

# Stratégie pour mieux vivre demain



Banque Royale du Canada  
Rapport sur la responsabilité d'entreprise et  
Déclaration de responsabilité publique – 2007



# Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique – 2007

## Banque Royale du Canada

### Table des matières

1	Message du chef de la direction	31	Bénévolat
2	La responsabilité d'entreprise à RBC	35	Déclaration de responsabilité publique et entités du Groupe
5	Distinctions et affiliations	35	Déclarations de responsabilité publique pour les déclarants de RBC
6	Gouvernance et déontologie	36	Emploi au Canada
7	Incidence économique	36	Impôts et taxes
13	Marché	37	Financement par emprunt des entreprises au Canada
18	Lieu de travail	38	Ouvertures et fermetures de succursales bancaires et installations et retraits de guichets automatiques bancaires au Canada
23	Durabilité environnementale		
29	Collectivité		
35	Déclaration de responsabilité publique		
41	Repères		

### À propos du Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique de RBC – 2007

#### Portée

Ce rapport donne un aperçu de nos engagements sociaux, économiques et environnementaux ainsi que de notre incidence sur les collectivités et les pays dans lesquels nous exerçons nos activités. Il complète les renseignements sur notre rendement et notre situation financière présentés dans notre Rapport annuel aux actionnaires 2007. Ce rapport a été produit pour une grande variété de parties prenantes. Nous présentons plus de détails concernant des sujets particuliers à certaines parties prenantes dans notre Rapport annuel 2007 et sur notre site Web.

Toutes les institutions financières de régime fédéral du Canada ayant un capital de plus de un milliard de dollars sont tenues de produire une déclaration annuelle faisant état de leur contribution à l'économie et à la société canadienne. Ce rapport comprend la déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada et des entités de son Groupe précisées par règlement ainsi que les déclarations de responsabilité publique de la Société d'hypothèques de la Banque Royale et de la Compagnie d'assurance vie RBC.

#### Parties prenantes

Ce rapport est publié à l'intention de toutes les parties prenantes de la Banque Royale du Canada et de ses filiales, groupées sous la marque générique RBC. Nos parties prenantes sont les employés, les clients, les investisseurs actuels et potentiels, les fournisseurs, les gouvernements, les autorités de réglementation, les organisations non gouvernementales et les membres de la collectivité.

#### Période du rapport

Toutes les données et les exemples dont fait état ce rapport portent sur les activités entreprises pendant l'exercice 2007 (1<sup>er</sup> novembre 2006 – 31 octobre 2007), sauf indication contraire.

#### Terminologie

Dans ce rapport, les « employés » sont les personnes qui travaillent dans toutes les unités opérationnelles et fonctionnelles de RBC dans le monde, tel qu'indiqué en troisième de couverture.

#### Déclaration de responsabilité publique (DRP) de la Banque Royale du Canada

Cette déclaration est publiée par la Banque Royale du Canada et les entités de son Groupe précisées par règlement pour l'exercice terminé le 31 octobre 2007. Les informations se rapportant à cette déclaration se trouvent dans les sections suivantes :

8	Développement économique communautaire
12	Petites entreprises
16	Accès aux services bancaires
29	Collectivité

#### Monnaies et mesures

Sauf indication contraire, toutes les sommes monétaires sont exprimées en dollars canadiens et les mesures, en unités métriques. Les dollars US sont convertis au taux moyen de l'exercice 2007 (1,00 \$ CAN = 0,915 \$ US).

#### Global Reporting Initiative

Nous utilisons les principes directeurs G3 de Global Reporting Initiative (GRI), le supplément du secteur des services financiers ainsi que les commentaires des parties prenantes et les meilleures pratiques externes pour aider à structurer la présentation des informations sur le développement durable, dans ce rapport et en ligne. Notre site [rbc.com/responsabilite](http://rbc.com/responsabilite) présente un index du contenu GRI qui aidera les lecteurs à comparer les résultats de RBC à ceux d'autres entreprises.

#### Déclarations prospectives

Ce rapport contient les déclarations prospectives aux termes de certaines lois sur les valeurs mobilières et notamment des dispositions prévoyant des « mesures refuge » (*safe harbor*) de la loi des États-Unis intitulée *Private Securities Litigation Reform Act of 1995* et de toutes les lois canadiennes sur les valeurs mobilières applicables. Ces déclarations prospectives comprennent entre autres des déclarations concernant nos plans d'expansion des succursales de banque et d'assurance et nos prévisions concernant l'acquisition annoncée de Alabama National Bancorporation ainsi que des déclarations à l'égard de nos stratégies, plans, convictions et prévisions. Nous déconseillons aux lecteurs de se fier indûment à ces déclarations étant donné que de nombreux facteurs, notamment la conjoncture économique et commerciale générale, notre aptitude à mener à terme et à intégrer avec succès des acquisitions stratégiques et notre aptitude à exécuter avec succès nos stratégies et plans pourraient faire en sorte que nos résultats diffèrent sensiblement des prévisions exprimées dans ces déclarations prospectives. On trouvera des renseignements complémentaires au sujet de ces facteurs et d'autres dans notre Rapport annuel 2007.

#### Rapports antérieurs et renseignements complémentaires

Vous trouverez les *Rapports sur la responsabilité d'entreprise et Déclarations de responsabilité publique* des années antérieures ainsi que d'autres informations se rapportant aux sujets évoqués dans ce rapport sur le site [rbc.com](http://rbc.com).

# Une année à faire mieux

L'année 2007 a marqué un grand tournant pour la responsabilité d'entreprise à RBC. Nous avons élaboré la Stratégie RBC pour mieux vivre demain<sup>MC</sup>, notre nouveau cadre de référence, et défini deux axes prioritaires : diversité et environnement. Nous avons été la première banque canadienne à lancer ses propres fonds communs de placement socialement responsables et créé des produits écologiques pour les consommateurs. Nous avons reçu un nombre record de distinctions pour nos efforts touchant la responsabilité d'entreprise. Parallèlement, nous avons continué de dégager des rendements solides pour nos actionnaires et été récompensés par une augmentation des affaires que nous confient nos clients.

Gérer le rendement financier, l'action sociale et environnementale et le respect de la déontologie aujourd'hui pour assurer notre prospérité demain, voilà ce qu'est notre quête de la durabilité.

En matière de responsabilité d'entreprise, on attend souvent beaucoup des sociétés. Pour un groupe comme RBC, qui compte plus de 15 millions de clients dans 38 pays et au-delà de 70 000 employés dans le monde entier, gérer les attentes diverses de toutes les parties intéressées est une mission difficile. Ces dernières années, le nombre de nos partenaires s'est multiplié. Ils ont gagné en influence et leurs attentes se sont accrues. Et l'attention accordée à la durabilité et aux comptes qu'en rendent les entreprises dans tous les secteurs a pris de l'ampleur.

C'est pourquoi nous avons mis au point une nouvelle approche de la responsabilité d'entreprise en 2007 : un ensemble focalisé de priorités pour gérer adéquatement nos programmes et nos projets dans ce domaine. Vous découvrirez notre approche dans les trois pages qui suivent.

Nous ne sommes pas seulement à l'ère du numérique, nous vivons aussi une époque où un usage plus sage des ressources de la planète s'impose. Cette année, notre information sur la durabilité poursuit sa transition vers la publication en ligne ; notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique n'est disponible qu'en format électronique. Nous publions une Revue de la responsabilité d'entreprise abrégée sur papier et continuons d'inclure des renseignements sur la responsabilité d'entreprise dans notre Rapport annuel. Enfin, nous améliorons davantage nos communications avec les organisations non gouvernementales (ONG) et offrons des rapports détaillés et directs aux analystes et chercheurs du milieu des placements socialement responsables.

Je vous invite à lire ce rapport et à consulter [rbc.com](http://rbc.com) pour des renseignements complémentaires. Je vous encourage aussi à nous dire comment nous pouvons continuer de faire mieux, en utilisant nos coordonnées que vous trouverez sur la couverture arrière.

Le président et chef de la direction,



Gordon M. Nixon



# La responsabilité d'entreprise à RBC

À RBC, nous croyons que notre premier devoir est de travailler en tout temps avec intégrité pour continuer d'œuvrer au bien-être actuel et futur de nos parties prenantes. Nous nous efforçons d'avoir une incidence économique, environnementale et sociale positive, en assurant un leadership responsable sur le marché, sur le lieu de travail et dans les collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons.

## Une nouvelle voie

À notre Assemblée annuelle des actionnaires 2006, nous avons annoncé l'élaboration d'une nouvelle approche stratégique de la responsabilité d'entreprise. Nos objectifs étaient d'établir un ensemble concentré de priorités et de veiller à gérer convenablement la vaste gamme d'initiatives relevant de ce domaine.

En 2007, guidée par Roger Martin, doyen de la Rotman School of Management, et ses collègues du AIC Institute for Corporate Citizenship de l'Université de Toronto, une équipe composée de représentants de tout RBC a relevé ce défi.

L'équipe a commencé par une évaluation complète de la stratégie d'entreprise mondiale de RBC. Puis, elle a répertorié les intérêts et les préoccupations de nos parties prenantes, que celles-ci avaient directement définies, et en procédant à une analyse comparative des pratiques des plus grandes institutions financières et d'autres chefs de file du secteur dans le monde. L'équipe a examiné et classé par ordre de priorité les enjeux actuels et à venir.

En général, on considère que les principaux enjeux pour les sociétés de services financiers sont la gouvernance, la déontologie, les

pratiques sur le marché telles que la prévention des fraudes et la protection des renseignements personnels, l'accès aux services bancaires et de crédit de base, le développement économique communautaire, l'équité dans l'emploi, le traitement des employés et la durabilité environnementale. Contrairement à certains autres secteurs, nous devons aussi assumer, dans une certaine mesure, la responsabilité des actes de nos clients, particulièrement ceux auxquels nous accordons des crédits. Au cours des dernières années, RBC a régulièrement dressé un bilan de son action dans ces domaines dans ses Rapports sur la responsabilité d'entreprise annuels.

Au terme d'une évaluation plus poussée, l'équipe a élaboré un cadre de référence général, une vision et une orientation pour gérer et ordonner par priorité les différents éléments qui composent la responsabilité d'entreprise, ce qu'elle a appelé la Stratégie RBC pour mieux vivre demain. L'équipe a ensuite relevé les convergences les plus importantes entre notre stratégie d'entreprise et les intérêts de nos parties prenantes. Elle a sélectionné deux enjeux clés qui sont les plus pertinents pour la majorité des intéressés, afin de consacrer davantage d'énergie et de ressources à l'amélioration de notre action dans ces domaines.

## Stratégie RBC pour mieux vivre demain<sup>MC</sup>

### Vision

RBC est déterminée à faire mieux pour ses clients, ses investisseurs, ses employés et ses collectivités, grâce à une approche ciblée de la responsabilité d'entreprise. Au moyen de notre Stratégie RBC pour mieux vivre demain, nous continuerons de faire preuve d'intégrité dans nos pratiques commerciales et d'assurer un leadership sur le lieu de travail et le marché. Nous continuerons de soutenir énergiquement les collectivités dans lesquelles nous sommes implantés et maintiendrons des pratiques transparentes d'information sur la durabilité.

Nos deux domaines de prédilection seront la diversité et l'environnement, avec une concentration continue sur l'engagement communautaire. La Stratégie RBC en matière de diversité<sup>MC</sup>, la Stratégie RBC en matière d'environnement<sup>MC</sup> et la Stratégie RBC à l'égard des collectivités<sup>MC</sup> guideront notre vision et notre action ; on en trouvera une description en pages 3 et 4.

### Priorités

#### Incidence économique

- Procurer des rendements intéressants aux actionnaires
- Payer notre juste part d'impôts
- Créer des emplois
- Soutenir les petites entreprises et le développement économique des collectivités
- Favoriser l'innovation et l'entrepreneuriat
- Acheter des biens et des services de façon responsable

#### Lieu de travail

- Respecter la diversité
- Promouvoir une culture qui favorise la participation des employés
- Offrir des salaires et une rémunération globale concurrentiels
- Offrir des possibilités de formation et de perfectionnement

#### Environnement

- Réduire l'intensité de notre empreinte opérationnelle
- Promouvoir des activités économiques respectueuses de l'environnement
- Offrir des produits et des services écologiques

#### Marché

- Créer et offrir des produits de manière responsable
- Donner accès à des services bancaires de base
- Protéger et informer les consommateurs

#### Collectivités

- Faire des dons ayant une incidence sociale durable
- Commanditer des initiatives importantes pour les collectivités
- Encourager les employés à apporter leur contribution

## Stratégie RBC en matière de diversité<sup>mc</sup>

### Pourquoi la diversité compte pour RBC

La diversité est un thème porteur dans les affaires et la société, source d'innovation, entraînant l'émergence d'idées, de produits et de services nouveaux. La diversité peut être un avantage concurrentiel non seulement pour le développement du capital intellectuel, mais aussi pour la croissance des entreprises et des pays.

Les sociétés de services financiers comme RBC dépendent du capital intellectuel, et aucun actif n'est plus important que le personnel. Il règne, à l'échelle mondiale, une grande concurrence autour du talent, particulièrement sur notre marché intérieur. La population active du Canada prend de l'âge, le taux de natalité est descendu à des niveaux records, et la main-d'œuvre du pays arrêtera de croître dans une dizaine d'années.

Parmi nos millions de clients au Canada, le pourcentage de Néo-Canadiens ou de membres des minorités visibles augmente – et nous nous attendons à ce qu'une grande partie de notre croissance future soit attribuable à ces marchés.

À RBC, nous croyons que nous devons être un employeur de choix pour les nouveaux employés en tirant parti de la diversité de nos effectifs, actuels et futurs. Nous livrons aussi concurrence sur un marché mondialisé, et nous savons que notre croissance à l'extérieur du Canada dépendra de la mise en valeur des capacités diversifiées de notre effectif international.

Nous devons attirer des collaborateurs qui ont les bonnes compétences et les esprits les plus brillants pour l'avenir, tout en nous assurant de maximiser le potentiel de nos employés à l'échelle mondiale dès maintenant. Si nous y parvenons, nous croyons que nous aurons un avantage sans pareil au Canada et à l'étranger.

### Notre approche

RBC est considérée comme un chef de file au chapitre de la diversité. Par exemple, nous avons une vaste expérience des programmes et des initiatives à l'intention des femmes, des minorités visibles, des personnes handicapées et des Autochtones. Nous poursuivons dans cette veine avec la publication de la Stratégie RBC en matière de diversité en 2008, un énoncé complet de notre stratégie et de nos priorités à l'échelle mondiale et un guide pour faire mieux à l'avenir. Il portera sur les domaines suivants :

- diversité du personnel,
- programmes et services pour les clients,
- gestion des fournisseurs,
- leadership intellectuel par des partenariats locaux, la recherche et des initiatives de coopération.

Nous mentionnons certains des programmes et des initiatives qui seront inclus dans la Stratégie RBC en matière de diversité dans ce rapport.

Pour en savoir plus sur les efforts actuels de RBC en matière de diversité, consultez notre site Web [rbc.com/responsabilite/workplace](http://rbc.com/responsabilite/workplace).

## Stratégie RBC en matière d'environnement<sup>mc</sup>

### Pourquoi l'environnement compte pour RBC

Les sociétés de services financiers ne sont pas considérées comme des entreprises ayant un grand impact sur l'environnement, mais beaucoup de nos clients en ont un. Étant leur banque, nous avons donc un impact indirect à travers nos activités de prêt et d'investissement. Comme beaucoup d'entreprises, nous devons aussi gérer notre empreinte écologique de façon responsable, et nous pouvons faire la différence par la manière dont nous achetons des biens et des services.

RBC a adopté, dès 1992, une des premières politiques en matière d'environnement de toutes les institutions financières canadiennes. Au fil des ans, nous avons continué de faire évoluer notre approche : en révisant notre processus de demande de crédit pour inclure les évaluations du risque environnemental, en finançant des projets d'énergie de remplacement, et en réduisant notre consommation d'énergie et de papier. Nous savions que la durabilité environnementale était importante pour nos affaires.

En 2007, l'environnement est devenu un sujet d'inquiétude pour le grand public, et il était clair que toutes nos parties prenantes, sans exception, y étaient sensibles. Les craintes soulevées par le changement climatique se sont propagées le plus vite auprès des consommateurs du secteur détail dans le monde entier. De plus en plus, les investisseurs socialement responsables ont commencé à choisir des titres en fonction du bilan environnemental des sociétés. Les employés et candidats à l'embauche potentiels ont commencé à dire haut et fort qu'ils veulent travailler dans des sociétés qui ont de saines pratiques environnementales.

### Notre approche

En 2007, nous avons dévoilé la Stratégie RBC en matière d'environnement, qui s'appuie sur nos antécédents déjà éloquentes, avec une vision nouvelle de la manière dont nous ferons avancer les thèmes tels que le changement climatique, la biodiversité, et la préservation des forêts et de l'eau. La Stratégie RBC en matière d'environnement précise trois priorités :

- réduire l'intensité de notre empreinte écologique ;
- promouvoir des activités économiques respectueuses de l'environnement ;
- offrir des produits et des services écologiques.

Nous mentionnons certains des programmes et des initiatives qui seront inclus dans la Stratégie RBC en matière d'environnement dans ce rapport.

Pour en savoir plus sur la Stratégie RBC en matière d'environnement, consultez les pages 23 à 28 ou le site Web [rbc.com/environnement](http://rbc.com/environnement).

Si la diversité et l'environnement sont nos nouveaux secteurs de concentration, nous restons déterminés à soutenir les collectivités locales par des dons, des commandites et la participation des employés. Étant une des entreprises donatrices les plus généreuses du Canada et forte d'une tradition de philanthropie remontant à 1891, RBC soutient les arts, les sports, la santé et le bien-être, l'éducation et les causes sociales et civiques, et nous continuerons de le faire dans le cadre de la Stratégie RBC à l'égard des collectivités. Pour en savoir plus sur le soutien de RBC à la collectivité, consultez la page 29 ou le site Web [rbc.com/responsabilite/community](http://rbc.com/responsabilite/community).



**À moitié vide ou à moitié plein ?**

L'eau douce représente la plus importante ressource naturelle de la planète. Nul ne peut vivre sans elle. Malheureusement, la pénurie s'accroît. Examinons les faits...

Plus d'un milliard de personnes sur terre tentent de vivre en se passant totalement ou partiellement d'eau douce. Plus de deux milliards vivent privées de conditions minimales d'hygiène<sup>1</sup>. Chaque année, plus de deux millions de personnes meurent de maladies liées à l'insalubrité de l'eau et aux mauvaises conditions d'hygiène<sup>2</sup> – y compris 5 400 enfants chaque jour<sup>3</sup>.

La pénurie d'eau ne touche pas que les pays en développement. Certaines régions de l'Amérique du Nord subissent des sécheresses prolongées.

Même au Canada, pays qui regorge d'eau, plusieurs régions connaissent un urgent besoin d'approvisionnement en eau potable. La pénurie d'eau affecte de plus en plus de municipalités et le problème va en s'aggravant. Et de nombreuses réserves autochtones y font l'objet d'un avis de faire bouillir l'eau.

Voilà pour le verre à moitié vide.

RBC<sup>mc</sup> croit qu'il y a lieu d'espérer. Voici pourquoi...

Beaucoup d'efforts sont actuellement déployés pour résoudre le problème. C'est ce qui nous pousse à lancer notre plus grande initiative philanthropique à ce jour : le projet Eau Bleue RBC<sup>mc</sup>. Cet engagement de 50 millions de dollars sur 10 ans vise à financer, à l'échelle mondiale, des mesures destinées à préserver et à conserver l'eau douce, ainsi qu'à améliorer l'accessibilité.

Le projet Eau Bleue RBC versera des subventions à des organismes locaux et internationaux dans le but d'améliorer l'accès à l'eau douce, de contribuer à la préservation des bassins hydrologiques, de financer des groupes de défense et de recherche, ainsi que de soutenir des projets de conservation.

Voilà pourquoi nous voyons le verre à moitié plein.

Assurer un accès durable à l'eau douce est un enjeu d'ordre mondial, local et personnel. Pour nos 70 000 employés. Pour nos 15 millions de clients aux quatre coins du globe. Pour tout le monde.

RBC s'engage à contribuer à la préservation de la plus précieuse des liquidités.

**Dans le cadre de la Stratégie RBC en matière d'environnement, nous avons aussi annoncé en 2007 le projet Eau Bleue RBC<sup>mc</sup>, un engagement philanthropique de 50 millions de dollars pour aider à trouver des solutions à la crise mondiale de l'eau.**

De plus en plus, on demande aux sociétés de rendre compte de leurs pratiques dans les domaines environnemental, social et de la gouvernance, en plus de leurs résultats financiers. Différentes parties prenantes réclament cette information, mais les opinions sont très variées quant à ce que l'entreprise doit rendre public et à son degré de détail ainsi qu'à la manière dont elle doit le faire.

RBC a adopté une stratégie plurale pour rendre compte de ses activités concernant le développement durable. Nous observons les lignes directrices de communication proposées par la Global Reporting Initiative (GRI), mais nous ne produisons pas un seul rapport imprimé sur le développement durable qui couvrirait toutes les questions pour toutes les parties prenantes. Nous préférons présenter des renseignements adaptés aux différents groupes intéressés, tel qu'expliqué ci-dessous :

- **[www.rbc.com/responsabilite](http://www.rbc.com/responsabilite)** : Ce site Web est le point central de nos communications sur le développement durable. Il s'adresse au plus large éventail de parties prenantes : consommateurs, employés, ONG, partenaires communautaires, étudiants et spécialistes de la responsabilité d'entreprise. Il a été réparti selon les catégories utilisées communément par les autres sociétés et est mis à jour toute l'année durant. Il fournit un aperçu rapide au lecteur occasionnel et des informations plus approfondies à ceux et celles qui veulent plus de détails. Le site contient aussi un indice GRI indiquant où on peut trouver tous nos renseignements sur le développement durable se rapportant à la GRI.
- **Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique** : Cette publication s'adresse aux investisseurs socialement responsables, aux employés, aux ONG, aux organismes de réglementation, aux représentants élus et aux spécialistes de la responsabilité d'entreprise. Il fournit un aperçu de nos politiques et de notre approche de l'intégrité en affaires, ainsi qu'un résumé de fin d'année des répercussions économiques, sociales et environnementales de nos activités dans nos milieux de travail, sur le marché et dans les collectivités. Cette publication comprend aussi notre Déclaration de responsabilité publique annuelle. En accord avec nos efforts continus en faveur de la durabilité environnementale, le Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2007 est disponible en ligne seulement ; une version imprimée est fournie sur demande.
- **Revue de la responsabilité d'entreprise de RBC** : Cette courte publication, une nouveauté en 2007, s'adresse aux clients, au grand public et à nos employés. Elle résume notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise et est disponible en formats imprimé et électronique.
- **Rapport annuel, Rapports trimestriels et Circulaire de la direction** : Ces publications s'adressent aux investisseurs et aux analystes et fournissent de l'information sur une base régulière au sujet de nos résultats financiers, ainsi que des détails se rapportant à la gouvernance, à la gestion des risques et à la responsabilité d'entreprise.
- **Réponses aux enquêtes sur le développement durable** : RBC répond régulièrement à de longues demandes d'informations provenant d'analystes et de chercheurs spécialisés dans les investissements socialement responsables. Nous utilisons notre système OneReport pour répondre à un nombre choisi d'études nationales et internationales, et nous nous efforçons de répondre à d'autres demandes d'informations lorsqu'elles sont pertinentes pour nos marchés et nos actionnaires.
- **Autres** : RBC fournit des renseignements détaillés sur des sujets en lien avec le développement durable, dans des rapports à l'intention de parties prenantes spécifiques. Par exemple, nous rendons publique notre réponse dans le cadre du Carbon Disclosure Project et produisons annuellement un rapport sur les progrès de la diversité, disponible en formats imprimé et électronique.

## Distinctions

La réputation d'une entreprise repose en partie sur ce que le public dit d'elle. Nous avons eu le privilège de recevoir, entre autres, les honneurs suivants, en 2007.

### Marque et culture

- **Marque ayant le plus de valeur au Canada** (Étude de Brand Finance du R.-U., publiée dans *Canadian Business*).
- Première société canadienne à être citée parmi les **100 plus grandes marques** (BrandZ/Millward Brown Optimor).
- Classement au quatrième rang dans une étude sur les **cultures d'entreprise les plus admirées du Canada** en 2007 (Waterstone Human Capital/*Canadian Business*).

### Responsabilité d'entreprise/développement durable

- Inclusion dans le **Dow Jones Sustainability World Index** et le **Dow Jones Sustainability North America Index 2007/2008**, qui reconnaissent les leaders financiers, sociaux et environnementaux.
- Inclusion dans le **Jantzi Social Index**, indice de 60 sociétés canadiennes qui respectent un ensemble de critères sociaux et environnementaux.
- Inclusion dans le **FTSE4Good Index**, reconnaissant des sociétés qui respectent des normes mondialement reconnues dans des domaines tels que la durabilité environnementale, les relations avec les parties prenantes et les droits de la personne.
- Inclusion dans le **Ethibel Pioneer Global Index**, utilisé par les gestionnaires de fonds et les investisseurs institutionnels européens pour reconnaître les sociétés qui ont joué un rôle de pionnier dans le développement durable.
- Classement au premier rang des **50 meilleures entreprises citoyennes du Canada** en 2007 (Corporate Knights).
- Inscription sur la liste des **100 entreprises championnes du monde du développement durable 2007** (Innovest/Corporate Knights, *BusinessWeek*), qui reconnaît les sociétés ayant prouvé leur capacité de gérer des débouchés stratégiques sur des marchés environnementaux et sociaux nouveaux.

### Durabilité environnementale

- Classée première parmi les 100 sociétés au monde qui sont considérées comme les plus capables de s'adapter aux risques et aux perspectives que présente le changement climatique, comparativement aux autres entreprises (*Newsweek International* en ligne).
- Classée première au Canada, deuxième en Amérique du Nord et cinquième ex aequo à l'échelle mondiale parmi les institutions financières dans le **Climate Disclosure Leadership Index 2007**, un tableau d'honneur prestigieux des chefs de file qui comprennent et gèrent les risques et potentiels financiers résultant du changement climatique, sur la base du mémoire de RBC au Carbon Disclosure Project.

### Gouvernance

- **Board Games** : RBC a été classée cinquième au Canada au chapitre de la gouvernance d'entreprise pour 2007 (*Report on Business* du *Globe and Mail*).

### Diversité

- Classée deuxième en 2007 dans le **Corporate Knights Leadership Diversity Index**, reconnaissant les sociétés canadiennes ayant une représentation de membres des minorités visibles et de femmes au sein de leur conseil d'administration et des postes de haute direction.

