naturelle des habitats et des écosystèmes. RBC reconnaît également que l'identité, les convictions culturelles et les économies de certains peuples autochtones sont étroitement liées à l'histoire, à la biodiversité et à l'environnement naturel de leur région. Les écosystèmes critiques et la biodiversité abondante qu'ils soutiennent doivent être préservés afin de maintenir des collectivités saines, les valeurs culturelles et la valeur pour les actionnaires.

### Eau

L'eau est la ressource naturelle la plus importante de la planète. Sans elle, la vie s'arrête. L'accès à l'eau douce potable, la préservation et la gestion des bassins hydrographiques et la conservation de l'eau deviennent des enjeux environnementaux de plus en plus urgents, à la fois à l'échelle mondiale et dans beaucoup de régions où nous exerçons nos activités. Le changement climatique, la pollution et l'utilisation inefficace de l'eau sont des facteurs contribuant à l'intensification de la crise de l'eau.

## Poursuite de la Stratégie RBC en matière d'environnement

La poursuite de la Stratégie RBC en matière d'environnement exige que nous engagions un dialogue ouvert et proactif avec nos parties prenantes et nos pairs, que nous menions des études indépendantes et conjointes pour cerner et mieux comprendre les enjeux environnementaux en émergence et que nous présentions nos initiatives et nos progrès de façon transparente et adéquate. Nous reconnaissons également l'importance de la philanthropie pour aider les collectivités à atteindre leurs objectifs sur le plan environnemental. Ces activités sont désignées comme la « poursuite de la Stratégie RBC en matière d'environnement ». Les autres faits saillants de 2008 comprennent ceux qui suivent :

- Nous avons collaboré de façon proactive avec des organismes non gouvernementaux, notamment : Rainforest Action Network, Forest Ethics, Conservation de la nature Canada, Initiative boréale canadienne, Zerofootprint, Flick Off et Durrell Wildlife Preservation Trust.
- Nous avons répondu à des sondages menés par des indices de développement durable, des sociétés de placement responsable et des analystes, comme The Ethical Funds Company, Jantzi Research, le Carbon Disclosure Project, le Dow Jones Sustainability Index et Innovest Strategic Value Advisors.
- Nous avons effectué des recherches et produit un certain nombre de rapports sur les enjeux liés à l'eau, tels que les occasions d'appuyer les programmes d'approvisionnement en eau potable pour les Premières Nations, les enjeux liés à l'approvisionnement en eau dans les Antilles, l'incidence de la rareté de l'eau sur les secteurs industriels et les régions des États-Unis et du Canada et l'effet des terrains de golf sur l'environnement.

Pour plus de renseignements, visitez le site [rbc.com/environnement](http://rbc.com/environnement).

# Collectivités

## Priorités

- Faire des dons qui ont un impact social durable
- Commanditer des initiatives communautaires clés
- Permettre aux employés d'apporter leur contribution

## Faits saillants de 2008

- RBC a versé plus de 99 millions de dollars à des initiatives communautaires aux quatre coins du monde, soit plus de 51,5 millions en dons et 47,5 millions supplémentaires sous forme de commandites d'événements communautaires et de soutien à des organismes nationaux.
- RBC a instauré des subventions pour soutenir le leadership et les mesures communautaires dans le cadre de son projet Eau bleue RBC, un engagement philanthropique de 50 millions de dollars d'une durée de 10 ans qui soutient des programmes d'amélioration de l'accès à l'eau potable, de gestion des bassins hydrographiques et de conservation de l'eau.

La Stratégie RBC sur la responsabilité envers la collectivité<sup>MC</sup> comprend un vaste éventail de programmes et d'initiatives élaborés de manière à contribuer à l'établissement de collectivités plus solides, plus durables et prospères partout dans le monde. Les employés et les retraités de RBC apportent également une contribution importante, sur le plan financier ou à titre de bénévoles, et ils partagent leurs connaissances financières et professionnelles, de même que leur temps et leur enthousiasme, avec des milliers de groupes communautaires à l'échelle mondiale.

