



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

Banque Royale du Canada

# Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique 2009



# Table des matières

<b>À propos du présent rapport</b>	<b>3</b>	<b>Collectivité</b>	<b>55</b>
<b>Profil de RBC</b>	<b>4</b>	Stratégie RBC à l'égard des collectivités <sup>MC</sup>	57
<b>Résumé du rendement</b>	<b>5</b>	Dons	57
<b>Message du chef de la direction</b>	<b>6</b>	Éducation	58
<b>La responsabilité d'entreprise à RBC</b>	<b>7</b>	Santé et bien-être	59
Vision	7	Arts et culture	60
Valeurs	7	Sport amateur	60
Stratégie	7	Services sociaux	62
Priorités	7	Contributions des employés	62
Structure	8	Diversité	63
Reconnaissance	8	Dons : Comment nous donnons	64
Affiliations	8	<b>Peuples autochtones (sommaire)</b>	<b>65</b>
Parties prenantes	9	<b>Diversité (sommaire)</b>	<b>68</b>
Compte rendu	10	<b>Banque Royale du Canada — Déclaration de responsabilité publique</b>	<b>71</b>
<b>Gouvernance et déontologie</b>	<b>12</b>	<b>Déclaration de responsabilité publique de la Société d'hypothèques de la Banque Royale</b>	<b>77</b>
Pratiques et leadership	12	<b>Déclaration de responsabilité publique de la Compagnie d'assurance vie RBC</b>	<b>77</b>
Gestion du risque	14	<b>Index GRI (Global Reporting Initiative)</b>	<b>78</b>
Principes et politiques	15		
Gouvernance des fonds communs de placement	19		
<b>Impact économique</b>	<b>20</b>		
Rendement pour les actionnaires	20		
Impôts et taxes	21		
Emploi	21		
Petites entreprises	21		
Développement économique	24		
Innovation et entrepreneuriat	28		
Achats	29		
<b>Marché</b>	<b>30</b>		
Accès aux services bancaires et d'assurance	30		
Responsabilité à l'égard des produits	34		
Protection des consommateurs	35		
<b>Milieu de travail</b>	<b>37</b>		
Principes et politiques	38		
Diversité et inclusion	39		
Récompenses	41		
Engagement	43		
<b>Environnement</b>	<b>45</b>		
Gestion environnementale	46		
Progrès réalisés en 2009	46		
Rapport intérimaire de 2009 sur la	47		
Stratégie RBC en matière d'environnement			
Objectifs environnementaux prioritaires	48		
Principes d'Équateur	49		
Maintien de la Stratégie RBC en matière d'environnement <sup>MC</sup>	50		
Priorités en 2010	50		
Notre empreinte écologique	51		
Empreinte AOID	53		

## Symboles utilisés dans le présent rapport :

	Pour plus de renseignements en ligne
	Canada
	États-Unis
	Antilles
	Royaume-Uni
	Se reporter à la section Peuples autochtones (sommaire)
	Se reporter à la section Diversité (sommaire)

# À propos du présent rapport

## Portée

Le présent 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 nos résultats d'exploitation et notre situation financière présentés dans notre Rapport annuel 2009 aux actionnaires. Le présent rapport a été produit pour une grande variété de parties prenantes. Notre Rapport annuel 2009 et notre site Web contiennent des renseignements plus détaillés concernant des sujets d'intérêt particulier pour certaines parties prenantes.

## Déclaration de responsabilité publique

Toutes les institutions financières de régime fédéral du Canada ayant un capital de plus de un milliard de dollars sont tenues de publier une déclaration annuelle faisant état de leur contribution à l'économie et à la société canadiennes. Le présent 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. Un exemplaire imprimé de notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique peut être obtenu gratuitement, sur demande, en contactant :

La rédactrice en chef

Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique de RBC

Royal Trust Tower

77 King Street West, 12th Floor

Toronto (Ontario)

Canada

M5W 1P9

Courriel : [corporateresponsibilityreport@rbc.com](mailto:corporateresponsibilityreport@rbc.com)

## Parties prenantes

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

## Période du rapport

Toutes les données et tous les exemples dont fait état le présent rapport portent sur les activités entreprises pendant l'exercice 2009 (1<sup>er</sup> novembre 2008 – 31 octobre 2009), sauf indication contraire.

## Terminologie

Dans le présent rapport, le terme « employés » désigne les personnes qui travaillent dans l'une ou l'autre des unités opérationnelles et fonctionnelles de RBC partout dans le monde, tel qu'il est indiqué à la page 4 du présent rapport.

## Monnaies et mesures

Toutes les sommes monétaires sont exprimées en dollars canadiens, sauf indication contraire. Les dollars US sont convertis au taux moyen de l'exercice 2009 (1,00 \$ CA = 0,858 \$ US). Sauf indication contraire, les mesures sont exprimées en unités métriques.

## Global Reporting Initiative

La structuration de la présentation des renseignements sur le développement durable dans le présent rapport et en ligne reflète les principes directeurs G3 du Global Reporting Initiative (GRI), le supplément du GRI relatif au secteur des services financiers, ainsi que les commentaires des parties prenantes et les pratiques exemplaires externes. Afin de permettre la comparaison entre RBC et les autres organisations produisant des rapports, le lecteur trouvera un index du contenu du supplément GRI sur notre site Web et à la page 78 du présent rapport.

## Déclarations prospectives

Le présent rapport contient des déclarations prospectives aux termes de certaines lois sur les valeurs mobilières, y compris les « mesures refuge » (safe harbor) de la loi des États-Unis intitulée *Private Securities Litigation Reform Act of 1995*, et des lois canadiennes sur les valeurs mobilières applicables. Ces déclarations prospectives comprennent notamment des déclarations concernant la qualité du crédit au Canada en 2010, la provision prévue pour pertes sur créances, les prêts consentis aux consommateurs et les dépenses des entreprises clientes du secteur des Services bancaires canadiens, ainsi que des déclarations concernant nos objectifs à moyen terme, notre vision, nos objectifs et priorités stratégiques et nos objectifs environnementaux en 2010, ainsi que nos plans d'expansion des succursales bancaires et d'assurance.

Nous déconseillons aux lecteurs de se fier indûment à ces déclarations étant donné que plusieurs facteurs de risque, dont bon nombre sont indépendants de notre volonté et dont les effets peuvent être difficiles à prévoir – notamment les risques de crédit, de marché, de liquidité et de financement, la conjoncture commerciale, économique et financière générale, l'incidence continue du contexte du marché, le manque de liquidités dans certains marchés, le niveau d'activité et de volatilité des marchés de capitaux, notamment le contexte de récession au Canada, aux États-Unis et dans certains autres pays où nous exerçons nos activités, et notre aptitude à exécuter avec succès nos objectifs et nos priorités stratégiques – pourraient faire en sorte que nos résultats diffèrent sensiblement des prévisions exprimées dans ces déclarations prospectives. Notre Rapport annuel 2009 contient des renseignements complémentaires au sujet de ces facteurs et d'autres facteurs.

## Rapports antérieurs et renseignements complémentaires

Vous trouverez le Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique des années antérieures, ainsi que d'autres renseignements se rapportant aux sujets évoqués dans le présent rapport, sur notre site Web



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

# Profil de RBC

## Nos activités

- › La Banque Royale du Canada (RY à la Bourse de Toronto et à la Bourse de New York) 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 plus grandes banques au monde par la capitalisation boursière.
- › Nous sommes l'une des principales sociétés de services financiers diversifiés d'Amérique du Nord, et nous offrons des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, des services de gestion de patrimoine, de l'assurance, des services à la grande entreprise, des services de banque d'investissement, ainsi que le traitement d'opérations à l'échelle mondiale.
- › Nous avons environ 80 000 employés à temps plein et à temps partiel au service de plus de 18 millions de particuliers, d'entreprises, de clients du secteur public et de clients institutionnels au Canada, aux États-Unis et dans 53 autres pays.

## Notre structure

- › **Services bancaires canadiens :** Nous offrons des services financiers aux particuliers et aux entreprises au Canada. Grâce à notre réseau national de distribution prééminent, nous servons plus de 10 millions de clients par l'intermédiaire de notre vaste réseau de succursales et de guichets automatiques bancaires (GAB), de nos équipes de vente internes et de nos équipes de vente spécialisées, ainsi que de nos services en ligne et de nos centres d'appels.
- › **Gestion de patrimoine :** Nous offrons aux clients fortunés et aux clients disposant d'un avoir net élevé, au Canada, aux États-Unis, en Amérique latine, en Europe et en Asie, une gamme complète de produits de placement, de fiducies et de solutions variées en matière de gestion de patrimoine. Nous offrons en outre aux particuliers et aux entreprises des produits et des services de gestion d'actifs directement, par l'intermédiaire d'autres canaux de distribution de RBC et par l'entremise de tiers distributeurs. Ce secteur comprend Gestion de patrimoine – Canada, Gestion de patrimoine – États-Unis et International, et Gestion mondiale d'actifs. Nous sommes un chef de file du marché canadien des services de gestion de patrimoine et de gestion d'actifs, en termes d'actifs administrés et d'actifs sous gestion respectivement, et nos importantes activités aux États-Unis et dans les autres pays ne cessent de croître. Comptant plus de 4 000 conseillers en contact avec la clientèle répartis dans 24 pays, nous aidons nos clients à accroître, à préserver et à transmettre leur patrimoine.
- › **Assurances :** Ce secteur comprend Assurances – Canada, Assurances – États-Unis et Assurances et autres produits – International. Au Canada, nous offrons nos produits et services par l'intermédiaire de nos propres réseaux en pleine expansion, y compris les succursales de vente au détail d'assurances, les centres d'appels et notre équipe de vente interne, ainsi que par l'intermédiaire de conseillers indépendants en assurance et d'agences de voyage. Aux États-Unis, nous offrons les produits par l'intermédiaire d'entreprises indépendantes de mise en marché, de centres d'appels, d'institutions financières et de notre équipe de vente interne. En dehors de l'Amérique du Nord, nous œuvrons sur le marché de la réassurance internationale.
- › **Services bancaires internationaux :** Nous offrons une vaste gamme de produits et de services financiers aux particuliers, aux entreprises et aux institutions publiques dans le cadre de nos activités bancaires aux États-Unis et dans les Antilles. Nous fournissons aussi une gamme intégrée de produits aux investisseurs institutionnels à l'échelle mondiale par l'intermédiaire de notre coentreprise, RBC Dexia Investor Services (RBC Dexia IS), dans laquelle nous avons une participation de 50 %.
- › **Marchés des capitaux :** Dans le cadre de nos diverses activités sur les marchés des capitaux, nous offrons aux grandes entreprises, aux gouvernements et aux institutions des conseils, des capitaux et l'accès aux marchés financiers mondiaux ainsi qu'à des produits innovateurs, afin de les aider à atteindre leurs objectifs de croissance. En tirant parti de notre position de chef de file au Canada, nous avons établi un solide secteur des titres à revenu fixe en dollars américains et des devises, et nous avons élargi nos activités de vente et de négociation d'actions. Notre force tient notamment à nos capacités de distribution mondiales en matière de produits à revenu fixe, à nos activités de montage et de négociation, et à nos opérations de change. En outre, nous continuons d'améliorer nos capacités en matière de services de financement dans les secteurs de l'énergie, des mines et de l'infrastructure à l'échelle mondiale.
- › **Services de soutien généraux :** Ce secteur se compose des groupes Exploitation, Technologie et Fonctions. Ensemble, ces groupes contribuent à l'atteinte des objectifs relatifs à l'entreprise et aux activités en soutenant les stratégies liées à la plateforme de chaque secteur d'activité, en apportant des améliorations novatrices aux processus et à la technologie, en améliorant le service à la clientèle, en favorisant la réalisation de nos objectifs de gestion du risque et de conformité, et en maintenant la sécurité et la solidité de nos activités.

# Résumé du rendement\*

<b>Incidence économique (en milliards de dollars)</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Revenus	29,11 \$	21,58 \$	22,46 \$
Capitalisation boursière	77,69 \$	62,83 \$	71,52 \$
Impôts et taxes	2,34 \$	2,08 \$	2,09 \$
Rémunération et avantages sociaux de l'effectif	9,0 \$	7,8 \$	7,9 \$
Achats de produits et de services	5,1 \$	4,7 \$	4,4 \$
Financement par emprunt des entreprises au Canada (autorisé)	134,0 \$	144,0 \$	138,0 \$

<b>Marché</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Pays d'implantation	55	50	38
Clients (millions, approximatif)	18	17	15
Succursales bancaires (Canada)	1 197	1 174	1 146
Guichets automatiques (Canada)	4 214	4 149	3 946
Succursales bancaires (États-Unis)	438	439	350
Guichets automatiques (États-Unis)	486	503	395
Succursales bancaires (Antilles)	125	127	45
Guichets automatiques (Antilles)	330	312	78
Succursales bancaires (Chine)	1	1	1

<b>Milieu de travail</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Employés	77 673	80 100	71 760
Employés en équivalent temps plein (ETP)	71 186	73 323	64 815
Effectif (Canada)**	54 725	56 112	54 960
Effectif (États-Unis)	13 093	14 082	12 181
Effectif (Antilles et international)	9 855	9 906	4 619
Sommes investies en formation structurée (frais directs et indirects)	125 millions \$	149 millions \$	166 millions \$

<b>Diversité du personnel (Canada)***</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Femmes	68 %	69 %	69 %
Femmes occupant un poste de cadre	54 %	54 %	55 %
Minorités visibles	27 %	26 %	25 %
Cadres membres des minorités visibles	25 %	25 %	24 %
Personnes handicapées	3,7 %	3,8 %	3,9 %
Autochtones	1,6 %	1,6 %	1,6 %

<b>Environnement</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Papier consommé (kilogrammes/ETP)	0,056	0,059	0,060
Émissions équivalent-CO <sub>2</sub> liées à la consommation d'énergie**** (tonnes/m <sup>2</sup> )	0,10	0,09	0,05
Émissions équivalent-CO <sub>2</sub> liées aux déplacements des employés (tonnes/ETP)	0,34	0,36	0,38
Opérations évaluées selon les Principes d'Équateur	6	5	6

<b>Collectivité (en millions de dollars)</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Investissement dans l'action communautaire (dons et commandites)	105,1 \$	99,0 \$	82,8 \$
Dons	52,6 \$	51,5 \$	47,7 \$
Commandites locales et nationales	52,5 \$	47,5 \$	35,1 \$

\* Sauf indication contraire, toutes les données englobent nos activités à l'échelle mondiale et sont exprimées en dollars canadiens.

\*\* Employés actifs

\*\*\* Les chiffres représentent les données sur l'équité en matière d'emploi en date du 31 octobre pour chaque année figurant au tableau, pour nos unités canadiennes assujetties à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Les lois à l'échelle mondiale diffèrent au chapitre des définitions et restrictions juridiques applicables à ces quatre groupes (femmes, membres de minorités visibles, personnes handicapées et Autochtones), des données complètes à leur sujet ne sont disponibles que pour le Canada.

\*\*\*\* La couverture des données en matière de consommation énergétique s'est accrue en 2009, ce qui a eu une incidence sur cet indicateur.

# Message du chef de la direction

En 2008 et en 2009, le Canada a été désigné, à la fois par Moody's et par le Forum économique mondial, comme le pays ayant les banques les plus saines au monde. En ce qui nous concerne, RBC est l'une des institutions financières les plus importantes et les plus rentables au monde. Nous exerçons nos activités dans 55 pays et comptons quelque 80 000 employés au service de 18 millions de clients, et l'étendue de nos activités ne cesse de croître.

Dans un contexte de crise financière mondiale, comment est-ce possible ?

Le secret de notre réussite n'est en pas vraiment un. Il ne fera pas la manchette. Il ne nous vaudra pas de prix pour l'innovation commerciale.

RBC a survécu et réussi à prospérer en partie grâce à sa vision équilibrée et à long terme du monde. Nous avons un profil de risque prudent. Nous possédons de saines politiques, procédures et pratiques de gestion du risque. Nous affichons un bilan de haute qualité, que nous gérons avec prudence. Nous prêtons de manière responsable, diversifiant notre portefeuille et évitant de nous concentrer sur une société ou un secteur en particulier. Nous avons diversifié nos activités sur le plan géographique ainsi que dans l'ensemble des secteurs d'activité.

Les sociétés de services financiers doivent privilégier la sûreté et la stabilité, tant en période prospère que difficile. La récente crise nous a rappelé, notamment, que les banques sont un moteur de prospérité et font partie intégrante du système économique. Nous avons une incidence importante sur les gens, les collectivités et les pays. C'est pourquoi nous devons adopter une approche équilibrée au nom de toutes nos parties prenantes et suivre résolument notre route, sans nous laisser détourner de notre responsabilité première par les tendances à court terme ou par les pressions de groupes d'intérêts ayant trait à des enjeux particuliers.

Une approche équilibrée.

À RBC, nous croyons que c'est de cette façon que nous pouvons contribuer à créer un meilleur avenir. C'est ainsi que nous pouvons, en période de prospérité tout comme en période d'incertitude, continuer de proposer à nos clients des conseils intelligents et pratiques qui les aident à atteindre leurs objectifs. C'est ainsi que nous pouvons continuer d'assurer un bon rendement à nos actionnaires, et c'est ainsi, enfin, que nous pouvons continuer de payer notre part d'impôts et d'offrir de bons emplois.

Nous savons que nos solides programmes relatifs au milieu de travail, à l'environnement et aux collectivités constituent une partie intégrante de notre capacité de bien servir nos clients et de créer une valeur ajoutée pour nos actionnaires. Ce sont aussi de grandes sources de fierté pour nos employés. Et nous prenons nos responsabilités à l'égard de ces programmes de façon très sérieuse.

**Les sociétés de services financiers doivent privilégier la sûreté et la stabilité, tant en période prospère que difficile. La récente crise nous a rappelé, notamment, que les banques sont un moteur de prospérité et font partie intégrante du système économique.**

Nous savons aussi qu'il ne nous revient pas de régler tous les problèmes du monde ou d'assumer des rôles dévolus aux gouvernements. J'admets que ces enjeux peuvent être matière à débat pour certaines de nos parties prenantes. À RBC, nous avons situé notre vision plus haut. Nous avons pour objectifs d'exercer nos activités de façon responsable, de nous comporter en tout temps avec intégrité et de garder le cap de manière à pouvoir assurer notre présence continue à nos actionnaires, à nos clients, à nos employés et aux collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités.

Je vous invite à lire le présent rapport et à consulter le site [rbc.com](http://rbc.com) pour des détails complémentaires sur notre performance financière, sociale et environnementale au fil de l'année 2010.

Nous serons heureux de recevoir vos commentaires.

Le président et chef de la direction,



Gordon M. Nixon

# La responsabilité d'entreprise à RBC

Nous croyons que notre premier devoir est de faire preuve en tout temps d'intégrité pour assurer le bien-être actuel et futur de nos parties prenantes. Nous tâchons de faire en sorte que notre incidence économique, environnementale et sociale soit positive en exerçant un leadership responsable dans le marché, dans le milieu de travail et dans les collectivités où nous vivons et travaillons.

## Vision

Nous avons pour vision de « toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients ». Pour la concrétiser, nous sommes déterminés à faire mieux pour nos clients, nos investisseurs, nos employés et nos collectivités grâce à une approche focalisée de la responsabilité d'entreprise, que nous appelons la Stratégie RBC pour mieux vivre demain<sup>MC</sup>.

## Valeurs

À RBC, l'ensemble du Groupe et chaque employé doivent se conduire de manière responsable, comme le veut notre Code de déontologie, qui stipule que :

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

Nos cinq valeurs fondamentales définissent les comportements qui rendent une entreprise durable. Elles sont prises en

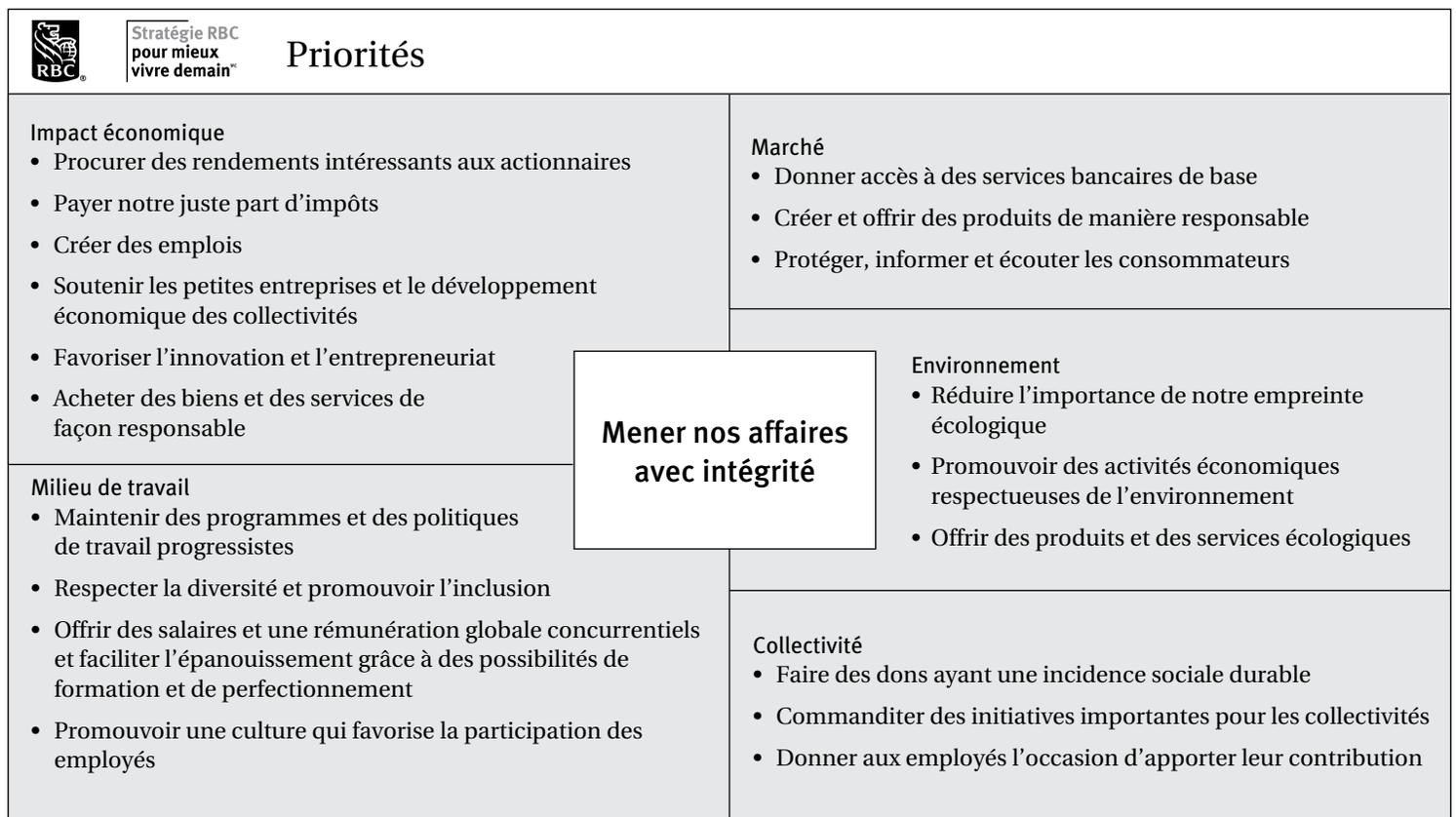
considération dans la formation de chaque employé et sont un facteur important de la rémunération :

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

## Stratégie

Nos objectifs stratégiques sont les suivants :

- › Au Canada, être le chef de file incontesté des services financiers ;
- › Aux États-Unis, être l'un des principaux prestataires de services liés aux marchés des capitaux, de gestion de patrimoine et bancaires, en tirant parti de nos importantes capacités ;
- › En dehors de l'Amérique du Nord, être un prestataire de choix de certains services liés aux marchés des capitaux, de gestion de patrimoine et bancaires dans les marchés ciblés.