## Protection de la vie privée

- Classée troisième dans l'étude annuelle sur les **sociétés du Canada inspirant le plus confiance pour la protection des renseignements personnels** (Carlson Marketing Worldwide et Ponemon Institute), dont les résultats sont fondés sur la perception du public des pratiques des sociétés au chapitre de la protection des renseignements personnels et de la sécurité des données.

## Affiliations

RBC collabore avec de grands organismes dans le monde dans l'exercice de sa responsabilité d'entreprise.

- En 1988, l'entreprise était l'un des membres fondateurs de Imagine, organisme qui encourage la philanthropie et le bénévolat. RBC en est toujours membre.
- Depuis 1997, nous sommes membres du Center for Corporate Citizenship du Boston College, ressource importante en Amérique du Nord qui offre des recherches et une formation pour cadres supérieurs sur des sujets civiques.
- Nous sommes un membre actif de Canadian Business for Social Responsibility, une association de sociétés canadiennes qui ont pris l'engagement d'agir de façon responsable sur les plans social, environnemental et financier.
- Depuis 2006, nous sommes membres de la Global Business Coalition on HIV/AIDS, Tuberculosis and Malaria.
- Depuis 2006, nous sommes une partie prenante de la GRI. La GRI est une institution indépendante qui a pour mission de mettre au point et de diffuser des lignes directrices d'information sur le développement durable à l'échelle mondiale. Désormais, RBC rend compte en ligne de son action selon les indicateurs suggérés par la GRI.
- RBC Gestion d'Actifs® est membre de la Canadian Coalition for Good Governance, qui fait la promotion des meilleures pratiques en matière de gouvernance dans les sociétés dans lesquelles ses membres envisagent d'investir.
- RBC est membre du Conference Board du Canada et de ses conseils intitulés Corporate Community Investment Council, Effective Work Environment Research Council, Corporate Ethics Management Council et Business Council for Sustainability.
- En ce qui concerne les pratiques sur les lieux de travail, RBC est membre d'un certain nombre d'organismes dont Catalyst, le Conseil Canadien de la Réadaptation et du Travail et l'Institut Vanier de la famille. Aux États-Unis, nous sommes membres du U.S. Conference Board Council on Workforce Diversity, du Families and Work Institute et de la Urban Financial Services Coalition.
- Pour soutenir encore mieux la durabilité environnementale, nous sommes membres du Excel Partnership, du réseau informel sur la relation entre la performance environnementale et la valeur financière d'Environnement Canada, du comité des institutions financières membres des Principes d'Équateur, du groupe des spécialistes des questions environnementales de l'Association des banquiers canadiens, de la Environmental Bankers Association, de l'Association canadienne de normalisation, du Canadian Brownfields Network, du Brownfields Stakeholders Group du ministère des Affaires municipales et du Logement de l'Ontario, de l'initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE IF) et de son groupe de travail nord-américain.
- RBC est un membre fondateur du Conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles ainsi que du National Minority Supplier Development Council aux États-Unis.

À RBC, nous croyons que notre premier devoir est d'agir avec intégrité pour pouvoir honorer nos obligations envers tous nos partenaires. Nous avons aussi la conviction qu'une gouvernance saine est essentielle pour conserver la confiance de nos clients et de nos investisseurs, et est fondamentale pour faire croître la valeur pour les actionnaires. Notre stratégie de bonne gouvernance et de respect de la déontologie intègre la responsabilité d'entreprise dans tous les volets de nos activités.

## Priorités

Nos priorités dans ce domaine sont les suivantes :

- Mettre en pratique de solides principes de gouvernance d'entreprise ;
- Assurer une communication claire de nos résultats financiers et publier des données de rendement fiables sur des éléments non financiers clés ;
- Respecter l'ensemble des lois et règlements applicables dans chaque pays dans lequel nous sommes implantés ;
- Conduire nos affaires avec honnêteté et intégrité.

## Normes élevées de gouvernance d'entreprise

Notre approche de la gouvernance dépasse la simple conformité à la réglementation. Pour maintenir nos normes élevées, nous examinons et évaluons continuellement notre système de gouvernance, en anticipant et en adoptant les meilleures pratiques à mesure qu'elles évoluent.

Ces dernières années, RBC a :

- adopté des politiques exigeant que les administrateurs remettent leur démission à la suite de l'Assemblée annuelle s'ils n'obtiennent pas l'appui de la majorité des actionnaires ;
- porté de 300 000 \$ à 500 000 \$ la valeur minimale des actions que doivent détenir les administrateurs, pour renforcer la convergence de leurs intérêts avec ceux des actionnaires ;
- augmenté la valeur minimale des actions que doivent détenir les membres de la haute direction pour mieux accorder leurs intérêts avec ceux des actionnaires ;
- instauré un programme d'actions différées pour mieux accorder encore les intérêts de la direction avec ceux des actionnaires ;
- limité la dilution des actions en réduisant de 70 pour cent depuis 2003 le nombre d'options d'achat d'actions attribuées aux membres de la direction ;
- fait évoluer notre politique globale sur l'indépendance des administrateurs, qui comprend des critères plus stricts pour les membres du Comité de vérification, en réponse à des raffinements des meilleures pratiques et de la réglementation ;
- tenu des réunions régulières des administrateurs indépendants ;
- amélioré nos procédures d'évaluation du Conseil et des administrateurs, avec l'ajout d'évaluations écrites des collègues pour compléter la pratique établie d'évaluation au moyen d'entretiens en tête-à-tête avec le président du Conseil ;
- formalisé le processus de sélection de personnes en vue de proposer leurs candidatures comme administrateurs afin de garantir que les forces des candidats éventuels soient pondérées en fonction des compétences et des capacités nécessaires au Conseil d'administration dans son ensemble.

## Information enrichie

Nos méthodes et politiques de communication de l'information sont entièrement conformes aux lignes directrices établies par les autorités canadiennes de réglementation des valeurs mobilières, ainsi qu'aux dispositions applicables de la loi américaine intitulée *Sarbanes-Oxley Act of 2002* et aux exigences adoptées par la Bourse de New York et la Securities and Exchange Commission des États-Unis applicables aux émetteurs privés étrangers. En accord avec nos objectifs d'amélioration continue de la gouvernance ainsi que de transparence et de simplicité dans nos communications, nous avons enrichi ces dernières années l'information publiée dans notre Circulaire d'information.

## Code de déontologie

Tous les employés de RBC, dans le monde entier, sont tenus de respecter notre Code de déontologie, en place depuis plus de 20 ans. Le Code est révisé régulièrement et a été mis à jour en 2007, avec la clarification de notre processus d'approbation et de déclaration des exemptions, une augmentation des dispositions sur la protection de la confidentialité des renseignements, des lignes directrices additionnelles sur les conflits d'intérêts et des mises à jour des normes pour maintenir un milieu de travail respectueux. Tous les membres du personnel doivent suivre un programme d'apprentissage en ligne afin de maîtriser les principes du Code et ses éléments de conformité. Le programme comprend un cours et un examen en ligne que tous les employés doivent passer dans les trente jours de leur entrée en fonction à RBC et au moins tous les deux ans par la suite. Les membres de la haute direction et certaines autres personnes choisies doivent suivre le programme chaque année.

## Politiques

RBC a des politiques et des processus de conformité à la réglementation étendus à toute l'entreprise pour soutenir l'évaluation et la gestion des risques, notamment des politiques concernant les sanctions économiques, le prêt à des partis politiques, le blanchiment d'argent, la lutte contre le financement des activités terroristes et les conflits d'intérêts. Les politiques et moyens de contrôle sont régulièrement révisés pour qu'ils restent efficaces et en accord avec les lois et règlements pertinents.

## Politique de lutte anti-blanchiment

RBC est fermement déterminée à empêcher l'utilisation de ses services financiers pour recycler les produits de la criminalité ou financer des activités terroristes. En 2007, chaque employé de RBC dans le monde, sans égard à son rôle dans l'entreprise, a suivi un cours et passé un examen sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes. Le cours était adapté à chaque unité opérationnelle, fonctionnelle et géographique, avec un contenu spécifique aux lois de 38 pays et territoires de compétence. Notre groupe Conformité à la réglementation, Lutte anti-blanchiment mondiale élabore et actualise des politiques, des lignes directrices, des formations et des outils et modèles d'évaluation du risque ainsi que d'autres moyens de contrôle pour aider les employés à protéger RBC et ses clients, et assurer la gestion des risques de blanchiment d'argent et de financement des activités terroristes qui évoluent constamment. Nos moyens de contrôle dans ce domaine comprennent les règles de connaissance de la clientèle établies par différentes autorités de réglementation pour nous assurer de bien identifier nos clients et prévenir une utilisation illégale de nos produits et services.

## Déclaration des soupçons d'anomalies

RBC a des processus établis de longue date qui permettent aux employés dans le monde entier de signaler tout soupçon de manquement à notre Code de déontologie ainsi que d'autres irrégularités et cas de malhonnêteté directement à notre Ombudsman. Les employés peuvent produire des déclarations anonymes et confidentielles, sans crainte de représailles.

Réservée aux pratiques d'information financière, la ligne Info-Indice RBC a été établie pour que les employés et des tiers dans le monde entier puissent signaler directement à l'Ombudsman de RBC, dans l'anonymat, la confidentialité et sans crainte de représailles, toute irrégularité ou tout acte répréhensible présumé se rapportant à la comptabilité, à la vérification ou au contrôle comptable interne.

# Incidence économique



Les entreprises, grandes et petites, peuvent contribuer à façonner les économies des collectivités et des pays où elles exercent leurs activités, simplement par leurs actions et leurs décisions courantes. Nous cherchons à avoir une incidence économique positive en procurant des rendements intéressants aux actionnaires, en créant des emplois, en soutenant les petites entreprises et le développement économique, en encourageant l'innovation et l'esprit d'entreprise et en achetant de manière responsable.

Cette partie du rapport traite de l'incidence directe et indirecte que nous avons sur l'économie.

## Priorités

Nous nous donnons entre autres les priorités suivantes :

- Procurer des rendements intéressants aux actionnaires ;
- Payer notre juste part d'impôts ;
- Créer des emplois ;
- Soutenir les petites entreprises et le développement économique des collectivités ;
- Favoriser l'innovation et l'entrepreneuriat ;
- Acheter des biens et des services de façon responsable.

## Faits saillants de 2007

- Nous avons payé 2,09 milliards de dollars d'impôts et de taxes à l'échelle mondiale.
- Nous avons procuré un emploi à 71 760 personnes et versé 7,9 milliards de dollars sous forme de rémunération et d'avantages sociaux.
- Nous avons servi plus d'un demi-million de petites entreprises au Canada, aux États-Unis et dans les Antilles.
- Nous sommes toujours le leader sur le marché des femmes chefs d'entreprise au Canada, dont nous détenons une part de 19 pour cent.
- Nous avons acheté pour 4,4 milliards de dollars de biens et de services à des fournisseurs de toutes tailles.
- Nous avons versé 82,8 millions de dollars à des organismes communautaires de par le monde.

## Enjeux

- Les banques aident à stimuler l'activité économique dans les collectivités moins prospères en fournissant du crédit et en finançant des programmes spécialisés. RBC compte des programmes ciblant des groupes à faible revenu pour les aider dans des domaines tels que l'accession à la propriété immobilière, l'initiation aux services financiers et le développement économique.
- Aux États-Unis, nous sommes tenus, en vertu de la loi intitulée *Community Reinvestment Act*, d'accorder un certain montant en prêts facilitant le développement communautaire et de donner accès à des services bancaires aux groupes à revenu faible ou modeste et aux petites entreprises. RBC Centura respecte et, dans bien des cas, dépasse ces exigences.
- Les banques peuvent être appelées à fournir des hypothèques spécialisées et du microcrédit à des groupes à faible revenu pour aider les clients à acquérir un avoir propre dans une maison ou à créer des micro-entreprises. Cependant, les occasions doivent être pondérées avec les risques inhérents associés aux fluctuations des taux d'intérêt et à l'endettement.

Pour en savoir plus,  
consultez le site

[rbc.com/responsabilite/economic](http://rbc.com/responsabilite/economic)

# Incidence sur les parties prenantes

RBC reconnaît que son action a des conséquences économiques, et nous nous efforçons d'avoir une incidence économique positive pour les investisseurs, les clients, les employés, les fournisseurs, les administrations publiques et les collectivités. Pour connaître notre apport à nos investisseurs, veuillez consulter notre Rapport annuel.

## Administrations publiques

RBC a payé 2,09 milliards de dollars d'impôts et de taxes dans le monde entier en 2007, comparativement à 2,08 milliards de dollars en 2006.

## Employés

En 2007, RBC a procuré un emploi à 71 760 personnes, ce qui représentait 7,9 milliards de dollars en rémunération et avantages sociaux. RBC participe à plus de 100 études externes comparatives sur la rémunération pour s'assurer que ses régimes de rémunération demeurent équitables et concurrentiels. Voir aux pages 18 à 22 des renseignements sur les pratiques de RBC concernant le milieu de travail et ses efforts pour demeurer un employeur de choix.

## Fournisseurs

En 2007, RBC a dépensé 4,4 milliards de dollars en biens et services auprès de fournisseurs nationaux, régionaux et locaux de toutes tailles.

Le groupe Approvisionnement de RBC est responsable des achats des produits et services importants. Nos politiques d'approvisionnement sont inclusives et visent à promouvoir des pratiques commerciales durables et le développement économique partout où c'est possible et approprié. Pour maintenir les normes les plus élevées, nous révisons nos lignes directrices sur les achats une fois par an. RBC fait la promotion de pratiques d'achat équitables et s'efforce de soutenir, partout où c'est possible, les collectivités dans lesquelles elle exerce ses activités. RBC est un membre fondateur du Conseil canadien des fournisseurs autochtones et de minorités visibles. RBC est aussi membre de son pendant américain, le National Minority Supplier Development Council, depuis 2002.

## Collectivités

RBC a versé plus de 82,8 millions de dollars à des causes communautaires dans le monde en 2007. Cela comprend des dons d'au-delà de 47,7 millions de dollars et 35,1 millions de dollars de plus en commandites d'événements communautaires et d'organismes nationaux. Voir à la page 30 une répartition régionale et une description des initiatives que nous soutenons.

## Développement économique communautaire

### Des ressources pour favoriser l'autonomie

RBC offre des services et soutient des programmes qui aident les personnes défavorisées à se constituer un patrimoine, à acquérir des compétences et à trouver des emplois.

### Améliorer les chances d'emploi

Les personnes au chômage ou sous-employées ont besoin de compétences, de débouchés et de contacts pour trouver un bon emploi. RBC soutient les organismes qui aident à surmonter ces obstacles. Quelques exemples :

- Le programme Emploi-Aptitude de la Société Neil Squire, qui aide les personnes handicapées physiques adultes en quête de compétences les rendant employables, de formation et de confiance en elles-mêmes.
- Le Centre d'apprentissage des adultes de Regina, qui travaille avec les jeunes adultes à risque pour leur permettre d'acquérir des compétences et l'expérience nécessaires pour réussir à s'insérer dans le monde du travail ou à entrer dans un établissement d'éducation postsecondaire.
- FareStart, de Seattle, qui donne aux résidents à faible revenu une occasion unique de se former et de s'intégrer à long terme dans le secteur de la restauration.
- Opportunity International, qui organise des microprêts pour des petites entreprises du tiers monde.
- La Fondation pour la formation internationale, qui offre des services consultatifs par l'entremise du Conseil économique et social des Nations Unies pour le développement des compétences techniques et de gestion des pays du tiers monde.

### Initiation aux services financiers

L'éducation sur les questions d'argent et le fonctionnement des services financiers est essentielle pour la stabilité financière. En 2007, RBC a soutenu différents programmes d'initiation aux services financiers dans le monde :

#### Canada

- Le Programme sur la dynamique financière aide plus de 17 000 enseignants canadiens à apprendre les rudiments des services bancaires, de la planification et de la gestion financière aux élèves dès la quatrième année. De juin 2006 à juillet 2007, nous avons distribué 4 740 trousseaux gratuites.
- Le Programme sur la dynamique financière RBC Banque Royale remet chaque année des Bourses d'études sur la dynamique financière à 10 étudiants.
- Les employés de RBC se dévouent pour initier les jeunes au monde des finances en présentant dans les écoles de tout le Canada le séminaire Questions d'argent de l'Association des banquiers canadiens. En 2006-2007, 86 employés de RBC ont consacré 1 092 heures à apprendre à 4 971 élèves du secondaire comment gérer le crédit ou démarrer une entreprise.
- Le programme de gestion monétaire de la Momentum Community Economic Development Society offre des ateliers à des Calgariens en situation précaire, dans le but de les aider à prendre le contrôle de leurs finances et à acquérir des connaissances et des compétences en gestion monétaire.

#### États-Unis

- *How to Do Your Banking*, une série éducative pour les élèves du secondaire, mise au point par RBC Centura en partenariat avec des écoles secondaires de la région.

- Savvy Cents, un programme d'éducation sur la dynamique financière qui aide les participants de tous âges et de tous niveaux de connaissances financières à fixer des objectifs financiers, à établir un budget et à accumuler un patrimoine. Les employés de RBC Centura ont présenté Savvy Cents à plus de 2 000 personnes dans des localités de sa région, qui couvre cinq États, en 2007.

#### Antilles

- Une initiative d'éducation publique qui consiste en publiereportages sur différents sujets financiers y compris la demande de prêts pour une petite entreprise, le choix d'une hypothèque adaptée, la création d'un budget personnel et l'établissement d'un dossier de crédit.

#### La prospérité par l'alphabétisation

Un nombre incalculable d'études ont démontré l'importance des aptitudes élémentaires pour la lecture et la rédaction pour le bien-être économique. C'est pourquoi RBC soutient des organismes comme Room to Read, qui s'associe à des collectivités locales dans le monde en développement pour établir des écoles, des bibliothèques et d'autres infrastructures éducatives dans le but d'intervenir tôt dans la vie des enfants – un à un – et de briser le cycle de pauvreté. Par l'entremise de PLAN, fondé en 1937, nous soutenons une bibliothèque mobile dans le nord du Brésil qui aide chaque année 500 enfants des campagnes.

#### La maison, un patrimoine

En devenant propriétaires, les locataires se bâtissent un patrimoine et accroissent l'assiette fiscale de leurs collectivités et par le fait même, leur prospérité.

- RBC offre un certain nombre de produits hypothécaires qui aident les acheteurs d'une première maison au Canada à réaliser leur rêve d'être propriétaires. Par exemple, pour les clients à la recherche de paiements mensuels moins élevés, RBC offre des prêts hypothécaires dont l'amortissement maximum peut être étalé jusque sur 40 ans. Des options d'hypothèque sans mise de fonds aident les locataires à accéder plus vite à la propriété à une époque où les prix des maisons augmentent. RBC offre un prêt hypothécaire personnalisé pour les clients qui ne satisfont pas à nos critères traditionnels d'admissibilité en raison d'événements imprévus comme une perte d'emploi ou une maladie, et les aide à devenir admissibles à une hypothèque tandis qu'ils se rétablissent.
- RBC Centura s'associe à des agences de développement économique locales, des personnes influentes, des spécialistes de l'immobilier, des conseillers en crédit et d'autres spécialistes sur ses marchés du Sud-est des États-Unis pour trouver des programmes et des améliorations susceptibles d'aider les emprunteurs à faible revenu à devenir propriétaires.
- En 2006\*, nous avons fourni au total 2 064 prêts hypothécaires à des familles à revenu faible ou modeste aux États-Unis, pour un total d'environ 227 millions de dollars US.
- En 2007, nous avons conclu un accord de partenariat spécial aux États-Unis avec la Federal Home Loan Mortgage Corporation (Freddie Mac) pour fournir des ressources financières et autres, et de l'éducation en matière de crédit afin de faciliter l'accès à la propriété.
- RBC Centura a collaboré avec la Federal Home Loan Bank of Atlanta afin d'accorder des subventions d'aide à la mise de fond pour un total de 400 000 \$ US, qui ont bénéficié à plus de 50 acheteurs d'une première maison à revenu faible ou modeste.

- Une fois de plus, en 2007, RBC a soutenu Habitat pour l'humanité dans toute l'Amérique du Nord, avec la participation d'employés à des constructions communautaires et un don de 275 000 \$ au Canada. Ces fonds et le travail bénévole de nos employés ont contribué à la construction de maisons sur 25 sites.

\* Les chiffres de 2007 n'étaient pas disponibles au moment de la publication.

#### Des dons qui font effet

RBC a fait don en 2007 de plus de 2 millions de dollars à des initiatives qui auront une incidence économique et sociale durable. Nous avons notamment :

- aidé des personnes défavorisées à avoir accès à des services financiers ;
- aidé des jeunes « à risque » à acquérir des compétences pour trouver des emplois ;
- contribué à la prospérité économique des collectivités ;
- aidé des étudiants ou des personnes défavorisées à créer leur propre petite entreprise ;
- soutenu le démarrage de nouvelles entreprises ;
- aidé des entreprises à prendre de l'expansion ou à innover.

#### Favoriser la croissance

##### Développement économique

##### Canada

En 2007, nous avons apporté notre soutien au Programme d'assistance technique au développement économique communautaire, le plus grand organisme de subvention sans but lucratif du Canada dans son domaine. De portée nationale, le programme a aidé plus de 400 organismes communautaires au moyen d'initiatives pour créer des programmes nouveaux et durables pour les collectivités défavorisées dans tout le Canada.

#### Nous stimulons la croissance économique en investissant dans des programmes qui favorisent le développement économique par des activités à vocation sociale.

RBC est un commanditaire de l'Association canadienne de développement économique (ACDE) depuis 1980. Les membres de l'association sont des agents de développement économique professionnels de tout le Canada. Pour encourager les projets de développement économique axés sur les collectivités, RBC parraine le prix ACDE/RBC qui récompense la réalisation de l'année en développement économique, par des personnes et des organismes qui ont contribué de manière exemplaire à leur collectivité.

RBC soutient la Foundation for Rural Living, organisme qui a pour vocation de servir d'intermédiaire efficace entre les collectivités rurales et les organismes de bienfaisance locaux afin d'aider à stimuler le développement économique communautaire et à acquérir une capacité durable d'expansion des organismes de bienfaisance dans les régions rurales de l'Ontario.

## États-Unis

RBC Centura aide les collectivités à accéder à des sources de financement publiques et privées pour leur développement économique et fournit du financement direct. Le partenariat, qui unit RBC Centura et la Rocky Mount/Edgecombe Community Development Corporation, a été un facteur de prospérité et un moteur de développement économique tant pour la région que pour ses habitants.

RBC Centura a fourni, en 2006\*, 39 millions de dollars US de crédits pour des projets de soutien à la collectivité qui bénéficient à la population à revenu faible ou modeste. Ces projets comprennent la construction d'habitations à loyer modéré, l'aide à l'accession à la propriété pour personnes à faible revenu et le logement à prix modique pour personnes âgées et personnes handicapées.

En 2007, RBC Centura est intervenue en tant que membre de la Federal Home Loan Bank pour faciliter le financement de trois organismes pour des projets de développement économique dans des régions moins bien nanties de Caroline du Nord. Les projets – un centre commercial à Rocky Mount, un centre de santé à Wilmington et un bâtiment communautaire tribal à Hollister – aideront à créer 80 emplois et donneront à des familles à faible revenu accès à des services de santé, à un centre commercial, à un centre de loisirs et plus encore.

En Caroline du Nord, RBC Centura parraine le Council for Entrepreneurial Development et s'est engagée à participer à des fonds de prêts aux petites entreprises de centre-ville pour contribuer aux efforts de revitalisation de Raleigh, Greenville et Rocky Mount.

RBC Insurance soutient la Urban League of Upstate South Carolina, une agence de développement économique qui favorise l'éducation et l'entraide pour aider les membres des minorités à atteindre une autonomie financière. En 2007, nous avons été le fer de lance d'un partenariat de partage de ressources innovateur entre la Urban League et le YWCA de Greenville, qui a pour mission de faire tomber les barrières raciales et de contribuer à l'autonomie des femmes.

\* Les chiffres de 2007 n'étaient pas encore disponibles au moment de la publication.

### Partenariats pour la prospérité

Les efforts collectifs donnent souvent de meilleurs résultats que les efforts individuels. C'est pourquoi nous soutenons des partenariats de développement économique communautaire et croyons fermement aux initiatives mixtes public-privé. Quelques exemples :

- En 2007, RBC a continué de soutenir le Greater Halifax Partnership (GHP), qui regroupe 150 entreprises privées, trois paliers de gouvernement et des spécialistes chevronnés du monde des affaires, dont le mandat est de faire participer la collectivité à la croissance économique de la région de Halifax. RBC a commandité la série de conférences *Building our Future* sur le thème de la croissance économique. Nous avons aussi collaboré avec le GHP à un certain nombre d'autres projets, dont sa campagne de sensibilisation à l'immigration.

- RBC Centura a aidé à créer le Carolinas Gateway Partnership, un partenariat public-privé qui œuvre au développement économique de la région. De juillet 2006 à juin 2007, le partenariat a obtenu la création de 679 emplois et des engagements à investir plus de 72 millions de dollars US.
- Dans les Antilles, RBC est le partenaire du ministère des Affaires maritimes des Bahamas pour partager des éléments clés de notre modèle des ressources humaines couronné de succès, donnant aux cadres de la fonction publique la possibilité d'explorer des méthodes qui ont fait leurs preuves dans le privé pour améliorer l'efficacité et l'efficience organisationnelles.

### La circulation d'idées nouvelles

RBC assure le leadership dans le soutien à l'innovation et à la commercialisation et appuie les projets et organismes qui font la promotion de l'apprentissage, de l'innovation et de l'esprit d'entreprise. Par exemple :

- Le projet Medical and Related Sciences (MaRS), qui stimule la recherche et le développement scientifiques, ainsi que sa commercialisation en Ontario.
- Le Council for Entrepreneurial Development, qui fait la promotion d'entreprises dynamiques, à forte croissance et aux retombées importantes dans la région du Research Triangle de Caroline du Nord.
- Le Advanced Technology Development Center de Georgia Tech, un incubateur reconnu en sciences et technologie qui aide des entrepreneurs de la Géorgie à lancer et bâtir des entreprises à succès.

Depuis 1969, nous avons apporté des capitaux d'investissement ainsi que nos vastes connaissances et notre savoir-faire à des sociétés naissantes dans le domaine des logiciels et de la technologie pour les services financiers et d'autres secteurs. Nous avons consacré environ 250 millions de dollars à des investissements directs dans des sociétés de technologies émergentes à la fois au Canada et aux États-Unis.