## Dons

Les dons constituent la pierre angulaire de nos programmes communautaires, et notre tradition de philanthropie remonte à nos origines, puisque nous avons commencé à verser des dons dès 1891. Nous sommes aujourd'hui l'une des entreprises qui versent les dons les plus importants au Canada. De plus, nous soutenons des collectivités dans toute l'Amérique du Nord et partout dans le monde. Nous avons pris l'engagement d'avoir un impact social durable en effectuant des dons de façon avisée et responsable et en établissant de solides ententes de partenariat avec le secteur philanthropique. Les dons que nous versons visent principalement à soutenir :

- les initiatives visant à préserver l'eau douce;
- les programmes de lutte contre le décrochage scolaire;
- la santé des collectivités, et plus précisément les programmes de santé mentale des enfants;
- les programmes de soutien aux jeunes artistes.

## Commandites dans la collectivité

Les commandites constituent un volet crucial des activités promotionnelles et de marketing d'une entreprise et RBC commandite des événements et des initiatives qui sont importants pour nos clients et nos collectivités. Par l'intermédiaire de partenariats stratégiques à l'échelle nationale et internationale, ainsi qu'à l'échelle locale dans les régions où nous exerçons des activités, nous comptons faire en sorte que RBC se démarque en tant que chef de file déterminé à favoriser le succès de ses clients et de ses collectivités.

Par exemple, nous appuyons le développement des athlètes amateurs à tous les niveaux, qu'il s'agisse de manifestations sportives locales ou d'associations nationales. Nous sommes le plus ancien partenaire de l'équipe olympique canadienne, que nous appuyons depuis 1947, et l'un des principaux partenaires nationaux des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 qui auront lieu à Vancouver. RBC commandite également le relais de la flamme olympique, qui touchera toutes les collectivités au Canada.

Nous sommes d'avis que les investissements dans la promotion de visions créatrices et de talents artistiques créent des collectivités vigoureuses et dynamiques. Nous soutenons des événements communautaires, des expositions d'œuvres d'art et des représentations de pièces de théâtre. Ainsi, RBC, en plus d'être la banque officielle du Festival international du film de Toronto, en est un commanditaire important. Dans le cadre de nos commandites, nous apporterons une aide additionnelle à l'essor culturel du Canada par l'intermédiaire du programme de bourses RBC aux nouveaux artistes prometteurs. Le Concours de peintures canadiennes de RBC, qui fête son dixième anniversaire cette année, récompense le talent de nouveaux artistes des arts visuels professionnels au Canada.

## Contributions des employés

### Bénévolat

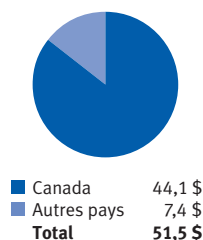
Le Programme de bénévolat des employés de RBC a été lancé en 1999 pour appuyer et encourager l'engagement dans les collectivités. Les employés et les retraités qui consacrent un minimum de 40 heures par année à un organisme de bienfaisance reconnu sont admissibles à une subvention de 500 \$, offerte par RBC à l'organisme en question. Depuis 1999, RBC a versé plus de 14 500 subventions et versé plus de 7,2 millions de dollars pour souligner le bénévolat de ses employés. En 2008, nous avons élargi la portée de ce programme aux employés de RBC à l'échelle mondiale, pour ainsi louer le travail communautaire effectué par les employés de RBC qui font du bénévolat dans le monde.

### Dons par les employés

Non seulement RBC est l'un des principaux donateurs du secteur privé de Centraide au Canada, mais elle organise également l'une des plus importantes campagnes de dons par les employés du secteur privé au Canada. En Amérique du Nord, nos employés ont fait des dons de plus de 12,6 millions de dollars en 2008, effectués au moyen de déductions sur la paie, en plus de verser des contributions directes et de participer à des collectes de fonds organisées par leurs pairs.

Pour plus de renseignements, visitez le site [rbc.com/community](http://rbc.com/community)

Dons de RBC en 2008 à l'échelle mondiale par pays (en millions de dollars canadiens)



Dons de RBC au Canada en 2008 par cause