## Structure

### Supervision et responsabilité du Conseil

Divers comités du Conseil, notamment le Comité de la gouvernance et des affaires publiques, le Comité de révision et de la politique du risque et le Comité des ressources humaines, sont chargés de la supervision des différents aspects du développement durable.

### Supervision et responsabilité du personnel

Notre service Citoyenneté d'entreprise englobe la responsabilité d'entreprise, les affaires environnementales et les dons.

Des membres clés d'autres services sont responsables de programmes et de la performance dans des secteurs particuliers, notamment les Finances, les Relations avec les investisseurs, la Gestion des risques du Groupe, l'Approvisionnement, les Services immobiliers, les Ressources humaines, la Commandite communautaire et les Relations avec les gouvernements.

Dans le monde entier, notre personnel est responsable des relations avec les collectivités à l'échelle locale. Chacune de nos unités opérationnelles possède sa propre structure pour le service à la clientèle, la gestion de la qualité et les relations avec les gouvernements.

## Reconnaissance

### Distinctions

La réputation d'une entreprise repose en partie sur ce que le public dit d'elle. Nous nous estimons privilégiés de recevoir chaque année des distinctions pour nos programmes de responsabilité d'entreprise et notre rendement. En 2009, nous avons été nommés dans les listes suivantes :

- 100 premières entreprises championnes du développement durable au monde
- 100 meilleurs employeurs au Canada
- 10 cultures d'entreprise les plus admirées au Canada
- 50 entreprises les plus socialement responsables au Canada
- 50 meilleures entreprises citoyennes du Canada
- Meilleurs employeurs au Canada
- Employeurs les plus respectueux de l'environnement au Canada
- Meilleurs employeurs pour la diversité au Canada

### Indices

Nous continuons d'être mentionnés dans un certain nombre d'indices canadiens et mondiaux que consultent les investisseurs prônant la responsabilité sociale pour identifier les sociétés chefs de file aux plans financier, social et environnemental, notamment les suivants en 2009 :

- Dow Jones Sustainability World Index (dixième année consécutive) et Dow Jones Sustainability North America Index
- Jantzi Social Index (neuvième année consécutive)
- FTSE4Good Index (neuvième année consécutive)

## Affiliations

Dans l'exercice de notre responsabilité d'entreprise, nous collaborons avec des organismes mondiaux de grande envergure.

- › Nous avons contribué à fonder Imagine Canada, un programme qui encourage la philanthropie et le bénévolat. Nous appartenons toujours à la fondation, avec l'engagement de verser un pour cent de notre bénéfice avant impôts au Canada à des œuvres de bienfaisance.
- › RBC Foundation – USA (auparavant la fondation RBC Dain Rauscher) est un membre fondateur du programme Minnesota Keystone. Les entreprises membres du programme s'engagent à verser au moins deux pour cent de leurs gains avant impôts à des organismes de bienfaisance de leur collectivité.
- › Nous faisons partie 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 divers sujets civiques.
- › RBC est membre actif du Canadian Business for Social Responsibility, un regroupement de sociétés canadiennes qui se sont engagées à agir de façon responsable aux plans social, environnemental et financier.
- › Nous appartenons à la Global Business Coalition on HIV/AIDS, Tuberculosis and Malaria.
- › RBC Gestion d'Actifs et Phillips, Hager & North gestion de placements Itée sont membres 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.
- › Nous sommes un membre fondateur du Canadian Centre for Ethics and Corporate Policy.
- › RBC est membre du Conference Board du Canada et de ses conseils : Corporate Community Investment Council, Effective Work Environment Research Council, Corporate Ethics Management Council et Business Council for Sustainability.
- › En ce qui concerne les pratiques en milieu de travail, nous appartenons à un certain nombre d'organismes, notamment Catalyst, le Conseil Canadien de la Réadaptation et du Travail, l'Institut Vanier de la famille, le Financial Industry Partnering for Aboriginal Relationships, le Toronto Region Immigrant Employment Council, le Canadian Centre for Diversity et le Conference Board du Canada. Aux États-Unis, RBC est membre de l'U.S. Conference Board Council on Workforce Diversity, du Families and Work Institute et de la Urban Financial Services Coalition.
- › Pour soutenir encore mieux le développement durable sur le plan environnemental, RBC est membre de l'Excel Partnership, du Comité des institutions financières membres des Pratiques d'Équateur, du Business Council for Sustainability du Conference Board du Canada, de la Environmental Bankers Association aux États-Unis, du Brownfield 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.

- › Nous sommes un membre fondateur du Conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles, ainsi que du National Minority Supplier Development Council aux États-Unis.

 [rbc.com/responsabilite/approach/recognition](http://rbc.com/responsabilite/approach/recognition)

## Parties prenantes

Les parties prenantes aident à façonner notre approche à l'égard de la responsabilité d'entreprise. Nos principales parties prenantes sont les employés, les clients, les investisseurs actuels et potentiels, les fournisseurs, les gouvernements, les autorités de réglementation, les organisations non gouvernementales (ONG) et les membres de la collectivité. Nous avons diverses stratégies et processus pour découvrir les enjeux qui comptent vraiment pour eux et leur apporter des réponses, comme en témoigne la présente section.

### Clients

Nous encourageons la rétroaction de nos clients afin de nous permettre d'évaluer l'efficacité de nos efforts pour « mériter le privilège d'être leur premier choix ». Nous nous appuyons également sur des renseignements tirés de sondages d'opinion pour mettre au point nos produits et nos stratégies pour les clients.

La plupart de nos unités mesurent le degré de satisfaction des clients comme indicateur de rendement clé et se fondent sur leurs commentaires pour apporter des améliorations. Nous consignons les problèmes que nous signalent les clients dans une base de données centrale et nous communiquons directement avec un échantillon représentatif de clients pour savoir s'ils sont satisfaits de la façon dont leur problème a été résolu.

Nous recueillons les commentaires des clients de diverses manières, officielles et non officielles, pour soutenir l'élaboration de stratégies de calibre élevé pour les clients, le marketing et les modes de prestation. Chaque trimestre, nous effectuons des sondages de satisfaction et de fidélité des clients et produisons des rapports sur les résultats. Les commentaires et suggestions de notre Centre de relations avec la clientèle et du Bureau de l'Ombudsman servent aussi à améliorer nos produits et services. Nous faisons un suivi de tous les points soulevés pour que les problèmes systémiques soient corrigés. Nous faisons généralement appel à des fournisseurs tiers pour administrer à la fois nos sondages comparatifs extérieurs et nos sondages de conception interne pour nos clients.

### Employés

Depuis la fin des années 1980, nous procédons, auprès des employés, à des sondages d'opinion approfondis ayant trait aux domaines suivants :

- Rétribution et reconnaissance
- Leadership
- Milieu de travail positif favorisant la collaboration
- Perfectionnement individuel
- Satisfaction au travail et possibilité de faire la différence
- Milieu de travail (enjeux tels que santé et sécurité, climat social)
- Adhésion aux valeurs et à la stratégie de l'entreprise

Tous les deux ans, nous effectuons un sondage complet dans l'ensemble de l'entreprise, à partir duquel sont établis des priorités et des plans d'action locaux et pour tout le Groupe. Dans l'année qui suit ces sondages, nous procédons à une enquête ciblée auprès d'un échantillon représentatif pour faire le suivi des plans d'action.

Le sondage repose sur un modèle de mobilisation complet, que nous avons par la suite lié à la fidélité des clients et au rendement financier pour démontrer la chaîne de valeur et son rapport avec l'engagement du personnel. Chaque année, nous examinons nos cotes d'engagement et les moteurs d'engagement (sur une centaine de points). Nous effectuons l'analyse des tendances et des études comparatives externes, et nous mettons au point des plans d'action pour combler les lacunes ou résoudre tous les problèmes cernés. Les résultats sont présentés à la haute direction, au Conseil d'administration et aux directeurs d'unités, mais ne sont pas diffusés à l'externe.

### Investisseurs et actionnaires

Le groupe Relations avec les investisseurs établit la stratégie globale de RBC en ce qui a trait aux investisseurs et gère toutes les relations et toutes les communications avec les intervenants du secteur des placements, notamment les investisseurs, les analystes financiers et les agences de notation. Sont regroupés sous le terme « investisseurs » toutes les catégories (détenteurs d'actions ordinaires, d'actions privilégiées ou de titres à revenu fixe) et tous les types (institutionnels et grand public) partout dans le monde. Ce groupe supervise en outre la stratégie en ce qui a trait aux agences de notation, ainsi que les relations et les communications avec celles-ci.

Le groupe Relations avec les investisseurs transmet les opinions, les perceptions et les préoccupations des investisseurs, des analystes et des agences de notation à la haute direction et au Conseil d'administration. Nous organisons périodiquement des rencontres individuelles et de groupe avec les actionnaires, et les voyons en personne lors de notre assemblée annuelle des détenteurs d'actions ordinaires. Les commentaires des analystes et des investisseurs sont pris en compte dans la formulation de notre stratégie et de nos priorités. Nous communiquons avec les analystes et les investisseurs de diverses manières, notamment par l'intermédiaire de nos rapports trimestriels aux actionnaires et de nos rapports annuels, de la publication de nos résultats trimestriels, de nos téléconférences pour les analystes, de divers sites Web publics, ainsi que de notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique annuel.

### Investisseurs et chercheurs du domaine de l'investissement socialement responsable

Nous fournissons régulièrement des renseignements au milieu de l'investissement socialement responsable. Toutefois, nous croyons que la multiplication des indices et des cotes de durabilité écologique, ainsi que des demandes d'information en provenance d'ONG et d'autres parties intéressées, peut drainer des ressources qu'une entreprise pourrait autrement affecter à la conception, à la mise en œuvre et à la gestion de véritables programmes sociaux et environnementaux. En conséquence, afin de nous assurer de concentrer notre énergie et nos ressources sur les indices qui sont le plus pertinents pour nos parties prenantes, nous procédons

régulièrement à une évaluation stratégique des chercheurs, des agences de notation et des analystes spécialisés en investissement socialement responsable (ISR) dans le monde entier. Nous évaluons les sociétés de recherche et les agences de notation les plus en vue, ainsi que les organismes plus petits ou émergents dans les marchés régionaux. Nous analysons la pertinence de chacun pour nos marchés géographiques prioritaires, ainsi que la probabilité que nos actionnaires existants ou potentiels utilisent des études de sociétés ou d'agences couvrant des marchés où nous avons une présence faible ou nulle. À partir de cette liste, nous sélectionnons les agences de recherche à qui nous fournissons régulièrement de l'information pour l'établissement de leurs indices, de leurs cotes et de leurs classements destinés aux analystes et aux investisseurs prônant l'ISR.

### Fournisseurs

Nos relations avec les principaux fournisseurs sont régies par des ententes sur la qualité du service. Des rapports sur le service à la clientèle et les normes de prestation des services sont produits chaque trimestre.

### Administrations publiques

Nous entretenons des relations suivies avec tous les niveaux de gouvernement. Au Canada, des représentants et des directeurs des relations publiques régionaux échangent avec les élus locaux à l'échelle des collectivités. Actuellement, RBC défend des positions sur une vaste gamme de questions, de la taxation à l'agriculture, en passant par les enjeux touchant la consommation, l'emploi et la formation, l'environnement, les institutions financières, l'industrie, le commerce intérieur, la petite entreprise, la réglementation sur les valeurs mobilières et les politiques régissant le secteur financier et la concurrence.

### Organismes environnementaux

Nous participons activement à la concertation avec diverses parties prenantes au sujet de l'environnement. Nous assurons la liaison avec divers groupes de parties prenantes pour discuter des questions environnementales liées à l'élaboration de politiques, à l'examen des opérations, à la gestion de portefeuille, à l'incidence opérationnelle et aux perspectives d'expansion commerciale. Ces parties sont notamment l'Initiative boréale canadienne, le Durrell Wildlife Preservation Trust, Forest Ethics, Fonds mondial pour la nature (WWF) et Conservation de la nature Canada. Nous invitons les clients et le public à communiquer avec nous pour toute demande de renseignements ou toutes préoccupations.

Pour en savoir plus, veuillez vous reporter à la page 50 du présent rapport.

## Compte rendu

Nous avons adopté, pour rendre compte de nos activités concernant le développement durable, une stratégie plurale utilisant divers formats conçus pour rendre l'information accessible à différents publics :

› **rbc.com/responsabilite** : Notre site Web, pierre angulaire de nos communications sur le développement durable, s'adresse à la majorité de nos parties prenantes — consommateurs, employés, ONG (organisations non gouvernementales),

partenaires communautaires, étudiants et spécialistes de la responsabilité d'entreprise. Le site Web, qui est constamment tenu à jour, fournit un aperçu rapide au lecteur occasionnel, et de l'information plus détaillée à ceux et celles qui le souhaitent. En 2009, nous avons lancé une fonction novatrice de création de rapports personnalisés. Nos parties prenantes peuvent choisir le contenu qui les intéresse, cliquer sur un bouton, et ainsi obtenir un Rapport sur la responsabilité d'entreprise personnalisé en format PDF qui pourra être consulté en ligne ou sauvegardé électroniquement.

Dans le souci de la protection de l'environnement, nous avons allégé nos rapports imprimés au fil des ans.

› **Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique** : Ce rapport annuel, disponible en ligne en format PDF, s'adresse aux investisseurs, aux employés, aux ONG, aux autorités de réglementation, aux élus et aux spécialistes de la responsabilité d'entreprise prônant la responsabilité sociale. Il résume les renseignements essentiels tirés du site [rbc.com/responsabilite](http://rbc.com/responsabilite) et comprend un aperçu de nos politiques et de notre approche concernant l'intégrité en affaires, ainsi qu'un bilan de fin d'année de notre incidence économique, sociale et environnementale sur le milieu de travail, le marché et les collectivités. Il contient notre Déclaration de responsabilité publique annuelle, conformément aux exigences de la réglementation canadienne. Des exemplaires imprimés sont disponibles, sans frais, sur demande, en communiquant avec :

La rédactrice en chef  
Rapport sur la responsabilité d'entreprise  
et Déclaration de responsabilité publique de RBC  
Royal Trust Tower  
77 King Street West, 12th Floor  
Toronto (Ontario)  
Canada  
M5W 1P9

Courriel : [corporateresponsibilityreport@rbc.com](mailto:corporateresponsibilityreport@rbc.com)

› **Revue de la responsabilité d'entreprise de RBC** : Cette courte publication s'adresse aux clients, au grand public et à nos employés. Elle résume notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise, indique où on peut trouver des renseignements complémentaires, et est disponible en version imprimée et en ligne.

› **Rapports trimestriels à l'intention des actionnaires, Rapport annuel et circulaire d'information** : Ces documents, qui s'adressent aux investisseurs, aux analystes et aux autorités de réglementation, présentent de l'information sur nos résultats d'exploitation et notre situation financière, ainsi que des renseignements se rapportant à la gouvernance d'entreprise, à la rémunération des dirigeants et à la gestion du risque.

› **Global Reporting Initiative (GRI)** : Nous respectons les lignes directrices de présentation d'information proposées par le Global Reporting Initiative. Notre site Web et le présent Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique 2009 contiennent un index GRI qui précise où se trouve toute l'information sur le développement durable liée au GRI. Voir notre index à la page 78.

- › **Réponses aux enquêtes sur le développement durable :** Nous fournissons régulièrement et proactivement de l'information à plusieurs sociétés de recherche clés socialement responsables pour l'établissement des indices, des cotes et des classements qu'elles fournissent ou vendent aux analystes et aux investisseurs. Pour toutes les autres sociétés de recherche et agences de notation, nous améliorons continuellement le contenu du site [rbc.com/responsabilite](http://rbc.com/responsabilite) afin que ces autres sociétés puissent y trouver suffisamment d'information au sujet de notre performance en matière de développement durable.
- › **Rapports ciblés :** Nous fournissons 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 diffusons au grand public notre présentation dans le cadre du Carbon Disclosure Project et produisons annuellement un rapport sur les progrès réalisés en matière de diversité, ainsi que le Rapport de partenariat entre RBC et les Autochtones, lesquels sont disponibles en ligne. La *Loi sur l'enregistrement des lobbyistes* du Canada nous oblige à déclarer nos activités de lobbying, ainsi que celles des parties qui défendent notre point de vue en notre nom. Nous sommes tenus de présenter, tous les six mois, un rapport sur les questions sur lesquelles nous intervenons. Ce rapport, signé par le président et chef de la direction, dresse la liste de nos employés et consultants qui sont en contact régulier avec les représentants du gouvernement, ainsi que la liste des sujets abordés.
- › **Navigation sur le site [rbc.com/responsabilite](http://rbc.com/responsabilite) :** La structure de notre site Web est conçue pour être intuitive et s'articule autour des grands enjeux. Pour plus de transparence et pour faciliter la comparaison et la navigation, le site est structuré, depuis 2005, en sections qui sont communément utilisées par d'autres entreprises. Vous pouvez accéder à l'information que contient notre site Web de diverses manières :
  - à l'aide du menu figurant dans la colonne de gauche ;
  - en suivant les liens à partir de notre index GRI ;
  - en téléchargeant le fichier PDF de notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique 2009 ;
  - en utilisant notre outil de création de rapports personnalisés pour choisir le contenu exact qui vous intéresse.
- › **Plans relatifs à la publication d'information :** Nous prévoyons améliorer la qualité de nos communications en ligne à mesure que de nouveaux indicateurs émergeront et que changeront les attentes des actionnaires, des clients, des ONG et des employés. Toutefois, nous sommes conscients que les indicateurs de rendement qui sont importants pour un investisseur socialement responsable peuvent différer des mesures financières importantes généralement évaluées par les investisseurs.

# Gouvernance et déontologie

« L'intégrité dans tout ce que nous faisons » est une valeur essentielle de RBC. Cette valeur imprègne notre approche sur le plan des pratiques, du leadership et de la divulgation, notre cadre de gestion des risques, ainsi que les principes, codes et politiques qui guident nos décisions. Nous croyons qu'en agissant avec intégrité, nous pouvons nous acquitter de nos responsabilités envers nos parties prenantes et garder leur confiance.

## Priorités

- 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 les éléments non financiers clés
- Respecter l'ensemble des lois et des règlements applicables dans chaque pays dans lequel nous sommes établis
- Mener nos affaires avec honnêteté et intégrité

## Enjeux

- › **Rémunération des dirigeants** : Les actionnaires, les autorités de réglementation et le grand public exigent qu'un degré croissant de responsabilité et de transparence soit assumé en ce qui concerne la rémunération des dirigeants. Ces dernières années, nous avons adopté de nombreuses pratiques de gouvernance de pointe importantes dans ce domaine.
- › **Gestion du risque** : C'est une opinion largement répandue que des lacunes de la gestion du risque et des contrôles internes de certaines institutions financières ont contribué à la détresse de l'industrie et de l'économie durant la crise financière. La capacité de bien gérer le risque est une compétence de base de RBC, qui s'appuie sur une solide culture de risque et un cadre efficace de gestion du risque.
- › **Lutte anti-blanchiment, antiterrorisme et sanctions économiques** : Les activités illégales, y compris le terrorisme, exigent l'accès à des fonds. Les institutions financières sont tenues de faire preuve d'une vigilance croissante pour détecter les activités illégales possibles et pour éviter de les financer. 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 pour aider les employés à assurer la gestion des risques de blanchiment d'argent et de financement des activités terroristes, qui évoluent constamment.

## Pratiques et leadership

L'approche dynamique en matière de gouvernance d'entreprise que nous pratiquons évolue avec le cadre de réglementation et anticipe les pratiques exemplaires qui émergent. Notre système de gouvernance détermine les relations fondamentales entre les membres du Conseil d'administration, la direction, les actionnaires et d'autres parties prenantes. Il définit le cadre dans lequel sont établies les valeurs éthiques et le contexte dans lequel sont fixés les stratégies et les objectifs. Notre solide gouvernance débute avec un président du Conseil indépendant et des administrateurs expérimentés et bien informés, qui donnent la priorité à la planification stratégique et à la supervision des

risques, veillent à ce qu'existent des normes pour promouvoir un comportement conforme à la déontologie dans toute l'entreprise, et stimulent le perfectionnement constant en matière de pratiques de gouvernance.

## Code de déontologie

Notre Code de déontologie définit par écrit les normes visant à promouvoir l'intégrité et une culture d'éthique applicables au président du Conseil d'administration et aux administrateurs, aux cadres supérieurs ainsi qu'à tous les employés. Le Code énonce les principes fondamentaux guidant le Conseil dans ses délibérations et encadrant les activités commerciales de l'organisation dans son ensemble. Le Code a été déposé auprès des autorités de réglementation des valeurs mobilières à [sedar.com](http://sedar.com) et à [sec.gov.org](http://sec.gov.org).

 [rbc.com/gouvernance](http://rbc.com/gouvernance)

Pour en savoir plus, reportez-vous à la page 15 du présent rapport.

## Pratiques

Nos politiques et pratiques en matière de gouvernance soutiennent la capacité des administrateurs de superviser la direction et accroissent la valeur à long terme pour les actionnaires. Ces dernières années, nous avons adopté de nombreuses pratiques de gouvernance de pointe importantes :

- › Nous avons établi une politique qui prévoit un vote consultatif des actionnaires sur la politique de rémunération des dirigeants à chaque assemblée annuelle des détenteurs d'actions ordinaires.
- › Nous avons également adopté une politique qui permettra à RBC de récupérer les primes d'encouragement déjà versées et d'annuler les primes d'encouragement fondées sur le rendement qui ne sont pas encore acquises dans le cas de dirigeants de RBC et d'employés du groupe RBC Marchés des Capitaux<sup>MC</sup> qui se conduisent d'une manière nuisible à l'entreprise.

- › Les administrateurs sont tenus de remettre leur démission à la suite de l'assemblée annuelle s'ils n'obtiennent pas l'appui de la majorité des actionnaires.
- › Notre politique globale sur l'indépendance des administrateurs a continué d'évoluer en réponse à des raffinements des pratiques exemplaires et de la réglementation. Quatorze des quinze administrateurs actuellement en fonction sont indépendants.
- › Une réunion des administrateurs indépendants a lieu à la suite de chaque réunion ordinaire du Conseil.
- › Les administrateurs doivent détenir des actions d'une valeur minimale de 500 000 \$ afin de garantir une solide convergence de leurs intérêts avec ceux des actionnaires.
- › La valeur minimale des actions que doivent détenir les membres de la haute direction a été augmentée pour mieux accorder leurs intérêts avec ceux des actionnaires. Le président et chef de la direction doit détenir des actions d'une valeur d'au moins huit fois son salaire de base moyen des trois dernières années. Cette obligation reste en vigueur pendant au moins deux ans après son départ à la retraite. Les autres membres du Groupe de la direction doivent détenir l'équivalent de six fois leur salaire de base moyen des trois dernières années, sauf les cochefs, Marchés des Capitaux, qui doivent détenir des actions d'une valeur d'au moins deux fois leur salaire moyen de base plus les primes des trois dernières années. Ces obligations restent en vigueur pendant un an après le départ à la retraite.
- › Nous avons institué un programme d'octroi différé d'actions pour mieux accorder encore les intérêts de la direction avec ceux des actionnaires en liant la rémunération des cadres supérieurs au rendement de RBC comparativement à un groupe d'institutions nord-américaines concurrentes comparables.