### Des étudiants aident à façonner l'avenir des services bancaires

Une équipe de quatre étudiants de la Sauder School of Business de l'Université de Colombie-Britannique a gagné 20 000 \$ en 2007 pour des idées innovatrices proposées dans le cadre du Défi RBC Prochain grand innovateur<sup>MC</sup>. Ces étudiants sont les gagnants du grand prix de ce défi annuel qui récompense des étudiants de niveau collégial et universitaire de tout le Canada pour leurs idées d'innovation dans les services financiers. RBC met actuellement en application deux des idées avancées par des étudiants et a lancé un deuxième défi annuel. Les gagnants seront annoncés en 2008.

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

## Immigration

RBC croit que la réussite des nouveaux immigrants a de grands avantages économiques pour leur pays d'adoption. Nous avons adapté nos pratiques en matière de crédit, de services bancaires, de commercialisation, de recrutement et de formation pour aider les nouveaux arrivants à s'épanouir au Canada. En 2007, nous avons lancé un programme de bourses pour les jeunes Canadiens qui ont vécu l'expérience de l'immigration, aidant certains de nos étudiants les plus brillants et les plus doués à aller au maximum de leur potentiel.

Stratégie RBC  
en matière  
de diversité™

Nous avons aussi soutenu un certain nombre d'organismes qui aident les immigrants ayant une qualification professionnelle à trouver des emplois, notamment :

- Career Bridge, programme innovateur de stages qui aide les nouveaux immigrants compétents à acquérir une expérience professionnelle locale, et les employeurs à trouver des employés qualifiés. Le programme a déjà permis à 270 employeurs d'accueillir 696 stagiaires. RBC en a reçu 42 ;
- Immigrant Access Fund, groupe sans but lucratif, qui recueille des fonds pour offrir des microprêts à des immigrants à Calgary afin de les aider à faire reconnaître leurs diplômes, à acquérir une formation et à perfectionner leurs compétences ;
- le Toronto Region Immigrant Employment Council, groupe-conseil regroupant des intervenants de divers horizons, qui aide les nouveaux immigrants à se trouver du travail afin de mieux utiliser les compétences, les connaissances et l'expérience qu'ils apportent au Canada.

## Communautés autochtones

RBC aide les communautés autochtones à développer leur patrimoine et leurs capacités en favorisant le transfert de compétences, de connaissances et de ressources. Nous nous faisons les champions des intérêts des Autochtones et forgeons avec les particuliers, les entreprises et les gouvernements autochtones des partenariats fondés sur la compréhension, la confiance et le respect. RBC encourage le dialogue entre les entreprises, les gouvernements et les particuliers pour cerner et résoudre des problèmes économiques pertinents.

Stratégie RBC  
en matière  
de diversité™

Nous soutenons des organismes voués au bien-être, à l'apprentissage et à la croissance économique parmi les Peuples autochtones, dont :

- le programme Pathways to Learning de la Malaspina University-College Foundation, offrant aux étudiants autochtones un programme d'été intensif de deux semaines qui leur fait découvrir les campus, les ressources et les aides à l'enseignement, leur permettant de planifier et de délimiter les difficultés auxquelles ils pourraient être confrontés dans leurs études ;
- le programme Métis Capacity Building de la Canadian Executive Services Organization dont les Services autochtones ont assuré avec succès la promotion de la gouvernance et du développement économique pour soutenir des particuliers, des entreprises et des collectivités Métis dans tout le Canada ;

**RBC aide les communautés autochtones à développer leur patrimoine et leurs capacités en favorisant le transfert de compétences, de connaissances et de ressources.**

- la Fondation Frontière, un organisme sans but lucratif qui œuvre pour le développement des communautés économiquement et socialement désavantagées ;
- l'initiative Nouvelles unités des Guides du Canada, qui a pour but d'établir de nouvelles unités de guides dans les collectivités autochtones en les aidant à trouver des lieux de réunion sûrs et en leur fournissant des fonds pour l'adhésion, les outils du programme et des uniformes. L'initiative fera aussi la promotion d'activités spécifiques aux Autochtones.

**Pour en savoir plus sur nos initiatives pour les Autochtones, voir les parties de ce rapport consacrées au lieu de travail et à la collectivité.**

## Besoins élémentaires

Il est pratiquement impossible d'avoir une collectivité florissante quand ses membres souffrent de faim ou sont sans abri. RBC soutient des programmes qui contribuent à répondre aux besoins élémentaires.

En 2007, RBC et ses employés ont donné plus de 370 000 \$ pour approvisionner des banques alimentaires et des soupes populaires partout au Canada. Aux États-Unis, RBC Centura a versé 22 500 \$ US à des banques alimentaires de Caroline du Nord et de Géorgie. Les employés participent aussi tout au long de l'année à des campagnes de collecte d'aliments dans toute l'Amérique du Nord.

Aux États-Unis, RBC Centura a présenté une demande de subvention acceptée de 300 000 \$ US en 2007 pour la Raleigh Rescue Mission, afin de financer une nouvelle aile pour abriter des femmes et des enfants sans domicile fixe. Nous avons aussi fourni du financement à Volunteers of America pour acheter des terrains pour un centre d'accueil pour anciens combattants sans toit et des appartements pour des personnes handicapées.

En 2007, RBC a soutenu les Mission International Rescue Charities, qui aident les femmes, les enfants et les familles à La Romana, en République dominicaine, victimes de violences, de négligence et d'infections au VIH et leur offre un toit, de l'aide médicale, une éducation et une formation technique.

# Petites entreprises

L'engagement de RBC envers les entreprises repose sur la promesse d'écouter et de comprendre les besoins de nos clients et d'y répondre. Au Canada, nous demeurons en tête sur ce marché par le nombre de petites entreprises clientes servies. Aux États-Unis, nous avons fait des petites entreprises un des grands domaines sur lesquels nous nous concentrons.

## Accès au crédit et plus

Les petites entreprises ont un besoin incontournable de financement pour démarrer, fonctionner ou croître. RBC offre un vaste éventail de solutions de crédit adaptées aux besoins de différentes entreprises parvenues à différents stades de leur développement.

En 2007, RBC a permis aux propriétaires de petites entreprises au Canada d'obtenir plus facilement du crédit et de le gérer en :

- simplifiant et rationalisant le processus de crédit avec un mécanisme de demande plus dépouillé, l'automatisation des décisions de crédit et la rationalisation des documents à produire ;
- lançant une demande de carte Visa en ligne.

Aux États-Unis, RBC Centura a démythifié les produits de crédit pour les petites entreprises en simplifiant et en normalisant les processus. Nous avons aussi amélioré notre Business CreditLine en relevant ses paramètres au niveau de 100 000 \$ US et avons lancé une marge de crédit appelée Business Equity Line of Credit pour répondre aux besoins de financement des clients, là où du crédit commercial traditionnel n'est pas disponible.

Néanmoins, l'accès au crédit n'est qu'une des préoccupations des petites entreprises clientes. Nous nous efforçons également de répondre à d'autres besoins en offrant les meilleurs produits, conseils et savoir-faire possibles.

## Le client avant tout

L'approche « Le client avant tout » de RBC sous-tend un engagement à cerner les besoins des clients et y répondre. Nous avons sondé les petites entreprises clientes au Canada et aux États-Unis en 2007. En réponse, nous avons :

### Au Canada

- ajouté plus de 100 employés qui se consacrent exclusivement à aider les propriétaires de petites entreprises à satisfaire leurs besoins financiers commerciaux et personnels ;
- lancé un nouveau forfait bancaire à frais fixes spécialement conçu pour les clients qui sont de petites entreprises ;
- lancé le Sélecteur de solutions d'entreprise RBC qui propose des produits et des services pour aider les clients à gagner du temps et économiser de l'argent avec des solutions adaptées à leurs besoins commerciaux ;
- créé un site Web public exclusivement consacré à la petite entreprise qui donne des conseils différenciés.

### Aux États-Unis

- mis au point le service Remote Deposit à la demande de clients qui voulaient d'autres processus, simplifiés, de dépôt des chèques ;
- rationalisé notre processus d'inscription par le Web et lancé une fonctionnalité pour relier les comptes personnels et d'entreprise sur un même affichage Web des services bancaires.

### Dans les Antilles

- lancé un programme offrant des services particularisés aux petites entreprises et aux entrepreneurs aux Bahamas, en 2007, avec une plus grande concentration sur les conseils financiers, l'éducation et le développement de relations.

## Les services aux entreprises à RBC

### Canada

- RBC est un chef de file sur le marché, servant une entreprise sur quatre au Canada.
- Nous avons plus de 750 directeurs de comptes RBC se consacrant à la petite entreprise au Canada.
- Nous sommes le leader sur le marché des femmes chefs d'entreprise au Canada, dont nous détenons une part de 19 pour cent.

### États-Unis

- RBC Centura sert les petites entreprises clientes dans le Sud-est des États-Unis.
- Nous avons environ 420 banquiers qui servent les petites entreprises, avec 80 personnes se consacrant exclusivement à ce segment.

### Antilles

- RBC sert plus de 1 000 petites entreprises clientes.

## Des spécialistes sectoriels

Il n'existe pas de solution uniforme pour toutes les entreprises. Nous servons une vaste gamme de secteurs d'activité et comptons des spécialistes qui s'occupent exclusivement des besoins de leurs clients. Quelques exemples :

- Nous adaptons nos produits et nos services pour les membres des professions libérales, les franchisés et les organismes du secteur public au Canada et aux États-Unis.
- En accord avec les changements au sein du secteur canadien de la fabrication, nous avons élargi nos capacités de servir le secteur plus vaste de la chaîne d'approvisionnement. Nous avons plus de 130 spécialistes de la chaîne d'approvisionnement partout au Canada, qui se consacrent exclusivement aux sociétés de fabrication et de la chaîne d'approvisionnement, dont la vente en gros, le transport et la logistique.
- Nous sommes le chef de file du marché pour l'aide aux industries des sciences et des technologies au Canada. Nous comptons près de 50 directeurs de comptes et gestionnaires de risques spécialisés qui se consacrent exclusivement à ce secteur.
- RBC sert environ 64 000 clients sans but lucratif. Beaucoup de clients utilisent le Compte de bienfaisance Royal®, à frais minimes, qui offre la souplesse nécessaire pour les activités courantes.
- Nous sommes le leader sur le marché des femmes chefs d'entreprise au Canada. Notre réseau de championnes comprend des directrices de comptes, des agentes des services bancaires personnels et des conseillères en placement.
- Nous offrons des services et des conseils adaptés aux jeunes pour les aider à démarrer et à faire croître leur entreprise.
- Nos spécialistes du financement agricole travaillent en partenariat avec les clients et les soutiennent bon an mal an. RBC est le plus important prêteur privé non gouvernemental au secteur agricole et agroalimentaire du Canada et a plus de clients parmi les agriculteurs et leurs familles que n'importe quelle autre institution financière du pays.

# Marché



La responsabilité d'entreprise ne se mesure pas tant à la façon dont une société dépense son argent qu'à sa façon de le gagner. Notre premier devoir est d'agir avec intégrité envers nos clients, afin de mériter leur confiance dans chaque opération, dans chaque secteur de notre activité.

Cette partie de notre rapport est consacrée à notre responsabilité envers les clients et à la manière dont nous méritons le privilège d'être leur premier choix.

## Priorités

Nos priorités à l'égard du marché sont les suivantes :

- Créer et offrir des produits et des services financiers de manière responsable ;
- Donner accès à des services bancaires de base ;
- Protéger et informer les consommateurs sur les questions financières.

## Faits saillants de 2007

- Lancement d'un certain nombre d'options de services bancaires à faible bilan carbone pour les consommateurs.
- Première banque à offrir aux investisseurs canadiens une option d'investissement socialement responsable.
- Lancement d'un nouveau Centre-ressource anti-hameçonnage pour améliorer la protection contre les dangers en ligne.
- Mise à niveau de la plupart de nos guichets automatiques (GAB) dans le commerce de détail et dans les succursales avec l'ajout de dispositifs anti-écrémage qui protègent les fentes d'insertion des cartes.

## Enjeux

- D'après nos recherches, les clients veulent des produits et des services « verts », mais la demande véritable et la viabilité financière de ces produits sont encore inconnues. RBC a lancé un certain nombre de produits à faible bilan carbone et trois fonds d'investissement socialement responsables en 2007. Nous étudions l'opportunité d'en créer d'autres.
- L'augmentation spectaculaire de l'utilisation des services bancaires sur Internet, par téléphone et aux GAB ces dernières années s'accompagne d'un risque accru de fraude et de violations de la

sécurité qui échappe à notre contrôle. Nous atténuons ce risque en ayant recours à des pratiques rigoureuses, en informant le public et en offrant des garanties sur les services en ligne qui protègent nos clients.

- Au Canada, il existe une réglementation fédérale prévoyant l'accès pour tous à un compte bancaire de base. RBC respecte cette réglementation et en fait plus encore en facilitant l'accès aux services bancaires par des programmes, des produits, des services et des établissements spécialisés à l'intention des groupes traditionnellement mal servis.
- Aux États-Unis, les prêts hypothécaires à risque sont devenus un problème en 2007 pour un certain nombre de propriétaires immobiliers et d'institutions financières. RBC n'offre pas de tels prêts. Pour plus d'information sur notre exposition à ces prêts, consultez la page 43 de notre Rapport annuel 2007.

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



# Responsabilité des produits

RBC veille à ce que tous les produits et services qu'elle met au point pour ses clients soient en accord avec sa vision et ses valeurs, conformément à son Code de déontologie exhaustif.

## Développement responsable de produits et de services

RBC suit un processus défini et rigoureux avant de lancer un nouveau produit ou de modifier en profondeur un produit existant. Nous évaluons les produits en fonction d'une série de risques et nous assurons qu'ils répondent à des besoins des clients, à notre Code de déontologie, à la législation et aux codes de protection des consommateurs volontaires que nous avons signés. Les niveaux d'approbation au sein de RBC correspondent au niveau de risque défini par produit ou service.

## Services bancaires à faible bilan carbone pour les consommateurs

Une de nos priorités consiste à offrir des produits et des services qui aident nos clients à diminuer leur empreinte écologique, ce qui comprend des services bancaires en ligne, des relevés et le paiement de factures électroniques ainsi que des programmes de sensibilisation.

Nous encourageons nos clients à utiliser les solutions électroniques qui limitent les déplacements professionnels et la consommation de papier, les activités les plus génératrices d'émissions de carbone dans les services bancaires de détail. Par exemple :

- Nous avons lancé un nouveau compte en ligne, Épargne @ intérêt élevé RBC®, qui offre un taux d'intérêt bonifié de même que la commodité et la souplesse de faire toute opération en ligne sans payer de frais.
- Les clients de RBC ont choisi de recevoir des relevés électroniques pour plus de deux millions de comptes.

Stratégie RBC  
en matière  
d'environnement™

- Les clients ont bien accueilli notre guide sur les services bancaires à faibles émissions de carbone, *Sept façons de réduire votre empreinte écologique*, disponible sur rbc.com.
- Nous effectuons des recherches et mesurons la valeur du lancement de nouveaux produits « verts », et nous participons à une initiative du groupe de travail nord-américain du PNUE IF qui examine les produits et services écologiques de diverses banques du monde.

## Investissement socialement responsable (ISR)

De plus en plus, les investisseurs veulent placer leur argent en accord avec leurs valeurs. En 2007, RBC a été la première grande banque canadienne à leur offrir cette option avec le lancement des fonds Jantzi RBC, trois fonds dont les titres sont choisis en fonction de facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance. Au Canada et aux États-Unis, les clients ont accès à d'autres fonds ISR par l'entremise de notre réseau de conseillers.

## Prêt responsable

RBC offre du crédit et des services bancaires à des sociétés appartenant à de nombreuses branches d'activité. Nos politiques couvrent différents sujets, notamment les enjeux environnementaux. Par exemple, RBC ne soutient pas ni ne finance les opérations directement liées au commerce ou à la fabrication de matériel pour les armes nucléaires, chimiques ou biologiques ou les mines terrestres.

RBC s'est dotée de politiques anticorruption qui exigent que des mesures de contrôle et de surveillance appropriées soient appliquées aux clients à risque élevé dont les opérations commerciales sont susceptibles d'être la cible d'activités criminelles ou qui présentent un haut risque de blanchiment d'argent.

# Satisfaction et fidélité de la clientèle

## Clients sondés

(milliers)

	Canada	États-Unis
2007	492	135
2006	415	97
2005	150	98

Pour améliorer un service, il faut commencer par le mesurer. Chaque année, les unités RBC prennent le pouls des clients pour connaître leur degré de satisfaction et s'appuient sur leurs commentaires pour apporter des améliorations. Les sondages auprès des clients ont aidé à orienter les nouvelles initiatives ou améliorations de nos activités bancaires de détail canadiennes suivantes :

- Options de produits relevant d'une gestion responsable de l'environnement ;
- Simplification de la gamme de comptes d'épargne et de chèques avec l'ajout de caractéristiques améliorées pour les clients ;
- Compte d'épargne en ligne à intérêts élevés ;
- Forfaits bancaires pour les petites entreprises ;
- Documents de marketing et de communication améliorés, mieux adaptés et au langage simplifié ;

- Augmentation du nombre de succursales et du personnel en contact avec les clients ;
- Options de renouvellement d'hypothèques rationalisées et en langage simple ;
- Processus simplifiés pour l'assurance crédit comprenant le passage à la télé-tarifification, qui permet aux clients d'obtenir une assurance plus vite et plus facilement ;
- Outil d'évaluation des besoins généraux sur le site rbcassurances.com pour aider les clients à évaluer leurs besoins d'assurance ;
- Produit d'assurance maladie grave simplifié et police rétablissement d'une maladie grave améliorée qui répond aux besoins futurs des clients ;
- Relèvement des limites d'assurance pour l'assurance crédit sur hypothèques.

Une enquête indépendante auprès des Canadiens, menée en 2007 par une grande maison d'étude de marché, a classé RBC au premier rang des cinq plus grandes banques du pays pour le service que nous offrons en succursale. L'enquête de Synovate a aussi réservé les plus grands honneurs à RBC en la classant en tête au chapitre de la valeur des produits et services.

# Protection des consommateurs

## Protection et sécurité des renseignements personnels

RBC protège activement la vie privée et la confidentialité des renseignements personnels, commerciaux, financiers et autres. Cela représente une de nos plus grandes priorités et reste un des piliers de notre engagement envers nos clients, nos employés et d'autres parties prenantes. Nous possédons un Code de protection de la vie privée officiel depuis 1991, que supervise notre chef de la protection des renseignements personnels, et nous utilisons des moyens vigoureux de maintien de la sécurité et de contrôle interne pour la protection et la sécurité des renseignements qui nous sont confiés. En 2007, nous avons élaboré un cadre plus étendu et holistique de gestion de la protection des renseignements personnels, des risques pour les renseignements, de la sécurité et des dossiers ainsi que de leur contenu.

## RBC a été classée parmi les sociétés auxquelles on fait le plus confiance pour la protection de la vie privée au Canada, dans le sondage 2007 de l'institut Ponemon.

### Prévention des fraudes

RBC a des politiques et des pratiques de sécurité strictes, soutenues par des ressources disponibles 24 heures par jour pour prévenir et détecter les éventuelles fraudes, et enquêter. La sécurité en ligne est une priorité, et nos garanties de sécurité aident à protéger les clients utilisant les services bancaires en ligne et le courtage autogéré contre les opérations non autorisées. En 2007, nous avons centralisé notre processus de réclamation concernant les opérations non autorisées, ce qui se solde par un remboursement plus rapide aux clients. Nous avons mis à niveau la plupart de nos GAB dans le commerce de détail et les succursales avec des dispositifs anti-écrémage en 2007. Ces dispositifs dissuadent les criminels en puissance d'installer des moyens d'écrémage frauduleux sur les fentes d'insertion des cartes des GAB.

Nous avons mis au point plusieurs initiatives d'information sur les fraudes, avec des conseils et des alertes, des brochures et des présentations aux clients. RBC aide à sensibiliser le public aux menaces en ligne tout en informant les consommateurs sur la façon de se protéger, avec le lancement du nouveau Centre-ressource anti-hameçonnage, à l'adresse [rbc.com/securite/phishing](http://rbc.com/securite/phishing).

Dans les Antilles, RBC a adopté un système de surveillance évolué pour réduire l'impact des fraudes sur les clients titulaires de cartes de crédit. Le système évolué est le premier du genre utilisé dans beaucoup de parties de la région.

## Nos garanties de sécurité aident à protéger les clients utilisant les services bancaires en ligne et le courtage autogéré contre les opérations non autorisées.

### Codes de déontologie volontaires

Le secteur bancaire canadien a établi un certain nombre d'engagements et de codes volontaires pour protéger les consommateurs, auxquels RBC adhère. Ces codes figurent à l'adresse [rbc.com/francais/voluntary-codes-public-commitments](http://rbc.com/francais/voluntary-codes-public-commitments).

## Règles d'identification des clients

Bien connaître les clients est essentiel pour la protection des investisseurs et des clients des services bancaires. Nos employés doivent faire tous les efforts nécessaires pour comprendre le profil de chaque investisseur ainsi que ses objectifs financiers et personnels avant de faire des recommandations répondant à leurs besoins. Nos vérifications préalables couvrent aussi la conformité à la législation applicable sur les valeurs mobilières, la protection des consommateurs, la lutte contre le blanchiment d'argent, la lutte contre le terrorisme et les sanctions économiques.

## Gouvernance des fonds communs de placement

Nous avons pour objectif d'aider à élaborer et appliquer les meilleures pratiques dans le secteur des fonds communs de placement. RBC Gestion d'Actifs est un membre de l'Institut des fonds d'investissement du Canada, et nos employés en sont des chefs de file. Notre publication, *Fonds communs de placement et gouvernance : Pour mieux protéger vos placements*, souligne notre attachement à une gouvernance indépendante des fonds et à la protection des intérêts des porteurs de parts. La Social Investment Organization, un organisme indépendant œuvrant en faveur de l'investissement socialement responsable, a publié en 2007 une étude des pratiques de vote par procuration sur les fonds communs de placement canadiens. RBC Gestion d'Actifs y était présentée sous un éclairage favorable pour la manière dont elle prend en considération les propositions des directions d'entreprise et des actionnaires. RBC Gestion d'Actifs est aussi un chef de file dans d'autres aspects de la gouvernance. Elle est notamment un membre fondateur de la Canadian Coalition for Good Governance.

### *Fonds communs de placement et gouvernance : Pour mieux protéger vos placements*

Cette publication présente notre engagement à une gouvernance indépendante des fonds et à la protection des intérêts des investisseurs.

Disponible à l'adresse : [rbcga.com/regulatory/mutual-funds-governance.html](http://rbcga.com/regulatory/mutual-funds-governance.html)

## Processus de plainte des clients

Notre processus formel de traitement des sujets de préoccupation soulevés par les clients est présenté sur notre site Web et dans nos brochures *L'essentiel sur...*® Si un client est d'avis qu'un problème n'a pas été résolu après avoir reçu une réponse d'un représentant de RBC à une réclamation, il peut faire appel au Bureau de l'Ombudsman qui examine les décisions prises par les sociétés RBC et leur conformité aux méthodes commerciales appropriées. L'Ombudsman veille à ce que les clients soient entendus de manière équitable et impartiale, et traités avec considération et respect. Nous respectons aussi la dignité et la confidentialité de toutes les parties en cause dans les procédures. Certains différends qui restent irrésolus après avoir été examinés par l'Ombudsman peuvent être adressés à différents organismes et autorités de réglementation indiqués sur notre site Web et dans nos brochures *L'essentiel sur...*

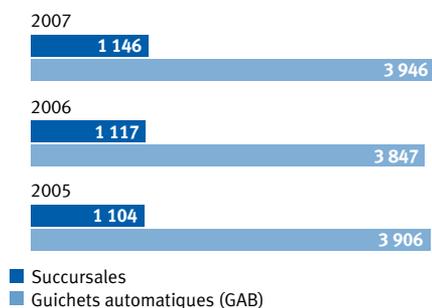
# Accès aux services bancaires

RBC est un chef de file du lancement de solutions pratiques par lesquelles le public peut accéder à son argent et à ses finances partout, en tout temps. Nous continuons d'étendre et d'améliorer notre réseau de succursales, y compris les services bancaires sur Internet et par téléphone, et les guichets bancaires offrant tous les services. Nous donnons accès aux services bancaires à différents groupes, traditionnellement mal servis, grâce à des produits, des services, des modes de prestation et des programmes communautaires particuliers.

## Au service des clients 24 heures par jour, 7 jours par semaine Canada

RBC dispose du plus vaste réseau de succursales et de GAB de toutes les banques au Canada et nous investissons dans l'expansion. Nous avons ouvert 34 nouvelles succursales et installations bancaires en 2007 et comptons en ouvrir 35 autres en 2008. Nous avons aussi ouvert 12 points de vente d'assurances en 2007 et 50 de plus sont prévus au cours des trois prochaines années. Plus de 450 de nos succursales les plus achalandées ont des heures d'ouverture prolongées et nous continuons d'examiner les possibilités d'allonger les heures d'ouverture partout où la demande se fait sentir. Nous avons le plus important effectif de vente au Canada, avec des spécialistes mobiles qui rendent visite aux clients à leur domicile, au moment qui leur convient, n'importe quel jour de la semaine. Ce sont notamment les conseillers en prêt hypothécaire, les représentants en assurance, les conseillers en placement et retraite et les équipes de vente spécialisées pour les entreprises et clients commerciaux. Et nous disposons de vastes liens de distribution avec des tiers. Nos clients peuvent faire leurs opérations bancaires sur Internet ou par téléphone ou utiliser nos GAB à toute heure du jour et de la nuit.

### Réseau bancaire au Canada



### Adhésions des clients aux services bancaires en ligne\* (millions)



\* Comprend les particuliers et entreprises au Canada inscrits aux services bancaires en ligne chaque année (fin d'exercice 31 octobre).

### États-Unis

RBC Centura compte 350 centres bancaires et 390 GAB, dans le Sud-est. En 2007, nous avons inauguré neuf nouvelles succursales, acquis 39 succursales AmSouth en Alabama et ajouté 17 succursales en Géorgie avec l'acquisition de Flag Financial Corporation. Nous comptons en ajouter 103 de plus après la clôture de notre acquisition

\* Sous réserve de l'approbation par les actionnaires et les autorités de réglementation.

d'Alabama National BanCorporation\* (ANB) et sept qui doivent être construites. Nous offrons des services bancaires par téléphone et sur Internet, et nos clients peuvent utiliser leur carte Pocket Check et leurs cartes de crédit dans plus de 800 GAB Presto!, dans les supermarchés Publix. Nous sommes spécialisés dans le service aux entreprises, aux propriétaires d'entreprises et aux professionnels, et nous offrons aux clients la nouvelle option de la saisie de dépôts à distance.

Les clients actifs qui possèdent des appareils GPS sans fil peuvent désormais localiser facilement une succursale ou un GAB RBC n'importe où en Amérique du Nord continentale.

### Ouverture de comptes

RBC s'est engagée à faire en sorte que le processus d'ouverture d'un compte soit aussi simple que possible, dans le respect de la réglementation. Rédigés en termes simples et en plusieurs langues, nos documents énoncent clairement les critères à remplir pour ouvrir un compte, et présentent notre politique de vérification des fonds.

### Clients à faible revenu et mal servis

RBC s'est engagée à offrir un accès aux services bancaires aux clients à faible revenu, et auparavant mal servis, au moyen d'initiatives dont voici des exemples :

- Notre compte de dépôt canadien à frais modiques : un des plus souples du secteur, offrant 15 opérations de débit à un faible tarif forfaitaire.
- Une hypothèque sans mise de fonds qui élimine le principal obstacle à l'accession à la propriété au Canada.
- Des options d'hypothèques abordables et des ateliers pour les acheteurs d'une première maison aux États-Unis.
- Les services bancaires en agence : accès à des services bancaires de base pour les communautés autochtones éloignées, offerts par l'intermédiaire de partenariats innovateurs avec des agents locaux.
- Succursales Express pour les personnes qui n'ont pas de compte bancaire, dans des locaux plus petits sur des marchés du centre-ville de Toronto.

### Aînés

RBC est sensible aux préoccupations et aux besoins bancaires particuliers de la population en croissance qu'est celle des aînés. Nous offrons des options de dépôt et d'assurance spécialisées pour les aînés, et notamment des services bancaires gratuits et des rabais mensuels sur les comptes bancaires. Nous fournissons aussi des documents de formation et de présentation aux employés dans tout le Canada, pour leur permettre de rencontrer des groupes du troisième âge afin de parler de fraude financière.

### Étudiants et jeunes

RBC offre tout un éventail de produits bancaires et de crédit adaptés aux besoins des jeunes. Pour les moins de 19 ans au Canada, notre compte Léo le lion – Compte d'épargne jeunesse® offre 15 débits gratuits par mois. Nous versons aussi 5 \$ dans les comptes ouverts pour les moins de 12 ans, une incitation à économiser et à utiliser les services bancaires courants. En 2007, RBC a lancé plusieurs nouvelles initiatives à l'intention des étudiants des niveaux universitaire et collégial, notamment les forfaits bancaires pour étudiants gratuits (sans frais mensuels), davantage de bourses et des forums d'échange d'informations et de mentorat.

RBC Centura offre aux étudiants et à leurs familles un certain nombre de ressources sur le Web pour les aider à choisir, planifier et financer des études supérieures. Cela comprend des conseils sur le choix du bon collège, des descriptions des programmes de financement et d'aide, et un certain nombre d'outils pour calculer les coûts et la valeur des études supérieures.

## Personnes handicapées

Pour les clients ayant des besoins particuliers, nous avons pour objectif d'assurer un accès égal aux locaux et aux services. RBC a un bilan solide d'amélioration de l'accessibilité et d'incitation des clients et d'autres parties prenantes à participer au processus.

Stratégie RBC  
en matière  
de diversité™

### Succursales, GAB et relevés

- Environ 90 pour cent des succursales bancaires de RBC sont accessibles en fauteuil roulant.
- En 2007, les clients avaient accès à 600 guichets bancaires « parlants » partout au Canada. Au-delà de 800 appareils ont une conception ergonomique facilitant l'accès aux personnes en fauteuil roulant.
- Nous fournissons aussi des documents en formats différents – gros caractères, braille, sur cassettes audio ou textes électroniques. Plus de 750 clients de RBC reçoivent leurs relevés en braille.
- Nos établissements sont régulièrement vérifiés, pour en assurer l'accessibilité ainsi que pour repérer et éliminer les entraves aux personnes handicapées. Toutes les nouvelles succursales de RBC doivent être accessibles en fauteuil roulant et, partout où c'est possible, nous nous efforçons de dépasser les normes légales d'accès. Aux États-Unis, tous les locaux bancaires et administratifs de RBC construits ou rénovés depuis les années 1990 respectent ou dépassent les normes fixées par la loi intitulée *Americans with Disabilities Act*.
- Nous avons collaboré avec l'Association canadienne de normalisation (CSA) à l'établissement de normes d'accès sans obstacles aux guichets automatiques bancaires, et nous avons été la première banque au monde à installer des GAB parlants. Notre prototype a été adopté comme la norme, à la fois par la CSA et par d'autres organismes de normalisation dans le monde.

### Services bancaires par téléphone et sur Internet

- Royal Direct® propose un numéro spécial pour les ATS, ce qui permet aux clients malentendants d'utiliser nos services bancaires par téléphone 24 heures par jour, sept jours par semaine.
- Nous faisons tous les efforts possibles pour que nos sites Web et nos services en ligne soient accessibles aux personnes handicapées ou ayant des besoins particuliers. Nos normes en ligne permettent l'accès à de l'aide sur une vaste gamme de technologies telles que des systèmes de navigation et d'exploitation différents, des assistants numériques personnels et des téléphones mobiles. RBC fait partie des pionniers canadiens dans la mise en œuvre de lignes directrices d'accessibilité au contenu du Web élaborées par The World Wide Web Consortium.

## Communautés autochtones

En plus de huit succursales canadiennes situées dans les réserves et de six succursales dans le Grand Nord, RBC a établi six agences bancaires dans des communautés autochtones en Alberta, en Saskatchewan, en Colombie-Britannique, au Manitoba et en Ontario, permettant un accès à des services financiers dans des régions éloignées à l'aide des systèmes et de l'infrastructure de RBC. En 2008, nous comptons ouvrir une nouvelle agence en Saskatchewan.

Stratégie RBC  
en matière  
de diversité™

Notre équipe exclusive de directeurs de marché bancaire autochtone spécialisés, de directeurs de comptes et de gestionnaires de risques comprend les besoins spéciaux des gouvernements, entreprises et communautés autochtones en matière de prêts et de services financiers. L'équipe mobilise son savoir-faire pour offrir des solutions et des conseils financiers proactifs en matière de services bancaires à nos clients autochtones partout au Canada.

Cinquante-trois Premières nations adhèrent à notre Programme de prêts résidentiels aux Autochtones des réserves, qui aide les familles à jouir des avantages à long terme liés à la propriété résidentielle et aux placements. Un certain nombre de changements des politiques hypothécaires et de logement permettent maintenant aux bandes d'offrir des logements à des personnes qui ne font pas partie des Premières nations, ce qui améliore la viabilité économique des réserves.

En 2007, RBC a formé une alliance stratégique avec la Société de crédit commercial autochtone pour faciliter l'accès au capital pour les entrepreneurs autochtones au Québec. Aussi sommes-nous maintenant en mesure d'offrir un financement hypothécaire résidentiel locatif aux bandes autonomes pour les membres des Premières nations et non membres.

### Nouveaux arrivants au Canada

Un des objectifs de RBC est d'être l'institution financière de choix des nouveaux arrivants au Canada et de servir les besoins des communautés et cultures qu'ils représentent. Nous sommes déterminés à aider les nouveaux arrivants à s'épanouir.

Stratégie RBC  
en matière  
de diversité™

Par exemple, les nouveaux immigrants au Canada trouvent les politiques de crédit de RBC plus adaptées à leur situation. Notre option de carte *Visa* avec garantie a déjà aidé des milliers de nouveaux immigrants à se constituer un dossier de crédit au Canada, et notre hypothèque valeur nette a permis à davantage d'entre eux d'acheter une maison.

## Nous parlons votre langue

- Collectivement, les employés de RBC parlent plus de 100 langues.
- Ensemble, les employés des télécentres de RBC parlent 60 langues.
- Nos conseillers en prêts hypothécaires mobiles maîtrisent au-delà de 35 langues.
- Nous avons un numéro de téléphone exclusif pour les clients parlant le mandarin ou le cantonais (1 888 769-2598).
- Notre site Web « Bienvenue au Canada » est accessible en français, en anglais et en chinois simplifié.
- Nous avons des représentants au téléphone parlant chinois et une option en langue chinoise à nos guichets bancaires dans 1 205 établissements au Canada.
- Les consommateurs peuvent utiliser notre outil de localisation de succursales et de GAB pour trouver nos établissements par adresse, heures d'ouverture et langue de préférence.
- Aux États-Unis, RBC Centura compte environ 75 employés qui parlent espagnol couramment et tous nos guichets bancaires sont bilingues.
- RBC Centura offre un service d'interprétation au téléphone pour aider les clients qui ne parlent pas anglais.

# Lieu de travail



RBC est considérée comme un des meilleurs employeurs, grâce à ses politiques progressistes, à son attachement à la diversité et à l'inclusion de tous, ainsi qu'à une culture qui favorise l'engagement du personnel. Nous offrons à nos employés une expérience enrichissante, comprenant une rémunération concurrentielle, des programmes d'avantages sociaux souples, des perspectives de perfectionnement et d'avancement, et nous soutenons des programmes de conciliation de la vie professionnelle et de la vie privée.

Cette section de notre rapport décrit les efforts de RBC pour respecter son engagement à rester un employeur de choix.

## Priorités

Nous nous donnons entre autres les priorités suivantes :

- Rester fidèles à notre attachement à la diversité, à l'inclusion de tous et à l'impartialité ;
- Entretenir une culture forte, axée sur les valeurs, stimulant l'engagement des employés et la passion pour la réussite des clients ;
- Offrir aux employés une expérience enrichissante, comprenant des perspectives de perfectionnement professionnel et d'avancement ainsi que des programmes souples pour favoriser l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée ;
- Maintenir des politiques de travail progressistes.

## Faits saillants de 2007

- Nous avons procuré un emploi à 71 760 personnes à temps plein et à temps partiel.
- Nous avons investi 166 millions de dollars dans la formation structurée et le perfectionnement professionnel, par des dépenses directes et indirectes.
- Nous avons parrainé des régimes d'épargne et d'actionnariat qui permettent à la majorité des employés d'être actionnaires de RBC.
- Nous avons favorisé une forte motivation chez les employés, perceptible dans les sondages d'opinion effectués dans le monde entier en 2007.

## Enjeux

- Les spécialistes prédisent que de nombreuses sociétés, dont les banques, souffriront d'une pénurie de main-d'œuvre dans la prochaine décennie. Nous sommes conscients de l'impact de l'évolution démographique, et nous pensons que les solutions doivent être multiples – trouver de nouveaux bassins d'employés, développer les aptitudes des employés en poste et inciter les employés qui arrivent à l'âge de la retraite à travailler plus longtemps.
- Les coûts pour assurer des soins de santé aux employés ne cessent de croître au Canada et ailleurs dans le monde. Ils augmenteraient de sept à huit pour cent par an, voire de 15 pour cent selon certaines projections. Cette hausse constante pose un vrai problème aux sociétés qui offrent des régimes d'assurance santé à leurs effectifs. RBC cherche constamment des moyens d'encadrer les hausses de coûts de ces programmes. Parmi ses solutions : informer les employés et les inciter à utiliser judicieusement les services de santé et à mener une vie saine.



Pour en savoir plus, consultez  
les sites [rbc.com/carrieres](http://rbc.com/carrieres) et  
[rbc.com/responsabilite/workplace](http://rbc.com/responsabilite/workplace)

## Emplois RBC dans le monde

Exercice terminé le 31 octobre 2007

	Nombre d'employés	Équivalent temps plein
Canada	54 960	48 837
États-Unis	12 181	11 663
International	4 619	4 545
Total	71 760	65 045

## Principes et politiques

Chaque employé de RBC est guidé par notre vision – « Toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients » – et nos valeurs – Service, Travail d'équipe, Responsabilité, Diversité et Intégrité.

### Principes de travail

L'employeur que nous voulons être est défini par nos principes de travail. Ces principes guident nos efforts incessants pour soutenir la réussite commune de nos employés, de nos clients et de nos actionnaires.

- *Passion pour la réussite des clients.* Nous sommes reconnaissants envers nos employés d'avoir à cœur de faire passer les clients avant tout et d'améliorer constamment notre capacité de contribuer à la réussite de nos clients.
- *Diversité des besoins et des contributions des employés.* Nous prônons la diversité des employés, des compétences et des idées. Nous favorisons un environnement où les employés de différentes origines, aux expériences diverses s'entraident pour créer des solutions gagnantes pour nos clients.
- *Environnement de travail propice à un rendement élevé.* Notre passion pour la réussite nous incite à toujours faire de notre mieux et à exceller dans tout ce que nous sommes capables de faire. Nous avons le personnel et les ressources pour créer un environnement de travail qui favorise un rendement élevé, et nous veillons à ce que les résultats de chacun soient dûment reconnus et récompensés.
- *Perfectionnement professionnel.* Nous offrons à nos employés des moyens de perfectionnement pour avancer dans leur carrière, notamment les outils, le soutien et la formation nécessaires pour bien s'acquitter de leurs fonctions. En échange, nous attendons d'eux qu'ils progressent et excellent dans leur métier en vrais professionnels, et qu'ils assument leur part de responsabilité dans la planification de leur carrière.
- *Excellence en gestion du personnel.* Les cadres ont une influence énorme sur la motivation et le rendement des employés. Nous en sommes conscients et voulons les aider à devenir des leaders efficaces et inspirants et des gestionnaires de personnes qui améliorent la qualité de vie des employés au travail et les motivent.
- *Partenaires pour la réussite commune.* Nous croyons que pour assurer la réussite de chaque employé, des équipes et du Groupe dans son ensemble, nous devons avoir un but commun, soutenu par une communication ouverte, un respect mutuel et la responsabilité partagée des résultats.

### Politiques

Nos politiques étayent nos principes de travail. Le comportement de nos employés est régi par un Code de déontologie général et des politiques plus spécifiques. Le Code est décrit à la page 6. Le Comité des ressources humaines et le Comité de la gouvernance du Conseil d'administration révisent et mettent à jour régulièrement le Code de déontologie.

En 2007, nous avons révisé notre Code de déontologie pour tous les employés dans le monde et notre politique de santé et de sécurité au travail pour les employés au Canada afin d'intégrer les changements survenus dans notre marché, le milieu de travail et la réglementation.

## Politiques complémentaires et autres enjeux

Nous avons un certain nombre de politiques complémentaires, notamment une politique sur l'équité en emploi, les heures de travail, la rémunération et le harcèlement, mais nous n'avons pas de politique formelle pour chaque enjeu. Exemples :

### Liberté d'association

RBC exerce son activité dans 38 pays. La majorité de notre effectif est employée dans des cultures régionales où la syndicalisation n'est pas le système principal de gestion des relations avec le personnel. En fait, la syndicalisation n'est pas aussi répandue au Canada et aux États-Unis que dans beaucoup de pays d'Europe. Au Canada, les syndicats représentent environ 18 pour cent des travailleurs du secteur privé et seulement 10 pour cent dans le secteur des services financiers, des assurances et de l'immobilier.

RBC compte deux unités de négociation dans les Antilles, avec environ 80 employés représentés par deux syndicats. Le nombre d'employés syndiqués est si faible que nous n'avons pas de politique officielle régissant la liberté d'association. Notre but est de créer un environnement dans lequel les travailleurs ne sentent pas la nécessité d'être représentés par des tiers. Cependant, la décision de se faire représenter par un tiers doit être prise par les employés eux-mêmes et nous respectons le droit de choisir de chaque employé.

### Travail des enfants

RBC n'a pas de politique officielle concernant le travail des enfants ou le travail forcé, étant donné la nature de nos activités comme institution financière exerçant ses activités dans des pays industrialisés. Cependant, nous incluons des dispositions sur le travail des enfants dans nos contrats de sous-traitance et d'approvisionnement concernant des nations en développement.

## Diversité et inclusion

Stratégie RBC  
en matière  
de diversité™

### Rapport d'étape sur la composition de l'effectif

La composition de notre effectif est un témoignage éloquent de la réussite de nos efforts en faveur de la diversité. Il faut parfois des années pour que les initiatives prises dans ce domaine produisent des résultats, si bien que les comparaisons d'une année à l'autre sont moins éloquentes que les comparaisons sur des périodes plus longues.

### La diversité de l'effectif de RBC au Canada\*

	1998	2005	2006	2007
Femmes	75 %	71 %	70 %	69 %
Femmes cadres	53 %	55 %	55 %	55 %
Minorités visibles	12 %	23 %	24 %	25 %
Cadres membres des				
minorités visibles	13 %	20 %	21 %	24 %
Personnes handicapées	2,9 %	3,1 %	3,2 %	3,9 %
Autochtones	1,1 %	1,6 %	1,6 %	1,6 %

\* Les chiffres représentent les données sur l'équité en date du 31 octobre 2007, dans nos unités canadiennes assujetties à la Loi sur l'équité en matière d'emploi. Étant donné les variations dans les définitions juridiques et les restrictions des législations de par le monde, des données complètes pour ces quatre groupes désignés ne sont disponibles qu'au Canada.

## Leadership

Créer et maintenir un environnement propice à la diversité et à l'inclusion exige un effort collectif, auquel tous, à tous les échelons, doivent participer. Notre président et chef de la direction préside notre Conseil de direction sur la diversité qui a été fondé pour établir des stratégies et des objectifs et nommer des champions de la diversité, membres de la haute direction, dans tous les secteurs opérationnels en Amérique du Nord et au Royaume-Uni. Des conseils sur la diversité dans les unités opérationnelles contribuent également à favoriser la diversité et l'inclusion.

## Mieux sensibiliser le personnel de RBC et le public

Pour promouvoir la diversité, RBC partage ses connaissances et encourage les débats sur son incidence sur les entreprises, les collectivités et l'économie. Nous dirigeons des recherches qui attirent l'attention sur l'importance de la diversité.

En 2007, RBC a commandité une étude de Catalyst Canada et de l'Université Ryerson sur le perfectionnement professionnel et l'avancement des employés issus des minorités visibles dans les entreprises canadiennes. L'étude a mis en lumière des progrès et des réussites, mais a également démontré que ces personnes sont moins satisfaites de leur carrière, et elle propose des stratégies aux entreprises pour mieux utiliser les talents de ces employés.

Toujours en 2007, un sondage effectué par RBC et Ipsos Reid a indiqué que la grande majorité des nouveaux arrivants sont heureux au Canada et pleins d'espoir pour leur avenir, mais qu'un peu plus de la moitié d'entre eux ont le sentiment de ne pas être encore totalement installés dans leur nouvelle vie. Ce sondage faisait suite à une étude de RBC qui avait fait date en 2005, *L'avantage de la diversité : l'économie du Canada au XXI<sup>e</sup> siècle*, et qui révélait que l'économie canadienne risque de perdre son avantage concurrentiel historique si le potentiel des immigrants et des autres minorités n'est pas reconnu.

L'intégration des personnes handicapées dans notre effectif est un autre enjeu important. En 2007, la School of Disability Studies de l'Université Ryerson a publié le rapport *Doing Disability at the Bank: Discovering the Learning/Teaching Strategies Used by Disabled Bank Employees*, auquel RBC a participé activement. L'étude démontre que les employés handicapés trouvent des approches novatrices pour apprendre au travail. Avant cette étude, les chercheurs en sciences sociales savaient très peu de choses sur les modes d'apprentissage des personnes handicapées au travail, notamment au sein des grandes entreprises.

## Formation et mentorat

RBC veut offrir de la formation, un accompagnement et du mentorat pour assurer le perfectionnement continu et le soutien d'une main-d'œuvre riche et diversifiée. Les employés peuvent suivre plusieurs programmes de formation sur la diversité. Quelques exemples :

- *Diversité et excellence en affaires* : Plus de 350 employés dans le monde ont participé à ces ateliers.
- *Établir la compétence transculturelle* : Plus de 400 employés ont participé à un atelier interactif ou sur le Web qui accroît la « curiosité culturelle », le respect et la compréhension, et qui permet d'acquérir les compétences nécessaires pour travailler avec des collègues et une clientèle diversifiés.
- *Créer un milieu accueillant pour les personnes handicapées* : Plus de 200 employés ont participé à un atelier ou une réunion en direct qui aide les gestionnaires à découvrir les obstacles potentiels, à les éliminer et à trouver des ressources pour les clients et les employés.

- *Respectful Workplace* : Ce programme a été lancé aux États-Unis en 2007 pour aider le personnel à comprendre et à respecter le Code de déontologie de RBC et sa politique sur le milieu de travail, qui stipulent que tous les employés ont le droit absolu de travailler dans un milieu où ils sont à l'abri du harcèlement, de la discrimination et de comportements répréhensibles. Tous les employés aux États-Unis auront suivi la formation vers le milieu de 2008.
- Plus de 150 cadres supérieurs ont assisté à une série d'ateliers sur la conciliation travail et vie privée et sur la diversité.
- Du matériel d'auto-apprentissage, accessible 24 heures par jour, sept jours par semaine, est offert sur notre site Internet *Destination diversité*.
- *Dialogues sur la diversité de RBC* : Fondé sur le mentorat réciproque, ce programme met en rapport des gens aux expériences professionnelles et aux formations différentes, afin que chacun puisse apprendre de l'autre et approfondir ses connaissances sur le leadership et la diversité.

## Groupes-ressources employés

Un groupe-ressource employés (GRE) est un réseau organisé et dirigé par des employés qui aident les membres à se perfectionner, sur le plan personnel et professionnel, par le mentorat réciproque, l'accompagnement dans la formation et la constitution de réseaux. Les GRE contribuent à créer un environnement de travail qui favorise l'inclusion en aidant les autres à comprendre les besoins particuliers de leurs membres. Les groupes officiellement reconnus par RBC disposent d'un budget annuel et d'un soutien pour les communications.

Au Canada, nous avons des GRE représentant les employés autochtones (Royal Eagles), les personnes homosexuelles, lesbiennes, bisexuelles et transsexuelles (FIERTÉ) et les employés handicapés (Les 3 C).

Aux États-Unis, nous avons des GRE représentant les personnes homosexuelles et lesbiennes (GLADE) et les employés issus des minorités (MEA). Par ailleurs, toutes les femmes qui exercent le métier de courtier sont automatiquement membres de la Women's Association of Financial Consultants (W AFC), un groupe qui leur offre une grande variété d'informations, d'activités et de programmes pour les aider à augmenter leur productivité et à réussir.

## Programme de soutien de la diversité

Nous participons à différents programmes de soutien de la diversité internes et externes. Nous travaillons, par exemple, depuis dix ans avec Avantage Carrière – un organisme qui organise des stages payés pour les étudiants. Nous avons placé 42 stagiaires de Career Bridge, un programme de stages pour les personnes de professions libérales formées à l'étranger. Par l'intermédiaire de l'organisme Avantages Sans Limites, nous avons offert des stages rémunérés à 66 étudiants diplômés handicapés. Environ 80 pour cent des stagiaires placés dans les deux programmes sont entrés ensuite à temps plein à RBC.

Nous voulons augmenter le nombre d'employés autochtones dans notre effectif, par des programmes et un recrutement actifs.

- Depuis le début du programme de bourses d'études pour les Autochtones de RBC créé en 1992, nous avons versé 69 bourses représentant plus de 834 000 \$ à des étudiants autochtones au Canada. Nous avons accordé huit bourses en 2007.
- Au total, 49 étudiants autochtones provenant de tout le Canada ont participé au programme de RBC Les études d'abord pendant les vacances d'été 2007.

Bon nombre de nos politiques et de nos programmes internes visent à promouvoir la diversité à tous les échelons de notre groupe en accordant la souplesse et le soutien dont beaucoup d'employés ont besoin pour conjuguer travail et vie familiale. Quelques exemples :

- Des services-conseils pour concilier travail et vie privée.
- Des congés de maternité, parentaux et de responsabilité familiale.
- La possibilité de reprendre le travail graduellement ou selon des horaires de travail adaptés.
- Des services d'aide d'urgence pour les personnes âgées et des haltes-garderies pour les enfants dans plusieurs grands centres urbains.

## Récompenses

Les employés apprécient la rémunération monétaire, mais aussi d'autres formes de rétribution. Nous savons que les besoins varient d'un employé à l'autre, et nous en tenons compte en offrant un programme de rémunération globale proposant souplesse et choix et qui incite chacun à partager la responsabilité de la réussite.

La rémunération globale de RBC repose sur :

- une rémunération équitable et concurrentielle fondée sur le rendement ;
- des programmes d'épargne et d'accumulation de patrimoine à court et à long terme ;
- des avantages sociaux au choix permettant à chaque employé d'adapter sa protection à ses besoins ;
- un environnement de travail positif, sûr et souple ;
- des perspectives de formation et d'avancement.

En 2007, nous avons rendu les relevés électroniques personnalisés sur la rémunération globale accessibles aux employés des États-Unis, si bien que, désormais, tous les employés nord-américains peuvent consulter à leur guise la valeur et la portée de leur rémunération globale.

### Rémunération et avantages sociaux\* :

2007	7,9 milliards \$
2006	7,3 milliards \$
2005	6,8 milliards \$

\* Ces chiffres sont fournis pour les activités mondiales de RBC.

À RBC, la rémunération fondée sur le rendement comprend une prime annuelle, des mesures d'intéressement à long terme, des commissions et d'autres formes de rémunération variable.

### Programmes de rémunération, d'encouragement et d'accumulation de patrimoine

RBC participe chaque année à plus de 100 études comparatives externes pour s'assurer que sa rémunération demeure concurrentielle. Nos employés bénéficient de régimes d'épargne-retraite et d'actionnariat qui leur permettent d'économiser pour leur avenir et de se bâtir un patrimoine à long terme.

Le programme de primes d'encouragement à court terme de RBC récompense la contribution personnelle des employés au rendement de leur unité opérationnelle et à celui de RBC dans son ensemble.

Les employés admissibles bénéficient également d'autres formes de rémunération variable comme des commissions sur les ventes et des primes pour les objectifs de vente atteints.

Des programmes d'épargne aident les employés à préparer leur retraite. Au Canada, le régime de retraite de RBC offre choix et souplesse pour permettre à chaque employé de choisir la meilleure formule, selon ses besoins. Le programme propose la sécurité d'un régime à prestations déterminées et la souplesse d'un régime à cotisations déterminées. Les employés peuvent choisir l'une ou l'autre option et arrondir leur épargne pour la retraite en versant des cotisations additionnelles au régime de retraite ou en participant au programme d'épargne de RBC. Aux États-Unis, RBC offre un régime 401(k) souple.