### Nouveau groupe de référence mondial

Notre nouveau groupe de référence mondial, à compter de 2010, comprendra 20 institutions financières – 19 en nous excluant –, 7 grandes institutions financières canadiennes (Banque de Montréal, Banque CIBC, Société Financière Manuvie, Banque Nationale du Canada, Corporation Financière Power, Banque Scotia et Banque TD), 5 institutions financières américaines (Bank of America Corporation, JPMorgan Chase & Co., The Bank of New York Mellon Corporation, U.S. Bancorp et Wells Fargo & Company), 5 institutions financières européennes (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Group, Barclays PLC, BNP Paribas, Credit Suisse Group AG et Deutsche Bank Group) et 2 institutions financières australiennes (National Australia Bank et Westpac Banking Corporation).

- › Depuis 2003, le nombre d'options d'achat d'actions octroyées aux membres de la direction a diminué d'environ 70 pour cent.
- › Tous les membres de chaque comité du Conseil d'administration sont indépendants : Comité de vérification, Comité des ressources humaines, Comité de la gouvernance d'entreprise et des affaires publiques et Comité de révision et de la politique du risque.

- › Des critères d'indépendance plus stricts s'appliquent aux membres du Comité de vérification ; quatre personnes ont été désignées expertes financières du Comité de vérification et une politique limitant le droit des membres de notre Comité de vérification de siéger au comité de vérification d'autres sociétés a été adoptée en 2004.
- › Le Comité de vérification, le Comité des ressources humaines et le Comité de la gouvernance d'entreprise et des affaires publiques ont exclusivement le pouvoir de retenir les services de conseillers indépendants extérieurs et d'approuver leurs honoraires. Le Comité des ressources humaines retient les services d'un conseiller indépendant en matière de rémunération.

### Leadership

Nos pratiques s'ajoutent à nos initiatives antérieures en matière de gouvernance qui ont consisté entre autres à :

- › assurer l'indépendance du Conseil d'administration. Nous avons été l'une des premières sociétés de notre secteur à séparer les postes de président du Conseil et de chef de la direction en 2001.
- › établir des procédures d'évaluation du Conseil et des administrateurs, avec des évaluations écrites par les pairs pour compléter la pratique d'évaluation dans le cadre d'entretiens seul à seul avec le président du Conseil. De plus, chaque comité du Conseil évalue annuellement sa propre efficacité.
- › adopter une politique limitant les mandats d'administrateur croisés pour les membres du Conseil en 2002.
- › suspendre définitivement l'octroi d'options dans le cadre du Régime d'options d'achat d'actions pour administrateurs en 2002.
- › faire partie des premières grandes sociétés canadiennes à passer en charges les options d'achat d'actions dans les états financiers, ce que nous faisons depuis 2003.
- › offrir un programme de formation continue aux administrateurs pour actualiser leurs connaissances et les tenir au courant de tout ce qui concerne l'entreprise et la réglementation en évolution constante, ainsi que des aspects complexes de nos opérations financières et de notre exploitation.

### Qualités requises de la part des administrateurs

Le Comité de la gouvernance d'entreprise et des affaires publiques du Conseil d'administration est entièrement composé d'administrateurs indépendants. Il établit les critères de sélection et d'évaluation des candidats à l'élection au Conseil et des administrateurs en poste et agit comme comité des candidatures chargé de recommander au Conseil la candidature de personnes compétentes pour devenir membres du Conseil d'administration.

La force du Conseil repose sur les antécédents, la diversité, les qualités, les aptitudes et l'expérience de ses membres. Les administrateurs sont élus par les actionnaires à chaque assemblée annuelle des détenteurs d'actions ordinaires afin d'exercer leur mandat jusqu'à la prochaine assemblée annuelle. Chaque année, le comité revoit les titres de compétence et le rendement des candidats proposés et évalue leurs compétences et leurs aptitudes par rapport à celles qu'il considère que le Conseil dans son

ensemble devrait posséder. Au cours de ce processus, il s'assure que chacun est éligible en vertu des lois, des règlements et des règles applicables et prend en considération les compétences, la diversité, la provenance géographique et les domaines d'expertise déjà représentés au Conseil.

Le comité détermine, selon son évaluation des points forts du Conseil et des besoins en constante évolution de l'organisation, les compétences, les aptitudes et les qualités personnelles recherchées chez les nouveaux administrateurs en vue de créer une valeur additionnelle pour l'organisation. Le comité étudie la candidature de toutes les personnes possédant les compétences requises portées à sa connaissance par les membres du Conseil d'administration, la direction et les actionnaires et tient à jour une liste de candidats possibles.

Le comité étudie les renseignements biographiques des candidats et tient compte des résultats des vérifications des antécédents et des contrôles préalables internes et externes, tout en évaluant leur intégrité et la pertinence de leur candidature conformément aux procédures établies par le comité et à notre Politique sur l'évaluation des responsables. Cette politique reflète les principes et les attentes de la ligne directrice E-17, Vérification des antécédents des administrateurs et dirigeants d'une entité fédérale, énoncée par le Bureau du surintendant des institutions financières Canada (BSIF).

Afin de déterminer leur capacité de représenter efficacement les intérêts des actionnaires, les candidats sont également évalués en fonction de leur jugement, de leur indépendance, de leur expertise professionnelle, de leur expérience internationale, de leur lieu de résidence et de leur connaissance des secteurs géographiques présentant un intérêt stratégique pour nous.

Dans son analyse, le comité doit exercer un jugement indépendant. Le comité suit la même démarche pour tous les candidats potentiels, y compris ceux qui sont recommandés par les actionnaires.

 [rbc.com/gouvernance](http://rbc.com/gouvernance)

Pour en savoir plus, consultez notre circulaire d'information.

## Gestion du risque

Comme la notion de risque est présente dans pratiquement tous les aspects des activités d'une société de services financiers, il faut de saines pratiques de gestion du risque pour assurer notre réussite à long terme. La gestion du risque est une compétence de base qui s'appuie sur notre solide culture en la matière ainsi que sur un cadre réglementaire efficace de gestion du risque.

### Cadre réglementaire de gestion du risque

Notre cadre réglementaire de gestion du risque donne un aperçu du programme de gestion du risque étendu à l'ensemble du Groupe pour cerner, mesurer, maîtriser et déclarer tous les risques importants auxquels est exposée l'organisation. En adoptant ainsi un cadre commun à toute l'entreprise, RBC (y compris toutes les entités juridiques par l'entremise desquelles nous exerçons nos activités) s'assure de se conformer aux exigences établies par notre organisme local de réglementation, le BSIF, et par les autres autorités de réglementation pertinentes ailleurs dans le monde.

Le Comité de révision et de la politique du risque de notre Conseil d'administration examine et approuve ce cadre annuellement.

Le cadre réglementaire de gestion du risque donne un aperçu global de la gestion du risque à RBC dans ses diverses dimensions : principes et gouvernance du risque, goût du risque, profil de risque, types de risques et outils et processus de gestion du risque. Ce cadre aide à bien saisir les rôles, les responsabilités et les pouvoirs en matière de gestion du risque, et il établit un langage commun dans le domaine. La capacité de préciser les risques propres à notre entreprise et les moyens que nous prenons pour les mesurer et en assurer la gestion sont importants pour la compréhension et la cohésion internes, ainsi que pour permettre d'appréhender le risque de façon efficace et cohérente partout dans l'entreprise, grâce à une série de mécanismes de déclaration et d'information.

### Cadre de gestion du risque lié à la réputation

Notre cadre de gestion du risque lié à la réputation fait partie d'un ensemble de cadres de gestion du risque particuliers soutenant le cadre réglementaire de gestion du risque. Révisé annuellement par le Comité de révision et de la politique du risque de notre Conseil d'administration, le cadre de gestion du risque lié à la réputation donne un aperçu de notre approche en matière de gestion du risque lié à la réputation comprenant les définitions, les principes, les sources du risque, les mécanismes en place pour prévenir et atténuer le risque lié à la réputation, et les responsabilités organisationnelles et de supervision qui s'y rapportent.

Une gestion efficace du risque lié à la réputation exige à la fois des mesures proactives pour prévenir constamment toute atteinte à notre réputation et des mesures pour atténuer l'impact des problèmes ou incidents lorsqu'ils se posent. Nous avons mis en place diverses mesures de prévention clés, dont notre Code de déontologie et la concertation proactive avec les parties prenantes, par lesquelles nous entretenons des liens de confiance avec toutes les parties prenantes. Nous utilisons un certain nombre de mesures pour protéger et parfaire notre réputation, notamment des protocoles de recours hiérarchique établis dans le cadre de notre programme de gestion générale de la conformité et notre approche de maintien des opérations et de gestion de crise.

Pour plus de détails, reportez-vous à la page 54 de notre Rapport annuel 2009.

### Cadre réglementaire de gestion générale de la conformité (GGC)

Afin d'assurer, partout au monde, une conformité à la législation particulière ainsi qu'à l'ensemble des lois, règlements, directives réglementaires et attentes applicables, RBC a adopté un cadre réglementaire de GGC qui concorde avec les orientations réglementaires du BSIF et des autres autorités de réglementation. Ce cadre vise à promouvoir la gestion proactive de la conformité et du risque lié à la réglementation. Il s'applique à tous nos secteurs d'exploitation et à toutes nos activités, à nos entités juridiques et à nos employés à l'échelle mondiale, et il confirme les obligations de rendre des comptes de tous nos employés de manière à assurer le maintien de programmes rigoureux et

efficaces de gestion du risque lié à l'environnement réglementaire et des contrôles de la conformité.

### Maintien des opérations et gestion de crise

Nous utilisons un programme de gestion de la continuité des opérations parmi les meilleurs de sa catégorie pour nous assurer que nos secteurs d'exploitation peuvent composer de façon adéquate avec toute perturbation des services aux clients. Nous procédons annuellement à une évaluation des risques dans tous les secteurs, et cette évaluation est étayée par des plans d'urgence et des tests périodiques.

Notre équipe de gestion de crise, qui se compose de cadres dirigeants à l'échelle de l'entreprise, est responsable du maintien des services fournis à nos clients durant toute crise, tout incident ou toute interruption de service importante. Elle bénéficie de l'appui d'un réseau mondial d'équipes de gestion des incidents régionales, sectorielles et locales. Ces équipes sont continuellement prêtes à composer avec toute situation susceptible de présenter un risque important pour notre personnel, pour notre réputation ou pour notre capacité de servir nos clients.

Nous procédons régulièrement à des simulations de crise afin de vérifier notre état de préparation et la rapidité avec laquelle nous répondrons à toutes les situations d'urgence, ce qui comprend, sans s'y limiter, des perturbations à l'échelle d'un service, d'un immeuble, d'une ville ou d'une région, de même qu'une situation de pandémie.

## Principes et politiques

Confiance et loyauté sont des exigences essentielles dans le secteur des services financiers – peut-être plus, d'ailleurs, que dans tout autre secteur d'activité. En tant qu'entreprise mondiale, nous respectons les lois et les règlements qui régissent nos activités dans tous nos territoires d'implantation, et nous nous y conformons.

Nous avons des politiques et des processus étendus à toute l'entreprise pour soutenir l'évaluation et la gestion des risques, notamment des politiques concernant l'environnement, la protection des renseignements personnels, le blanchiment d'argent, le financement des activités terroristes, les sanctions économiques, les prêts à des partis politiques et le risque fiduciaire. Nous mettons nos politiques et moyens de contrôle périodiquement à jour pour qu'ils restent efficaces et en accord avec les lois et les règlements pertinents. Nous adhérons aussi à un certain nombre d'autres principes, codes et politiques pour exercer nos activités avec intégrité, y compris notre Code de déontologie qui régit le comportement de notre personnel et explique comment nous exerçons nos activités commerciales. La présente section porte sur les principes, codes et politiques clés.

### Code de déontologie

Tous nos employés dans le monde entier, ainsi que les membres de notre Conseil d'administration, sont régis par notre Code de déontologie, qui a été établi il y a plus de 20 ans. Nous révisons régulièrement le Code et nous le mettons à jour selon les besoins pour qu'il couvre bien tous les aspects de nos activités et qu'il soit clair et facile à comprendre et à suivre par nos employés. RBC

exige que tous les membres du personnel suivent un programme d'apprentissage en ligne, sanctionné par un examen, ou suivent un autre processus approuvé par nos Services-conseils en ressources humaines, afin de maîtriser les principes du Code et ses éléments de conformité. Les employés doivent revoir le code et confirmer qu'ils y adhèrent au moins une fois tous les deux ans. De plus, les membres de la haute direction et certaines autres personnes choisies doivent se soumettre à ces processus une fois par année.

Notre Code de déontologie porte sur les principes suivants :

- Respect de la loi
- Confidentialité
- Équité
- Responsabilité d'entreprise
- Loyauté
- Objectivité
- Intégrité
- Responsabilité individuelle

### Prévention de la corruption

Notre Code de déontologie comprend des principes généraux qui répondent aux préoccupations anticorruption. Pour compléter notre Code de déontologie et pour améliorer la compréhension de la réglementation et des exigences de la *Loi canadienne sur la corruption d'agents publics étrangers* et de la loi des États-Unis intitulée *Foreign Corrupt Practices Act*, nous avons lancé en 2009 une nouvelle politique sur la prévention de la corruption applicable à l'échelle de l'entreprise. Cette politique interdit aux entités de RBC et aux personnes agissant au nom des entités de RBC d'offrir, de promettre, de payer ou d'autoriser le paiement, directement ou indirectement, de tout effet de valeur – p. ex. un pot-de-vin ou une ristourne – à tout fonctionnaire dans le but de l'influencer ou de récompenser tout acte de sa part. Cette politique est conçue pour établir des normes uniformes à l'échelle de RBC afin de prévenir la corruption de fonctionnaires étrangers et d'autres fonctionnaires et d'établir des contrôles internes connexes. La politique est soutenue par un programme d'apprentissage sur le Web qui est obligatoire pour certains employés en raison de la nature des activités qu'ils accomplissent pour RBC ou du secteur géographique dans lequel ils opèrent.

### Lutte anti-blanchiment

Les sociétés RBC sont tenues par différents organismes de réglementation d'appliquer des mesures de contrôle et de surveillance appropriées aux clients, en particulier aux clients dont les activités commerciales sont susceptibles d'être associées à la criminalité ou qui présentent un haut risque de blanchiment d'argent. 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 pour aider les employés à assurer la gestion des risques de blanchiment d'argent et de financement des activités terroristes qui évoluent constamment.

Nous participons activement à des groupes sectoriels mondiaux de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes. Nous consultons les diverses unités de veille financière nationales dans le monde, comme le Centre d'analyse

des opérations et déclarations financières du Canada, pour nous assurer d'être efficaces dans nos déclarations d'opérations interdites. En outre, pour étoffer notre politique anti-blanchiment, nous avons mis en place des logiciels robustes servant à suivre et à analyser les opérations afin de détecter toute activité suspecte.

RBC incite ses employés à se familiariser avec les contrôles qui existent pour lutter contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes et à les respecter. Elle leur propose des cours basés sur le Web, des présentations, des communications (bulletins d'information, sites Web, réunions) et des conférences. Tous les employés, y compris les cadres supérieurs, doivent suivre cette formation une fois par an.

### **Antiterrorisme et sanctions économiques**

RBC a mis en œuvre, à l'échelle de l'entreprise, des politiques exigeant que l'ensemble de ses unités et de ses exploitations dans le monde entier respectent les sanctions économiques et les règlements à l'encontre du financement d'activités terroristes. Nos unités, ainsi que leurs administrateurs, dirigeants et employés, ne feront pas d'affaires et ne se livreront pas à des opérations, en connaissance de cause, avec des États, des entités, des organisations ou des particuliers visés par des sanctions économiques ou une réglementation financière antiterroriste, ou à leur avantage, ni ne leur fourniront ou ne les aideront à obtenir, directement ou indirectement, des services financiers. Ces politiques s'appliquent dans tous les territoires où nous exerçons nos activités et à tous les États, entités et organisations visés par des sanctions économiques, ainsi qu'aux particuliers touchés en raison de leur résidence ou de leur citoyenneté. Nous ne prendrons par ailleurs aucune mesure, en connaissance de cause, qui nous amènerait indirectement à mener des affaires que nous ne serions pas autorisés à mener directement en raison de sanctions économiques en vigueur ou d'une réglementation à l'encontre du financement d'activités terroristes.

Pour nous acquitter efficacement de ces obligations, nous avons mis en place des systèmes automatisés de comparaison quotidienne des noms des clients avec diverses listes de terroristes, de contrôle et de sanctions, ainsi que d'analyse des paiements par rapport à diverses listes de contrôle gouvernementales, conformément à la réglementation pertinente et aux politiques internes.

### **Paradis fiscaux**

Nous exerçons nos activités dans 55 pays et adhérons, au Canada ou dans nos autres territoires d'implantation, aux lois qui visent à empêcher l'évasion et la fraude fiscales, le blanchiment d'argent et d'autres activités criminelles. RBC et ses employés doivent se conformer à l'ensemble des lois et des règlements qui régissent ses activités dans ses divers territoires d'implantation. Tout en nous conformant aux lois qui nous concernent, nous organisons nos affaires de manière à répondre le mieux possible aux besoins de toutes les parties prenantes. Nous contribuons aussi aux efforts pour éliminer tout usage illicite du système financier mondial en mettant en pratique des Règles d'identification des clients, en poursuivant un programme de conformité en matière de lutte anti-blanchiment très strict au sein de notre réseau mondial, en adhérant au Code de déontologie et en travaillant avec des

organismes internationaux à l'amélioration des politiques et des règles qui régissent le système financier mondial.

### **Identification et gestion des conflits d'intérêts**

La *Loi sur les banques* (Canada) ainsi que d'autres lois et règlements en vigueur exigent de RBC qu'elle maintienne des contrôles et des procédés appropriés pour identifier et gérer les conflits d'intérêts. Les risques posés par un conflit d'intérêts qui ne peut pas être éliminé doivent être gérés de manière acceptable, dans le respect de notre Code de déontologie et de la législation applicable. Une telle gestion doit inclure l'approbation de l'activité par un palier de direction approprié au risque. Si plus d'un conflit d'intérêts existe pour une situation donnée, les conflits doivent être traités et gérés ensemble.

### **Déclaration de soupçons d'anomalies**

Les employés de RBC dans le monde entier sont tenus de signaler tout soupçon de manquement à notre Code de déontologie ainsi que d'autres irrégularités et cas de malhonnêteté. Nous avons des processus établis de longue date qui leur permettent de le faire et notre Code de déontologie protège contre tout risque de représailles ceux qui signalent de tels manquements en toute bonne foi. Réservée aux pratiques d'information financière, la ligne Info-Indice RBC a été établie afin de permettre aux employés et aux tiers partout dans le monde de signaler toute irrégularité ou tout acte potentiellement répréhensible se rapportant à la comptabilité, à la vérification ou au contrôle comptable interne directement à l'Ombudsman de RBC, dans l'anonymat, la confidentialité et sans crainte de représailles, en tout temps.

L'Ombudsman de RBC surveille personnellement les messages reçus par téléphone et par courriel, et soumet au Comité de vérification du Conseil d'administration un rapport sur tous les problèmes signalés. Le nom et les autres renseignements personnels des employés concernés sont supprimés du rapport, et l'Ombudsman en assure la stricte confidentialité. Il est la seule personne autorisée à communiquer avec l'employé pour obtenir des renseignements supplémentaires.

### **Protection des renseignements personnels**

Nous nous sommes dotés d'une politique officielle sur la protection des renseignements personnels en 1991 pour protéger les renseignements personnels et financiers de nos clients et de nos employés.

Pour en savoir plus, veuillez vous reporter à la page 35 du présent rapport.

### **Risque fiduciaire**

Nos unités et filiales doivent cerner, évaluer, gérer et atténuer le risque fiduciaire qui est inhérent à nos activités ou qui peut émerger de nos actions et de nos relations avec les clients.

Les employés qui sont engagés dans des liens fiduciaires doivent avoir les connaissances et la formation nécessaires pour s'acquitter de leurs obligations et pour satisfaire à toutes les exigences réglementaires en matière de licences ou d'inscription. Les campagnes d'information des clients et les documents de marketing envoyés aux clients au sujet des obligations des

fiduciaires doivent être révisés et approuvés en fonction du risque fiduciaire qu'ils présentent.

### Identification des clients (contrôle préalable)

Nous reconnaissons depuis longtemps qu'il est important de mettre en œuvre et de maintenir des moyens de contrôle et des procédures adaptés pour connaître, dans des limites raisonnables et réalistes, les parties avec lesquelles nous faisons affaire. Nous procédons à un contrôle préalable pour les clients nouveaux et existants, ainsi qu'à un contrôle préalable approfondi pour les clients à risque élevé. Nous respectons, en outre, les indications réglementaires concernant la lutte anti-blanchiment et antiterrorisme et les sanctions économiques ainsi que toute réglementation sur la pertinence des opérations qui protège nos clients.

### Environnement

Nous avons adopté notre première politique officielle en matière d'environnement en 1991. Depuis, nous la mettons périodiquement à jour. Notre politique s'applique à tous les aspects de nos activités, par exemple :

- Impacts environnementaux des produits et des services
- Fournisseurs et prestataires de services (p. ex. sous-traitants)
- Autres partenaires professionnels clés (p. ex. exploitations non gérées, partenaires dans les cœntreprises)

Notre politique environnementale comprend un certain nombre de composants spécifiques qui sont rédigés, mis en place et mis à jour à intervalles réguliers. Par exemple, notre Code de déontologie porte sur les comportements que nous attendons de nos employés en matière d'environnement. Nous demandons à nos fournisseurs de nous communiquer leurs propres politiques et méthodes environnementales, dont nous tenons compte dans le processus de sélection des fournisseurs. Nous avons aussi des politiques spécifiques en matière de gestion des risques environnementaux pour nos différents secteurs, notamment pour l'agriculture, les hypothèques résidentielles, les marchés des entreprises et marchés commerciaux et le financement de projets.

En 2007, nous avons lancé la Stratégie RBC en matière d'environnement<sup>MC</sup>, qui énonce notre politique, nos priorités et nos objectifs. La stratégie est supervisée par le Groupe des affaires environnementales de RBC, qui travaille en collaboration avec les cadres supérieurs et le personnel dans les unités opérationnelles et fonctionnelles.

### Conception de produits et de services

RBC a adopté une politique officielle qui établit un processus défini et rigoureux régissant l'évaluation initiale et subséquente des risques et l'approbation des produits. Nous évaluons les produits en fonction de nombreux risques et nous nous assurons qu'ils correspondent à des besoins des clients et qu'ils sont conformes à notre Code de déontologie, à la législation et aux codes de protection des consommateurs que nous avons volontairement signés. Les niveaux d'approbation correspondent au niveau de risque défini par produit ou service.