Nos régimes d'actionnariat des employés font partie de la rémunération globale et contribuent à harmoniser les objectifs des employés, des investisseurs et du Groupe. Grâce à ce programme, plus de 70 pour cent des employés canadiens admissibles sont actionnaires de RBC.

### Avantages sociaux

Nous offrons un régime d'avantages sociaux de base plus des options souples pour donner aux employés une protection à prix abordable et concurrentielle. Les employés à temps partiel ont aussi droit à des avantages sociaux.

### Santé, sécurité et bien-être

Nous avons au Canada une politique officielle de santé et de sécurité au travail qui a été révisée en 2007. Nous avons des comités chargés des questions de santé et de sécurité dans tous les territoires canadiens où nous exerçons nos activités. Tous les employés et les personnes à leur charge ont accès à *Carrefour-ressources Employés RBC*, un vaste programme de soutien qui aide à gérer tous les aspects de leur vie professionnelle et personnelle avec des informations et des services-conseils confidentiels. En 2007, nous avons :

- intégré des éléments de bien-être dans notre programme d'avantages sociaux canadien. Les employés peuvent gagner un crédit-santé pouvant atteindre 80 \$ qu'ils peuvent utiliser pour payer des options dans leur régime d'avantages sociaux ;
- encouragé les employés à mener une vie saine par le biais de campagnes et d'initiatives de communication sur des sujets comme la nutrition, l'activité physique, la gestion du stress et des activités en faveur du bien-être ;
- référé les employés à des réseaux de soins médicaux et de soutien.

### Souplesse

Nous offrons aux employés :

- des heures de travail souples et des horaires adaptés ;
- le télétravail à la maison ou dans un bureau satellite ;
- des heures de travail réduites par l'intermédiaire d'ententes de partage d'emploi ;
- la possibilité d'acheter une semaine de vacances supplémentaires ;
- la possibilité de prendre un congé non rémunéré pour raisons personnelles, par exemple pour suivre des cours ou un perfectionnement professionnel.

### Apprentissage et perfectionnement professionnel

La réussite professionnelle a un sens différent pour chacun. RBC offre à son effectif des perspectives de formation et de perfectionnement pour permettre à chacun de faire évoluer sa carrière. En 2007, nous avons investi 166 millions de dollars dans des

programmes de formation structurée et de perfectionnement (dépenses directes et indirectes). Quelques exemples :

- Un système d'apprentissage en ligne, qui donne aux employés du monde entier des ressources et des moyens d'apprentissage.
- Un guide d'information sur les carrières intitulé *Une carrière gagnante à RBC* et un accès confidentiel au *Guide d'orientation professionnelle*, outil complet de gestion de carrière en ligne. Plus de 12 000 employés se sont inscrits à ce programme depuis son lancement en 2006.
- Des programmes de formation structurés complets pour faciliter l'intégration des nouveaux employés. Plus de 3 800 employés ont suivi les programmes de formation de base pour les représentants du service clientèle, les directeurs de comptes et des postes de représentants des ventes et du service dans les centres de contact.

### Recrutement

Lorsque nous devons combler des postes, nous recrutons d'abord au sein de RBC et nous continuerons d'offrir des perspectives de perfectionnement et d'avancement à nos employés. Cependant, nous devons aussi préparer l'avenir en recrutant de nouveaux collaborateurs. Voici quelques-unes de nos principales activités de recrutement en 2007 :

- Des visites à plus de 70 universités, collèges et établissements d'enseignement technique et commercial.
- Des programmes de stages pour les diplômés des collèges et universités.
- Le lancement du programme *Profitez de votre potentiel*<sup>MC</sup> pour aider les employés handicapés à atteindre leur plein potentiel, à réaliser leurs aspirations professionnelles et à faire une contribution importante à leur unité tout en développant leurs capacités personnelles.

## Engagement

### Gestion du personnel

Les employés du Groupe sont gérés par 8 000 gestionnaires de personnes. Ces cadres jouent un rôle de premier plan pour créer un environnement de travail motivant et RBC investit dans des ressources pour les aider. Parmi les grandes initiatives figurent :

- un Profil d'évaluation 360° qui permet aux cadres de tous les échelons d'obtenir, de leurs collègues, de leurs employés et de leurs propres supérieurs, des commentaires anonymes pour mieux orienter leurs plans de perfectionnement individuel ;
- des sondages d'opinion des employés dans les services des gestionnaires de personnes qui permettent à ces derniers de préparer et de revoir les grands plans d'action avec leurs employés ;
- un bulletin mensuel contenant des conseils et des informations spécialement destinés aux gestionnaires de personnes ;
- une série de webémissions pour aider les gestionnaires de personnes et les employés à étudier différents sujets traitant de gestion du rendement ;
- des ressources en ligne, offrant un accompagnement, des informations, des outils et des formules ;
- une série de quatre modules d'apprentissage pour le programme de formation des cadres. En 2007, plus de 3 600 gestionnaires ont terminé au moins un de ces modules.

### Sondage d'opinion auprès des employés

Notre objectif est de demeurer l'une des sociétés les plus performantes en Amérique du Nord. Une grande partie de notre réussite dépend de notre capacité d'écouter nos employés et de tenir compte de leurs commentaires, et nous effectuons régulièrement, à cette fin,

des sondages auprès des employés depuis 1981. Nous comparons les résultats que nous obtenons à ceux des sociétés et institutions financières nord-américaines les plus performantes et à nos résultats passés, et nous célébrons nos réussites et intervenons lorsque des améliorations sont nécessaires.

### Sondage d'opinion auprès des employés en 2007

Nous avons effectué un sondage auprès de l'ensemble de nos employés en 2007 ; 73 pour cent ont répondu. Les résultats ont révélé :

- une forte motivation dans tout le Groupe ;
- une solide adhésion à la vision et aux valeurs de RBC ;
- que les employés apprécient les avantages que leur apporte leur travail à RBC ;
- la conviction que nous sommes concurrentiels, qu'il est facile de traiter avec nous, que nous offrons des produits de grande qualité et que nous savons nous adapter à l'évolution du marché ;
- que nous avons avancé dans nos secteurs d'intervention prioritaires de 2006 ;
- que RBC continue de se comparer très favorablement aux autres sociétés nord-américaines très performantes. En 2007, nous avons dépassé la note de référence dans les cinq catégories du sondage.

### Information et éducation

Informar les employés fait partie de la culture de RBC. Parmi nos grandes initiatives en 2007 figurent :

- une nouvelle émission de 20 minutes, diffusée chaque trimestre par vidéo, pratique et commode à suivre, dans laquelle notre chef de la direction parle de nos objectifs stratégiques, de nos résultats financiers et transmet des messages importants aux employés ;
- un nouvel outil interactif pour aider les employés à comprendre l'incidence de la date prévue de leur départ à la retraite sur leurs prestations et leurs coûts de santé pendant leur retraite, de même qu'un nouveau bulletin leur permettant de mieux comprendre leurs options et de prendre des décisions en connaissance de cause pour leurs programmes de retraite, d'épargne et d'avantages sociaux.

### La meilleure de sa catégorie

La publication en ligne du personnel de RBC, *Inter-action*, a remporté le grand prix 2007 du meilleur bulletin d'information des employés de Ragan Communication. C'est la première fois que ce prix est décerné à un bulletin en ligne. *Inter-action* est un site très fréquenté où les employés peuvent s'informer sur RBC, partager des informations et échanger des idées.

### Recours pour les employés

Les employés qui ont des problèmes ou des préoccupations peuvent s'adresser à notre Ombudsman des employés, au Bureau de l'Ombudsman. Cette voie d'appel confidentielle et impartiale leur permet de gérer et de résoudre les conflits de travail par des discussions, un accompagnement et la médiation. En 2007, l'Ombudsman des employés a traité 1 077 dossiers au nom des employés et de tous les secteurs de RBC.

# Durabilité environnementale



À RBC, nous sommes résolus à suivre la voie de la durabilité environnementale afin de protéger notre environnement naturel et notre économie pour les générations futures. Nous croyons que cet engagement nous rend aptes à mieux conduire nos affaires et la Stratégie RBC en matière d'environnement nous permettra de continuer d'apporter des avantages à court et à long terme pour nos actionnaires, nos clients, nos employés et les régions dans lesquelles nous vivons et exerçons nos activités.

Cette section de notre rapport présente un aperçu de notre approche en matière de durabilité environnementale.

## Priorités

Nos priorités sont des activités et des enjeux, notamment le changement climatique, la biodiversité et l'eau, dans lesquels RBC peut trouver un équilibre entre les principes de la durabilité environnementale et le rendement financier. Nos activités prioritaires consistent à :

- Réduire l'intensité de notre empreinte opérationnelle ;
- Promouvoir des activités économiques respectueuses de l'environnement ;
- Offrir des produits et des services écologiques.

## Faits saillants de 2007

- Nous avons lancé la Stratégie RBC en matière d'environnement.
- Nous avons réduit l'intensité des émissions de gaz à effet de serre (GES) associées à nos activités de près de huit pour cent par rapport à notre niveau de référence de 2005.
- Nous avons doublé le nombre de succursales RBC alimentées en électricité certifiée « verte » et sans émissions, évitant ainsi le rejet de près de 1 680 tonnes de gaz à effet de serre et de polluants atmosphériques.
- Nous avons appliqué les Principes d'Équateur à six grands projets et examiné près de 650 opérations dans lesquelles les enjeux environnementaux étaient jugés importants.
- Nous avons fourni du financement et des services-conseils pour des projets axés sur des sources d'énergie de remplacement dont on attend la production de 1,1 gigawatt (GW) environ d'énergie sans émissions de gaz à effet de serre.
- Nous avons lancé des options de produits et des mesures écologiques d'incitation pour notre clientèle du secteur détail.

Stratégie RBC  
en matière  
d'environnement™

## Enjeux

- Toutes les entreprises doivent assumer la responsabilité de l'impact de leur exploitation et de leurs activités d'achat sur l'environnement, mais on attend en outre des institutions financières qu'elles évaluent l'incidence environnementale des activités des clients auxquels elles accordent des crédits. À RBC, les aspects environnementaux font partie intégrante des critères sur lesquels reposent nos décisions de prêt et d'investissement.
- Les entreprises de services financiers doivent de plus en plus fournir à leurs clients des services leur permettant de réduire leur empreinte écologique et de s'adapter aux effets inévitables comme le changement climatique et la rareté de l'eau.

Pour en savoir plus, consultez  
le site [rbc.com/environnement](http://rbc.com/environnement) ou  
[rbc.com/responsabilite/environnement](http://rbc.com/responsabilite/environnement)



## Politique

La politique de l'environnement de RBC a été élaborée en 1991 et mise à jour périodiquement depuis, en fonction de l'évolution de nos priorités environnementales et de celles de nos parties prenantes. Nous avons révisé notre politique en 2007 pour qu'elle traite plus intégralement des questions environnementales en lien avec notre exploitation, nos activités économiques, nos produits et services, nos employés, la conformité, l'information et la transparence ainsi que les partenariats.

Notre politique révisée est inscrite dans la Stratégie RBC en matière d'environnement. La Stratégie énonce clairement nos priorités et objectifs concernant la durabilité environnementale et explique comment nous aborderons à l'avenir les questions environnementales nouvelles et émergentes dans notre exploitation, nos activités commerciales et nos produits et services.

## Supervision et responsabilité

Nous gérons nos activités et nos enjeux environnementaux prioritaires en fonction de deux objectifs principaux : gérer les risques et exploiter des débouchés. Dans cette optique, le Groupe des affaires environnementales de RBC (GAE) travaille en collaboration avec les unités opérationnelles et fonctionnelles de RBC pour :

- élaborer et mettre en œuvre des initiatives et des programmes pour réduire notre empreinte écologique ;
- s'assurer que, là où c'est nécessaire, les opérations commerciales sont examinées pour parer aux risques pour l'environnement et, au besoin, les atténuer ; et
- donner des avis sur l'élaboration et la réalisation de produits, de services et de programmes incitatifs qui valorisent des débouchés liés à l'environnement.

Le GAE relève du chef de l'exploitation et présente périodiquement un rapport au groupe de la direction et au comité de révision et de la politique du risque du Conseil d'administration.

Avec la mise en application de la Stratégie RBC en matière d'environnement, nous pensons que les responsabilités liées à la gestion environnementale seront mieux réparties dans notre structure et mieux intégrées dans les mandats des services et des personnes.

## Interaction avec les parties prenantes et recherche

Nous maintenons un dialogue ouvert et proactif avec les parties prenantes et nos pairs, et réalisons régulièrement des études indépendantes et collaboratives pour cerner et mieux comprendre les enjeux émergents. Cette approche continue de fournir à RBC des idées précieuses à propos des risques et du potentiel des problèmes environnementaux.

En 2007, nous avons axé nos activités d'interaction avec les parties prenantes sur le repérage de problèmes et l'élaboration de la Stratégie RBC en matière d'environnement. Nous avons discuté de questions environnementales, d'élaboration et d'amélioration des politiques, de procédures d'examen des opérations, de gestion de portefeuilles, d'empreinte opérationnelle et d'occasions de développement économique avec un certain nombre de groupes, dont :

- des sociétés et des analystes privilégiant l'investissement socialement responsable : The Ethical Funds, Progressive Investments, le Carbon Disclosure Project, Jantzi Research et Innovest Strategic Value Advisors ;
- des organismes non gouvernementaux : ForestEthics, WWF-Canada, l'Initiative boréale canadienne, Zerofootprint, le Pembina Institute, le Rainforest Action Network et Banktrack ;
- des associations de l'industrie : l'Association canadienne des producteurs pétroliers, l'Association internationale pour l'échange de droits d'émission et l'Association des produits forestiers du Canada.

En 2007, RBC a aussi participé à des études coopératives conduisant à des rapports et des publications, dont :

- *Financing Sustainability – Moving from Concept to Practice*, sur la pertinence des activités des banques canadiennes pour la durabilité de la zone boréale canadienne (en collaboration avec le réseau informel sur la relation entre la performance environnementale et la valeur financière) ;
- *Green Financial Products and Services – Current Trends and Future Opportunities in North America*, qui examine la faisabilité du lancement de produits et de services écologiques dans le secteur financier (en collaboration avec le groupe de travail nord-américain du Programme des Nations Unies pour l'environnement – Initiatives financières) ;
- *Biodiversity and Ecosystem Services – Boom or Bust?*, sur la valeur de la gestion du risque lié à la biodiversité pour les institutions financières (en collaboration avec le groupe de travail sur la biodiversité et les écosystèmes du Programme des Nations Unies pour l'environnement – Initiatives financières).

### Distinctions 2007

- RBC a été classée au premier rang mondial par *Newsweek International* en ligne comme la société la plus apte à répondre aux risques et au potentiel du changement climatique.
- RBC a été inscrite à l'indice mondial « Climate Disclosure Leadership Index » par le Carbon Disclosure Project.

## Enjeux prioritaires

RBC croit que les problèmes environnementaux auxquels est confrontée notre planète sont complexes, interdépendants et de plus en plus nombreux. Ces enjeux exigent une attention constante puisqu'ils présentent des défis environnementaux, sociaux et financiers pour l'économie mondiale et la santé humaine ainsi que pour nos affaires et notre exploitation.

RBC a établi trois enjeux environnementaux prioritaires :

### Le changement climatique

Selon un consensus scientifique, le taux de gaz à effet de serre dans l'atmosphère augmente et perturbe le climat de la Terre. Les deux causes de changement climatique sont les systèmes naturels et l'activité humaine et, dans ce dernier cas, principalement les rejets de gaz à effet de serre dus à l'utilisation de combustibles fossiles, à la déforestation à grande échelle et à la perturbation des écosystèmes. À RBC, nous croyons que nous devons tous contribuer aux efforts pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et nous adapter aux effets inévitables du changement climatique.

En 2007 :

- nous avons adhéré au Carbon Disclosure Project qui évalue comment plus de 2 400 sociétés dans le monde gèrent les risques et développent le potentiel lié au changement climatique ;
- nous avons eu des consultations avec le gouvernement du Canada sur l'élaboration de la réglementation des rejets dans l'atmosphère ;
- nous avons examiné des méthodologies et des outils d'évaluation du risque carbone applicables à la gestion de portefeuilles et des opérations.

### La biodiversité

La biodiversité, ou « diversité biologique », représente la variété des espèces, la variabilité génétique de chaque espèce et la variété de différents écosystèmes qu'elles forment. La dégradation de l'environnement due à l'activité humaine et aux forces du changement climatique détruit la biodiversité naturelle des habitats et des écosystèmes. À RBC, nous croyons que 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.

Notre notion de la biodiversité intègre aussi les forêts et les droits des peuples autochtones.

Les forêts aident à tempérer le climat, offrent des habitats diversifiés pour les espèces et purifient l'eau. RBC reconnaît les qualités exclusives et la fragilité des forêts du monde ainsi que la menace que représentent dans certaines régions des pratiques non durables. Nous croyons que nous devons jouer un rôle pour protéger l'intégrité des forêts boréales du Canada et des forêts pluviales dans le monde entier en soutenant des pratiques d'exploitation forestière durables.

RBC reconnaît la relation historique qui existe entre les zones naturelles régionales et les populations qui y vivent et y travaillent. En particulier, l'identité, les convictions culturelles et les économies de certains peuples indigènes peuvent être étroitement liées à l'histoire, à la biodiversité et à l'environnement naturel de leur région. Nous croyons que les industries qui évoluent dans ces zones naturelles doivent tenir compte de l'impact de leurs activités sur les collectivités indigènes.

En 2007 :

- nous avons examiné des méthodologies et des outils d'évaluation du risque écologique applicables à la gestion de portefeuilles et d'opérations ;
- nous nous sommes joints au groupe de travail sur la biodiversité et les écosystèmes du Programme des Nations Unies pour l'environnement – Initiatives financières pour améliorer notre capacité de gérer le risque pour la biodiversité ;
- nous avons participé à une tournée des forêts boréales canadiennes pour examiner l'exploitation et les activités dans cette région et parler avec les parties prenantes de l'industrie et des collectivités.

### L'eau

L'eau est la ressource naturelle la plus importante sur Terre. Sans elle, la vie s'arrête. L'accès à de l'eau douce potable, la préservation et la gestion des bassins hydrographiques et la conservation de l'eau deviennent des problèmes environnementaux de plus en plus urgents. Le changement climatique, la pollution et l'utilisation inefficace de l'eau sont tous des facteurs contribuant à une crise croissante de l'eau. Nombre de collectivités dépendent de l'environnement marin et de l'eau douce puisqu'il faut à leurs

économies une eau salubre pour le tourisme, la pêche et d'autres industries. Sans eau propre, la capacité des collectivités et des industries de durer et de prospérer est limitée. Nous pensons que nous devons tous jouer un rôle pour soutenir les efforts déployés pour résoudre les problèmes mondiaux liés à l'eau.

En 2007 :

- nous avons lancé le projet Eau Bleue RBC, initiative philanthropique de 50 millions de dollars sur 10 ans pour soutenir financièrement des projets voués à l'accès à l'eau potable, à la conservation de l'eau et à la gestion des bassins hydrographiques ;
- nous avons lancé un bulletin en ligne pour donner aux employés de RBC des informations sur l'importance de l'eau et l'ampleur des enjeux qui s'y rapportent.

## Activités économiques responsables

À RBC, nous travaillons avec nos clients et les entreprises dans lesquelles nous investissons pour gérer proactivement les risques pour l'environnement et soutenir des modèles d'activités économiques responsables du point de vue environnemental. Nos politiques et procédures détaillées de gestion du risque environnemental facilitent l'examen des opérations. Nous les mettons régulièrement à jour en fonction des changements apportés à la réglementation et de l'émergence et de l'évolution des enjeux ainsi que des pratiques exemplaires à l'échelle internationale.

À nos politiques générales de prêts commerciaux et de crédit aux entreprises s'ajoutent des politiques et des lignes directrices environnementales spécifiques à des secteurs de l'industrie et à des domaines d'activité, dont des politiques pour le secteur agricole et le secteur public, et notre politique interne d'examen du financement de projets sous les angles social et environnemental, qui reflète notre adhésion aux Principes d'Équateur.

Les Principes d'Équateur, révisés en 2006, sont un cadre général volontaire qui aide les institutions financières à répondre aux risques environnementaux et sociaux associés au financement de projets. RBC a mis à jour sa politique interne régissant les activités de financement de projets en accord avec ces principes révisés. Ceux-ci ont été renforcés par :

- la réduction du seuil d'admissibilité des projets de 50 millions de dollars US à 10 millions de dollars US, ce qui permet la couverture d'un plus grand nombre de projets ;
- la distinction entre les exigences des pays à revenu élevé et des pays à faible revenu ;
- l'exigence d'un système pour la gestion des Principes d'Équateur ;
- l'élargissement des Principes d'Équateur aux services-conseils et aux augmentations ou extensions de financements de projets existants ; et
- l'exigence que les signataires présentent annuellement un rapport sur leur participation à des projets financés selon les Principes d'Équateur.

Depuis son adhésion aux Principes d'Équateur en 2003, RBC a examiné 20 projets en vertu de sa politique d'examen du financement de projets sous les angles social et environnemental. En 2007, RBC a fourni du financement ou des conseils pour six projets : deux centrales électriques au gaz naturel, une installation hydroélectrique, un parc éolien, un gisement de gaz au large des côtes et une installation de produits chimiques encore à l'étude.

## Examen selon les Principes d'Équateur

Année	Projets examinés	Catégorie selon les Principes d'Équateur (1)		
		A	B	C
2004	4	1	1	2
2005	6	2	4	0
2006	4	3	1	0
2007 (2)	5	1	3	1
Total (2)	20	7	9	3

- 1) Lors du dépôt d'un projet de financement, RBC catégorise le projet en fonction de l'ampleur de ses impacts potentiels et des risques, selon les critères de sélection environnementaux et sociaux de l'International Finance Corporation. La catégorie A représente des projets pouvant avoir sur les plans social ou environnemental des effets négatifs importants variés, irréversibles ou sans précédent. La catégorie B se compose de projets pouvant avoir sur les plans social ou environnemental des impacts négatifs limités peu nombreux, généralement spécifiques à un endroit, en grande partie réversibles et facilement gérables par des mesures d'atténuation. La catégorie C est constituée de projets qui ont peu d'impacts sociaux ou environnementaux ou n'en ont pas du tout. Pour en savoir plus, consultez le site [www.equator-principles.com](http://www.equator-principles.com) (en anglais seulement).
- 2) L'opération concernant l'installation de produits chimiques n'a pas encore été catégorisée et ne figure donc pas à la ligne 2007 des projets examinés ci-dessus, mais est incluse dans la ligne « Total » des projets examinés ci-dessus.

RBC tient aussi à jour des dossiers sur les critères de risque sectoriels, qui fournissent à nos spécialistes du risque de crédit un outil de prise de décision uniforme et transparent pour l'attribution d'une cote de crédit aux emprunteurs. Les risques environnementaux sont inclus dans ces critères à des degrés divers, selon les enjeux environnementaux propres au secteur. Nous consultons des spécialistes de l'environnement au besoin pour déterminer si le risque environnemental compte pour beaucoup dans la cote de risque de l'emprunteur.

En 2007, nous avons aussi formé un réseau de Champions du risque environnemental, pour faire participer les gestionnaires du risque de première ligne et leur fournir des outils facilitant le processus d'évaluation du risque et de prise de décision.

## Réduire notre empreinte opérationnelle

Les sociétés de services financiers ne sont pas considérées comme ayant un impact écologique élevé, mais elles utilisent tout de même une grande quantité de ressources naturelles, ce qui représente une empreinte écologique considérable. RBC s'engage à continuer de réduire l'intensité de sa consommation d'énergie et de papier, de ses déplacements d'employés, de sa consommation d'eau et de ses activités d'approvisionnement par employé ou par mètre carré dans ses établissements. Nous croyons que l'amélioration de notre efficacité opérationnelle et la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) issues de nos activités auront des résultats positifs sur les plans environnemental et économique.

L'empreinte écologique de RBC est le résultat de ses activités liées à l'approvisionnement, aux opérations, aux installations et aux déplacements (AOID). Notre programme de réduction de l'empreinte AOID est notre système de gestion et de publication de données environnementales, qui a été conçu pour :

- améliorer notre système de collecte de données sur l'environnement pour qu'il traduise avec plus d'exactitude l'impact écologique de nos activités dans le monde ;
- trouver des domaines dans lesquels nous pouvons réduire notre ponction sur les systèmes naturels ;
- mettre en œuvre notre stratégie de fixation d'objectifs de réduction des émissions ;
- fournir des occasions de comprimer les coûts ;
- améliorer l'exactitude des données et les procédures d'information.

En 2007 :

- RBC a lancé le programme pilote « Économies d'énergie » conçu pour aider les employés de toute l'entreprise à utiliser l'énergie plus efficacement. Nous attendons de ce programme une réduction absolue des émissions de GES de plus de 8 000 tonnes par année dans le seul réseau de nos succursales canadiennes, une fois qu'il sera pleinement opérationnel ;
- nous avons mené à terme 16 projets d'amélioration de l'éclairage comportant le remplacement de lampes et de ballasts, et l'installation de dispositifs additionnels de commande automatique de l'éclairage pour réduire la consommation d'énergie. Ces projets se traduiront par une économie de plus de 505 mégawatts d'électricité et éviteront l'émission de plus de 105 tonnes de GES par année ;
- nous avons étendu notre engagement à acheter de l'électricité verte propre et renouvelable à tous les nouveaux établissements ouverts au Canada en 2007 et 2008. Cette initiative portera la consommation d'énergie verte de RBC à plus de 7 000 mégawattheures. D'ici la fin de 2008, plus de 70 de nos établissements bancaires et d'assurance de détail seront alimentés au moyen de sources d'énergie propres et renouvelables ;
- nous avons acheté de l'électricité verte sans émissions pour 23 succursales de RBC, évitant ainsi le rejet dans l'atmosphère de près de 1 680 tonnes de gaz à effet de serre annuellement ;
- nous avons lancé des programmes de relevé électronique pour les cartes Visa, la Marge Proprio<sup>MC</sup> et la Marge de Crédit Royale<sup>MC</sup> au Canada, ce qui nous a aidés à préserver 10 500 arbres, à économiser 36 millions de litres d'eau et à éviter l'émission de 1 246 tonnes de GES ;
- nous avons organisé des séances de formation pour des représentants des achats de produits de papier, au sujet de l'approvisionnement responsable en papier ;
- plus de 75 pour cent des enveloppes que nous achetons au Canada sont désormais faites de papier certifié par le Forest Stewardship Council (FSC), c'est-à-dire provenant de forêts et de chaînes d'approvisionnement gérées de manière durable. De plus, 100 pour cent de ces enveloppes renferment entre 35 et 50 pour cent de contenu recyclé préconsommation et postconsommation ;
- nous avons agi sur notre chaîne d'approvisionnement en produits de papier en offrant de la formation aux fournisseurs et en demandant et exigeant du papier certifié par le FSC quand c'est possible.

### Tendances importantes de l'empreinte AOID en 2007

Un résumé des principaux indicateurs de notre bilan environnemental qui couvre les activités AOID est présenté à la page 27.

En 2007, nous avons noté une forte augmentation de notre consommation de papier par rapport à l'année de référence 2005. La consommation interne de papier, qui avait chuté entre 2005 et 2006, a grimpé en 2007 en raison de l'ajout de pages de garde dans les commandes d'impression de certaines imprimantes. L'expansion de nos campagnes de publipostage a aussi fait croître notre consommation de papier. Nous évaluons ces pratiques dans l'optique de réduire cette consommation et les émissions de GES qui y sont liées.

Pour 2007, nos émissions de GES directes et indirectes comptabilisées totales se sont élevées à 78 402 tonnes. Depuis l'année de référence 2005, nos émissions de GES par employé ont augmenté de près de deux pour cent. La consommation accrue de papier, mentionnée ci-dessus, a ajouté 8 000 tonnes métriques d'émissions de GES. Abstraction faite des émissions attribuables au papier, nos émissions de GES par employé ont diminué de plus de neuf pour cent depuis 2005.

## Rapport sur l'empreinte AOID

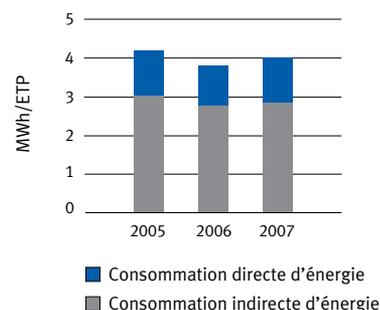
Un rapport complet sur l'empreinte AOID est disponible à l'adresse [rbc.com/environnement](http://rbc.com/environnement).

Information de référence	2005 (Base)	2006	2007	Unités
Employés équivalent temps plein (ETP) – monde	60 212	60 858	<b>65 045</b>	ETP
<b>Impact – Énergie (Canada) (1)</b>				
Consommation directe	54 587	46 919	<b>58 085</b>	MWh
Consommation indirecte	140 534	130 726	<b>137 369</b>	MWh
Consommation totale (directe et indirecte)	195 121	177 645	<b>195 454</b>	MWh
Par ETP	4,19	3,81	<b>4,00</b>	MWh/ETP
Au mètre carré	0,305	0,270	<b>0,286</b>	MWh/m <sup>2</sup>
Superficie totale occupée au Canada	1 400 805	1 367 853	<b>1 323 360</b>	m <sup>2</sup>
Couverture (% de la superficie totale occupée au Canada)	46	48	<b>52</b>	%
<b>Impact – Papier (Canada)</b>				
Usage interne	3 206	2 491	<b>2 907</b>	tonnes
Publipostage	4 309	5 155	<b>6 643</b>	tonnes
Recyclé ou certifié par le FSC	s. o.	s. o.	<b>16</b>	%
Par ETP	0,161	0,164	<b>0,196</b>	tonnes/ETP
Couverture (% des ETP au Canada)	99	99	<b>99</b>	%
<b>Impact – Déplacements</b>				
Avion (Canada, États-Unis et Royaume-Uni)				
Distance totale	213 297 351	169 387 881	<b>188 843 521</b>	km
Par ETP	3 713	2 935	<b>3 121</b>	km/ETP
Couverture (% des ETP au Canada, aux É.-U. et au R.-U.)	95	95	<b>95</b>	%
Chemin de fer (Canada et États-Unis)				
Distance totale	2 132 960	1 030 707	<b>938 594</b>	km
Par ETP	37,1	17,9	<b>15,5</b>	km/ETP
Couverture (% des ETP au Canada et aux É.-U.)	93	93	<b>93</b>	%
Automobile (monde)				
Distance totale	s. o.	5 607 746	<b>7 625 641</b>	km
Par ETP	s. o.	97,180	<b>126,044</b>	km/ETP
Couverture (% des ETP mondiaux)	s. o.	99	<b>99</b>	%
<b>Émissions de gaz à effet de serre</b>				
CO <sub>2</sub> dû à la consommation d'énergie (2)	36 350	32 838	<b>36 424</b>	tonnes
CO <sub>2</sub> évité grâce à l'électricité verte (3)	-986	-1 360	<b>-1 680</b>	tonnes
CO <sub>2</sub> dû à la consommation de papier (4)	19 009	18 873	<b>26 604</b>	tonnes
CO <sub>2</sub> dû aux déplacements (5)	17 442	15 040	<b>17 054</b>	tonnes
Émissions totales absolues de CO <sub>2</sub>	71 815	65 391	<b>78 402</b>	tonnes
<b>CO<sub>2</sub> par ETP</b>	<b>1,19</b>	<b>1,07</b>	<b>1,21</b>	<b>tonnes/ETP</b>

- La consommation d'énergie est fondée sur la consommation réelle déclarée pour 2005 et 2007 et sur la consommation dérivée des coûts pour 2006. La consommation directe renvoie à l'utilisation par RBC d'hydrocarbures (mazout, gaz naturel et propane) à certaines de ses succursales. La consommation indirecte renvoie à l'utilisation d'électricité achetée par RBC.
- Les calculs des émissions de gaz à effet de serre (CO<sub>2</sub>) reliées à l'énergie ont été effectués selon le protocole du World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) et les facteurs d'émission provinciaux disponibles dans l'Annexe 9 du Rapport d'inventaire national 1990–2005 : Sources et puits de gaz à effet de serre au Canada, avril 2007, publié par Environnement Canada.
- L'électricité verte achetée par RBC ne produit aucune émission de GES et représente une réduction de ces émissions (CO<sub>2</sub>).
- Les calculs des émissions de gaz à effet de serre (CO<sub>2</sub> et CH<sub>4</sub>) reliées au papier ont été effectués à l'aide de la Environmental Defense Paper Calculator.
- Les calculs des émissions de gaz à effet de serre (CO<sub>2</sub>) reliées aux déplacements ont été effectués selon le protocole du WBCSD.

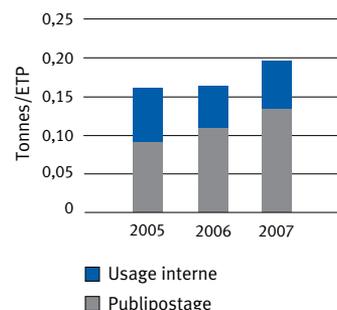
Les données sur l'environnement présentées ici ont été communiquées à RBC par des fournisseurs et des prestataires de services tiers et comprennent les informations qui étaient disponibles au moment de la production de ce rapport. Nous continuons de travailler à l'amélioration de la fiabilité des données environnementales que nous recevons pour qu'elles traduisent avec précision l'empreinte AOID de RBC. On notera certaines variations entre les données pour 2006–2007 présentées ici et celles de notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2006. Ces variations sont attribuables à notre capacité de recueillir les données et de produire des rapports sur une plus grande partie des activités de RBC, d'un changement des facteurs de gaz à effet de serre et de la qualité des données sur l'environnement fournies à RBC par nos prestataires de services. Nous nous attendons à ce que ces chiffres continuent de gagner en exactitude à mesure que notre programme de l'empreinte AOID se développera, et nous continuerons de rendre compte de tous ces changements.

## Empreinte écologique – Énergie par ETP



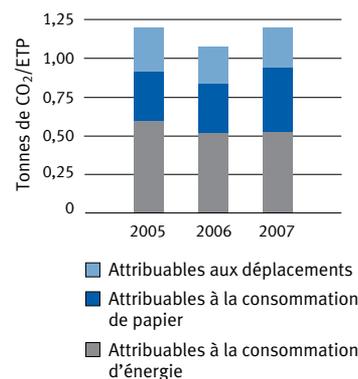
Depuis 2005, RBC a réduit sa consommation d'énergie par employé dans son réseau canadien de succursales d'environ 0,19 MWh/ETP, soit 4,5 pour cent.

## Empreinte écologique – Consommation de papier par ETP



Depuis 2005, notre utilisation du publipostage par ETP s'est accrue de 47 pour cent alors que notre consommation interne de papier par ETP a diminué de 13 pour cent.

## Émissions de CO<sub>2</sub> par ETP



Depuis 2005, la répartition des activités responsables des émissions de GES de RBC a changé. Notre rapport sur l'empreinte AOID nous permet de surveiller ces changements et d'adapter la stratégie que nous utilisons pour gérer notre empreinte.

## Produits et services

RBC cherche à offrir une gamme élargie de produits et de services qui confèrent des avantages écologiques à long terme, se distinguent nettement de produits comparables non centrés sur l'environnement et donnent aux clients des options pour réduire leur empreinte écologique.

### Services bancaires canadiens

En 2007, RBC a lancé pour ses clients de nouvelles options financières et des mesures incitatives les aidant à réduire leur empreinte écologique. Nous avons entre autres offert aux clients des incitations à opter pour des relevés électroniques, à faire faire une évaluation énergétique de leur maison, à acheter une voiture à faibles émissions et à acheter de l'électricité verte. Ces produits ont reçu un accueil très positif. Par exemple, le nombre de comptes qui sont passés des relevés papier aux relevés électroniques a augmenté de plus de deux millions grâce à ce programme.

Ces options et mesures incitatives sont un complément de nos solutions bancaires en ligne existantes qui réduisent les déplacements et la consommation de papier. De cette manière, nous aidons nos clients à devenir de faibles émetteurs de carbone, ou des utilisateurs respectueux du climat, dans leurs activités liées aux services financiers.

### Gestion de patrimoine

En 2007, RBC est devenue la première grande banque canadienne à offrir aux investisseurs l'option de faire des placements socialement responsables en lançant les fonds Jantzi RBC, trois fonds dont les titres sont sélectionnés en fonction de facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance. Au Canada et aux États-Unis, RBC offre aussi l'accès à tous les fonds de placement socialement responsables reconnus, pour ses clients qui estiment que ces facteurs doivent figurer parmi les principales considérations dans leurs décisions de placement.

Notre équipe de Gestion de patrimoine ISR (investissement socialement responsable), basée à San Francisco, en Californie, offre aussi des solutions pour des fondations, des organismes et des clients fortunés. La stratégie de placement environnemental de cette équipe comprend la sélection qualitative, un fonds constitué de fonds de technologies propres et l'engagement à l'égard des actionnaires.

### Marchés des capitaux

RBC a repéré des possibilités associées aux marchés environnementaux, dont ceux des énergies renouvelables et des technologies de remplacement et propres, et elle continue d'y participer activement. Par l'intermédiaire du groupe de l'infrastructure de RBC Marchés des Capitaux, nos activités de financement, de services-conseils et de prise ferme liées à des projets d'énergies renouvelables ont représenté quelque 8,7 milliards de dollars en opérations depuis 2003, dans les secteurs de l'éolien, des biocarburants, de la géothermie et de l'hydroélectricité. Ces projets ont ajouté dans le réseau énergétique mondial une quantité estimée à 4,0 GW d'électricité issue d'énergies renouvelables et de remplacement, soit l'équivalent de l'alimentation en électricité de 870 000 maisons.

Nous poursuivons aussi nos recherches et notre participation dans le domaine de la réglementation de l'échange de droits d'émission de gaz à effet de serre et de carbone, car ces marchés constituent pour nous un moyen d'aider nos clients à gérer leurs émissions de gaz à effet de serre. Nous continuons de mesurer la demande de produits carbone.

En outre, RBC Partenaires Capital gère notre fonds de 50 millions de dollars nommé Alternative Energy Investment Fund, qui investit dans une vingtaine d'entreprises des secteurs des énergies renouvelables et des technologies propres et a participé à l'introduction en bourse d'un certain nombre d'entre elles. De plus, RBC demeure un des grands investisseurs dans le fonds GEF Clean Technology Fund, dans lequel nous sommes engagés pour 2008 et au-delà.

### L'avenir

En 2008, nous comptons entre autres :

- publier une politique ou des politiques environnementales pour le service Approvisionnement RBC ;
- entreprendre une évaluation du risque carbone de notre portefeuille de prêts ;
- examiner les possibilités de lignes directrices sectorielles spécifiques pour les opérations ;
- continuer d'augmenter la quantité d'électricité verte que nous achetons ;
- continuer d'améliorer notre efficacité énergétique en élargissant la portée de divers éléments du programme Économies d'énergie pour aider les employés de toute l'entreprise à réduire nos émissions de gaz à effet de serre ;
- poursuivre notre transition vers un approvisionnement en papier provenant de sources plus durables, comme le papier certifié par le FSC et contenant des fibres recyclées postconsommation ;
- continuer d'améliorer la collecte et la gestion des données environnementales sur l'empreinte AOID ;
- nommer les membres d'un comité consultatif de spécialistes pour le projet Eau Bleue RBC, notre engagement philanthropique de 50 millions de dollars étalé sur 10 ans qui finance des initiatives vouées à l'accès à l'eau potable, à la conservation de l'eau et à la protection des bassins hydrographiques.

# Collectivité



La Stratégie RBC à l'égard des collectivités consiste à contribuer à la prospérité économique générale en soutenant les collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons. Notre tradition de philanthropie remonte à nos origines, les premiers dons inscrits dans nos annales datant de 1891. Nous sommes aujourd'hui l'une des entreprises les plus généreuses du Canada. En Amérique du Nord et dans le monde entier, nous appuyons une grande diversité d'initiatives par des dons, des commandites et les activités bénévoles de nos employés.

Cette section de notre rapport présente les faits saillants de 2007. Vous trouverez plus de détails tout au long de l'année sur notre site [rbc.com](http://rbc.com).

## Priorités

Nous avons pour priorité de :

- Faire des dons ayant une incidence sociale durable ;
- Commanditer des initiatives importantes pour les collectivités ;
- Encourager les employés à apporter leur contribution.

## Faits saillants de 2007

- Nous avons versé plus de 82,8 millions de dollars à des organismes communautaires dans le monde entier – plus de 47,7 millions de dollars en dons et 35,1 millions supplémentaires sous forme de commandites d'événements locaux et de soutien à des organismes nationaux.
- Nous avons été désignés « entreprise généreuse » par Imagine Canada, pour avoir versé en dons au moins un pour cent de notre bénéfice avant impôts (basé sur une moyenne mobile de cinq ans) à des organismes de bienfaisance.
- Nos employés et retraités dans le monde entier apportent aussi leur contribution en consacrant un nombre incalculable d'heures à des activités de bénévolat et en aidant financièrement des organismes sans but lucratif par des dons prélevés sur leurs salaires, des dons directs et des événements spéciaux.
- Dans le cadre de la Stratégie RBC en matière d'environnement, nous avons annoncé le Projet Eau Bleue RBC, un engagement philanthropique de 50 millions de dollars sur 10 ans qui doit débuter en 2008.

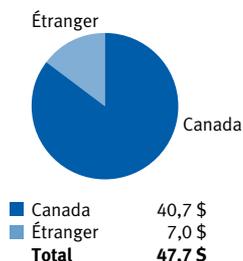
## Enjeux

- La tendance au sein des entreprises, dans le monde entier, est de s'orienter vers une « philanthropie stratégique », c'est-à-dire de concentrer le soutien financier sur des secteurs choisis en fonction de leurs objectifs commerciaux. Cet objectif peut être difficile à atteindre pour une entreprise qui souhaite aussi appuyer les causes auxquelles ses clients s'intéressent.
- Les investisseurs socialement responsables s'attendent de plus en plus à ce que les sociétés se livrent à une analyse plus rigoureuse de l'incidence sociale réelle de leurs dons et publient des rapports complets sur cette dernière. Cette tendance peut alourdir la gestion du rendement et constituer un lourd fardeau pour nos partenaires des œuvres de bienfaisance de petite envergure qui doivent produire de tels rapports.
- Nous voulons encourager nos employés à faire du bénévolat et des dons, et le reconnaître, tout en veillant à ce que le personnel ne se sente pas obligé de se livrer à de telles activités.

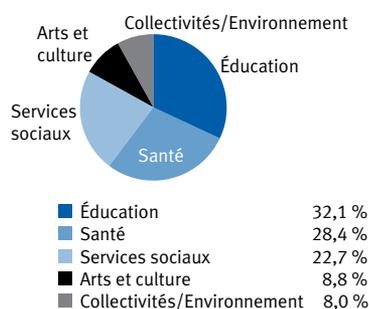
Pour en savoir plus et pour les lignes directrices concernant les demandes de dons et de commandites, consultez le site [rbc.com/communautaire/dons](http://rbc.com/communautaire/dons) ou [rbc.com/commandites](http://rbc.com/commandites)



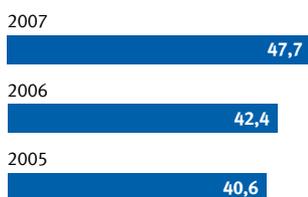
### Dons dans le monde en 2007 (millions \$)



### Dons au Canada par domaine en 2007 (40,7 millions \$)



### Historique des dons (millions \$)



### Dons par région en 2007 (\$)

Terre-Neuve-et-Labrador	400 458 \$
Île-du-Prince-Édouard	207 000
Nouvelle-Écosse	1 395 580
Nouveau-Brunswick	835 424
Québec	6 536 192
Ontario	16 666 679
Manitoba	1 484 125
Saskatchewan	1 184 462
Alberta	3 621 680
Colombie-Britannique	4 137 312
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	47 000
Organismes nationaux (Canada)	4 238 088
États-Unis	6 274 000
Ailleurs dans le monde	694 000
<b>Total</b>	<b>47 722 000 \$</b>

## Approche

RBC s'attache à aider les collectivités où elle exerce ses activités en Amérique du Nord et dans le monde entier.

Stratégie RBC à l'égard des collectivités™

### Fondements

Les dons et commandites sont les fondements de la Stratégie RBC à l'égard des collectivités de nos programmes de soutien aux collectivités. Si les dons sont des cadeaux, nous négocions délibérément les commandites en fonction de nos objectifs de commercialisation, de manière à ce qu'elles renforcent notre image de marque et soutiennent nos stratégies commerciales, et pour que ces investissements aient des retombées économiques

quantifiables. Nous pouvons, en nous appuyant sur nos partenariats stratégiques, faire en sorte que RBC se démarque et soit perçue comme une grande société œuvrant à la réussite de ses clients et des collectivités.

### Gouvernance

Les sociétés membres de RBC gèrent les dons aux organismes de bienfaisance au Canada par l'entremise de RBC Fondation®, créée en 1993. Révisée chaque année par le Comité des affaires publiques du Conseil d'administration, notre politique de dons officielle précise nos lignes directrices et notre stratégie.

RBC Fondation a son propre conseil d'administration, auquel sont représentés chacun de nos secteurs d'activité. Ce conseil définit la politique et approuve tous les dons faits en Amérique du Nord. La Fondation compte cinq employés. Nous avons aussi du personnel spécialisé dans chacune de nos directions régionales au Canada et dans nos unités américaines et antillaises, qui veille à ce que nos dons soient appropriés et adaptés aux réalités locales.

### Contrôle préalable

Au Canada, RBC Fondation reçoit environ 25 000 demandes de financement chaque année – plus de 10 demandes par heure chaque jour ouvrable. Avec le nombre de projets que nous étudions, nous sommes bien placés pour savoir quand les mandats de différents organismes se chevauchent, et nous encourageons ceux-ci à exploiter leur synergie. Notre but est de faire en sorte que nos partenaires des œuvres de bienfaisance aient des sources de financement durables et utilisent les fonds des donateurs de manière responsable.

Notre personnel chargé des subventions suit une procédure rigoureuse d'évaluation des propositions pour garantir que nos fonds sont investis avec le plus grand soin et de manière responsable. Nous déterminons si l'organisme dispose d'un appui suffisant et évaluons sa capacité de mener à bien ses programmes. Nous procédons à une évaluation de sa gestion financière et de ses pratiques de gouvernance. Tous les organismes doivent nous fournir des états financiers vérifiés.

### Incidence sociale

RBC Fondation exige, dans la mesure du possible, que les organismes de bienfaisance bénéficiaires démontrent les effets de nos subventions sur la société et donnent des détails sur leurs objectifs et sur les difficultés qu'ils ont connues pendant la période où ils recevaient une subvention.

RBC tient à soutenir des causes importantes pour nos clients et nos collectivités. Nous commanditons donc de nombreux programmes canadiens et internationaux ainsi que des événements culturels et communautaires dans les quartiers où nous exerçons nos activités.

### Destinations des dons et rendements

Nous sommes un membre fondateur de Imagine Canada, organisme qui encourage la philanthropie et les entreprises citoyennes. À ce titre, nous avons pris l'engagement de redistribuer au moins un pour cent de notre bénéfice net annuel avant impôts basé sur une moyenne de cinq ans. La liste complète des dons de plus de 500 \$ que nous avons versés en 2007 est disponible sur le site [rbc.com/communautaire/dons](http://rbc.com/communautaire/dons).

## Bénévolat

Les employés et les retraités de RBC sont des bénévoles passionnés, et ces experts des services financiers partagent leurs précieuses connaissances. Ils siègent à des conseils d'administration et à des comités d'organismes sans but lucratif, animent des ateliers sur la gestion des finances, et transmettent leurs connaissances sur l'établissement de budgets et la planification des affaires.

Nous rendons hommage à nos employés et les remercions d'aider à construire des collectivités saines et vigoureuses. Nous présentons certains d'entre eux sur le site [rbc.com/communautaire/dons](http://rbc.com/communautaire/dons).

### Des dollars pour des gens d'action

Le programme de bénévolat des employés de RBC a été lancé en 1999 pour appuyer l'engagement au sein des collectivités. Les employés et les retraités de RBC qui consacrent bénévolement un minimum de 40 heures par année à un organisme de bienfaisance enregistré sont admissibles à une subvention de 500 \$, offerte à l'organisme en leur honneur. Bon nombre de ces subventions aident des organismes trop petits, qui n'ont pas les ressources

nécessaires pour faire des collectes de fonds, à financer des projets particuliers.

Depuis 1999, RBC a accordé plus de 12 488 subventions et versé plus de 6,24 millions de dollars au nom des employés. Nous avons versé 2 025 subventions en Amérique du Nord, en 2007.

### Subventions du programme de bénévolat des employés (nombre d'employés ayant reçu une subvention)



## Présence dans les collectivités

La Stratégie RBC à l'égard des collectivités vise à soutenir une vaste gamme de causes dont les campagnes fédérées, la jeunesse, l'éducation, les peuples autochtones, les personnes handicapées, le sport amateur, les arts, la culture, la santé et le bien-être.

### Centraide

RBC est le plus grand donateur du secteur privé de Centraide au Canada et l'une des 53 entreprises qui versent plus de 1 million de dollars annuellement. Nous menons aussi la plus grande campagne de dons du secteur privé au Canada, qui a recueilli plus de 9 millions de dollars par des prélèvements sur les salaires, des dons directs ou des campagnes de collectes de fonds organisées par les employés. Les dons combinés des employés et du Groupe au Canada et aux États-Unis se sont élevés à 13,8 millions de dollars en 2007.

### Dons

	Canada	États-Unis
Employés*	9 000 642 \$	1 081 510 \$
Groupe	3 443 629 \$	269 509 \$
<b>Combinés Canada et États-Unis</b>	<b>12 444 271 \$</b>	
	<b>13,8 millions \$</b>	

\* Comprend les fonds réunis par prélèvement sur les salaires, les dons directs et les collectes de fonds des employés. Les employés de RBC du monde entier aident aussi à recueillir des fonds pour un nombre incalculable de groupes communautaires spécifiques en plus de Centraide.

### Employés détachés (Canada)

	Employés détachés pour qu'ils puissent se consacrer à temps plein aux campagnes locales	Employés ayant participé à des projets communautaires par l'intermédiaire de Centraide
2007	14	545
2006	15	445
2005	15	s. o.

### Lutte contre le décrochage scolaire

RBC consacre une grande partie de ses efforts à lutter contre le décrochage scolaire.

- En 2007, RBC a versé 2 millions de dollars à 77 des meilleurs programmes d'activités parascolaires communautaires du Canada. RBC soutient des programmes d'activités parascolaires depuis 1999. En neuf ans, elle a aidé plus de 14 000 enfants par le biais de 472 subventions, représentant au total plus de 14,8 millions de dollars, versées à 157 organismes.
- RBC appuie Jeunes entreprises (JE), un organisme international dont la mission est de sensibiliser et de former les jeunes aux affaires et aux principes économiques. Nous avons aidé financièrement le programme *Les études, un choix économique* qui incite les élèves du premier cycle et du secondaire à réfléchir aux avantages de l'assiduité scolaire pour acquérir le savoir, les attitudes et les compétences dont ils ont besoin pour réussir leur vie professionnelle plus tard.
- Entreprends ton savoir – Édition Junior bientôt dans un cinéma près de chez-vous ! Et bientôt dans votre école primaire. Entreprends ton savoir s'adresse aux enseignants et aux élèves des deuxième et troisième cycles du primaire de plus de 1 500 écoles au Québec. Le programme Entreprends ton savoir – Édition Junior a pour but d'insuffler, chez les élèves du primaire, les valeurs de la culture entrepreneuriale. RBC accorde beaucoup d'importance à l'éducation, aux activités parascolaires et à l'initiation des jeunes aux réalités du marché du travail et de la vie en société.

### Études postsecondaires

En 2007, RBC Fondation a versé plus de 4,7 millions de dollars à des universités et collèges au Canada.

## Études supérieures

RBC propose des produits pour aider les parents à financer les études de leurs enfants. Nos fonds d'éducation Objectif RBC offrent une certaine croissance dans les premières années, puis deviennent plus prudents à mesure que les enfants approchent de l'âge d'entrer au collège ou à l'université. Les titulaires d'une carte Visa RBC Banque Royale qui participent au programme RBC Récompenses® peuvent échanger leurs points contre un chèque-cotisation à verser dans un régime enregistré d'épargne-études de RBC.

RBC accorde un certain nombre de bourses d'études, dont :

- le Programme de bourses d'études pour les enfants des employés de RBC ;
- la Bourse RBC pour étudiants en médecine ou en dentisterie ;
- la Bourse d'études sur la dynamique financière de RBC Banque Royale ;
- des bourses par l'intermédiaire de programmes, d'organismes sans but lucratif et d'institutions d'enseignement postsecondaires.