### Contributions politiques et lobbying

Notre politique relative aux dons politiques est décrite dans notre Code de déontologie comme suit :

*RBC ne versera de contributions à un parti politique, un candidat ou une campagne que si la loi l'autorise et uniquement comme expression de sa conscience sociale — et non pour « acheter » des faveurs ou obtenir des avantages illicites. Les contributions aux partis politiques, aux associations de circonscription et aux candidats ne font pas partie du programme philanthropique de RBC... Les employés sont encouragés à faire leur devoir de citoyen et à participer à la vie politique en général – commissions scolaires, élections municipales, provinciales ou fédérales, etc.*

Canada 

Nous ne faisons pas de dons aux partis politiques fédéraux par l'entremise de segments de notre entreprise au Canada, et les dons politiques sur la scène municipale ne sont pas permis. Nous versons des dons politiques aux partis provinciaux dans la mesure permise par la loi et par notre politique interne. Notre participation aux dons politiques provinciaux est limitée selon la province et le territoire.

Toutes les provinces qui acceptent les dons politiques tiennent des relevés publics comme suit :

Province	Relevés publics des contributions
Terre-Neuve-et-Labrador	Les relevés des contributions de plus de 100 \$ sont disponibles sur le site Web d'Élections Newfoundland and Labrador.
Île-du-Prince-Édouard	Les relevés des contributions de plus de 250 \$ sont disponibles sur le site Web d'Élections PEI.
Nouvelle-Écosse	Les relevés des contributions de plus de 50 \$ sont disponibles sur le site Web d'Élections Nova Scotia.
Nouveau-Brunswick	Les relevés des contributions de plus de 100 \$ sont disponibles sur papier aux bureaux d'Élections Nouveau-Brunswick.
Québec	La province n'accepte pas les dons politiques.
Ontario	Les relevés des contributions de plus de 100 \$ sont disponibles sur le site Web d'Élections Ontario.
Manitoba	La province n'accepte pas les dons politiques.
Saskatchewan	Les relevés des contributions de plus de 250 \$ sont disponibles sur papier auprès d'Élections Saskatchewan.
Alberta	Les relevés des contributions de plus de 375 \$ sont disponibles sur le site Web d'Élections Alberta.
Colombie-Britannique	Les relevés des contributions de plus de 250 \$ sont disponibles sur le site Web d'Élections B.C.

Nous avons une politique de crédit relative aux prêts aux partis politiques ou aux candidats afin de faire en sorte que toutes les demandes soient traitées de manière juste, cohérente et équitable tout en évitant toute perception de favoritisme politique et le risque qui en résulterait pour notre réputation. Conformément à la *Loi sur l'enregistrement des lobbyistes*, certains employés qui participent à une activité de lobbying au nom de RBC doivent être inscrits auprès du Bureau du directeur des lobbyistes au Canada. Il existe une liste publique de tous les lobbyistes enregistrés au Canada, y compris ceux de RBC. Par ailleurs, nos employés qui discutent avec des personnes occupant des postes importants

dans la fonction publique fédérale de propositions législatives, de projets de loi, de résolutions, de réglementations, de politiques, de programmes ou de subventions, contributions ou autres avantages financiers doivent rapporter ces conversations chaque mois au Registre des lobbyistes.

#### États-Unis 🇺🇸

Aux États-Unis, nous ne versons de dons politiques à aucun parti, palier de gouvernement ou comité d'action politique (Political Action Committees). Cependant, aux États-Unis, nos employés sont autorisés, à titre personnel, à collecter des fonds pour les candidats individuels par l'entremise de comités d'action politique d'État ou fédéraux. Les fonds donnés par les employés sont déclarés à la commission électorale fédérale et aux autorités de réglementation d'État appropriées, comme le North Carolina Board of Elections.

#### Codes volontaires et engagements publics

Nous avons signé un certain nombre de codes de conduite volontaires dans les domaines de la protection des consommateurs, et nous nous y conformons. Les codes de conduite volontaires sont des engagements non imposés par la loi, que prennent les sociétés, associations et autres organismes et qui visent à protéger les consommateurs à la place d'une loi.

Le secteur bancaire canadien a élaboré plusieurs codes et engagements volontaires dans le but de protéger les consommateurs et de mieux les servir. En voici une liste :

- › **Code de pratique canadien des services de cartes de débit :** Pratiques liées aux cartes de débit et responsabilités incombant aux consommateurs et au secteur ;
- › **Code de conduite de l'ABC pour les activités d'assurance autorisées :** Règles minimales que doivent respecter les représentants bancaires qui font la promotion de produits d'assurance autorisés au Canada ;
- › **Engagement envers la petite entreprise :** Engagement touchant la transparence, la responsabilité, le processus de crédit et le traitement des plaintes ;
- › **Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique — Le cadre canadien :** Guide de protection des opérations en ligne ;
- › **Engagement relatif aux services non sollicités :** Garanties touchant la commercialisation et la prestation de nouveaux services non sollicités ainsi que la modification ou le remplacement de services existants ;
- › **Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré :** À quoi s'attendre et où obtenir de l'aide relativement à un transfert d'un régime enregistré d'épargne-retraite (REER) entre institutions financières ;

- › **Protocole d'entente — comptes à frais modiques :** Engagement à offrir aux clients un compte standard à frais modiques ;
- › **Engagement à l'égard des dépôts indiciels :** Droit de résiliation des dépôts indiciels achetés par téléphone ;
- › **Politique Visa<sup>+</sup> de responsabilité zéro :** Élimination de la responsabilité des clients victimes de l'utilisation frauduleuse de leur carte Visa ;
- › **Visa e-Promesse :** Protection des titulaires de carte Visa qui font des achats en ligne, par la poste ou par téléphone ;
- › **Paiements en ligne :** Responsabilités incombant aux consommateurs et au secteur pour ce qui est de l'utilisation des systèmes de paiement en ligne au Canada ;
- › **Engagement de l'ABC en matière de lisibilité des documents hypothécaires :** Engagement à améliorer la lisibilité des documents liés aux hypothèques résidentielles ;
- › **L'essentiel sur la vente liée avec coercition :** Document légalement exigé expliquant ce qu'est la vente liée avec coercition et comment communiquer avec nous si vous avez des questions, des plaintes à formuler ou des inquiétudes sur le sujet ;
- › **Retenues de fonds sur les chèques :** Engagement à réduire les périodes de retenues de fonds sur les chèques.

#### Principes, chartes et initiatives externes

RBC souscrit ou participe à un certain nombre de principes, chartes ou autres initiatives économiques, environnementaux ou sociaux, mis au point à l'externe. Quelques exemples :

- Les Principes d'Équateur
- L'initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE IF)
- La Déclaration universelle des droits de l'homme
- La Charte des entreprises pour le développement durable de la Chambre de commerce internationale
- Les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales
- La Loi canadienne sur les droits de la personne
- Le Global Reporting Initiative
- Imagine, un programme canadien qui encourage la philanthropie et les entreprises citoyennes (RBC en est un membre fondateur)
- Le comité directeur stratégique de l'Association canadienne de normalisation (CSA) sur la direction des affaires et la durabilité

## Gouvernance des fonds communs de placement

À RBC, la gouvernance des fonds communs de placement relève de RBC Gestion mondiale d'actifs, qui englobe RBC Gestion d'Actifs Inc. et Phillips, Hager & North gestion de placements ltée (« Phillips, Hager & North ») au Canada, et de RBC Global Asset Management (U.S.) Inc. aux États-Unis. Ces sociétés ont un engagement concret envers une solide gestion des fonds communs de placement. Elles font passer les intérêts de leurs clients en premier grâce à une culture axée sur l'apport d'une valeur ajoutée, le choix et la transparence.

Conformément à une longue tradition de gouvernance indépendante des fonds, RBC Gestion d'Actifs Inc. et le conseil des gouverneurs de RBC Fonds ont joué un rôle déterminant dans l'élaboration et la mise en œuvre d'une règle qui oblige tous les fonds communs de placement et les fonds d'investissement canadiens à se doter d'un comité d'examen indépendant. Conformément à cette règle, qui a pour objet d'améliorer les pratiques de gouvernance des fonds dans l'intérêt des investisseurs, un comité indépendant doit examiner les conflits d'intérêts qui peuvent survenir dans le cadre du travail des gestionnaires de fonds.

En leur qualité d'investisseurs institutionnels dans des entreprises à l'échelle mondiale, les sociétés qui composent RBC Gestion mondiale d'actifs portent également une attention toute particulière à la gouvernance des entreprises dans lesquelles elles envisagent d'investir. RBC Gestion d'Actifs Inc. et Phillips, Hager & North sont des membres actifs de la Coalition canadienne pour une bonne gouvernance. Les trois sociétés exercent les droits de vote des porteurs de parts afférents à leurs fonds communs de placement conformément à notre politique détaillée de vote par procuration et publient des relevés des droits de vote exercés. Phillips, Hager & North adhère activement aux pratiques exemplaires en matière de gouvernance d'entreprise, et collabore directement avec les entreprises en ce qui a trait aux questions de gouvernance.

RBC Gestion d'Actifs Inc. et Phillips, Hager & North sont membres de la Social Investment Organization, organisme sans but lucratif soutenant l'investissement socialement responsable au Canada, et les deux offrent des fonds communs pour les investisseurs prônant la responsabilité sociale.

# Impact économique

Les entreprises, grandes et petites, contribuent aux économies des collectivités et des pays où elles exercent leurs activités par leurs impôts, leurs activités philanthropiques et leurs décisions et actions courantes. RBC s'efforce d'avoir une incidence économique positive en procurant des rendements intéressants à ses 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.

Priorités	Faits saillants de 2009
Procurer des rendements intéressants aux actionnaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voir notre Rapport annuel 2009.</li> </ul>
Payer notre juste part d'impôts	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons payé 2,34 milliards de dollars d'impôts à l'échelle mondiale.</li> </ul>
Créer des emplois	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons procuré un emploi à 77 673 personnes et versé 9 milliards de dollars en rémunération et en avantages sociaux.</li> <li>• Nous avons soutenu des organismes qui se consacrent à l'alphabétisation et qui aident les personnes sans emploi ou sous-employées à trouver du travail.</li> </ul>
Soutenir les petites entreprises et le développement économique des collectivités	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons servi 632 000 petites entreprises au Canada, aux États-Unis et dans les Antilles.</li> <li>• Nous avons soutenu l'accès à la propriété, avec une moyenne de prêts hypothécaires résidentiels en hausse de 9 pour cent au Canada. RBC est le plus grand fournisseur de financement sur valeur nette immobilière au Canada.</li> </ul>
Favoriser l'innovation et l'entrepreneuriat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons affecté plus de 700 millions de dollars au financement de sociétés de technologies émergentes dans le monde.</li> </ul>
Acheter des biens et des services de façon responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons acheté des biens et des services d'une valeur de 5,1 milliards de dollars à des fournisseurs de toutes tailles partout dans le monde.</li> </ul>

Résumé du rendement*			
(en milliards de dollars)	2009	2008	2007
Revenus	29,11 \$	21,58 \$	22,46 \$
Capitalisation boursière	77,69 \$	62,83 \$	71,52 \$
Impôts et taxes	2,34 \$	2,08 \$	2,09 \$
Rémunération et avantages sociaux de l'effectif	9,0 \$	7,8 \$	7,9 \$
Achats de produits et de services	5,1 \$	4,7 \$	4,4 \$
Financement par emprunt des entreprises au Canada (autorisé)	134,0 \$	144,0 \$	138,0 \$

## Enjeux

➤ **Contraintes sur le capital :** De nombreuses institutions financières se retirent d'activités en raison de contraintes exercées sur le capital, de prises de participation des gouvernements, de nouveaux obstacles réglementaires ou d'une redéfinition des priorités stratégiques. Par contraste, notre solidité, notre stabilité et notre modèle d'affaires diversifié, conjugués à notre performance financière et de gestion du risque, nous donnent accès à un éventail sans précédent de possibilités stratégiques. Nous cherchons activement à investir

dans des secteurs d'activité clés, ainsi qu'à explorer des possibilités d'acquisitions répondant à nos rigoureux critères économiques, stratégiques et culturels.

➤ **Gestion de la chaîne d'approvisionnement :** De plus en plus, les entreprises sont appelées à rendre compte de l'impact environnemental et social des activités de leurs fournisseurs. Tout en cherchant à promouvoir des pratiques d'affaires et un développement économique durables chez nos fournisseurs quand c'est possible et approprié, nous sommes conscients que cela peut ajouter un fardeau en termes de rapports, d'exigences de conformité et de coûts connexes pour nos fournisseurs de petite et de moyenne taille.

## Rendement pour les actionnaires

Il est impossible d'évaluer avec précision combien de personnes sont directement ou indirectement actionnaires de RBC. Les actions de RBC sont détenues par des caisses de retraite, des compagnies d'assurances, des sociétés de fiducie et de placement et des particuliers, et elles représentent une énorme masse d'épargne. La multiplicité des actionnaires directs et indirects de RBC accroît d'autant plus notre obligation de produire des rendements raisonnables pour leurs placements.

## Impôts et taxes

Le montant de 2,34 milliards de dollars d'impôts et taxes que nous avons versés en 2009 englobe l'impôt sur le revenu, l'impôt sur les gains en capital, les impôts fonciers, les cotisations sociales, les taxes professionnelles, les taxes municipales et les taxes sur les produits et services.

## Emploi

La plupart des économies avancées du monde ont subi un dur coup sur le plan du travail en raison de pertes d'emplois dues à la récession. En plus de fournir un emploi à 77 673 personnes dans le monde, RBC a de longs antécédents de soutien à des programmes qui viennent en aide aux personnes au chômage ou sous-employées.

### Mentorat et développement des compétences

Pour trouver le bon emploi, il faut des compétences, des débouchés et des contacts, et être bien conseillé. Nous investissons dans des organismes qui contribuent à la lutte au chômage par des programmes spécialisés et ciblés, tels que :

- › aux États-Unis, notre programme Summer Diversity Internship, destiné à exposer des débutants prometteurs de minorités visibles inscrits aux universités locales à des carrières dans le secteur bancaire. À la fin d'une rotation de deux ans, les stagiaires ayant réussi sont pris en considération pour des postes à plein temps.
- › le programme New Voices de l'Institut national des arts de l'écran, qui se déroule chaque année à Winnipeg (Manitoba) à l'intention des jeunes adultes autochtones ; il met les participants en relation avec des professionnels du cinéma et de la télévision et leur offre une expérience en situation de travail réelle.
- › le programme Minerva Helping Women Work, en Colombie-Britannique, un programme de mentorat pour les femmes qui ont besoin de retourner au travail pour des raisons financières, mais sont confrontées à des obstacles.

### Groupes à risque

Même en période favorable, les personnes aux prises avec des difficultés physiques, psychologiques, financières ou sociales peuvent avoir peine à se trouver du travail. Si l'économie va mal, ces personnes peuvent voir d'autres obstacles entraver leur accès à l'emploi, comme le manque d'expérience. Nous appuyons des organismes qui aident à lever ces obstacles et à ouvrir de nouveaux débouchés par le renforcement de la confiance en soi, la formation et le soutien au placement. Par exemple, nous soutenons :

- › Operation Springboard, un programme permettant aux jeunes et aux adultes à risque, partout au Canada, de réaliser leur plein potentiel.
- › Choices for Youth, qui comprend des programmes de sensibilisation et de soutien pour les jeunes sans abri et à risque de la région de St. John's, à Terre-Neuve-et-Labrador.
- › Eva's Phoenix, à Toronto, un projet comprenant une maison de transition et un modèle de travail couronné de succès pour la formation des jeunes sans abri et leur intégration au monde du travail.

- › Le projet de transformation des graffitis en peintures murales de la ville de Toronto, qui offre des emplois à temps partiel et des emplois d'été à temps plein à des jeunes vulnérables, pour les aider à accroître leurs compétences et leur estime de soi.
- › Project Work Toronto, qui fournit des services aux jeunes de Toronto ayant une déficience intellectuelle.
- › Le Graffiti Art Program de Winnipeg (Manitoba), un programme de formation à la dynamique de la vie, axé sur l'art, qui fournit à des jeunes en difficulté les outils nécessaires pour franchir les obstacles dans un environnement sûr et tolérant.
- › Le Centre d'apprentissage des adultes de Regina, en Saskatchewan, qui travaille avec les jeunes adultes à risque pour leur permettre d'acquérir les compétences et l'expérience nécessaires pour intégrer le monde du travail ou être acceptés dans un établissement d'éducation postsecondaire.
- › Multiworks Vocational Training Corporation, à Meadowlake (Saskatchewan), qui offre des services de soutien professionnel et une formation à la dynamique de la vie à l'intention des adultes handicapés.
- › Twin Cities RISE!, un programme qui prépare les personnes à faible revenu de la région de Minneapolis-St. Paul, au Minnesota, à occuper des emplois qui leur rapporteront un salaire suffisant pour vivre afin de les aider à sortir de la pauvreté.
- › FareStart, de Seattle (Washington), qui donne aux résidents à faible revenu l'occasion de se former et de s'intégrer à long terme dans le secteur de la restauration.

## Petites entreprises

Fondée par huit marchands de Halifax en 1864, RBC n'a cessé depuis de reconnaître l'importance des petites entreprises comme moteurs de l'économie. Nous servons 632 000 petites entreprises au Canada, aux États-Unis et dans les Antilles. L'engagement de RBC envers ces clients repose sur la promesse d'écouter et de comprendre leurs besoins et d'y répondre par des solutions financières sur mesure.

### Leadership

Canada 

- › RBC est un chef de file du marché, servant environ une entreprise sur quatre au Canada.
- › Nous avons plus de 600 premiers directeurs de comptes (pour entreprises et particuliers), qui travaillent avec les propriétaires de petites entreprises au Canada, ainsi qu'une équipe dévouée de conseillers à la petite entreprise disponibles à toute heure du jour, pour fournir une assistance immédiate aux clients par téléphone.
- › Dans l'ensemble du pays, nous sommes l'un des principaux prêteurs aux petites entreprises.

États-Unis 

- › Les 438 centres bancaires de RBC Bank® ont la responsabilité première d'acquérir, de gérer et de développer une clientèle de petites entreprises ayant moins de 1 million de dollars US de chiffre d'affaires annuel et moins de 250 000 \$ US en crédit d'emprunteur unique.

- › Nous comptons environ 120 directeurs de comptes qui servent les entreprises, dont 70 directeurs relationnels qui se consacrent aux entreprises ayant un chiffre d'affaires annuel inférieur à 10 millions de dollars US.

Antilles 

- › Nous servons environ 9 000 petites entreprises aux Antilles.

### Accès au crédit

Nous nous sommes engagés à soutenir la prospérité des petites entreprises, des entreprises commerciales et des grandes entreprises. Nous les aidons à réussir, notamment en leur fournissant du crédit ou du financement, que ce soit pour le lancement, le maintien ou l'expansion de leurs activités. Nous offrons un vaste éventail de solutions de crédit adaptées aux besoins de différentes entreprises parvenues à différents stades de leur cycle de vie.

Dans notre Déclaration de responsabilité publique annuelle, nous précisons le nombre d'entreprises auxquelles nous accordons des prêts dans tout le Canada, ainsi que le montant du crédit mis à leur disposition. Vous trouverez ces renseignements à la page 73 du présent rapport.

Aux États-Unis, les exigences de déclaration de la loi intitulée Community Reinvestment Act (CRA) comprennent la présentation annuelle d'information relative à la zone géographique de RBC Bank, aux prêts de développement communautaire, ainsi qu'aux prêts aux petites entreprises et aux exploitations agricoles. Nous déclarons le nombre global et la valeur des prêts pour chaque secteur géographique où un prêt à la petite entreprise ou agricole a été effectué. Les prêts aux entreprises sont déclarés selon les catégories de montants de prêts suivantes :

- 100 000 \$ US ou moins ;
- plus de 100 000 \$ US mais inférieur ou égal à 250 000 \$ US ;
- plus de 250 000 \$ US.

Nous sommes également tenus de fournir de l'information sur les prêts aux entreprises et aux exploitations agricoles ayant des revenus annuels bruts de 1 million de dollars US ou moins.

### Conseils et produits

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 et conseils possibles. Voici certaines de nos réalisations en 2009 :

Canada 

- › Nous avons aidé les petites entreprises à économiser temps et argent en leur offrant une nouvelle option électronique pour payer leurs employés et leurs fournisseurs, avec acheminement électronique des données de paiement ;
- › Nous avons lancé une offre groupée de services de gestion de trésorerie en ligne pour les petites entreprises dont les besoins excèdent les capacités de nos services bancaires électroniques de base ;
- › Nous avons amélioré notre demande de crédit en ligne pour les petites entreprises, accélérant le processus d'approbation du crédit et facilitant la tâche à nos clients ;

- › Nous avons optimisé notre processus d'ouverture de comptes dans les succursales de manière à pouvoir offrir de meilleurs conseils aux clients.

États-Unis 

- › Nous avons amélioré nos services en ligne pour permettre aux petites entreprises de consulter électroniquement aussi bien les comptes de l'entreprise que les comptes personnels ;
- › Nous avons amélioré nos capacités de gestion de trésorerie en ligne et de dépôt à distance afin d'élargir la gamme de nos services en fonction des besoins des petites entreprises ;
- › Nous avons lancé un processus de demande de crédit électronique pour optimiser et accélérer le processus d'approbation du crédit ;
- › Nous avons lancé un partenariat stratégique avec Paychex afin d'offrir à notre clientèle de petites entreprises des services de pointe de gestion de la paie.

### Secteur agricole

Canada 

Nous sommes le plus important prêteur privé non gouvernemental au secteur agricole et agroalimentaire du Canada et nous comptons plus de clients parmi les agriculteurs et leurs familles que n'importe quelle autre institution financière au pays. Nous soutenons le secteur agricole depuis plus de 135 ans, en mettant à sa disposition des services financiers souples et adaptés, et des directeurs de comptes et gestionnaires de risques spécialisés en agriculture pour répondre aux besoins des exploitations agricoles et des entreprises agroalimentaires. Nous aidons les agriculteurs canadiens en leur offrant ce qui suit :

- › **Des produits et des services spécialisés.** Les exploitations agricoles et les entreprises agroalimentaires sont différentes des autres entreprises. C'est pourquoi nous offrons à ce secteur tout un ensemble de solutions de financement et de comptes, notamment des hypothèques, des prêts d'exploitation et à terme, des comptes de dépôt et d'épargne et d'autres services spécialisés. De plus, nous participons à des programmes fédéraux et provinciaux, comme le programme lié à la *Loi canadienne sur les prêts agricoles* (LCPA) et le Programme de réserve pour pertes sur prêts dans l'industrie du porc (PRPPIP), afin d'offrir à nos clients des services additionnels.
- › **Des spécialistes exclusifs.** Les exploitations agricoles et les entreprises agroalimentaires ont accès à 200 directeurs de comptes RBC qui ne travaillent que pour eux, qui connaissent l'agriculture et qui comprennent intimement le secteur agricole.
- › **Éducation.** Nous aidons les agriculteurs à rester informés des facteurs économiques et de la gestion de leur exploitation. Notre site Web et nos publications traitent de toute une variété de sujets intéressant le secteur agricole : stratégie, gestion du risque, technologie et financement. Nous publions trois fois par an *Le Courrier AgriRoyal*, revue dans laquelle nous communiquons de l'information, des idées et des solutions aux exploitants agricoles et aux entreprises agroalimentaires. Cette revue contient des articles d'associés et de clients de RBC, ainsi que de David Kohl, économiste agricole réputé, qui traite de questions difficiles ayant trait à la situation financière, à la

relève et à la gestion des exploitations agricoles. Dans le cadre de la série de conférences RBC Parlons agriculture, nous donnons à nos clients la possibilité de rencontrer des conférenciers renommés. Par exemple, David Kohl et Jolene Brown se déplacent d'un bout à l'autre du pays pour parler à des groupes de clients et à des producteurs de la gestion d'une exploitation agricole et de la relève.