## Santé et bien-être

RBC appuie la recherche et les programmes qui visent à améliorer les services de santé aux collectivités et la santé mentale des enfants. Quelques exemples :

- Subvention sur trois ans au Centre for Activity and Aging pour financer l'élaboration d'un programme d'exercices et d'éducation visant à aider les aînés à rester autonomes.
- Don au programme 4<sup>th</sup> R, de la fondation du Centre for Addiction and Mental Health, centre de toxicomanie et de santé mentale proposant une approche globale et intégrée pour aider les écoles et les communautés à réduire la violence et les comportements à risque des jeunes.
- RBC soutient depuis de nombreuses années la Heart & Stroke Foundation of Barbados, qui finance des programmes éducatifs et de prévention à la radio et à la télévision ainsi que le programme de prévention des maladies cardiaques et de réadaptation qui est offert gratuitement aux personnes démunies.
- Dons à la Fondation PH Suisse, à Genève. Les programmes de cet organisme sont axés sur la médecine familiale, les maladies infectieuses et chroniques, la santé de la reproduction, la gestion des soins de santé et l'aide humanitaire. Ses projets les plus récents concernaient l'Europe de l'Est, l'Amérique latine et l'Asie.

Nos employés donnent aussi beaucoup de temps à des organismes de soin et sociétés caritatives dans le monde entier. Quelques faits saillants :

- Roulons pour la recherche sur le diabète juvénile, une course par équipe sur bicyclettes stationnaires. En 2007, 3 064 employés ont recueilli 784 260 \$ dans l'ensemble du Canada. De son côté, RBC a aussi donné 60 000 \$ en reconnaissance des efforts des employés.
- La 27<sup>e</sup> Course Terry Fox pour la recherche sur le cancer. Des centaines d'employés de London (Ontario) à Londres (Royaume-Uni) y ont participé. Cette année encore, les succursales de RBC Banque Royale ont recueilli les promesses de dons des coureurs.
- Des employés de RBC et des membres de leur famille de partout au Canada ont, comme chaque année, marché et roulé à bicyclette pour la Société canadienne de la sclérose en plaques. RBC a aussi été l'hôte du Tournoi de golf de bienfaisance pour la sclérose en plaques, à Toronto, qui a permis de recueillir 390 000 \$. Depuis 1995, ces activités ont rapporté 2,25 millions de dollars.
- Le Centre de cancérologie Charles-Bruneau a ouvert ses portes le 21 janvier 1995. Annexé au CHU Sainte-Justine, il sert l'ensemble de la population québécoise, permettant annuellement à près de 1 100 enfants atteints du cancer de bénéficier des meilleurs traitements possibles.

- La Fondation Centre de cancérologie Charles-Bruneau a inauguré, le 29 octobre 2007, un deuxième pavillon. L'agrandissement de 4 000 m<sup>2</sup> sur 5 étages, adjacent au pavillon existant, permettra l'adoption d'une approche intégrée encore plus efficace et mieux adaptée aux besoins des enfants.
- Le Centre de cancérologie Charles-Bruneau dispose désormais de nouveaux laboratoires de recherche (banque de sang de cordon, pharmacie en oncologie) et un plus grand nombre de lits pour les enfants hospitalisés. Le nombre d'unités de greffe est également passé de 6 à 12.
- Le regroupement des équipes médicales, paramédicales et de thérapies adjuvantes (thérapies par l'art, par la musique, par les arts dramatiques, etc.) permettra également d'augmenter les chances de guérison des enfants tout en réduisant au minimum les inconforts liés aux traitements.

## D' Clown

C'est à Montréal, en 1999, que le projet D' Clown a vu le jour. Le premier projet-pilote a été réalisé à l'automne 2000 à la Résidence Paul-Lizotte, un CHSLD accueillant des personnes âgées. D' Clown est devenu officiellement un organisme à but non lucratif le 20 juin 2002. Aussitôt, la Fondation pour l'enfance Starlight Canada en est devenue le partenaire principal. Depuis, D' Clown ne cesse de prendre de l'ampleur et apporte davantage de soutien aux patients, petits et grands, à leurs proches et au personnel de soins.

## Nouveaux arrivants

En 2007, RBC Fondation a versé plus de 375 000 \$ à des programmes destinés à aider les nouveaux arrivants à s'intégrer au Canada.

## Personnes handicapées

- RBC estime que les collectivités et pays ont tout à gagner de l'intégration des personnes handicapées. Nous appuyons des programmes qui favorisent leur inclusion dans le marché du travail et éliminent les obstacles à l'éducation. En 2007, RBC Fondation a versé 1,3 million de dollars à des organismes qui soutiennent les personnes handicapées. Quelques exemples :
- Le programme « College Bound » de H'art Studio, initiative sans but lucratif qui offre des cours d'alphabétisation, d'initiation à l'informatique et d'amélioration de la qualité de vie à des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du développement, à Kingston, en Ontario.
  - La Semaine de sensibilisation aux maladies mentales, une campagne de sensibilisation organisée chaque année au Canada.
  - Association canadienne des centres de vie autonome et son réseau de 28 centres-ressources pour la vie autonome (CRVA) qui encouragent les parents handicapés ou ayant des enfants handicapés à économiser pour leurs études postsecondaires en leur enseignant des méthodes d'économie.

## Fondation Martin-Matte

La mission de la Fondation Martin-Matte est de venir en aide aux personnes (adultes et enfants) vivant avec un traumatisme crânien ou avec une déficience physique, en ouvrant des centres d'hébergement répondant à leurs besoins (physiques, psychologiques et sociaux).

Stratégie RBC  
en matière  
de diversité™

### Peuples autochtones

RBC appuie l'éducation et la création d'emplois pour les jeunes Autochtones. RBC Fondation a versé plus de 845 000 \$ à diverses causes autochtones en 2007.

Stratégie RBC  
en matière  
de diversité™

- Depuis la création de son programme de bourses d'études pour les Autochtones en 1992, RBC a accordé 69 bourses d'une valeur totale de 834 000 \$. RBC a versé des bourses à huit lauréats en 2007. La candidature des lauréats est aussi prise en considération pour des emplois d'été et après leurs études, à RBC.
- RBC soutient la Fondation Historica du Canada pour ses programmes sur le patrimoine destinés aux étudiants autochtones. Ce programme incite les jeunes à faire connaître leur histoire à d'autres élèves du Canada.
- RBC a versé des fonds à l'Institut du Dominion pour son Concours de rédaction pour jeunes Autochtones du Canada, qui invite les élèves des écoles secondaires autochtones à raconter un événement important de l'histoire de leur peuple.

### Arts et culture

Les collectivités dynamiques accordent une place de choix aux arts et à la culture. RBC apporte son soutien à une multitude d'initiatives qui enrichissent le tissu culturel de nos collectivités.

- Le Concours de peinture canadienne de RBC a été lancé en 1999 pour soutenir les artistes visuels canadiens en début de carrière. Ce concours attribue un prix national de 25 000 \$ et deux mentions honorables de 15 000 \$ chacune. Arabella Campbell, de Vancouver, a été désignée lauréate nationale en 2007 et a reçu une bourse de 25 000 \$ pour son œuvre intitulée *Physical Facts Series #6*.
- RBC a commencé sa collection d'œuvres d'art en 1929 pour soutenir les artistes canadiens. Aujourd'hui, notre collection comprend plus de 4 000 tableaux, estampes et sculptures qui sont exposés dans les locaux de RBC dans le monde entier.
- RBC soutient les artistes débutants. Nous avons investi plus de 433 000 \$, en 2007, pour financer des programmes d'apprentissage et de stages. Au cours des cinq dernières années, RBC Fondation a versé plus 4,5 millions de dollars à des programmes d'arts visuels au Canada.
- Au Québec, RBC soutient notamment les activités de l'Orchestre symphonique de Montréal (OSM). Fondé en 1934 par un groupe de fervents mélomanes, l'OSM est l'un des principaux organismes culturels de la ville dont il porte le nom avec fierté. RBC soutient également Les Grands Ballets Canadiens de Montréal. Fidèles à l'esprit même du ballet classique, comme en témoigne le parcours de la troupe depuis sa création en 1957, Les Grands Ballets ne cessent d'ouvrir de nouveaux horizons aux amoureux de la danse d'ici et d'ailleurs. Enfin, RBC appuie le Centre Canadien d'Architecture de Montréal, un musée et un centre d'études consacré à l'architecture. Il abrite l'une des plus imposantes collections mondiales de dessins, de livres, de photographies et d'archives sur l'architecture rassemblée par sa fondatrice et première directrice, l'architecte Phyllis Lambert.

### Sport amateur

RBC appuie les sportifs amateurs de toutes catégories, du niveau local à l'élite olympique.

#### Équipe olympique canadienne

- RBC est le plus ancien commanditaire privé de l'Équipe olympique canadienne, qu'elle parraine depuis 1947. Nous sommes le grand partenaire national dans la catégorie Banque pour les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de Vancouver en 2010 et nous avons obtenu les droits de commandites pour l'Équipe olympique canadienne pour tous les Jeux de 2006 à 2012. Notre engagement total de 110 millions de dollars comprend plus de 70 millions de dollars de dons en argent. Parmi les autres formes de soutien figurent des services bancaires, des investissements dans les athlètes et le sport amateur, une aide aux Jeux paralympiques, des programmes de développement pour les communautés des Premières nations et le soutien promotionnel par l'entremise du réseau RBC.
- RBC emploie des athlètes olympiques et paralympiques encore actifs ou à la retraite dans le cadre de son programme Athlètes Olympiques RBC. Elle leur offre des horaires de travail souples afin qu'ils puissent continuer de s'entraîner et de participer à des compétitions. Les Athlètes Olympiques RBC sont nos ambassadeurs auprès des collectivités. Ils font la tournée des écoles et rencontrent les groupes communautaires, nos clients et nos employés. Ils acquièrent aussi une expérience professionnelle précieuse qui les prépare à entamer une nouvelle carrière lorsqu'ils auront renoncé à la compétition. Depuis son lancement en 2002, le programme a embauché plus de 85 athlètes et plusieurs font depuis carrière à temps plein à RBC.
- RBC est commanditaire officiel de la Fédération de Surf des Neiges du Canada et de l'équipe nationale du Canada. Elle est aussi commanditaire en titre de RBC Riders, un programme national d'initiation au surf destiné aux enfants. RBC est également commanditaire officiel de l'Association canadienne de ski acrobatique et des programmes sauts et mini-bosse de RBC. En tant que commanditaire, RBC aide à financer l'entraînement et le perfectionnement des sportifs canadiens dans ces deux disciplines.

#### Jeux Olympiques spéciaux

Commanditaire fondateur des Jeux Olympiques spéciaux du Canada, RBC aide 31 000 athlètes canadiens ayant une déficience intellectuelle à s'entraîner et à participer à des compétitions. Nos employés les entraînent bénévolement et collectent des fonds. RBC commandite le festival des célébrités sportives, qui rapporte plus de 1 million de dollars par année. En 2007, RBC Fondation a aussi soutenu le programme Réseau famille, qui vise à renforcer le rôle des familles, à leur donner plus de pouvoir, à améliorer la communication et à créer un comité de familles.

## Hockey

- RBC est, depuis 1995, un important commanditaire de Hockey Canada. Si RBC soutient les équipes féminines et masculines nationales et olympiques, elle est aussi le commanditaire en titre du Championnat national de Hockey Junior A, la Coupe RBC Banque Royale.
- Le programme Artisans du hockey local RBC®, qui existe maintenant depuis quatre ans, rend hommage aux bénévoles œuvrant dans les coulisses au développement de ce sport. Treize lauréats régionaux ont été admis au Temple de la renommée du hockey et, en leur honneur, RBC a versé 10 000 \$ au hockey mineur de leurs localités.
- RBC aide des joueurs de chacune des ligues régionales de hockey junior A du Canada à faire des études postsecondaires. Depuis 1996, nous avons versé 150 000 \$ pour soutenir la Ligue de Hockey Junior A du Canada, sous forme d'aide aux joueurs et à leurs ligues dans le cadre d'un programme de bourses d'études national.

### Ligue de hockey junior AAA du Québec

Action, émotion, passion... Jouer à un niveau de hockey très compétitif dans un contexte favorisant la poursuite des études : voilà deux critères importants pour RBC, le sport et les études. L'engagement de RBC auprès de la LHJAAAQ, qui célèbre son 20<sup>e</sup> anniversaire en 2008, permet à de nombreux jeunes d'évoluer dans leur sport préféré tout en se préparant à poursuivre leurs études.

## Événements sportifs

En 2007, RBC a apporté un appui financier à divers événements, programmes, équipes et organismes sportifs dans le monde. Quelques exemples :

- Les Championnats canadiens d'athlétisme RBC 2007 dont nous sommes le commanditaire en titre.
- Depuis 1967, le Club de la médaille d'or aide généreusement de jeunes athlètes du Québec à réaliser leurs rêves. La participation et le soutien de RBC aux activités de ce club donnent la chance aux athlètes de recevoir des bourses. Le Québec, les régions et le Grand Montréal vibrent plus que jamais au rythme de ses équipes sportives et professionnelles.

## Environnement

### Projet Eau Bleue RBC

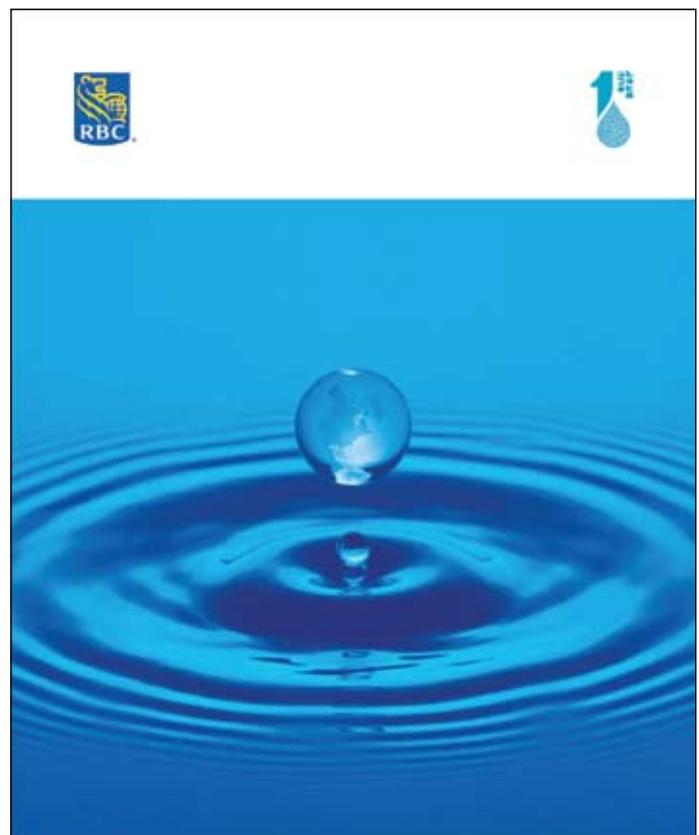
Les pénuries d'eau constitueront l'un des plus importants enjeux mondiaux des prochaines années.

À peine trois pour cent de la réserve d'eau planétaire sont constitués d'eau douce. Cette ressource précieuse sera d'autant plus menacée que les changements climatiques, la population et l'industrialisation s'accroîtront. D'où la nécessité de soutenir les mesures de gestion de l'eau douce.

C'est pourquoi nous avons créé le projet Eau Bleue RBC en 2007, un engagement de 50 millions de dollars sur dix ans pour soutenir les organismes de bienfaisance qui se vouent à la recherche de solutions mondiales aux problèmes de l'eau, dont les dons seront versés à partir de 2008.

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

Stratégie RBC  
en matière  
d'environnement™



**RBC et Guy Laliberté joignent leurs efforts pour servir la cause de l'eau.**

RBC® a le plaisir de soutenir les activités de la fondation THE ONE DROP™ en lui versant un don de 10 millions de dollars. ONE DROP, un nouveau mouvement lancé par le fondateur du Cirque du Soleil, Guy Laliberté, se voue à l'amélioration de l'accès à l'eau potable dans les pays en développement et à la sensibilisation du public aux questions de l'eau dans les pays développés. Il s'agit d'une première somme attribuée par le Projet Eau Bleue RBC®, dans le cadre d'un engagement sur 10 ans, totalisant 50 millions de dollars, pour le financement de solutions globales de préservation, de conservation et d'accès à l'eau potable.

Grâce à un solide appui, une seule goutte peut recouvrir la terre entière.

Stratégie RBC  
en matière  
d'environnement™

Pour en savoir plus, visitez [www.rbc.com/eaubleue](http://www.rbc.com/eaubleue)

Notre premier don de 10 millions de dollars sur 10 ans soutiendra la fondation ONE DROP – GOUTTE DE VIE. C'est le don le plus important que notre groupe ait jamais fait à un seul organisme. Créée par Guy Laliberté, le fondateur du Cirque du Soleil, ONE DROP – GOUTTE DE VIE est vouée à donner à chacun accès à l'eau. La contribution de RBC aidera à lancer un programme au Honduras ; les subventions suivantes seront consacrées à des projets au Canada et dans le monde entier.

# Déclaration de responsabilité publique et entités du Groupe

Les renseignements présentés dans la Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada pour l'exercice terminé le 31 octobre 2007 englobent les activités pertinentes se rapportant à la Banque Royale du Canada ainsi qu'aux entités du Groupe précisées par règlement et aux déclarants, conformément à la réglementation fédérale canadienne, aux termes des paragraphes 459.3 de la *Loi sur les banques*, 489.1 de la *Loi sur les sociétés d'assurance* et 444.2 de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*.

## Entités du Groupe

Les entités suivantes sont les membres du groupe précisés par règlement dont les activités sont incluses dans la Déclaration de responsabilité publique. Ces entités sont des filiales de RBC et des institutions financières comptant moins de un milliard de dollars de

capitaux propres, sauf notre courtier en valeurs mobilières, RBC Dominion valeurs mobilières Inc., dont les capitaux propres dépassent un milliard de dollars.

- RBC Gestion d'Actifs Inc.
- RBC Placements en Direct Inc.
- RBC Dominion valeurs mobilières Inc.
- Compagnie d'assurance générale RBC
- Compagnie d'assurance RBC du Canada
- RBC Services-Conseils Privés Inc.
- RBC Trustees International Limited
- Société Trust Royal du Canada
- Compagnie Trust Royal

# Déclarations de responsabilité publique pour les déclarants de RBC

Cette section présente les Déclarations de responsabilité publique pour l'exercice terminé le 31 octobre 2007 de la Société d'hypothèques de la Banque Royale et de la Compagnie d'assurance vie RBC (les « déclarants »), qui sont des institutions financières comptant plus de un milliard de dollars de capitaux propres tenues de produire une déclaration annuelle aux termes de l'alinéa 444.2(1) de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt* et de l'alinéa 489.1(1) de la *Loi sur les sociétés d'assurance*, respectivement.

La **Société d'hypothèques de la Banque Royale (SHBR)** a pour activité principale l'acquisition d'hypothèques résidentielles et commerciales de RBC. SHBR finance ses activités en émettant des certificats de placement garanti et des comptes d'épargne et de chèques Marché monétaire Royal ouverts par l'entremise des succursales de RBC. Tous les prêts hypothécaires sont administrés par RBC, qui en garantit le rachat. SHBR n'a pas d'employés puisque toutes ses activités sont menées par des employés de RBC. SHBR a passé en charges 151 millions de dollars d'impôts sur le bénéfice (100 millions de dollars au fédéral et 51 millions de dollars au Québec) et 12 millions de dollars d'impôts sur le capital au Québec, pour l'exercice terminé le 31 octobre 2007. Les impôts sur le bénéfice et sur le capital, ainsi que d'autres taxes et impôts, sont également inclus dans la Déclaration de responsabilité publique de RBC.

La **Compagnie d'assurance vie RBC (CAV RBC)** est une filiale en propriété exclusive de Gestion Assurances RBC Inc., qui est elle-même une filiale en propriété exclusive de RBC. CAV RBC est une société d'assurance vie et maladie de droit fédéral, habilitée à vendre des contrats d'assurance vie et accident et maladie dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada. CAV RBC offre des assurances vie et accident sans participation et maladie individuelles ainsi que des assurances vie et maladie collectives. Ces produits et services sont offerts par l'intermédiaire de courtiers tiers, de producteurs de carrière et d'activités de marketing direct. CAV RBC employait 919 personnes à temps plein (828 au Ontario, 32 au Québec, 29 en Colombie-Britannique, 25 en Alberta, 2 en Nouvelle-Écosse, 1 au Nouveau-Brunswick, 1 au Manitoba et 1 en Saskatchewan) et 95 personnes à temps partiel en Ontario, au 31 octobre 2007. CAV RBC a passé en charges 62 millions de dollars d'impôts sur le bénéfice (40 millions de dollars au fédéral, 12 millions de dollars en Ontario, 3 millions de dollars au Québec, 3 millions de dollars en

Alberta, 2 millions de dollars en Colombie-Britannique, 1 million de dollars au Manitoba et 1 million de dollars dans les autres provinces et territoires) et 100 000 \$ d'impôt sur le capital pour l'exercice terminé le 31 octobre 2007. De plus, CAV RBC a passé en charges au cours de la même période 20,9 millions de dollars de taxes sur les primes, selon un pourcentage du montant brut des primes souscrites (8,7 millions de dollars en Ontario, 4,1 millions de dollars au Québec, 3,1 millions de dollars en Alberta, 2,5 millions de dollars en Colombie-Britannique, 700 000 \$ au Manitoba, 500 000 \$ en Saskatchewan et 1,3 million de dollars dans les autres provinces et territoires). D'autres renseignements sur les impôts sur le bénéfice, ainsi que sur d'autres taxes et impôts, et sur l'effectif sont également inclus dans la Déclaration de responsabilité publique de RBC.

En raison de la nature particulière de leurs activités, les déclarants n'exploitent pas de succursales bancaires ou d'autres installations dans lesquelles des comptes de dépôt sont ouverts par des personnes physiques et des clients en personne, ou auxquelles des dépôts de clients sont acceptés ou de l'argent liquide est distribué aux clients. De plus, les déclarants n'offrent pas de financement par emprunt à des sociétés au Canada et ne participent pas à de nouvelles initiatives ni à des programmes d'assistance technique pour le financement de petites entreprises, ni ne participent à des investissements ou à des partenariats dans des programmes de microcrédit. Les déclarants ne participent pas non plus à des initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes à faible revenu, les aînés et les personnes handicapées. Toutes les activités qui précèdent sont entreprises par RBC au nom des entités de son groupe et sont présentées dans les sections respectives de la Déclaration de responsabilité publique de RBC. Au 31 octobre 2007, les déclarants n'avaient pas d'entités membres de leur groupe précisées par règlement.

À titre de filiales intégrées de RBC, les déclarants partagent des objectifs de développement communautaire et participent aux activités touchant la collectivité, notamment aux activités de bénévolat, de bienfaisance et de philanthropie, avec RBC. Pour plus de détails et des exemples des objectifs des déclarants en matière de développement communautaire, de dons et d'autres activités connexes, se reporter aux renseignements correspondants contenus dans la Déclaration de responsabilité publique de RBC.

# Emploi au Canada

RBC est un des plus grands employeurs du pays, avec quelque 55 000 employés au Canada.

Son effectif aux États-Unis et ailleurs dans le monde ne cesse de croître. Au 31 octobre 2007, nous employions 71 760 personnes à temps plein et à temps partiel, dans le monde entier.

## Emploi au Canada

Au 31 octobre 2007

Provinces et territoires	Nombre d'employés*	Temps plein	Temps partiel
Terre-Neuve-et-Labrador	304	220	84
Île-du-Prince-Édouard	100	68	32
Nouvelle-Écosse	1 277	932	345
Nouveau-Brunswick	1 242	1 025	217
Québec	7 321	5 445	1 876
Ontario	30 017	25 187	4 830
Manitoba	2 169	1 520	649
Saskatchewan	1 263	799	464
Alberta	4 306	3 068	1 238
Colombie-Britannique	6 875	4 681	2 194
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	86	67	19
<b>Total (Canada)</b>	<b>54 960</b>	<b>43 012</b>	<b>11 948</b>

\* Le nombre total d'employés à temps plein et à temps partiel de 54 960 au Canada est l'équivalent de 48 837 postes à temps plein, comme on peut le lire à la page 19.

# Impôts et taxes

En 2007, les charges fiscales tous paliers confondus de RBC au Canada se sont élevées à 1,8 milliard de dollars. Ce chiffre comprenait 1,1 milliard de dollars d'impôts sur le bénéfice, 117 millions de dollars d'impôts sur le capital et 551 millions de

dollars d'autres taxes et impôts – cotisations sociales, taxes professionnelles et foncières et taxes sur les produits et de vente. Les charges fiscales de RBC se sont chiffrées à 293 millions de dollars aux États-Unis et ailleurs dans le monde.

## Impôts et taxes au Canada et ailleurs dans le monde

Exercice terminé le 31 octobre 2007 (en millions de dollars)

Impôts et taxes par territoire	Impôt sur le capital	Impôts sur le bénéfice	Total
Terre-Neuve-et-Labrador	1 \$	1 \$	2 \$
Île-du-Prince-Édouard	1	1	2
Nouvelle-Écosse	5	6	11
Nouveau-Brunswick	2	4	6
Québec	45	77	122
Ontario	35	268	303
Manitoba	6	6	12
Saskatchewan	4	5	9
Alberta	–	20	20
Colombie-Britannique	18	31	49
Yukon et Territoires du Nord-Ouest	–	–	–
Nunavut	–	–	–
État fédéral	–	710	710
<b>Impôts sur le capital et le bénéfice (Canada)</b>	<b>117 \$</b>	<b>1 129 \$</b>	<b>1 246 \$</b>
<b>Autres taxes et impôts* (Canada)</b>			<b>551</b>
<b>Impôts canadiens</b>			<b>1 797</b>
<b>Impôts étrangers</b>			<b>293</b>
<b>Total des taxes et impôts</b>			<b>2 090 \$</b>

\* Les autres taxes et impôts comprennent les cotisations sociales, les taxes sur les produits et de vente et les impôts fonciers municipaux et taxes professionnelles.

# Financement par emprunt des entreprises au Canada

RBC s'est engagée à soutenir la prospérité des petites entreprises, des entreprises commerciales et des grandes entreprises du Canada. Nous les aidons notamment à croître et à réussir en mettant du financement à leur disposition, que ce soit pour le lancement, le maintien ou l'expansion de leurs activités.

En date du 31 octobre 2007, les crédits autorisés au Canada s'établissaient à 138 milliards de dollars.

Le tableau qui suit présente le nombre d'entreprises clientes auxquelles nous prêtons, au Canada, et le montant des crédits mis à leur disposition.

## Financement par emprunt des entreprises au Canada

Au 31 octobre 2007 (millions de dollars)

Provinces et territoires	Critères	0 \$ – 24 999 \$	25 000 \$ – 99 999 \$	100 000 \$ – 249 999 \$	250 000 \$ – 499 999 \$	500 000 \$ – 999 999 \$	1 000 000 \$ – 4 999 999 \$	5 000 000 \$ et plus*	Total
Terre-Neuve-et-Labrador	Nombre de clients	1 100	643	217	94	47	70	42	2 213
	Montant autorisé	10 \$	32 \$	33 \$	34 \$	34 \$	157 \$	1 308 \$	1 608 \$
Île-du-Prince-Édouard	Nombre de clients	368	275	114	38	54	60	–*	909
	Montant autorisé	3 \$	14 \$	17 \$	14 \$	40 \$	120 \$	–\$	208 \$
Nouvelle-Écosse	Nombre de clients	4 673	2 820	882	437	312	293	84	9 501
	Montant autorisé	40 \$	140 \$	135 \$	153 \$	218 \$	633 \$	2 188 \$	3 507 \$
Nouveau-Brunswick	Nombre de clients	2 350	1 529	512	233	154	180	54	5 012
	Montant autorisé	20 \$	75 \$	76 \$	82 \$	109 \$	398 \$	675 \$	1 435 \$
Québec	Nombre de clients	13 938	7 136	2 845	1 688	1 370	1 410	429	28 816
	Montant autorisé	114 \$	353 \$	443 \$	592 \$	953 \$	2 935 \$	13 677 \$	19 067 \$
Ontario	Nombre de clients	58 055	29 031	10 206	4 634	3 502	3 605	1 036	110 069
	Montant autorisé	400 \$	1 441 \$	1 550 \$	1 626 \$	2 446 \$	7 362 \$	49 491 \$	64 316 \$
Manitoba	Nombre de clients	5 018	2 840	1 132	402	291	300	97	10 080
	Montant autorisé	34 \$	148 \$	171 \$	140 \$	200 \$	654 \$	3 076 \$	4 423 \$
Saskatchewan	Nombre de clients	5 867	3 996	1 838	689	377	288	52	13 107
	Montant autorisé	43 \$	210 \$	282 \$	241 \$	261 \$	527 \$	1 282 \$	2 846 \$
Alberta	Nombre de clients	23 312	9 239	3 504	1 468	971	1 183	449	40 126
	Montant autorisé	155 \$	460 \$	535 \$	510 \$	677 \$	2 479 \$	20 245 \$	25 061 \$
Colombie-Britannique	Nombre de clients	25 120	11 907	3 911	1 621	1 249	1 507	467	45 782
	Montant autorisé	181 \$	587 \$	586 \$	564 \$	878 \$	3 204 \$	9 220 \$	15 220 \$
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	Nombre de clients	587	213	86	42	26	37	–*	991
	Montant autorisé	4 \$	11 \$	13 \$	15 \$	18 \$	72 \$	–\$	133 \$
Total	Nombre de clients	140 388	69 629	25 247	11 346	8 353	8 933	2 710	266 606
	Montant autorisé	1 004 \$	3 471 \$	3 841 \$	3 971 \$	5 834 \$	18 541 \$	101 162 \$	137 824 \$

\* Pour des raisons de confidentialité, des clients de certaines régions ayant des limites autorisées égales ou supérieures à 5 millions de dollars ont été groupés avec ceux d'autres régions proches pour ce rapport : l'Île-du-Prince-Édouard a été groupée avec Terre-Neuve-et-Labrador ; le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut ont été groupés avec la Colombie-Britannique.

# Ouvertures et fermetures de succursales bancaires et installations et retraits de guichets automatiques bancaires (GAB) au Canada

La concentration de RBC sur Le client avant tout a entraîné un accroissement du nombre de succursales et des réinvestissements dans notre réseau canadien. En 2007, RBC a ouvert 30 nouvelles succursales bancaires et 4 Centres de gestion privée au Canada, et nous comptons ouvrir non moins de 35 établissements additionnels en 2008. Une seule fermeture a eu lieu, celle d'un point de services bancaires en magasin. À la fin de l'exercice 2007, RBC avait 3 946 guichets automatiques bancaires (GAB) au Canada, comparativement à 3 847 en 2006.

RBC respecte la législation fédérale et s'engage à :

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

Nous avons comme principe de collaborer étroitement avec chaque employé touché par la fermeture d'une succursale dans sa recherche d'un emploi et d'activités de formation et de perfectionnement lui permettant de retrouver un emploi.

## Ouvertures et fermetures de succursales et d'établissements bancaires au Canada

Pour l'exercice terminé le 31 octobre 2007

### Ouvertures

	Adresse	Ville	Prov.
Succursale St. John's Aberdeen Avenue	40 Aberdeen Avenue, Suite 102	St. John's	T.-N.
Succursale Dieppe	231, rue Champlain, bureau 100	Dieppe	N.-B.
Gestion privée Sherbrooke	2665, rue King Ouest, bureau 201	Sherbrooke	Qué.
Succursale Wendake	240, place Chef Michel Laveau Ouest	Loretteville	Qué.
Succursale Innes & Lanthier	4300, chemin Innes	Orléans	Ont.
Succursale Morningside & Milner	865 Milner Avenue	Scarborough	Ont.
Succursale Eglinton & Tarlton	473 Eglinton Avenue West	Toronto	Ont.
Succursale King & Jarvis	161 King Street East	Toronto	Ont.
Succursale King & Spadina	434 & 436 King Street West, Units 5 & 6	Toronto	Ont.
Succursale Dufferin & Steeles	1881 Steeles Avenue West, Unit 16	Toronto	Ont.
Succursale Leslieville	1015 Lakeshore Boulevard East	Toronto	Ont.
Succursale Front & Blue Jays Way*	365 Front Street West	Toronto	Ont.
Succursale Adelaide & York	130 Adelaide Street West, Unit 105	Toronto	Ont.
Succursale Yonge & Savage	16591 Yonge Street	Newmarket	Ont.
Succursale Castlemore & McVean	9980 McVean Drive	Brampton	Ont.
Succursale Chinguacousy & Charolais	495 Charolais Boulevard	Brampton	Ont.
Gestion privée Etobicoke	3250 Bloor Street West, East Tower, Suite 705	Etobicoke	Ont.
Succursale Dundas & Erindale Station Road	1224 Dundas Street West, Unit 101	Mississauga	Ont.
Succursale Winston Churchill & Hazelton	2955 Hazelton Place	Mississauga	Ont.
Succursale Highway 50 & McEwan	12612 Highway 50	Bolton	Ont.
Succursale Dundas & Appleby	2495 Appleby Line	Burlington	Ont.
Succursale Highway 400 & Essa Road*	241 Essa Road, Unit 7	Barrie	Ont.
Succursale Westbridge	3205 Monarch Drive	Orillia	Ont.
Succursale Fischer-Hallman & Ottawa	715 Fischer-Hallman Road	Kitchener	Ont.
Succursale Kenaston Common	1610 Kenaston Boulevard, Unit 200	Winnipeg	Man.
Succursale Glastonbury Centre	6233 - 199 Street	Edmonton	Alb.
Succursale Whitemud & 17th Street	1908 38th Avenue North West	Edmonton	Alb.
Rutherford Professional Centre	11141 Ellerslie Road South West	Edmonton	Alb.
Succursale Heritage Plaza	892 Heritage Boulevard West	Lethbridge	Alb.
Succursale Esplanade (88 Lonsdale)*	101 - 88 Lonsdale Avenue	North Vancouver	C.-B.
Vancouver Island Private Banking Centre	49 - 6631 Island Highway North	Nanaimo	C.-B.
Succursale Pender & Jervis	1287 West Pender Street	Vancouver	C.-B.
Fraser Valley Private Banking Centre	19888 Willowbrook Drive	Langley	C.-B.
Succursale Murrayville	100 - 22314 Fraser Highway	Langley	C.-B.

\* Locaux temporaires

### Fermeture

	Adresse	Ville	Prov.
Métro Saint-Joseph, services bancaires en magasin	3600, boul. Saint-Joseph Est	Montréal	Qué.

## Déménagements

De	A	Ville	Prov.
1150 Prospect Street East	1206 Prospect Street East, Unit 3	Fredericton	N.-B.
60, rue Turgeon, Sainte-Thérèse-de-Blainville	Labelle et Autoroute, 370 boul. Labelle	Rosemère	Qué.
5460 Yonge Street	Angle Yonge et Finch, 5700 Yonge Street	Toronto	Ont.
4101 Rutherford Road, Unit 2	9101 Weston Road	Woodbridge	Ont.
30 Duke Street, Suite 1001, Kitchener	95 King Street South, 2nd Floor	Waterloo	Ont.
210 Main Street East	202 Main Street East	Otterville	Ont.
31 Elora Street	102 Elora Street	Harriston	Ont.
35 King Street West	7 King Street East	Forest	Ont.
400 Sandwich Street South	400 Sandwich Street South	Amherstburg	Ont.
2010 11th Avenue, 8th Floor	2010 11th Avenue, 2nd Floor	Regina	Sask.
78 Broadway Street East	84 Broadway Street East, Unit 1	Yorkton	Sask.
4900 Molly Bannister Drive	100 – 2610 50th Avenue, Gaetz South	Red Deer	Alb.
14711 – 40th Avenue, Unit A 121	14155 – 23 Avenue, Magrath Heights	Edmonton	Alb.
100 – 800 Kelly Road	700 – 2945 Jacklin Road, Westshore Town Centre	Victoria	C.-B.
3055 Massey Drive, Unit 101	3185 Massey Drive	Prince George	C.-B.
1708 Dolphin Avenue, Suite 1100	1708 Dolphin Avenue, Suite 1106	Kelowna	C.-B.

## Installations et retraits de guichets automatiques bancaires

Pour l'exercice terminé le 31 octobre 2007

### Installations

Adresse	Ville	Prov.	Adresse	Ville	Prov.
40 Aberdeen Avenue, Suite 102 (2 GAB)	St. John's	T.-N.	241 Essa Road, Unit 7	Barrie	Ont.
3785 Highway 3	Chester	N.-É.	58 Dundas Street West	Belleville	Ont.
80 Mawiomi Place	Dartmouth	N.-É.	12612 Highway 50 (3 GAB)	Bolton	Ont.
1290 Kings Road	Sydney River	N.-É.	495 Charolais Boulevard (3 GAB)	Brampton	Ont.
4701 Route 134	Cocagne	N.-B.	9980 McVean Drive (3 GAB)	Brampton	Ont.
231, rue Champlain, bureau 100	Dieppe	N.-B.	115 Broome Road	Brockville	Ont.
371 Connell Road	Woodstock	N.-B.	2445 Appleby Line (3 GAB)	Burlington	Ont.
385, rue Ellice	Beauharnois	Qué.	311 Dundas Street South, Rural Route #1	Cambridge	Ont.
7250, boulevard Taschereau, bur. 16	Brossard	Qué.	225 Highway 108 North	Elliot Lake	Ont.
7305, boulevard Grande-Allée	Brossard	Qué.	6 Church Street West	Elmira	Ont.
975, boulevard Roméo-Vachon (2 GAB)	Dorval	Qué.	115 Tudhope Street	Espanola	Ont.
200, boulevard de L'Ange-Gardien	L'Assomption	Qué.	7 King Street East	Forest	Ont.
3535, boulevard Sainte-Rose	Laval	Qué.	1326 Garrison Road	Fort Erie	Ont.
3003, boulevard Le Carrefour	Laval	Qué.	125 Steamship Bay Road, Unit 2	Gravenhurst	Ont.
1025, rue Jean-Talon Est	Montréal	Qué.	999 Upper Wentworth Street	Hamilton	Ont.
2560, rue de Salaberry	Montréal	Qué.	400 Spence Avenue	Hawkesbury	Ont.
688, rue Sherbrooke Ouest	Montréal	Qué.	3791 Highway 17	Kakabeka Falls	Ont.
7945, boulevard Maurice-Duplessis	Montréal	Qué.	401, chemin Eagleson	Kanata	Ont.
3459, rue McTavish	Montréal	Qué.	715 Fischer-Hallman Road (3 GAB)	Kitchener	Ont.
3625, avenue du Parc	Montréal	Qué.	32 Duke Street West	Kitchener	Ont.
754, de Saint-Jovite	Mont-Tremblant	Qué.	5995 Major Mackenzie Drive East	Markham	Ont.
430, rue Saint-Germain Ouest	Rimouski	Qué.	1224 Dundas Street West, Unit 101	Mississauga	Ont.
370, boulevard Labelle	Rosemère	Qué.	2955 Hazelton Place (3 GAB)	Mississauga	Ont.
500, rue Principale	Sainte-Foy	Qué.	4557 Hurontario	Mississauga	Ont.
839, route Jean-Gauvin	Sainte-Foy	Qué.	7970 Mavis Road	Mississauga	Ont.
821, avenue Sainte-Croix	Saint-Laurent	Qué.	16591 Yonge Street (2 GAB)	Newmarket	Ont.
201, chemin de la Gare	Saint-Sauveur-des-Monts	Qué.	5700 Yonge Street, Suite 100 (2 GAB)	North York	Ont.
915, rue Thibault	Trois-Rivières	Qué.	3205 Monarch Drive (3 GAB)	Orillia	Ont.
1305, boulevard Pie-IX Nord	Val-Bélair	Qué.	4300, chemin Innes (3 GAB)	Orléans	Ont.
65, rue de L'Aqueduc	Varenes	Qué.	Chiefswood Road, Iroquois Village Plaza	Ohswegen	Ont.
240, place Chef Michel Laveau	Wendake	Qué.	156 Toronto Road	Port Hope	Ont.
20260 County Road 43	Alexandria	Ont.	9350 Yonge Street, Suite 205	Richmond Hill	Ont.
400 Sandwich Street	Amherstburg	Ont.	2611 Lawrence Avenue East	Scarborough	Ont.
1472 Wellington Street East	Aurora	Ont.	865 Milner Avenue (3 GAB)	Scarborough	Ont.
51 Hastings Street North	Bancroft	Ont.	46 General Hospital Drive	Stratford	Ont.

## Installations et retraits de guichets automatiques bancaires

Pour l'exercice terminé le 31 octobre 2007

### Installations (suite)

Adresse	Ville	Prov.	Adresse	Ville	Prov.
101 College Street	Toronto	Ont.	14155 23rd Avenue	Edmonton	Alb.
1015 Lakeshore Boulevard East (2 GAB)	Toronto	Ont.	1908 38th Avenue, North West (3 GAB)	Edmonton	Alb.
130 Adelaide Street West (2 GAB)	Toronto	Ont.	3341 34th Street	Edmonton	Alb.
161 King Street East (2 GAB)	Toronto	Ont.	4000 118th Avenue, North West	Edmonton	Alb.
1881 Steeles Avenue West, Unit 16 (2 GAB)	Toronto	Ont.	6233 199th Street (3 GAB)	Edmonton	Alb.
2786 Victoria Park Avenue	Toronto	Ont.	100 – 2610 50th Avenue	Red Deer	Alb.
365 Front Street West	Toronto	Ont.	7009 East Hastings Street	Burnaby	C.-B.
434 & 436 King Street West, Units 5 and 6 (2 GAB)	Toronto	Ont.	7280 Market Crossing	Burnaby	C.-B.
483 Bay Street, B1 Level	Toronto	Ont.	260 – 1400 Dogwood Street	Campbell River	C.-B.
6161 Highway 7	Vaughan	Ont.	42170 Yarrow Central Road	Chilliwack	C.-B.
9101 Weston Road (3 GAB)	Woodbridge	Ont.	100 – 22314 Fraser Highway (2 GAB)	Langley	C.-B.
1260 Taylor Avenue	Winnipeg	Man.	20159 88th Avenue, Unit B101	Langley	C.-B.
1610 Kenaston Boulevard, Unit 200 (3 GAB)	Winnipeg	Man.	20250 88th Avenue	Langley	C.-B.
3737 Wascana Parkway	Regina	Sask.	175 – 4750 Rutherford Road	Nanaimo	C.-B.
100 – 555 Strathcona Boulevard, South West	Calgary	Alb.	101 – 88 Lonsdale Avenue	North Vancouver	C.-B.
6455 Macleod Trail South (2 GAB)	Calgary	Alb.	Highway 97 and Highway 3	Osoyoos	C.-B.
11141 Ellerslie Road, South West (3 GAB)	Edmonton	Alb.	1287 West Pender Street (2 GAB)	Vancouver	C.-B.
			2230 West Broadway	Vancouver	C.-B.
			610 Granville Street	Vancouver	C.-B.
			700 – 2945 Jacklin Road	Victoria	C.-B.
			1264 Esquimalt Road	Victoria	C.-B.
			314 Woolgar Avenue	Yellowknife	T.N.-O.

### Retraits

Adresse	Ville	Prov.	Adresse	Ville	Prov.
95 Mont Bernard Avenue	Corner Brook	T.-N.	200 Bay Street	Toronto	Ont.
St Peters Highway 2	Mount Stewart	T.-N.	2154 Jane Street	Toronto	Ont.
63 Main Street	Souris	T.-N.	2490 Gerrard Street East	Toronto	Ont.
5850/5980 University Avenue (2 GAB)	Halifax	N.-É.	2786 Victoria Park Avenue	Toronto	Ont.
9411 Highway 104	Pictou County	N.-É.	4861 Yonge Street	Toronto	Ont.
1570, boulevard de Montarville	Boucherville	Qué.	70 Pond Road	Toronto	Ont.
560, boulevard des Sources	Dorval	Qué.	248 King Street North	Waterloo	Ont.
735, boulevard Notre-Dame	Lachine	Qué.	2575 Jefferson Boulevard	Windsor	Ont.
55, avenue du Mont-Royal Ouest	Montréal	Qué.	4101 Rutherford Road	Woodbridge	Ont.
600, rue Jean-Talon Est (3 GAB)	Montréal	Qué.	2 – 223 18th Street North	Brandon	Man.
4935, boulevard Saint-Charles	Pierrefonds	Qué.	2016 Victoria Street	Brandon	Man.
798, boulevard Arthur-Sauvé	Saint-Eustache	Qué.	3011, avenue du Portage	Winnipeg	Man.
400 Sandwich Street South	Amherstburg	Ont.	789, rue Mcleod	Winnipeg	Man.
243 King Street East	Bowmanville	Ont.	950, avenue Jefferson	Winnipeg	Man.
119 Colborne Street West	Brantford	Ont.	3901 Albert Street	Regina	Sask.
311 Dundas Street South Rural Route #1	Cambridge	Ont.	100 – 7th Avenue South West	Calgary	Alb.
100 – 3300 Highway 7	Concord	Ont.	339 8th Avenue South West	Calgary	Alb.
331 Highway 17	Espanola	Ont.	3710 17th Avenue South East	Calgary	Alb.
1105 King Street East	Kitchener	Ont.	8900 114th Street North West	Edmonton	Alb.
13990 Dufferin Street North	King City	Ont.	4204 2nd Avenue	Edson	Alb.
Highway 69	Nobel	Ont.	Unit 1601, 4500 Kingsway	Burnaby	C.-B.
5460 Yonge Street	North York	Ont.	20191 88th Avenue	Langley	C.-B.
1177 16th Street East	Owen Sound	Ont.	1389 Main Street	Penticton	C.-B.
1 – 2437 Finch Avenue West	Toronto	Ont.	3877 Squilax-Anglemont Highway	Scotch Creek	C.-B.
1736 Queen Street West	Toronto	Ont.	4500 Oak Street	Vancouver	C.-B.
1750 Finch Avenue East (2 GAB)	Toronto	Ont.	600 West 10th Avenue	Vancouver	C.-B.
			830 Thurlow Street	Vancouver	C.-B.

# Repères

## Notre vision

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

## Nos valeurs

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

## Nos activités

- La Banque Royale du Canada (RY sur TSX et NYSE) et ses filiales exercent leurs activités sous la marque générique RBC.
- Nous sommes la plus grande banque du Canada par l'actif et la capitalisation boursière et l'une des principales sociétés de services financiers diversifiés d'Amérique du Nord.
- Nous offrons des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, des services de gestion de patrimoine, des assurances, des services à la grande entreprise et de banque d'investissement, ainsi que le traitement des opérations à l'échelle mondiale.
- Nos équipes Technologie et exploitation mondiales et Services fonctionnels généraux permettent une croissance des affaires grâce à des conseils professionnels et des procédés et une technologie à la fine pointe du progrès.
- Nous employons plus de 70 000 personnes à temps plein et à temps partiel qui servent au-delà de 15 millions de clients, particuliers, entreprises et administrations publiques dans quelque 38 pays.

## Au Canada

- Nous occupons de solides positions sur le marché dans toutes nos branches d'activité.
- Dans les services bancaires aux particuliers et aux entreprises, nous nous classons au premier ou au deuxième rang pour la plupart des produits de détail.
- Dans la gestion de patrimoine, nous avons une unité de courtage traditionnel de premier ordre, et nous sommes le plus grand gestionnaire de fonds du Canada ainsi que la deuxième maison de courtage exécutante par les actifs administrés.
- Nous sommes le plus grand assureur canadien appartenant à une banque, un des 10 plus grands producteurs canadiens d'assurance et un chef de file dans les assurances crédit, invalidité individuelle et voyage.
- Dans les services à la grande entreprise et de banque d'investissement, nous continuons d'être un des preneurs fermes de valeurs mobilières les mieux classés et le principal conseiller en fusions et acquisitions.
- Nous possédons le plus vaste réseau de services bancaires de détail au Canada, avec 1 146 succursales et 3 946 guichets bancaires. De plus, nous comptons plus de 75 banquiers privés et 1 700 spécialistes des ventes.

## Aux États-Unis

- Nous offrons des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, des assurances, la gestion de patrimoine et des services à la grande entreprise et de banque d'investissement.
- Nous avons un réseau de 350 succursales et 395 guichets bancaires.

## Ailleurs dans le monde

- Nous exploitons un réseau bancaire dans les Antilles et jouissons d'une importante présence sur des marchés choisis. Nous offrons des services de banque d'investissement, de commerce international, de correspondance bancaire et de réassurance aux clients – grandes sociétés, investisseurs institutionnels, organismes du secteur public et entreprises. Nous offrons aussi des services de gestion privée et de gestion de patrimoine aux particuliers fortunés, aux entreprises et aux investisseurs institutionnels.

## Notre personnel

- 71 760 employés occupant des postes à temps plein ou à temps partiel.
- 65 045 postes équivalents temps plein.
- 166 millions de dollars investis dans la formation structurée du personnel, y compris les dépenses directes et indirectes.
- Une majorité de nos employés admissibles possèdent de nos actions par l'intermédiaire de nos régimes d'épargne et d'actionnariat.

## Notre clientèle

- Plus de 15 millions de clients, particuliers, entreprises, organismes du secteur public et clients institutionnels.
- Plus d'un demi-million de petites entreprises clientes au Canada, aux États-Unis et dans les Antilles.

## Notre incidence économique

- 7,9 milliards de dollars en rémunération et avantages sociaux du personnel.
- 2,09 milliards de dollars d'impôts et de taxes.
- 4,4 milliards de dollars d'achats de biens et de services auprès de fournisseurs de toute envergure.

## Notre investissement dans les collectivités

- Plus de 82,8 millions de dollars investis dans des causes communautaires de par le monde, sous forme de dons de plus de 47,7 millions de dollars et d'opérations de commandite de 35,1 millions de dollars pour des événements communautaires et des organismes nationaux.
- Nos employés consacrent un nombre incalculable d'heures à des organismes de bienfaisance locaux.

Rédactrice en chef : Lynn Patterson

Éditrice en chef : Pat Grassi

Rédacteurs : Craig Crosby, Nelson Switzer

Traduction : François Chartrand

Design : Interbrand, Toronto

Les marques de commerce ou déposées citées dans ce rapport sont l'emblème du LION et du GLOBE, BANQUE ROYALE DU CANADA, BANQUE ROYALE, RBC, RBC BANQUE ROYALE, RBC GESTION D'ACTIFS, STRATÉGIE RBC POUR MIEUX VIVRE DEMAIN, PROJET EAU BLEUE RBC, RBC MARCHÉS DES CAPITAUX, RBC PARTENAIRES CAPITAL, RBC CENTURA, STRATÉGIE RBC À L'ÉGARD DES COLLECTIVITÉS, STRATÉGIE RBC EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ, STRATÉGIE RBC EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT, RBC FONDATION, COMPTE ÉPARGNE @ INTÉRÊT ÉLEVÉ RBC, MARGE PROPRIO RBC, RBC ASSURANCES, RBC INSURANCE, ARTISANS DU HOCKEY LOCAL RBC, DÉFI RBC PROCHAIN GRAND INNOVATEUR, RBC RÉCOMPENSES, COMPTE DE BIENFAISANCE ROYAL, MARGE DE CRÉDIT ROYALE, ROYAL DIRECT, LÉO LE LION – COMPTE D'ÉPARGNE JEUNESSE, PROFITEZ DE VOTRE POTENTIEL et L'ESSENTIEL SUR... et sont des marques de commerce ou déposées de la Banque Royale du Canada utilisées par la Banque Royale du Canada ou ses filiales, sous licence. Toutes les autres marques de commerce ou déposées mentionnées dans ce rapport, qui n'appartiennent pas à la Banque Royale du Canada, sont la propriété de leurs titulaires respectifs.



**Pour faire des commentaires**

Courriel : corporateresponsibilityreport@rbc.com

**Ou**

La rédactrice en chef,  
Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique de RBC  
9th Floor, South Tower  
Royal Bank Plaza  
200 Bay Street  
Toronto (Ontario)  
Canada  
M5J 2J5  
Télécopieur : 416 974-6023

En accord avec nos efforts continus en faveur de la durabilité environnementale, ce rapport n'est proposé qu'en version électronique et n'est tiré qu'à un nombre limité d'exemplaires, pour satisfaire aux exigences de dépôt légal ainsi que pour des demandes spéciales. Ce rapport peut être téléchargé directement des sites [rbc.com/responsabilite](http://rbc.com/responsabilite) ou [rbc.com/dr.p](http://rbc.com/dr.p).

Une version abrégée, notre *Revue de la responsabilité d'entreprise 2007*, est disponible à la fois en version imprimée et en ligne.

Également offert en format audio.

RBC also publishes this document in English.



Publication neutre en carbone. L'équivalent des émissions de bioxyde de carbone associées à la production et à la distribution de ce rapport a été neutralisé par ZeroFootprint selon les normes de compensation des émissions de carbone et de reboisement ISO 14064-2.



Ce rapport a été imprimé sur du papier qui contient 10 pour cent de fibre post-consommation certifiée FSC (Forest Stewardship Council). La fibre FSC utilisée dans la fabrication de ce papier provient de forêts bien gérées certifiées indépendamment par SmartWood selon les règles du Forest Stewardship Council.