- › **Engagement communautaire.** Notre soutien aux collectivités s'étend au monde rural canadien. Depuis plus de 45 ans, le programme d'échanges interprovinciaux des 4-H aide de jeunes Canadiens à acquérir une expérience pratique en allant travailler dans les exploitations agricoles d'autres régions du pays. Le nouveau programme RBC 4-H de sensibilisation des jeunes en milieu urbain et rural a été lancé en 2009 et favorisera la création de cercles 4-H dans les villes, tout en facilitant un programme d'échange rural-urbain. Bon nombre de nos employés sont dirigeants de cercles 4-H locaux et sont membres des sections locales de l'Association canadienne des conseillers agricoles, de la Canadian Agrimarketing Association et d'autres organismes ayant des liens avec le secteur agricole.

#### États-Unis

Nous soutenons les entreprises agricoles en aidant à répondre à leurs besoins opérationnels annuels et en leur offrant des prêts pour l'achat de matériel et de biens immobiliers. Nos prêts sont accordés selon les modes traditionnels et par le programme de prêts garantis de la Farm Service Agency. Nous parvenons, par nos divers modes de prestation de services, à répondre aux besoins des clients en les faisant bénéficier à la fois du service personnalisé d'une banque plus petite et des produits et du soutien d'une grande institution financière.

#### Organismes sans but lucratif

Les organismes sans but lucratif (OSBL) sont une importante force économique dans de nombreux pays. Au Canada, la valeur ajoutée, ou part du produit intérieur brut, que représente le secteur sans but lucratif de base s'élevait à 35,6 milliards de dollars\* en 2007, dernière année pour laquelle des statistiques sont disponibles, soit 2,5 pour cent de l'économie canadienne. Cette part passe à 7 pour cent si on inclut les hôpitaux, les universités et les établissements d'enseignement supérieur.

#### Canada

- › Nous appuyons le secteur des OSBL en offrant à ces derniers des services sur mesure, des forfaits bancaires et un savoir-faire spécialisé, ainsi que d'autres formes de soutien adaptées aux besoins particuliers de chacun d'eux.
- › Au Canada, plus de 75 de nos directeurs de comptes se consacrent exclusivement aux OSBL. En plus de leur offrir leurs connaissances spécialisées, leurs conseils, des produits et des occasions de réseautage, ils soutiennent ardemment les causes que servent ces OSBL. Bon nombre de ces directeurs de comptes font du bénévolat dans leurs collectivités.
- › Nous aidons aussi le secteur des OSBL en organisant et en soutenant des séances d'information et de réseautage, en distribuant du matériel éducatif sur la lutte contre les fraudes et sur la gouvernance d'entreprise, et en commanditant des organismes tels que la Société canadienne des directeurs d'associations, qui regroupe un grand nombre des associations et fondations les plus progressistes du Canada.

\* Source : Statistique Canada, Compte satellite des organismes sans but lucratif et du secteur bénévole.

## Ressources pour les propriétaires d'entreprises

### Guides

Pour aider les propriétaires d'entreprises à gérer leur entreprise et leurs affaires personnelles, nous mettons à leur disposition de l'information sur toutes les étapes du cycle de vie. Nous publions des guides sur les sujets suivants :

- Démarrer une entreprise
- Assurer la croissance de votre entreprise
- Planification de la relève
- Gestion financière personnelle à l'intention des propriétaires de petites entreprises
- Auto-évaluation de la sécurité dans le commerce de détail

### Outils et conseils en ligne

Nous offrons une panoplie de ressources en ligne pour aider les chefs d'entreprise en herbe et les propriétaires de sociétés établies à trouver les renseignements dont ils ont besoin. En 2009, nous avons lancé un site Web ([rbc.com/conseilsentreprise](http://rbc.com/conseilsentreprise)) qui fournit des conseils pratiques, propres à chaque secteur, aux petites entreprises et aux propriétaires de commerces. Le site traite notamment des sujets suivants : gestion des risques d'exploitation, relève de l'entreprise, fidélisation des employés, financement, gestion de la trésorerie, commerce international et pratique de la gestion financière. Les conseils sont offerts sur de multiples supports, par exemple des vidéos mettant en vedette des experts de l'industrie, des livres blancs, des guides, des articles et des webinaires.

Aux États-Unis, nous avons lancé le Small Business Resource Center, où les propriétaires de petites entreprises peuvent accéder, sans frais, à une gamme variée de services, de conseils et d'outils.

### Outil de calcul de la trésorerie pour la petite entreprise

Avec cet outil en ligne, les propriétaires d'entreprises peuvent gérer leur trésorerie en produisant tout un éventail de projections réalistes à partir de divers scénarios. L'outil effectue aussi des recommandations sur la manière d'améliorer les flux de trésorerie.

### Information sur la relève

La planification de la relève, ou de la transition, préoccupe de plus en plus les propriétaires d'entreprises. En 2009, nous avons fait d'importants progrès dans notre stratégie visant à aider un nombre accru de propriétaires d'entreprises à planifier la relève du point de vue de l'exploitation et de la gestion du patrimoine. Plusieurs de nos secteurs d'activité ont collaboré pour mettre à la disposition des propriétaires d'entreprises, partout au Canada, une vaste expertise en planification de la relève. Par exemple, nous avons formé un nombre important de conseillers en contact avec la clientèle dans les domaines des services financiers à l'entreprise et de la gestion du patrimoine, afin qu'ils puissent repérer les propriétaires d'entreprises ayant des besoins de planification de la relève et leur offrir des solutions. Nous avons aussi investi dans des ressources comme un livre blanc et des guides complets, afin que nos conseillers puissent répondre aux besoins complexes des propriétaires d'entreprises en transition. Au cours de l'année, nous avons étendu notre série d'ateliers et de colloques, que nous avons présentés dans neuf localités canadiennes à l'intention des propriétaires d'entreprises, des agriculteurs et des sociétés agroalimentaires. Les participants ont reçu de précieux renseignements. Ils ont pu parler avec des spécialistes de divers domaines et trouver des ressources pour planifier leur transition.

### ICCA – RBC : Tendances conjoncturelles

Nous avons commandité le rapport ICCA – RBC : Tendances conjoncturelles, un rapport trimestriel basé sur des sondages effectués par l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA), et avons participé à son élaboration. Ce rapport, qui présente des réponses fournies par des comptables agréés renommés, sert de baromètre de l'activité économique.

### Séminaires

Aux États-Unis, nos succursales de détail et nos équipes commerciales tiennent des séminaires à l'échelle locale, au cours desquels les participants peuvent bénéficier des conseils d'experts locaux comme des comptables et des avocats. Ces événements informatifs facilitent le réseautage entre les propriétaires d'entreprises.

## Développement économique

Les banques jouent un rôle important dans l'économie. En canalisant efficacement les fonds vers des utilisations productives, elles peuvent aider à créer de la richesse et à la faire croître. Outre notre soutien à la petite entreprise, nous avons un certain nombre d'activités d'affaires et philanthropiques qui aident à stimuler et à développer l'économie dans nos collectivités, notamment les suivantes :

- hypothèques, investissements et autres services qui soutiennent un accès responsable à la propriété
- investissements directs et indirects dans des projets de développement communautaire
- financement, services-conseils et soutien pour des partenariats économiques
- programmes spécialisés qui aident les nouveaux arrivants et les collectivités autochtones à prospérer
- recherche et partage du savoir

- initiatives pour l'alphabétisme fonctionnel et l'initiation aux services financiers
- investissements dans l'innovation et l'entrepreneuriat

### Accès responsable au crédit et à la propriété

Un accès responsable à la propriété peut avoir une incidence économique positive. Nous offrons des produits de financement hypothécaires ou sur la valeur immobilière dans le cadre de nos services de détail au Canada, aux États-Unis et aux Antilles et, en tout temps, nous gérons le financement hypothécaire de manière responsable. De plus, nous contribuons au financement ou fournissons des conseils pour des projets de logements abordables à divers endroits du monde.

### Canada

Nous sommes le plus grand fournisseur de financement sur valeur nette immobilière au Canada, avec une moyenne de prêts hypothécaires résidentiels en hausse de 9 pour cent en 2009, grâce à des taux d'intérêt historiquement bas et à une amélioration du marché du logement. Nous offrons divers produits hypothécaires

aux Canadiens qui désirent acheter un premier logement, notamment par les moyens suivants :

- › Notre Programme d'hypothèque valeur nette pour les nouveaux immigrants, qui aide à des personnes qui ne satisfont peut-être pas à nos critères traditionnels d'admissibilité à un prêt hypothécaire à prouver leur capacité de rembourser un emprunt par d'autres moyens ;
- › Participation au Programme logement abordable de l'Ontario et au Partnership Enhancement Flexibilities Program de la Société canadienne d'hypothèques et de logement en Alberta ;
- › Le Programme des hypothèques sur propriété louée à bail, lancé en 2009, qui offre aux membres des Premières nations davantage de souplesse et de choix pour financer l'achat ou la construction d'une maison. Ce programme contribue également à créer des logements commercialisables dans les réserves.

### Aider les autres

RBC facilite l'accès à la propriété en appuyant des organismes sans but lucratif qui se consacrent à cette cause, tels que :

- **Habitat pour l'humanité** : Une fois de plus, en 2009, RBC a soutenu cet organisme dans toute l'Amérique du Nord. Le travail bénévole de ses employés et ses dons ont aidé à construire 57 maisons. Nous sommes un partenaire fondateur du programme de construction durable d'Habitat pour l'humanité, qui vise à augmenter le nombre de logements écoénergétiques construits.
- **Homegrown Homes** : Mis en œuvre par la ville de Peterborough, en Ontario, et fondé par des parties intéressées de la collectivité, cet organisme fournit des logements abordables aux résidents à faible revenu, en rénovant ou en déplaçant des maisons ou immeubles existants et en les louant à des taux accessibles.
- **YWCA Calgary** : Cet organisme fournit des logements sécuritaires et abordables à des femmes et enfants en situation de crise ou de transition.

### États-Unis 🇺🇸

Les difficultés de l'économie et du marché du logement se sont poursuivies aux États-Unis en 2009. RBC Bank a participé à plusieurs initiatives pour aider à promouvoir un accès responsable à la propriété au sein de divers groupes, notamment les locataires et les clients traditionnellement mal servis. Voici quelques initiatives de 2009 :

- › Le Groupe sur l'équité en matière de crédit d'impôt RBC a investi 74 millions de dollars US dans 10 projets de logements abordables à l'échelle du pays. Tous ces projets comportaient des caractéristiques écologiques et deux répondront aux normes LEED.
- › Nous avons affecté 200 millions de dollars US à des prêts hypothécaires à l'intention des consommateurs actuellement locataires et traditionnellement mal servis. Notre initiative d'accès à la propriété est un partenariat communautaire qui vise à rassembler des organismes sans but lucratif, des leaders locaux et des professionnels du logement afin d'accroître l'accès à la propriété dans toute la région sud-est des États-Unis. Nous

estimons que le marché est mûr pour les acheteurs d'un premier logement et c'est pourquoi nous avons lancé cette initiative d'accès à la propriété, qui comprend des ateliers de préqualification aidant les clients à se préparer à l'achat d'une maison.

- › Nous sommes intervenus comme banque commanditaire pour 15 promoteurs sans but lucratif qui ont demandé des prêts à la Federal Home Loan Bank of Atlanta pour construire des logements abordables. Ces 15 projets nécessitaient des subventions de 8,5 millions de dollars US pour construire 693 logements dans trois États, à un coût total de 68,8 millions de dollars US.
- › Nous nous sommes associés à la Federal Home Loan Bank et à l'organisme Housing for New Hope de Durham, en Caroline du Nord, pour la mise en œuvre du projet Williams Square Apartments, comportant 24 unités d'habitation abordables pour les sans-abri chroniques.
- › À New York, nous avons procédé à une syndication de crédits d'impôt pour le complexe Melrose Commons, composé de 63 unités de logement très abordables partiellement alimentées en électricité par des éoliennes.
- › RBC Bank a mis en place neuf intermédiaires hypothécaires du secteur développement communautaire, avec mandat de donner de l'information sur l'accès à la propriété et d'offrir des hypothèques à des clients à faible revenu qui font l'achat d'un premier logement.

### Royaume-Uni 🇬🇧

Au Royaume-Uni, notre équipe de financement d'infrastructures de plus de 50 spécialistes est un chef de file du marché pour ses services-conseils à valeur ajoutée et pour le financement de projets de construction d'infrastructures au Royaume-Uni et ailleurs en Europe. En 2009, nous avons organisé des montages financiers de plus de 896 millions de livres sterling pour financer quatre projets de logements sociaux.

### Projets de développement communautaire

Certains investissements procurent un rendement financier assorti d'avantages sur le plan social ou environnemental. Nous favorisons la croissance économique de collectivités à revenu faible ou modeste en exerçant des activités d'affaires ayant un objectif social. Nous aidons les collectivités à accéder à des sources de financement publiques et privées pour leur développement économique et nous leur offrons aussi un financement direct.

- › Aux États-Unis, nous avons participé en 2009 à plusieurs consortiums de prêts qui se sont formés en Caroline du Nord et du Sud, en Floride et en Alabama pour financer des projets de construction ciblant les citoyens à revenu faible ou modeste. Nous avons participé à 13 de ces projets durant l'année, notre part des prêts s'élevant à 653 000 \$ US.
- › Nous avons participé à des fonds de prêts de développement économique pour favoriser la croissance de petites entreprises et revitaliser des centres-villes dans plusieurs de nos marchés, dont Greenville, Winston-Salem et Rocky Mount, en Caroline du Nord. Nous avons contribué 700 000 \$ US au fonds d'emprunt de 20 000 000 \$ US destiné à Birmingham, en Alabama.

Nous soutenons également des organismes sans but lucratif qui favorisent le développement et la croissance économiques dans les collectivités canadiennes, par exemple :

- la Fondation Frontière, un organisme autochtone de service bénévole qui œuvre pour le développement des communautés économiquement et socialement désavantagées ;
- la Foundation for Rural Living, un intermédiaire 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 de croissance dans les régions rurales de l'Ontario.

### Partenariats public-privé

Les sociétés de services financiers contribuent au développement des municipalités et des villes en offrant du financement ou en agissant comme conseillers pour de vastes projets d'infrastructures, p. ex. hôpitaux, écoles, routes, ponts, centrales électriques ou transport public. Ces projets sont l'occasion de partenariats entre les gouvernements, les entreprises et les organismes de la société civile. Nous fournissons des conseils et des services financiers à des partenariats public-privé (PPP) par l'entremise de nos bureaux de Londres, de Toronto, de Sydney, de New York, de Paris et de Madrid. Voici quelques exemples pour 2009 :

- › Aux États-Unis, nous agissons comme conseiller financier du programme de PPP du Department of Transportation de la Géorgie pour la mise en œuvre de projets de transport visant à résoudre les problèmes régionaux de contraintes de capacité et de congestion. Nous agissons comme conseiller auprès d'un concessionnaire du secteur privé qui soumissionne pour l'aménagement de nouvelles lignes de trains de banlieue dans la région métropolitaine de Denver, au Colorado, et auprès du port d'Oakland, en Californie, en vue de l'octroi d'une concession en partenariat public-privé pour son « Outer Terminal ». Nous avons également soutenu diverses acquisitions et opérations liées à des infrastructures dans les domaines des services publics, du stationnement municipal et du transport par pipeline.
- › En Europe, nous offrons des conseils et du financement pour le Fife Hospital et les écoles de Southwark, et nous avons un mandat pour une vaste opération relative à un PPP suédois. Nous soutenons également le marché secondaire des capitaux PPP (où nous offrons des services aux vendeurs comme aux acheteurs). Nous avons aussi soutenu plusieurs acquisitions et processus touchant des infrastructures, p. ex. l'acquisition de Freightliner et la vente du projet éolien extracôtier Greater Gabbard, et nous assistons Ofgem dans la première ronde transitoire de soumissions pour le transport d'énergie en mer, couvrant neuf projets d'éoliennes marines.

### Autres partenariats pour le développement économique

Canada 

- › En 2009, nous avons accepté de parrainer le nouveau Centre for the North du Conference Board du Canada, qui aidera les décideurs du gouvernement, des entreprises, de la collectivité et des populations autochtones à atteindre une vision commune de la prospérité durable dans le Nord et à définir les mesures à prendre pour réaliser cette vision.
- › La Toronto Region Research Alliance agit comme interface neutre pour bâtir des consensus et orienter les institutions, les chefs de file et les ressources de la région vers des priorités communes. Elle permet aussi à la région de s'exprimer d'une voix unique et soutenue sur ces priorités et des enjeux connexes en matière de recherche et de développement.
- › Le RBC Multicultural Festival est un événement de la Multicultural Association of Nova Scotia qui crée des occasions de tisser de nouveaux liens, et de renforcer les liens existants, parmi les groupes ethnoculturels et les organismes voués à l'activité culturelle.

États-Unis 

- › La fondation Robin Hood travaille en partenariat avec plus de 140 des meilleurs organismes caritatifs de lutte contre la pauvreté de New York.
- › Le Carolinas Gateway Partnership est un groupe de développement économique régional unique en son genre qui œuvre dans la région métropolitaine de Rocky Mount, en Caroline du Nord. Ce PPP aide cette région, qui dépendait massivement de l'industrie du textile et du tabac, à se reconverter dans la transformation de produits alimentaires, les produits pharmaceutiques, le transport et la distribution.
- › La Rocky Mount/Edgecombe Community Development Corporation, de Rocky Mount, en Caroline du Nord, est une source de prospérité et un moteur de développement économique tant pour la région que pour ses habitants.

Antilles 

- › À Trinité-et-Tobago, nous nous sommes joints à la Business Development Company Limited pour souligner l'innovation, l'expansion des exportations, la pénétration des marchés et la diversification de l'industrie manufacturière locale dans le cadre des « Prime Minister's Exporter of the Year Awards ».
- › Nous avons conclu un partenariat de 1 million de dollars US avec le College of The Bahamas pour l'aménagement d'une école de formation sur l'entreprise et l'offre de programmes de formation sans frais aux exploitants de petites entreprises.
- › En Jamaïque, nous nous sommes associés au Women's Resource and Outreach Centre pour annoncer les résultats d'un projet ayant examiné la participation des femmes jamaïcaines dans la gouvernance d'entreprise.
- › Nous avons collaboré avec la Jamaica Stock Exchange pour la tenue de sa conférence annuelle, qui a réuni les principaux intervenants du secteur financier de la Jamaïque.

### Immigration

Nous croyons que la réussite des nouveaux immigrants présente d'importants avantages économiques pour leur pays d'adoption. Au Canada, 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 réussir, et nous appuyons des programmes et des organismes qui soutiennent les intérêts des immigrants, notamment :

- › Avantages Professionnels, un programme innovateur de stages rémunérés qui aide les immigrants reconnus comme des professionnels au plan international à trouver du travail dans leur domaine. Depuis 2003, le programme a permis à plus de 1 000 stagiaires d'acquérir une expérience professionnelle utile auprès d'environ 350 employeurs. RBC en a accueilli 108.
- › Les prix Top 25 Canadian Immigrants of 2009, qui permettent aux Canadiens de voter directement pour des immigrants canadiens hors de l'ordinaire dont l'apport a marqué le Canada depuis leur arrivée. Ce premier programme du genre jamais organisé a été commandité conjointement par RBC et la revue Canadian Immigrant.
- › Le Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC), groupe-conseil regroupant des intervenants de divers horizons qui aide les nouveaux immigrants à se trouver du travail faisant appel à leurs compétences, à leurs connaissances et à leur expérience. En partenariat avec TRIEC, RBC demeure un grand commanditaire des Immigrant Success Awards, des prix annuels rendant hommage aux employeurs et aux personnes de la région de Toronto qui recrutent, retiennent et assurent la promotion d'immigrants qualifiés.
- › Immigrant Access Fund, groupe sans but lucratif, qui recueille des fonds pour offrir des microprêts aux nouveaux venus à Calgary afin de les aider à faire reconnaître leurs diplômes, à acquérir une formation et à perfectionner leurs compétences.
- › S.U.C.C.E.S.S., organisme de Colombie-Britannique qui offre tout un éventail de services pour favoriser le bien-être de tous les Canadiens et des immigrants en les encourageant à participer à la vie de leur collectivité. Il propose des services sociaux, d'emploi, d'expansion commerciale et économique, de formation, d'éducation et de santé.

Pour plus de détails sur les produits et les services destinés aux nouveaux arrivants au Canada, reportez-vous à la page 32.



Pour un sommaire de nos initiatives en matière de diversité, consultez la page 68.

### Collectivités autochtones

RBC aide les collectivités autochtones à enrichir leurs connaissances et à mettre en valeur des ressources essentielles permettant d'assurer leur prospérité et leur développement économique durable. Nous nous faisons les champions des intérêts des Autochtones\* et forçons avec les particuliers, les entreprises et les gouvernements autochtones des partenariats fondés sur la compréhension, la confiance et le respect. Nous encourageons le dialogue entre les entreprises, les gouvernements et les particuliers pour cerner et résoudre des problèmes économiques pertinents.

En réponse à un appel fait aux entreprises par l'Assemblée des Premières nations, RBC a signé en 2007 un Protocole d'entente et proposé un plan d'action sur deux ans décrivant l'engagement de RBC à appuyer diverses initiatives. Ces initiatives visaient à contribuer au développement économique et social et à créer des débouchés économiques pour les collectivités des Premières nations du Canada. Nous nous sommes engagés à renforcer nos partenariats avec les corps dirigeants et les entreprises des Premières nations, à explorer et multiplier les possibilités d'investissement, à établir et encourager des pratiques d'approvisionnement avantageuses pour les Premières nations, et à élaborer et améliorer des programmes de développement des ressources humaines et de perfectionnement de la main-d'œuvre de concert avec les collectivités des Premières nations et leur population.

\* Les peuples autochtones du Canada comprennent les Premières nations, les Inuits et les Métis. On dénombre actuellement plus de 600 gouvernements ou bandes des Premières nations, représentant 1 172 790 personnes dans l'ensemble du Canada.

En 2009, Phil Fontaine, ancien chef national de l'Assemblée des Premières Nations, a été nommé conseiller spécial de RBC, rôle dans lequel il offrira des conseils qui nous aideront à approfondir nos relations avec les gouvernements, les collectivités et les entreprises autochtones au Canada.

Nous soutenons des programmes qui favorisent le développement économique des populations autochtones, par exemple les suivants :

- › Le Conseil des ressources humaines autochtones, organisme mixte public-privé national sans but lucratif créé en 1998 pour faire participer plus pleinement les Autochtones au marché du travail canadien.
- › Le Conseil pour l'avancement des agents de développement autochtones (CAADA), un organisme national sous contrôle autochtone, basé sur les communautés et dirigé par un conseil bénévole d'agents de développement économique élus, ayant la formation requise pour créer des capacités au plan économique dans leurs communautés et organisations.
- › Le Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council (CAMSC), qui vise à stimuler l'emploi et les efforts de développement économique. Le Conseil met en œuvre des programmes pour faciliter l'interaction en matière d'approvisionnement entre les grandes entreprises du Canada et des fournisseurs de toutes tailles des communautés autochtones et des minorités visibles du Canada.
- › L'Association des agents financiers autochtones du Canada (AAFA), qui est le centre d'excellence et d'innovation en matière de finances et de gestion autochtones. L'AAFA axe ses efforts sur la capacité professionnelle et les besoins quotidiens des Autochtones qui travaillent dans les domaines des finances et de la gestion – les chefs d'aujourd'hui et ceux de demain.



Pour un sommaire de nos initiatives destinées aux Autochtones, reportez-vous à la page 65.

## Recherche et partage du savoir

Les institutions financières ont le devoir de contribuer au débat public sur les enjeux économiques et sociaux lorsqu'elles possèdent les connaissances et l'expérience appropriées. Nous participons à de nombreux secteurs de la vie économique nord-américaine, ce qui nous donne l'avantage d'un point de vue unique. Les législateurs, les fonctionnaires et d'autres intervenants nous consultent régulièrement au sujet de grands enjeux publics.

Nous exploitons un vaste programme de recherche économique, pour l'ensemble du Groupe mais aussi dans nos divers secteurs d'activité. Nos économistes évaluent la conjoncture, son évolution et les tendances au Canada et ailleurs dans le monde, et diffusent largement les conclusions de leurs études et de leurs analyses dans des publications et à l'occasion de conférences et de séances d'information. Nous sommes aussi fréquemment invités à préparer des mémoires pour une grande variété de commissions gouvernementales et de groupes d'études. Nous avons toujours insisté sur la nécessité et l'importance de l'amélioration de la productivité au Canada, notamment dans le contexte de la mondialisation de la concurrence économique.

 [rbc.com/economie](http://rbc.com/economie)

## Alphabétisme fonctionnel

Un nombre incalculable d'études ont démontré l'importance de l'alphabétisme fonctionnel pour le bien-être économique. C'est pour cette raison que nous soutenons financièrement des initiatives telles que les suivantes :

- › Frontier College, qui aide les collectivités du Canada à accroître l'alphabétisme avec l'aide de plus de 2 500 bénévoles et 250 partenaires communautaires ;
- › Immigrant Learning Center, un centre d'enseignement aux adultes du Massachusetts qui offre des cours d'anglais gratuits à des immigrants et à des réfugiés adultes, pour leur permettre de mener des vies productives aux États-Unis ;
- › La Fondation pour l'alphabétisation, vouée à améliorer le taux d'analphabétisme au Québec par des programmes d'assistance et de référence pour les enfants et les adultes ;
- › Un fonds pour construire des bibliothèques dans la région du Sichuan, en Chine, victime d'un séisme dévastateur.

## Initiation aux services financiers

En 1924, nous avons mis au point notre premier carnet de planification budgétaire, le premier d'une série d'outils destinés à aider les clients à bien gérer leurs finances. RBC n'a cessé depuis de promouvoir l'initiation de ses clients existants et potentiels, ainsi que du grand public, aux notions de crédit, d'endettement et d'épargne.

En 2009, nous avons lancé le Centre d'expertise en ligne de RBC en tant que moyen d'initiation aux services financiers, en fournissant des conseils et des outils. Nous avons également soutenu une vaste gamme de projets d'initiation aux services financiers dans le monde.

Canada 

- › VotreArgent, un atelier préparé par l'Association des banquiers canadiens en collaboration avec l'Agence de la consommation

en matière financière du Canada, est donné dans des salles de cours partout au Canada par nos employés. En 2008-2009, 59 employés se sont portés volontaires pour donner, dans l'ensemble du Canada, 137 ateliers sur des sujets comme la gestion du crédit ou le démarrage d'une entreprise, qui ont été suivis par 4 117 élèves du secondaire.

- › Les études : un choix économique, un programme de Jeunes entreprises, offre des ateliers et du matériel éducatif sur la planification de carrière et l'initiation aux finances. Environ 460 employés administrent bénévolement ce programme, qui a servi 9 700 étudiants au Canada en 2009.
- › Le programme de la Fondation canadienne d'éducation économique est un programme de base d'éducation économique financière, doté de ressources complémentaires adaptées aux besoins de connaissances du Canadien moyen.
- › Le Centre canadien pour l'éducation financière, qui a été créé par SEDI (Social and Enterprise Development Innovations), est connu pour son travail visant à aider les Canadiens à faible revenu à améliorer leur situation sociale et financière. Le centre travaille de concert avec les entreprises, les gouvernements et les communautés pour atteindre son objectif d'accroître l'éducation financière de plus de 230 000 Canadiens à faible revenu d'ici 2013.
- › À Calgary, le programme de gestion monétaire de la Momentum Community Economic Development Society offre des ateliers à des gens à faible revenu 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 

- › Nous avons commandité How To Do Your Banking, une série éducative sur les questions financières destinée aux élèves du secondaire, à laquelle ont participé 2 160 élèves dans 12 écoles au cours de l'année scolaire 2008-2009.
- › Nous avons élaboré et financé Savvy Cents, un programme d'initiation aux questions financières qui aide des participants de tous les âges, dont les connaissances en matière de finances varient beaucoup, à se fixer des objectifs financiers, à établir un budget et à accumuler un patrimoine.

Antilles 

- › Nous avons tenu, aux Bahamas et à la Barbade, une série de symposiums économiques publics s'inscrivant dans le contexte de la crise économique.
- › En partenariat avec la Jamaica Bankers Association, des employés ont participé à une semaine d'activités pour sensibiliser les élèves du secondaire à l'importance d'épargner et d'investir.

## Innovation et entrepreneuriat

L'innovation est largement reconnue comme une composante clé de la productivité et de la prospérité économique. Nous jouons un rôle de chef de file dans le domaine du soutien à l'innovation et de la commercialisation de la recherche. Depuis 1969, nous apportons 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 affecté plus de

700 millions de dollars à des investissements directs et indirects dans des sociétés de technologies émergentes dans le monde.

Nous appuyons aussi des projets et des organismes qui favorisent l'apprentissage, l'innovation et l'entrepreneuriat. Voici quelques exemples pour 2009 :

▶ Le défi Prochain grand innovateur RBC<sup>MC</sup>, un concours annuel qui invite des étudiants canadiens de niveau universitaire ou collégial à imaginer de nouveaux modes de prestation pour les services financiers de demain. Depuis 2006, le défi a amené des leaders de la prochaine génération à faire leur marque. Certaines idées ont atteint un très haut niveau de visibilité, par exemple le site Meilleure vie étudiante de RBC, tandis que d'autres ont été mises à l'essai et perfectionnées à notre laboratoire Innovation appliquée.

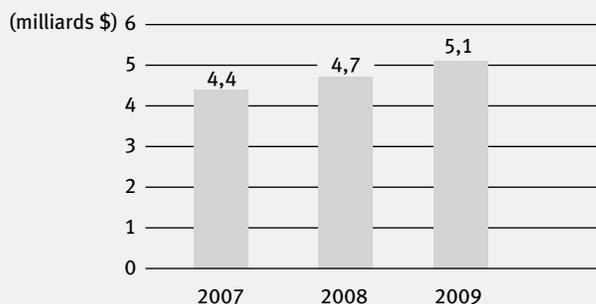
 [rbc.com/innovateur](http://rbc.com/innovateur)

- ▶ CleanTech North permet aux entreprises émergentes ayant recours à la technologie propre de réaliser leur potentiel. Créée en 2009, cette organisation est commanditée par un consortium d'experts-ressources sectoriels auquel participe RBC, et aidera ces entreprises prometteuses à intégrer les marchés mondiaux plus rapidement.
- ▶ L'Institut canadien de recherches avancées (ICRA) est un incubateur d'idées qui pourraient révolutionner la recherche à l'échelle mondiale. Grâce à ses programmes de recherche, l'ICRA procure à de grands chercheurs le temps, l'orientation, la liberté et l'inspiration nécessaires pour étudier des questions fondamentales ayant trait à la société, à la technologie ainsi qu'à la nature même de l'humanité et de l'univers.
- ▶ Le programme Ask a Business Consultant de RBC, offert par Youth Employment Services, permet aux participants d'apprendre comment démarrer et maintenir en marche une petite entreprise.
- ▶ Evergreen soutient le développement et le fonctionnement d'un programme d'entrepreneuriat axé sur le verdissement en milieu urbain, pour les jeunes qui aspirent à devenir des chefs d'entreprise.
- ▶ Business is Jammin est une initiative du Canada Atlantique permettant aux jeunes noirs d'acquérir des compétences en affaires et en entrepreneuriat.
- ▶ Le Council for Entrepreneurial Development fait la promotion d'entreprises dynamiques à forte croissance et aux retombées importantes dans la région du Research Triangle de Caroline du Nord.
- ▶ Nous avons fait don d'un immeuble d'une ancienne succursale à la Montezuma Downtown Development Authority en Géorgie. D'une valeur de 414 000 \$ US, l'immeuble sera transformé en incubateur de projets d'entrepreneuriat.

## Achats

En 2009, nous avons dépensé 5,1 milliards de dollars en biens et services auprès de fournisseurs internationaux, nationaux, régionaux et locaux de toutes tailles.

### Achats de produits et de services



### Pratiques et faits saillants

Nous suivons des pratiques d'achat équitable et nous nous efforçons, dans la mesure du possible, de soutenir les collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités. Nous n'exigeons pas de nos fournisseurs qu'ils soient aussi des clients, car nous savons qu'une saine concurrence axée sur la valeur est à la base de toute bonne relation.

Nous sommes un membre fondateur du Conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles. RBC est aussi membre de son pendant américain, le National Minority Supplier Development Council, depuis 2002.

En 2009, nous avons élaboré une nouvelle politique et de nouvelles lignes directrices d'approvisionnement responsable visant à mieux évaluer l'incidence sociale et écologique de nos activités d'approvisionnement.

### Approche

Notre Groupe d'approvisionnement est chargé d'effectuer les achats de produits et de services. Nos politiques en matière d'approvisionnement sont inclusives et visent à promouvoir des pratiques commerciales durables et le développement économique partout où c'est possible et approprié. Avant d'accorder un contrat à un fournisseur qui répond à une demande de proposition, nous tenons compte de ses politiques et de ses pratiques sociales et environnementales. Pour maintenir les normes les plus élevées, nous revoyons nos lignes directrices sur les achats de façon courante.

Dans certains cas, notre Groupe d'approvisionnement peut demander aux fournisseurs potentiels des renseignements détaillés, financiers et autres, sur leur entreprise, y compris toute déclaration de conflit, poursuite, plainte ou accusation administrative, ainsi que sur leur expérience du secteur, et des références.

# Marché

On dit que 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. À RBC, notre premier devoir est d'agir avec intégrité envers nos clients afin de mériter leur confiance lors de chaque opération dans chacun de nos secteurs d'activité.

Priorités	Faits saillants de 2009
Donner accès à des services bancaires de base	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons élargi notre offre aux nouveaux arrivants au Canada avec un forfait bancaire complet Bienvenue au Canada.</li> <li>Nous avons ouvert 25 succursales bancaires et ajouté 14 succursales d'assurance au Canada.</li> </ul>
Créer et offrir des produits de manière responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons accru le nombre des options d'investissement socialement responsable en lançant une nouvelle version des fonds Valeurs Communautaires de Phillips, Hager &amp; North.</li> <li>Nous avons révisé notre politique de prêt pour éviter le financement implicite ou indirect d'opérations liées à la fabrication ou à la négociation de matériel de guerre nucléaire, chimique ou biologique, de mines terrestres ou de bombes à dispersion.</li> </ul>
Protéger, informer et écouter les consommateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons élaboré une formation à l'intention des employés, dans toute l'entreprise, sur la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information.</li> <li>Nous avons réduit les délais de traitement des opérations sur cartes de débit aux États-Unis.</li> </ul>

Résumé du rendement*			
	2009	2008	2007
Pays d'implantation	55	50	38
Clients (millions ; approximatif)	18	17	15
Succursales bancaires (Canada)	1 197	1 174	1 146
Succursales d'assurance (Canada)	49	35	21
Guichets automatiques (Canada)	4 214	4 149	3 946
Succursales bancaires (États-Unis)	438	439	350
Guichets automatiques (États-Unis)	486	503	395
Succursales bancaires (Antilles)	125	127	45
Guichets automatiques (Antilles)	330	312	78
Succursales bancaires (Chine)	1	1	1

## Enjeux

- › Crise financière et accès au crédit :** La crise financière et la récession qu'elle a entraînée ont créé des conditions difficiles pour nos clients en 2009, mais nos employés ont travaillé vaillamment pour leur venir en aide, en octroyant du crédit et en offrant des conseils et des services qui ont mis à contribution nos capacités et notre expertise mondiales ainsi que nos points forts sur le plan concurrentiel et financier.
- › Octroi de crédit responsable :** En matière d'octroi de crédit, les sociétés de services financiers peuvent être accusées d'être trop laxistes dans les bonnes périodes, et trop rigides dans les temps difficiles. Nous croyons que notre culture bien implantée de gestion des risques et notre approche équilibrée font en sorte que nos clients contractent uniquement des prêts qu'ils sont capables de rembourser, ce qui est à la fois dans l'intérêt de nos clients et bénéfique pour nos actionnaires.

- › Impacts directs et indirects :** Certains groupes d'intérêts estiment que les sociétés de services financiers ont une part de responsabilité à l'égard des impacts environnementaux et sociaux des activités de leurs clients, et que les banques devraient adapter ou restreindre leur octroi de crédit selon les évaluations qu'elles font des clients. Faire la démarcation entre les impacts directs et indirects des activités des clients peut se révéler difficile. Nous croyons que notre rôle est d'adopter une approche équilibrée au nom de toutes nos parties prenantes, à l'abri des pressions de tendances à court terme ou de groupes d'intérêts particuliers.
- › Sécurité de l'information :** L'augmentation spectaculaire de l'utilisation des services bancaires sur Internet, par téléphone et aux guichets automatiques, ces dernières années, s'accompagne d'un risque potentiel accru de fraude et de violations de la sécurité qui échappe à notre contrôle. Nous tentons d'atténuer ce risque potentiel 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.

## Accès aux services bancaires et d'assurance

### 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 satisfaire pour ouvrir un compte et présentent notre politique de vérification des fonds.

Aux États-Unis, RBC Bank a amélioré en 2009 le processus d'approbation des demandes de nouveaux comptes-chèques du secteur détail.

## Réseau de succursales, de guichets automatiques et de services bancaires en ligne

RBC est un chef de file du lancement de solutions pratiques grâce auxquelles le public peut accéder à son argent et gérer ses finances partout, en tout temps. Nous continuons d'étendre et d'améliorer notre réseau de succursales, nos services bancaires sur Internet et par téléphone, et nos guichets bancaires offrant tous les services.

Canada 

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

2009	5,5
2008	4,8
2007	4,2

\* Comprend les particuliers et les entreprises au Canada inscrits aux services bancaires en ligne en date de la fin de chaque exercice financier (31 octobre).

### Utilisateurs actifs des services bancaires en ligne\* (pourcentage des clients de RBC)

2009	25 %
2008	23 %
2007	21 %
2006	19 %

\* Clients de RBC qui utilisent activement les solutions de services bancaires en ligne (selon le nombre d'opérations).

Nous avons ouvert 25 succursales au Canada en 2009 et nous comptons en ouvrir 20 de plus en 2010. Plus de la moitié de nos succursales offrent des heures d'ouverture prolongées, et nous continuons d'examiner les possibilités d'allonger les heures d'ouverture partout où la demande le justifie. Nous avons continué de développer notre réseau de succursales d'assurance et en avons ouvert 14 nouvelles en 2009. Nous avons le plus important effectif de vente au Canada, avec des spécialistes qui rendent visite aux clients à domicile au moment qui leur convient. Cet effectif comprend des conseillers en prêts hypothécaires, des conseillers en assurance, des conseillers en placement et retraite, et des équipes de vente spécialisées pour les entreprises et les clients commerciaux. Nos clients peuvent effectuer des opérations bancaires, ouvrir des comptes, obtenir des soumissions et acheter de l'assurance sur Internet ou par téléphone, ou utiliser nos guichets automatiques en tout temps.

### Fermetures et ouvertures de succursales bancaires

RBC possède des programmes permettant d'évaluer les conséquences de l'ajout ou de la fermeture de succursales dans les collectivités. Au Canada, nous respectons la législation fédérale en nous engageant 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 dans un rayon de 10 km) de tout réaménagement du réseau et de toute fermeture de succursale ; et à
- renseigner les dirigeants et les fonctionnaires locaux au sujet de nos plans de réaménagement et à nous assurer qu'ils sont au courant des solutions de remplacement offertes aux collectivités touchées.

États-Unis 

RBC Bank exploite des centres bancaires et des guichets automatiques dans le sud-est du pays. Nous avons ouvert un nouveau centre bancaire en 2009. Nous offrons des services bancaires par téléphone et en ligne, et nos clients peuvent utiliser leurs cartes de débit et leurs cartes de crédit à plus de 800 guichets Presto! situés dans les supermarchés Publix. Nous sommes spécialisés dans le service aux particuliers, aux entreprises, aux propriétaires d'entreprises et aux professionnels, et nous offrons aux clients l'option de saisie de dépôts à distance qui leur permet de nous transmettre des chèques numérisés à des fins de dépôt. Les clients qui possèdent des appareils GPS sans fil peuvent désormais localiser facilement une succursale ou un guichet automatique RBC n'importe où en Amérique du Nord continentale. Les consommateurs américains peuvent aussi obtenir des soumissions en ligne pour notre assurance vie temporaire ou notre assurance voyage.

Antilles 

Par suite de notre acquisition de RBTT, nous avons consolidé trois succursales auxiliaires aux Bahamas en 2009. Nous comptons 330 guichets, ce qui comprend de nombreux guichets hors succursale – dans des stations-service, des carrefours de transport en commun et des supermarchés, par exemple. Dans l'ensemble des Antilles, nous avons des guichets qui distribuent des dollars américains. À Trinité-et-Tobago, nous sommes la seule banque qui exploite de tels guichets. Dans plusieurs pays des Antilles, les clients de RBC et de RBTT ont accès à des services bancaires par téléphone ou en ligne.

### Groupes diversifiés

RBC donne accès aux services bancaires à différents groupes, traditionnellement mal servis, grâce à des produits, des services, des modes de prestation et des programmes communautaires particularisés.



Pour un sommaire de nos activités en matière de diversité, consultez la page 68.

### Clients à faible revenu et mal servis

RBC s'est engagée à offrir un accès aux services bancaires aux clients à faible revenu, 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 par mois à un faible tarif forfaitaire.
- › Près de la moitié de nos clients au Canada bénéficient d'un rabais sur leurs services bancaires ou encore de services bancaires gratuits.
- › Un programme de services bancaires à distance répondant aux besoins des clients autochtones qui ne peuvent facilement se déplacer jusqu'aux régions urbaines où se trouvent les succursales.
- › Des options hypothécaires abordables et des ateliers pour les acheteurs d'une première maison aux États-Unis.
- › Aux États-Unis, le maintien de succursales dans les régions à revenu faible ou modeste. En 2009, 16 % des succursales de

RBC Bank étaient situées dans de telles collectivités et nous avons ouvert une succursale servant la partie sud de Rocky Mount, en Caroline du Nord, un secteur mal servi et composé principalement de minorités.

### Personnes handicapées

Pour les clients handicapés, 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, comme il est indiqué ci-après.

#### Succursales

➤ Nous nous sommes engagés à appliquer des normes d'aménagement qui suppriment tous les obstacles dans nos établissements. Environ 90 pour cent de nos succursales bancaires et d'assurance au Canada et aux États-Unis sont accessibles en fauteuil roulant. C'est également le cas pour la grande majorité de nos succursales dans les Antilles. Nos établissements sont régulièrement vérifiés pour en assurer l'accessibilité ainsi que pour repérer et éliminer toute entrave à l'accès des personnes handicapées. Au Canada, toutes les nouvelles succursales que nous ouvrons 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 nos locaux bancaires et administratifs construits ou rénovés depuis les années 1990 respectent ou dépassent les normes fixées par la loi intitulée *Americans with Disabilities Act*.

#### Guichets automatiques

➤ Nous avons collaboré avec l'Association canadienne de normalisation (CSA) pour l'établissement de normes d'accès aux guichets automatiques pour les personnes à mobilité réduite, et nous avons été la première banque au monde à installer des guichets automatiques « parlants ». Notre prototype est devenu la norme à la fois de la CSA et d'autres organismes de normalisation dans le monde.

➤ Plus de 1 000 guichets automatiques de nos succursales canadiennes sont accessibles en fauteuil roulant. La conception ergonomique de nos guichets donne plus d'espace pour les genoux que ne l'exigent les normes d'accès sans obstacle de l'Association canadienne de normalisation, ce qui permet aux personnes en fauteuil roulant de les utiliser facilement. En 2009, nos clients avaient accès à 1 201 guichets automatiques parlants de RBC au Canada. Un outil de recherche disponible sur le site [rbc.com/accessibilite](http://rbc.com/accessibilite) permet de trouver facilement l'emplacement d'un guichet automatique parlant.

#### Services bancaires en ligne

➤ Nous voulons que nos clients puissent accéder à nos sites Web et les utiliser facilement. Nos normes permettent l'accès en ligne à l'aide d'une vaste gamme de technologies, comme des systèmes de navigation différents et du matériel adapté pour les personnes handicapées. RBC a été l'une des premières banques à mettre en œuvre les lignes directrices en matière d'accessibilité au contenu du Web élaborées par le World Wide Web Consortium. En 2009, nous avons introduit de nouvelles normes unifiées en ligne pour nos sites publics ([rbc.com](http://rbc.com), [rbcbanqueroyale.com](http://rbcbanqueroyale.com), [rbcassurances.com](http://rbcassurances.com)) pour les rendre plus accessibles et plus faciles à utiliser. À mesure que nos sites

seront convertis aux nouvelles normes, ils offriront une accessibilité maximum et permettront aux visiteurs de modifier la taille des caractères pour améliorer la lisibilité.

#### Services bancaires par téléphone

➤ Royal Direct® propose un numéro spécial pour les téléimprimeurs, ce qui permet aux clients malentendants au Canada et aux États-Unis d'utiliser nos services bancaires par téléphone en tout temps. Les clients peuvent également utiliser des services de relais téléphoniques pour parler à un représentant de leurs besoins bancaires, notamment si ces besoins sont complexes.

#### Documents imprimés

➤ Nous fournissons à nos clients des documents en plusieurs formats : gros caractères, Braille, cassettes ou textes électroniques. Plus de 800 clients au Canada reçoivent des relevés en Braille.

 [rbc.com/accessibilite](http://rbc.com/accessibilite)

### Aînés

Nous sommes sensibles aux besoins bancaires et d'assurance particuliers de la population en croissance qu'est celle des aînés. Nous offrons des options de dépôt et d'assurance spécialisées pour les aînés, y compris des services bancaires gratuits et des rabais mensuels sur les comptes bancaires au Canada. 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.

Aux États-Unis, RBC Bank offre un nouveau compte de chèques sans frais pour les aînés, qui porte intérêts sur tout solde dépassant 1 000 \$ et donne droit à des chèques gratuits.

### Étudiants et jeunes

RBC offre tout un éventail de produits bancaires et de crédit adaptés aux besoins des jeunes. Nous offrons aux étudiants un compte bancaire gratuit pour étudiants incluant 25 débits par mois. Pour les moins de 19 ans au Canada, le compte gratuit Léo le lion de RBC inclut 15 débits par mois. Nous offrons aussi du matériel éducatif et l'accès à des outils destinés à sensibiliser les jeunes et leurs parents aux questions financières. En 2009, nous avons lancé le site Meilleure vie étudiante ([www.meilleurevieetudiante.ca](http://www.meilleurevieetudiante.ca)), qui fournit des outils et des ressources permettant aux étudiants de se renseigner sur la gestion de l'argent.

Aux États-Unis, nous offrons aux étudiants et à leurs familles des ressources sur le Web pour les aider à choisir, à planifier et à financer des études supérieures. Ces ressources comprennent des conseils sur les programmes de financement et d'aide, et un certain nombre d'outils permettant de calculer les coûts et la valeur des études supérieures.

### Nouveaux arrivants

L'un de nos objectifs est d'être l'institution financière de choix des nouveaux arrivants au Canada et de servir les besoins des communautés et des cultures qu'ils représentent. De plus, nous apprécions et reconnaissons les importantes contributions que les

nouveaux arrivants au Canada ont apportées à notre prospérité sociale et économique. Nous sommes déterminés à aider les nouveaux arrivants à s'épanouir.

Dans le cadre d'une recherche menée depuis quelques années, nous sondons les opinions au sein de notre effectif et auprès de personnes vivant en Chine et en Inde dans le but de trouver des moyens d'éliminer les barrières et les obstacles auxquels font face les nouveaux arrivants pour venir au Canada, s'y installer et y bâtir leur vie. Cette recherche, qui se poursuit toujours, nous permet d'établir le contact avec les communautés multiculturelles, d'adapter nos produits et nos services à leurs besoins et de renforcer nos liens avec les clients des divers groupes culturels.

En 2009 :

- › Nous avons développé notre site Web Bienvenue au Canada pour offrir davantage de ressources et de conseils aux nouveaux arrivants sur la façon de démarrer une entreprise.
- › Nous avons lancé une fonction d'envoi de fonds internationaux en ligne. Ce service permet aux clients des services bancaires personnels en ligne d'envoyer jusqu'à 1 000 \$ à l'étranger dans une période de 24 heures, pour diverses raisons, telles qu'un soutien familial régulier, un mariage, des funérailles, un baptême, des célébrations culturelles, des urgences et la planification de vacances. Nos liens internationaux établis avec des banques correspondantes permettent de transférer des fonds rapidement, de façon sécurisée, vers presque n'importe quel pays.
- › Nous avons étendu nos compétences linguistiques à d'autres points de contact que le service téléphonique. Notre clientèle peut maintenant interagir avec nous dans plus de 170 langues à nos principaux centres de contact pour particuliers et entreprises.

### Employés multilingues

Collectivement, nos employés parlent plus de 100 langues, et les consommateurs peuvent utiliser notre outil de localisation de succursales et de guichets automatiques pour trouver nos établissements par adresse, heures d'ouverture et langue de préférence.

Canada 

- › Ensemble, les employés de nos télécentres parlent 60 langues.
- › Nous avons un numéro de téléphone exclusif pour les clients parlant le mandarin ou le cantonais (1 888 769-2598).
- › RBC offre des services par téléphone dans plus de 150 langues, accessibles au numéro 1-800 ROYAL® 1-1. En quelques minutes, un représentant peut mettre un client en rapport avec un de nos 2 600 interprètes par conférence téléphonique confidentielle.
- › Nos conseillers en prêts hypothécaires mobiles maîtrisent au-delà de 35 langues.
- › 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 1 861 établissements au Canada. Ce nombre suit l'extension de notre réseau et croît constamment.

États-Unis 

- › Aux États-Unis, environ 450 employés de RBC Bank sont bilingues. De ce nombre, environ 200 parlent couramment l'espagnol. En outre, tous nos guichets automatiques sont bilingues (anglais et espagnol).
- › RBC Bank offre un service d'interprétation au téléphone aux clients qui ne parlent pas l'anglais.

Antilles 

- › Les succursales de RBC dans les Antilles hollandaises offrent des services dans les langues parlées par les populations locales.

### Collectivités autochtones

En plus de huit succursales canadiennes situées dans les réserves et de six succursales dans le Grand Nord, RBC a introduit un programme de services bancaires à distance répondant aux besoins des clients autochtones qui ne peuvent facilement se déplacer jusqu'aux régions urbaines où se trouvent les succursales.

Notre équipe de directeurs de marché bancaire, de directeurs de comptes et de gestionnaires de risques spécialisés en clientèle autochtone comprend les besoins spéciaux des gouvernements, des entreprises et des membres des collectivités 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-six 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 apportés aux 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.

Pour favoriser davantage l'accès au capital dans le marché autochtone, nous avons conclu des ententes avec les sociétés de financement suivantes :

- Association nationale des sociétés autochtones de financement
- Tale'awtxw Aboriginal Capital Corporation en Colombie-Britannique
- Miziwe Biik Development Corporation
- Waubetek Business Development Corporation
- Société de crédit commercial autochtone

En 2009, nous avons fourni des capitaux pour divers projets des collectivités autochtones, tels que des bureaux d'administration, un lieu de réunion communautaire, une cuisine commerciale pour repas communautaires, une marina, des licences de propriétés forestières de production, une salle de bingo, un bureau gouvernemental régional, un hôtel, un programme de prêts résidentiels, deux centres communautaires, deux immeubles de bureaux, un musée et un amphithéâtre.



Pour un sommaire de nos initiatives visant les communautés autochtones, reportez-vous à la page 65.

## Microcrédit

Le « microcrédit », ou « microfinancement », est reconnu comme un moyen efficace de soulager la pauvreté dans le monde. Le microfinancement est l'attribution, par des organismes ou des institutions financières, de prêts de faible montant (généralement de moins de 200 \$) à des particuliers pour les aider à créer ou à faire croître une petite entreprise qui leur fournira des moyens de subsister. Un grand nombre de ces prêts sont accordés à des femmes. Ces prêts sont généralement traités par le service de détail d'une institution financière installée dans la région où ils sont consentis.

On nous demande souvent si RBC participe au microcrédit. Non. En fait, nous n'offrons pas de services de détail dans les pays en développement, sauf dans les Antilles. Nous assurons des services à des personnes à faible revenu au Canada et aux États-Unis, et fournissons des conseils spécialisés sur le crédit et le financement à des petites entreprises au Canada, aux États-Unis et dans les Antilles. Nous publions des renseignements sur les prêts que nous accordons aux petites entreprises canadiennes.

Dans les Antilles, nous soutenons des programmes de bienfaisance qui offrent de petits prêts à des personnes qui en ont besoin pour étudier ou se lancer en affaires, mais la prestation directe de services de microcrédit ne fait pas partie de notre stratégie d'entreprise.

## Responsabilité à l'égard des produits

« Responsabilité » n'est peut-être pas le terme qui vous vient immédiatement à l'esprit à propos des produits et services d'une banque — enfin pas dans le sens que vous lui donnez pour évaluer un jouet fabriqué pour votre enfant ou la fabrication de votre voiture. Toutefois, pour une société de services financiers, les prêts hypothécaires ou personnels, les comptes bancaires, les assurances et les cartes de crédit sont des produits dont nous devons assumer la responsabilité. C'est pourquoi nous veillons à ce que les produits et services que nous concevons respectent notre vision et nos valeurs, et soient conformes à notre Code de déontologie très détaillé.

### Conception de produits et de services

Nous avons adopté une politique officielle comportant un processus défini et rigoureux régissant le lancement d'un nouveau produit ou la modification en profondeur d'un produit existant. Nous évaluons les produits en fonction de nombreux risques et nous nous assurons qu'ils correspondent à des besoins des clients et qu'ils sont conformes à notre Code de déontologie, à la législation et aux multiples codes de protection des consommateurs que nous avons volontairement signés. Les niveaux d'approbation au sein de RBC correspondent au niveau de risque défini par produit ou service.

 [rbc.com/francais/voluntary-codes-public-commitments](http://rbc.com/francais/voluntary-codes-public-commitments).

### Investissement socialement responsable

Comme nos clients continuent de manifester de l'intérêt pour l'investissement socialement responsable (ISR), nous avons réaffirmé notre volonté de leur offrir des produits sélectionnés en

fonction de facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance.

- › RBC Gestion mondiale d'actifs aide les conseillers financiers à répondre aux besoins des clients qui veulent placer leur argent de manière responsable en offrant des fonds communs de placement et des fonds distincts ISR.
- › RBC Gestion d'Actifs Inc. offre les fonds Jantzi RBC, dont les portefeuilles sont bâtis en utilisant l'information fournie par Jantzi-Sustainalytics (auparavant Jantzi Research Associates Inc.).
- › Phillips, Hager & North offre les fonds Valeurs communautaires Phillips, Hager & North, qui investissent dans des entreprises qui mènent leurs activités de façon socialement responsable. En 2009, Phillips, Hager & North a élargi les options ISR offertes aux conseillers financiers avec l'introduction d'une version Série C des fonds Valeurs communautaires.
- › Géré par RBC Global Asset Management (U.S.) Inc., de Minneapolis, le Access Capital Community Investment Fund investit dans des titres d'emprunt qui appuient le développement communautaire d'un bout à l'autre des États-Unis.
- › Les clients de RBC ont aussi accès à tous les fonds ISR disponibles sur le marché canadien par l'intermédiaire de notre réseau de conseillers.

### Octroi de crédit responsable

Nous offrons du crédit et des services bancaires à des sociétés appartenant à de nombreuses branches d'activité. Nos politiques et nos processus de gestion du risque permettent d'assurer que ces services sont bien conçus et qu'ils sont offerts à la clientèle appropriée. Nous possédons également des politiques touchant certains enjeux particuliers, par exemple la responsabilité environnementale et la lutte contre la corruption. RBC est l'un des signataires des Principes d'Équateur, un ensemble de lignes directrices volontaires ayant trait aux risques environnementaux et sociaux associés au financement de projets, tel que précisé à la page 49.

Il y a certains types de clients et d'opérations que RBC évite en tout temps. En voici une liste, qui n'est pas nécessairement exhaustive :

- › Le financement direct d'entreprises fabriquant ou négociant de l'équipement ou du matériel de guerre nucléaire, chimique ou biologique, des mines terrestres ou des bombes à dispersion ;
- › Le financement d'activités relatives aux jeux de hasard sur Internet ;
- › L'octroi de crédit à des entités faisant l'objet de sanctions économiques ou figurant sur les listes des entités auxquelles nous ne consentons aucun crédit ;
- › Les opérations de crédit dont l'objectif semble être de prendre part directement ou indirectement à des activités illégales, ou d'induire en erreur à l'égard des états financiers ou de l'information réglementaire ;
- › Les opérations de crédit qui comportent des accords, des décaissements ou des virements de fonds non documentés ;
- › L'octroi de crédit à des entreprises ou à des particuliers qui s'adonnent à des activités incompatibles avec les normes

généralement acceptées de comportement éthique dans la collectivité ;

- › Les situations où il est apparent que RBC contribuerait au financement implicite ou indirect de toute opération reliée aux activités susmentionnées.

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 activités commerciales sont susceptibles d'être associées à la criminalité ou qui présentent un haut risque de blanchiment d'argent ou de financement de terroristes.

Pour en savoir plus sur nos politiques dans ce domaine, veuillez vous reporter aux pages 15 et 16 du présent rapport. Consultez notre Rapport annuel 2009 pour une description complète de nos politiques et protocoles de gestion du risque.

### Produits et services écologiques

L'une de nos priorités consiste à offrir des produits et des services qui aident nos clients à diminuer leur empreinte écologique. Nos solutions « vertes » comprennent la diffusion de relevés par voie électronique, ainsi que des services bancaires et le paiement de factures en ligne. En 2009, nous avons continué d'offrir à nos clients des mesures incitatives pour les amener à adopter les relevés électroniques, à acheter des produits écoénergétiques pour leur domicile, à faire l'achat d'une voiture hybride et à acheter de l'électricité verte. Nous offrons aux clients des produits d'investissement socialement responsable, pour lesquels la prise des décisions de placement tient compte de critères environnementaux et sociaux. En outre, nous négocions des crédits d'émissions de gaz à effet de serre et offrons du financement et des services-conseils au secteur des énergies propres.

Pour en savoir plus, veuillez vous reporter aux pages 49 et 50.

## Protection des consommateurs

À RBC, nous nous efforçons de toujours « mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients ». Nous y parvenons, notamment, en appliquant des mesures strictes de prévention des fraudes et de protection des consommateurs, et en publiant de l'information utile et ponctuelle.

### Protection et sécurité des renseignements personnels

RBC protège activement la vie privée et la confidentialité des renseignements personnels, commerciaux, financiers et autres. Cette protection représente l'une de nos plus grandes priorités et constitue l'un des piliers de notre engagement envers nos clients, nos employés et d'autres parties prenantes.

Nous avons, depuis 1991, une politique officielle en matière de protection de la vie privée que supervise notre chef de la protection des renseignements personnels, et nous employons des mesures rigoureuses de maintien de la sécurité et de contrôle interne pour la protection et la sécurité des renseignements qui nous sont confiés. En 2009, nous avons continué de développer le cadre solide que nous avons défini pour protéger les

renseignements personnels, assurer la sécurité des renseignements et gérer les dossiers en concentrant notre action sur des activités telles que la sensibilisation des clients et des employés. Témoinant de l'importance accordée à ces aspects, la version remaniée de rbc.com comporte maintenant un site combiné Protection des renseignements et Sécurité, qui aide les consommateurs à trouver plus facilement l'information importante sur des enjeux susceptibles de les toucher en matière de protection des renseignements personnels, de sécurité de l'information et de prévention des fraudes. Nous avons accru la sensibilisation des employés en élaborant un cours de formation à l'échelle de l'entreprise qui comprend des conseils pratiques sur la prise de décisions quotidiennes relatives à la sécurité des renseignements personnels et de l'information.

### Prévention des fraudes

RBC a adopté des politiques et des pratiques de sécurité strictes, soutenues par des ressources disponibles en tout temps pour prévenir et détecter les éventuelles fraudes, et pour faire enquête. Les garanties que nous offrons aux clients de nos services bancaires en ligne et de courtage autogéré assurent le remboursement intégral des fonds perdus par suite d'opérations non autorisées effectuées sur leurs comptes. Nous continuons d'améliorer nos opérations en simplifiant les processus. Nos efforts ont porté fruit, comme en témoigne le raccourcissement considérable des délais de traitement des déclarations de fraude, ce qui permet de rembourser les clients plus vite. Nous continuons de mettre en œuvre des initiatives de sensibilisation comprenant des conseils et des alertes tenus à jour, des brochures et des présentations.

Aux Antilles, nous avons instauré un système de surveillance des fraudes dans divers pays où nous offrons des services de cartes. Cette initiative, lancée en 2007, a permis à RBC d'occuper une position prééminente dans de nombreux pays de la région. En 2009, nous avons continué d'utiliser Risknet, un outil reconnu de lutte contre les fraudes sur cartes.

### Traitement équitable des clients

RBC se conforme à des règles et règlements en matière d'éthique professionnelle dont l'objet est de protéger ses clients des services financiers, notamment l'obligation de divulguer le coût d'emprunt et d'autres renseignements au Canada, l'équité dans le traitement des prêts aux États-Unis, et le régime Treating Customers Fairly (TCF) au Royaume-Uni. Le secteur canadien des services bancaires s'est aussi doté de codes de protection des consommateurs que nos divisions canadiennes se sont volontairement engagées à respecter.

### Connaître nos clients

Les règles d'identification des clients sont essentielles à la protection de tous nos clients, ainsi que des systèmes financiers du monde et de notre réputation. Nos employés doivent recevoir toute la formation requise et déployer tous les efforts nécessaires pour comprendre le profil et les objectifs financiers et personnels des clients avant de leur faire des recommandations en matière de services bancaires, de placement, d'assurance et d'autres services financiers.

Nos politiques, procédures et solutions de vérification préalable 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.

Pour en savoir plus, veuillez vous reporter aux pages 15 à 17.

### Satisfaction des clients

RBC s'efforce d'accroître la fidélisation de ses clients en répondant à leurs besoins de services bancaires, d'investissement et d'assurance. Nous structurons notre entreprise en fonction des segments de clientèle, et visons à ce qu'il soit facile pour les employés de servir les clients et pour les clients de faire affaire avec nous.

Nous possédons un programme de sondages sur la satisfaction de la clientèle bien établi qui nous permet d'évaluer périodiquement la fidélité de nos clients. Cette mesure est liée à la gestion du rendement des employés et à la formation sur la satisfaction client. Nous fixons des cibles quantitatives en matière de satisfaction et de fidélité de notre clientèle, et nous en assurons le suivi. Nos études détaillées évaluent tous les moteurs de fidélisation et de satisfaction, et comparent nos résultats à ceux de nos principaux concurrents.

Clients sondés (milliers)			
	2009	2008	2007
Canada	492	492	492
États-Unis	–	–	135
Antilles	8	17	–

### Mesures prises en réaction aux résultats des sondages

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 enquêtes auprès des clients ont débouché sur plusieurs nouvelles initiatives ou améliorations en 2009.

#### Canada

- Nous avons remanié des parties de notre site Web public de façon à permettre aux visiteurs de trouver plus facilement l'information et les outils dont ils ont besoin. Le site reconfiguré est à la tête du classement de 2009 des sites Web publics des banques canadiennes effectué par la firme de recherche Forrester.
- Nous avons amélioré nos services bancaires en ligne en ajoutant une option de paiement de factures multiples à un prix unique et un processus de demande conjointe pour des comptes de dépôt personnels.
- Nous avons élargi notre offre aux nouveaux arrivants au Canada avec un forfait bancaire complet Bienvenue au Canada, qui comprend un guide de conseils intitulé *Comprendre le système bancaire canadien*. Le guide met l'accent sur les décisions financières les plus importantes que les nouveaux arrivants doivent prendre, selon leurs propres témoignages, quand ils immigreront au Canada.

- Nous avons lancé le Coin de l'épargne, un site offrant des outils, des conseils et des calculatrices pour aider les Canadiens à commencer à épargner et à atteindre leurs objectifs financiers.
- Nous avons établi un site Couples et familles qui fournit des conseils, des outils et des ressources destinés à aider les jeunes couples et les jeunes familles à atteindre leurs objectifs financiers.
- Nous avons réduit de 14 jours à un seul jour le délai moyen de réponse et des formalités administratives dans le cas de demandes de règlement simples d'assurance voyage.
- Nous avons fourni aux voyageurs canadiens des conseils d'assurance voyage concernant le virus H1N1.

#### États-Unis

- Nous avons amélioré nos services bancaires en ligne afin d'offrir aux clients une gestion bancaire complète au moyen de deux options libre-service différentes.
- Nous avons réduit le délai de traitement des opérations sur carte de débit avec signature afin de permettre aux clients de voir plus rapidement leur véritable solde.
- Nous avons mis à niveau notre système afin que la partie en espèces des dépôts des clients soit immédiatement créditée à leur solde disponible.

#### Antilles

- Nous avons mis en œuvre un programme d'expérience client qui nous sert de cadre de travail pour mieux attirer, servir et fidéliser les clients, en misant notamment sur la rétroaction afin d'améliorer nos produits et nos services.

### Processus de plainte des clients

Notre processus formel de traitement des sujets de préoccupation soulevés par les clients est présenté dans la section Porter plainte de notre site Web. Notre objectif est de permettre aux employés de répondre aux préoccupations des clients au premier point de contact, car cela améliore la satisfaction de la clientèle et accroît sa fidélité.

Au sein des Services bancaires canadiens, 90 pour cent des plaintes sont réglées efficacement au premier point de contact. Si un client est d'avis qu'un problème n'a pas été résolu après avoir reçu une réponse d'un représentant, il peut faire appel au Bureau de l'Ombudsman, qui examine les décisions prises par les sociétés RBC et assure 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 aux organismes et autorités de réglementation indiqués dans rbc.com.

# Milieu de travail

Notre culture qui favorise fortement l'engagement du personnel est essentielle pour concrétiser notre vision « Toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients ». Nous sommes liés par des valeurs communes dans un cadre qui nous permet de concentrer nos activités sur ce qui est le mieux pour nos clients, et de mettre en commun nos connaissances et nos expériences tout en effectuant un travail valorisant et stimulant avec des personnes de talent qui pratiquent l'entraide. La diversité est pour nous une valeur qui nous aide à créer des solutions innovatrices et favorise l'inclusion. Nous offrons à nos employés des perspectives de perfectionnement professionnel et d'avancement, des programmes d'avantages sociaux que chacun peut adapter à ses besoins, une rémunération équitable et concurrentielle, et des programmes de conciliation de la vie professionnelle et de la vie privée.

Priorités	Faits saillants de 2009
Instituer des programmes et des pratiques progressistes en milieu de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons amélioré le programme d'achat de jours de vacances supplémentaires en portant à 20 le nombre de jours que les employés peuvent acheter.</li> </ul>
Respecter la diversité et promouvoir l'inclusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons défini la Stratégie RBC en matière de diversité<sup>MC</sup> qui énonce notre stratégie, nos priorités et nos objectifs pour les années 2009 à 2011.</li> <li>Nous avons été nommés un des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada et classés parmi les meilleurs employeurs pour les Canadiens âgés de plus de 50 ans.</li> <li>RBC Gestion de patrimoine – États-Unis a été consacrée un des meilleurs milieux de travail par la Human Rights Campaign.</li> </ul>
Offrir des salaires et une rémunération globale concurrentiels et faciliter l'épanouissement grâce à des possibilités de formation et de perfectionnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons investi 125 millions de dollars dans la formation structurée et le perfectionnement professionnel, incluant les dépenses directes et indirectes. (Ce chiffre ne comprend pas la formation en cours d'emploi et la formation Web.)</li> <li>Nous avons parrainé des régimes d'épargne et d'actionnariat qui permettent à la majorité des employés d'être actionnaires de RBC.</li> <li>Nous avons lancé pour nos employés au Canada un nouveau programme d'offres promotionnelles qui leur permet de profiter de rabais sur des produits, des voyages et des services.</li> </ul>
Promouvoir une culture qui favorise la participation des employés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons favorisé une forte motivation chez les employés, perceptible dans notre sondage d'opinion effectué dans le monde entier en 2009.</li> <li>Nous nous sommes classés parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada.</li> <li>RBC a été admise au Temple de la renommée des 10 cultures d'entreprise les plus admirées au Canada.</li> <li>Notre environnement de travail a été désigné un des meilleurs au Canada.</li> </ul>

Résumé du rendement	2009	2008	2007
Employés	77 673	80 100	71 760
Employés en équivalent temps plein (ETP)	71 186	73 323	64 815
Effectif (Canada)*	54 725	56 112	54 960
Effectif (États-Unis)	13 093	14 082	12 181
Effectif (Antilles et autres régions du monde)	9 855	9 906	4 619
Sommes investies en formation structurée** (comprenant frais directs et indirects) (en millions \$)	125 \$	149 \$	166 \$

\* Employés actifs.

\*\* Ce chiffre ne comprend pas la formation en cours d'emploi et la formation Web.

## Enjeux

› **Régimes de retraite :** Les régimes de retraite sont des programmes de longue durée, ce qui fait courir divers risques aux entreprises, notamment au chapitre du rendement des actifs, de l'inflation et de la longévité. RBC est déterminée à offrir des régimes bien capitalisés et bien gérés. Pour y parvenir, nous avons mis en place un cadre de gouvernance robuste qui repose sur la surveillance régulière et rigoureuse de l'actif et du passif de ces régimes, sur la planification d'un portefeuille comprenant de bons actifs, bien diversifiés, offrant des options de placement intéressantes aux participants, et sur des communications ouvertes et transparentes pour permettre à chacun de faire les bons choix. La solidité financière de RBC et notre cadre de gouvernance rigoureux nous donnent la possibilité de continuer d'offrir à nos employés des régimes de retraite financièrement viables.

- › **Évolution démographique** : Nous sommes conscients que nous pourrions souffrir d'une pénurie de main-d'œuvre dans la prochaine décennie et nous pensons qu'il faut remédier à ce problème par des solutions multiples : trouver de nouveaux bassins d'employés, améliorer les compétences des employés en poste, inciter ceux qui arrivent à l'âge de la retraite à demeurer au travail et promouvoir un milieu de travail ouvert qui favorise une main-d'œuvre de plus en plus diversifiée.
- › **Ralentissement économique** : La conjoncture économique mondiale reste difficile et si, par rapport à d'autres institutions financières, nous avons bien résisté à la crise, nous devons contribuer à éviter que des événements semblables ne se reproduisent et à rétablir la confiance dans l'avenir. RBC continue de transformer et d'améliorer les pratiques et les programmes destinés à son personnel pour les harmoniser avec les nouvelles tendances et les nouvelles réglementations afin de protéger et d'assurer la sécurité du secteur bancaire.

## 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. 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 faire progresser 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 grande influence sur la motivation et le rendement des employés. Nous sommes conscients de leur rôle et nous 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, de chaque équipe 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 par des politiques plus spécifiques. Le Comité des ressources humaines et le Comité de révision et de la politique du risque du Conseil d'administration révisent et approuvent régulièrement le Code de déontologie. Tous les membres du personnel doivent réussir un programme d'apprentissage en ligne sur le Code. Il s'agit d'une condition d'emploi à RBC.

### Politiques complémentaires

Nous avons un certain nombre de politiques complémentaires, notamment sur l'équité en matière d'emploi, sur les heures de travail, sur la rémunération et sur le respect en milieu de travail.

#### Diversité/Équité en matière d'emploi

Notre Code de déontologie définit notre engagement à promouvoir l'égalité des chances dans tous nos rapports avec les employés, les clients, les fournisseurs et toute autre personne. Toutes les sociétés de RBC respectent les lois sur les droits de la personne ou la non-discrimination des divers territoires où elles exercent leurs activités. Là où les lois n'interdisent pas la discrimination ou permettent un traitement différentiel, nous sommes résolus à mettre quand même en pratique les principes de non-discrimination et nous veillons à ne pas exercer nos activités de manière à perpétuer des préjugés ou à opposer des obstacles à certaines personnes.

Afin d'offrir l'égalité d'accès à l'emploi, nos sociétés canadiennes de droit fédéral élaborent des plans annuels d'équité en matière d'emploi tandis que nos sociétés situées aux États-Unis sont assujetties à la législation sur la promotion sociale et sur l'égalité d'accès à l'emploi (Equal Employment Opportunity). Nos plans d'équité en matière d'emploi comprennent des programmes, des activités et des objectifs qui nous aident à représenter de façon plus équitable au sein de notre personnel les collectivités dans lesquelles nous travaillons et nous vivons.

Nous maintenons la structure officielle de gestion de la diversité que nous avons créée en 2004 avec des responsabilités affectées à chacune de nos unités.

#### Heures de travail

Nos unités ont des politiques sur les heures de travail qui permettent aux employés d'offrir une grande qualité de service à la clientèle, tout en leur laissant du temps pour d'autres responsabilités et d'autres activités qui les intéressent. Nos programmes Travail/Vie privée leur offrent aussi, en option, des semaines de travail modifiées et comprennent des processus pour mettre en place des horaires de travail adaptés.

## Rémunération / Politique sur les salaires

Notre philosophie en matière de rémunération repose sur un modèle de partenariat qui récompense les employés de leur rendement et qui offre des programmes de rémunération et d'avantages sociaux concurrentiels pour attirer et fidéliser des personnes de talent qui nous aident à atteindre nos objectifs commerciaux.

Pour demeurer concurrentiels, nous révisons régulièrement notre vaste gamme de programmes de rémunération et d'avantages sociaux, en veillant à ce qu'ils soient concurrentiels dans chaque unité opérationnelle ou fonctionnelle et concurrentiels sur le marché extérieur particulier de chaque unité.

Notre rémunération globale comprend :

- Salaire de base
- Prime d'encouragement fondée sur le rendement
- Régimes d'épargne et d'actionnariat des employés
- Avantages sociaux
- Programmes de retraite
- Possibilité d'apprentissage et de carrière
- Souplesse du cadre de travail
- Programme de bien-être des employés
- Programme de bénévolat
- Programme de bourses d'études
- Programme d'achats à rabais pour employés
- Programme d'aide aux employés

## Respect en milieu de travail

Notre Code de déontologie définit notre engagement à maintenir des lieux de travail caractérisés par le professionnalisme et le respect de la dignité de toutes les personnes avec lesquelles les employés ont des interactions. Nous nous attendons à ce que chaque employé respecte la différence de ses collègues, des clients et des autres personnes, notamment en ce qui concerne le sexe, la race, la couleur, l'âge, l'invalidité, l'orientation sexuelle, les origines ethniques et la religion. Nous ne tolérons pas le harcèlement, ni aucun autre comportement irrespectueux ou déplacé, pas plus que les représailles, puisque les employés ont le droit absolu de travailler dans un environnement qui bannit tout comportement répréhensible.

RBC a des politiques visant à empêcher le harcèlement, les comportements irrespectueux ou déplacés et les représailles, et prend toutes les mesures raisonnables possibles pour assurer un cadre de travail empreint de respect mutuel. De la même manière, RBC s'attend à ce que tous les employés assument personnellement la responsabilité de leurs interactions, de leurs communications et de leurs comportements pour maintenir un cadre de travail dans lequel règne le respect de chacun.

Toutes les plaintes pour harcèlement, comportement irrespectueux ou déplacé ou représailles donnent rapidement lieu à des enquêtes approfondies et impartiales.

## Autres enjeux

Sans avoir nécessairement de politique formelle relative à tous les enjeux, nous avons des points de vue sur les sujets suivants :

## Liberté d'association

- › Nous exerçons nos activités dans 55 pays. La majorité de notre effectif est employée en Amérique du Nord, où la syndicalisation n'est pas le système principal de gestion des relations avec le personnel dans le secteur des services financiers.
- › Là où les employés sont syndiqués, nous cherchons à établir proactivement un dialogue avec les syndicats sur des questions qui peuvent concerner les employés qu'ils représentent. Notre approche est de créer un environnement dans lequel les travailleurs ne sentent pas la nécessité d'être représentés par des tiers, tout en respectant le droit de choisir de chaque employé.

## Droits de la personne

- › Nos unités respectent les lois sur les droits de la personne ou la non-discrimination des divers territoires où elles exercent leurs activités, notamment à la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Ces lois interdisent généralement les distinctions fondées sur la race, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, la situation matrimoniale, l'orientation sexuelle et l'invalidité.
- › Là où les lois n'interdisent pas la discrimination ou permettent d'établir un traitement différentiel, nos unités sont néanmoins résolues à mettre en pratique les principes de non-discrimination ; elles veilleront donc à ne pas exercer leurs activités d'une manière à perpétuer les préjugés ou créer des obstacles à certaines personnes. Notre Code de déontologie stipule aussi que RBC n'exercera pas ses activités de manière à perpétuer les préjugés ou à créer des obstacles.
- › Notre Code de déontologie porte sur toutes les activités pertinentes du Groupe et il est réévalué régulièrement et approuvé par le Conseil d'administration. Il est disponible partout dans l'entreprise et sur notre site Web.

## Pacte mondial de l'ONU

- › Nous ne sommes pas signataires du Pacte mondial de l'ONU. Nous avons évalué ce code international volontaire et croyons que le Pacte mondial est actuellement moins pertinent pour les sociétés de services travaillant principalement au Canada et aux États-Unis (comme RBC) que pour des industries ayant plus d'impact implantées dans les pays en développement. Cependant, nous continuons de suivre l'évolution du Pacte mondial de l'ONU et nous réévaluerons continuellement notre position.

## Diversité et inclusion

RBC est considérée comme un chef de file au chapitre de la diversité. Nous favorisons la diversité en jouant un rôle de leadership, en faisant sa promotion, en donnant de la formation, par des Groupes-ressources employés ainsi que par d'autres programmes de soutien.

## 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. Il est donc important d'évaluer les progrès sur de longues périodes.

La diversité de notre effectif au Canada*				
	2009	2008	2007	1999**
Femmes	68 %	69 %	69 %	74 %
Femmes occupant un poste de cadre	54 %	54 %	55 %	54 %
Femmes occupant un poste de direction	39 %	39 %	36 %	25 %
Minorités visibles	27 %	26 %	25 %	14 %
Cadres membres des minorités visibles	25 %	25 %	24 %	13 %
Membres des minorités visibles occupant un poste de direction	12 %	12 %	12 %	5 %
Personnes handicapées	3,7 %	3,8 %	3,9 %	2,9 %
Peuples autochtones	1,6 %	1,6 %	1,6 %	1,1 %

\* Les chiffres représentent les données sur l'équité en date du 31 octobre pour chaque année figurant au tableau, dans nos unités canadiennes assujetties à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Les lois à l'échelle mondiale différant au chapitre des définitions et restrictions juridiques applicables à ces quatre groupes (femmes, membres de minorités visibles, personnes handicapées et Autochtones), des données complètes à leur sujet ne sont disponibles que pour le Canada.

\*\* Les chiffres de 1999 sont donnés à des fins de comparaison puisqu'il faut souvent attendre plus d'une année ou deux pour que nos programmes et initiatives en matière de diversité se reflètent sur la composition de notre effectif.

## Leadership

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

Nos dirigeants sont aussi actifs dans les collectivités. En septembre 2009, par exemple, le Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC) a annoncé la nomination de Gordon M. Nixon, président et chef de la direction de RBC, au poste de président, et celle de Zabeen Hirji, chef des ressources humaines de RBC, à celui de coprésidente de TRIEC. Cet organisme fondé en 2003 initie et soutient des solutions destinées à aider les immigrants qualifiés à s'intégrer plus facilement au marché du travail dans la région métropolitaine de Toronto.

Nous croyons que les progrès vers la diversité sont un objectif de société et que nous pouvons apprendre les uns des autres. Nos dirigeants participent à des débats publics, à des groupes d'études et à des ateliers dont l'objectif est de promouvoir la diversité au travail.

## Accroître la sensibilisation à la diversité

Pour promouvoir la diversité, RBC partage ses connaissances et encourage les débats sur son incidence sur les entreprises, les collectivités et l'économie. Par exemple, RBC a commandité une

étude de Catalyst Canada et de l'Université Ryerson sur le perfectionnement professionnel et l'avancement des employés issus de minorités visibles dans les entreprises canadiennes. En 2009, Catalyst Canada a publié le cinquième et dernier volet de son étude sur les programmes, les pratiques et les initiatives mis en place par des organismes qui favorisent l'avancement et le cheminement de carrière des membres des minorités visibles. L'étude donne des exemples d'initiatives adoptées pour supprimer les obstacles qui empêchent ces personnes d'établir des relations essentielles et cite Dialogues sur la diversité, le programme de mentorat réciproque de RBC (voir ci-dessous). Elle propose aussi aux entreprises des stratégies pour mieux utiliser les talents de ces employés.

Nous avons publié en 2009, la Stratégie RBC en matière de diversité, un énoncé complet de notre stratégie, de nos priorités et de nos objectifs dans ce domaine. Ce document décrit comment nous allons continuer d'améliorer notre place au Canada au chapitre de la diversité et rehausser nos efforts pour favoriser la diversité et l'inclusion dans nos divisions américaines et internationales, ainsi que les nouvelles initiatives que nous prendrons, au besoin, pour respecter notre engagement de respect de la diversité.

## Formation et mentorat

Nous voulons 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 110 employés dans le monde ont participé à ces ateliers.
- ▶ **Du matériel d'auto-apprentissage** est offert sur notre site intranet Destination diversité.
- ▶ **Dialogues sur la diversité de RBC** : Ce programme fondé sur le mentorat réciproque a été étendu à plus de 180 employés. Il met en rapport deux personnes aux expériences professionnelles et aux formations différentes, afin que chacune 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 autres membres du groupe à se perfectionner, sur le plan personnel et professionnel, par l'intermédiaire du mentorat réciproque, de l'accompagnement dans la formation et de 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 qui représentent les employés autochtones (Royal Eagles), les personnes homosexuelles, lesbiennes, bisexuelles et transsexuelles (FIERTÉ), les employés handicapés (Les 3 C), et les nouveaux arrivants et les minorités visibles (MOSAÏQUE). 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 (WAFC), un groupe qui leur offre une grande variété de renseignements, d'activités et de programmes pour les aider à augmenter leur productivité et à réussir.

### Programmes de soutien de la diversité

Nous participons à différents programmes de soutien de la diversité internes et externes. Nous travaillons, par exemple, depuis 13 ans avec Avantage Carrière, un organisme qui organise des stages payés pour les étudiants fraîchement diplômés et pour les nouveaux arrivants par le biais de trois programmes : Avantage Carrière pour les nouveaux diplômés, Avantages Sans Limites pour les étudiants diplômés handicapés et Avantages Professionnels réservé aux professionnels formés à l'étranger.

Depuis 2003, environ 350 employeurs, dont RBC, ont permis à plus de 1 000 stagiaires du programme Avantages Professionnels d'acquérir une expérience de travail pratique. Depuis 1996, RBC a donné à plus de 700 stagiaires de l'organisme Avantage Carrière la possibilité d'acquérir une expérience professionnelle.

Pour la seule année 2009, RBC a offert des stages rémunérés à 68 personnes, contre 52 en 2008, à savoir 5 stagiaires Avantage Carrière, 27 stagiaires Avantages Sans Limites et 36 stagiaires Avantages Professionnels. Environ 70 pour cent des stagiaires placés par les deux derniers programmes sont entrés ensuite au service de RBC à temps plein.

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, dont :

- › 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 ;
- › une retraite progressive, une option offerte aux employés admissibles qui souhaitent travailler trois ou quatre jours par semaine pendant une certaine période avant la retraite.

### Programme de soutien pour l'emploi des Autochtones

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

- › Depuis le début du programme de bourses d'études pour les Autochtones de RBC créé en 1992, nous avons versé 87 bourses totalisant plus de un million de dollars à des étudiants autochtones au Canada. En 2009, nous avons élargi le programme en portant à dix le nombre de nos bourses, qui était de huit en 2008.

- › Le programme de recrutement Profitez de votre potentiel<sup>MC</sup> aide les peuples autochtones à trouver des perspectives de carrière et à comprendre notre processus de sélection et de recrutement.
- › Au total, 42 étudiants autochtones provenant de tout le Canada ont participé au programme de RBC Les études d'abord pendant les vacances d'été 2009.



Nos initiatives de soutien des Autochtones sont résumées à la page 65.

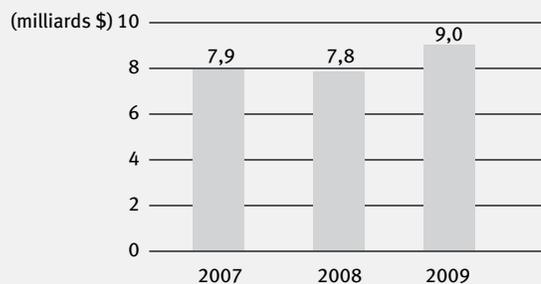
## Récompenses

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 comprenant des mesures d'intéressement fondées 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.

Salaires et avantages sociaux des employés (dans le monde entier)



### Programmes de rémunération et d'encouragement

La rémunération de la majorité de nos employés comprend un salaire et un programme de primes d'encouragement à court terme. Nous participons chaque année à plus de 100 études comparatives externes pour nous assurer que notre rémunération demeure concurrentielle.

Notre programme de primes d'encouragement à court terme récompense la contribution personnelle des employés au rendement de leur unité opérationnelle et à notre rendement général. Selon la nature de leur travail, certains employés peuvent bénéficier d'autres formes de rémunération variable comme des commissions sur les ventes et des primes pour l'atteinte des objectifs de vente.

## Programmes de retraite et d'épargne

Des programmes d'épargne et de retraite aident les employés à préparer leur retraite. Au Canada, notre régime de retraite permet aux employés de choisir la formule la plus adaptée à leurs besoins. Ils ont le choix entre un régime à prestations déterminées et un régime à cotisations déterminées. Ils peuvent également arrondir leur épargne-retraite en versant des cotisations supplémentaires au régime.

Ils peuvent aussi faire fructifier plus rapidement leurs économies personnelles ou leur épargne-retraite en participant à notre programme d'épargne-retraite. Les employés qui participent à ce programme peuvent faire prélever sur leur salaire des sommes qui seront versées dans leur compte d'épargne ; RBC contribue à hauteur de 50 % à cette épargne, compte tenu des limites imposées par le régime, et leur donne la possibilité de devenir actionnaires de RBC en détenant des actions ordinaires du Groupe. Grâce à ce programme, plus de 70 pour cent des employés admissibles sont actionnaires de RBC.

Aux États-Unis, RBC offre un régime 401(k) souple ainsi qu'un programme d'accumulation de patrimoine qui permet aux employés admissibles de convertir leur revenu en économies à long terme.

## 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 concurrentiel. Les employés à temps partiel ont aussi droit aux avantages sociaux.

## Santé, sécurité et bien-être

Notre Code de déontologie énonce notre engagement à assurer un environnement de travail sans danger à tous nos employés. La plupart de nos établissements ont des politiques de sécurité qui leur sont propres. Tous les employés et les personnes à leur charge ont accès à Carrefour-ressources Employés, un vaste programme de soutien qui aide à gérer tous les aspects de leur vie professionnelle et personnelle avec des renseignements et des services-conseils confidentiels. En 2009, nous avons :

- ▶ continué d'intégrer des éléments de bien-être dans nos programmes d'avantages sociaux canadiens et américains. Les employés peuvent gagner des crédits-santé pour payer les primes de protections facultatives dans leur régime d'avantages sociaux.
- ▶ encouragé les employés à mener une vie saine au moyen de campagnes et d'initiatives de communication sur des sujets comme la nutrition, l'activité physique, la gestion du stress et des activités favorisant le bien-être.
- ▶ suivi de près l'évolution de la grippe H1N1 dans le monde et pris des mesures pour que nos employés disposent à tout moment des dernières informations sur le virus. Nous avons aussi préparé des mesures préventives et un plan d'action en prévision d'une pandémie.
- ▶ référé les employés à des réseaux de soins médicaux et de soutien.

## Souplesse

Nous offrons à un grand nombre d'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 jusqu'à quatre semaines de vacances supplémentaires ;
- la possibilité de prendre un congé non rémunéré pour raisons personnelles, par exemple pour suivre des cours ou un perfectionnement professionnel ;
- une retraite progressive, en travaillant trois ou quatre jours par semaine pendant une certaine période avant leur départ à la retraite.

La souplesse de notre milieu de travail permet aux cadres de régler, au cas par cas, les différends qui peuvent survenir au travail.

## Apprentissage et perfectionnement professionnel

Nous offrons à nos employés des moyens de perfectionnement pour faire progresser leur carrière. Les programmes de formation et de perfectionnement structurés sont un complément important de la formation en cours d'emploi et, en 2009, nous avons investi 125 millions de dollars dans de tels programmes (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 qu'ils peuvent utiliser au travail et à la maison.
- ▶ 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 20 000 employés ont utilisé cet outil depuis son lancement en 2006.
- ▶ Des programmes de formation structurés complets pour faciliter l'intégration des nouveaux employés. Plus de 3 091 employés ont suivi les programmes de formation pour les représentants du service clientèle, les directeurs de comptes et les postes de représentants des ventes et du service dans les centres de contact.

Lorsque nous devons pourvoir à un poste, nous recrutons d'abord au sein de RBC et nous continuons d'offrir des perspectives de perfectionnement et d'avancement à nos employés. Nous devons aussi préparer l'avenir en recrutant de nouveaux collaborateurs. Voici quelques-unes de nos principales activités de recrutement en 2009 :

- ▶ Des programmes de stages pour les nouveaux diplômés des collèges et universités.
- ▶ Le programme Profitez de votre potentiel aide les personnes handicapées et les Autochtones à trouver des perspectives d'emploi et à comprendre les processus de recrutement et de sélection. Les candidats ont accès à une personne-ressource dans notre groupe de recrutement et reçoivent des commentaires constructifs sur les entrevues. Les candidats qualifiés dont la demande initiale n'est pas acceptée sont adressés à d'autres secteurs de RBC.

## Programme d'achats à rabais pour employés

En 2009, nous avons lancé un nouveau programme d'offres promotionnelles en ligne qui permet aux employés canadiens de bénéficier d'offres spéciales et de rabais offerts par des grandes marques et des entreprises locales fiables. Les employés ont très bien accueilli ce programme.

Nous offrons aussi à tous les employés des rabais sur nos services et produits bancaires, de placements et d'assurance.

## Engagement

### Gestion du personnel

Les employés du groupe sont gérés par plus de 9 000 gestionnaires de personnes. Ces cadres jouent un rôle de premier plan dans la création d'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 auprès des employés effectués 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 renseignements 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, de l'information, des outils et des formules ;
- › une série de modules d'apprentissage pour le programme de formation des cadres, qui ont été améliorés en 2008 pour centrer la formation sur l'expérience des gestionnaires de personnes et rendre les ressources et les outils du programme plus accessibles. En 2009, plus de 2 360 gestionnaires ont terminé au moins un de ces modules.

### Sondages d'opinion auprès des employés

Notre objectif est de demeurer une des sociétés les plus performantes. 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 nord-américaines les plus performantes, y compris des institutions financières, et à nos résultats passés, et nous marquons nos réussites et intervenons lorsque des améliorations sont nécessaires.

## Sondage d'opinion auprès des employés 2009

Un sondage d'opinion auprès des employés a été effectué en avril 2009. Il s'agissait d'une version abrégée du sondage intégral, qui portait sur les priorités mises en évidence dans le sondage global de 2008. Quelque 26 000 employés étaient invités à y participer. Les résultats :

- › niveau d'engagement élevé et note supérieure pour l'évaluation de notre vision et de nos valeurs, ce qui concorde avec les résultats du sondage complet de 2008 ;
- › les employés sont fiers de faire partie de RBC et ils appuient nos buts et objectifs ; résultat en hausse par rapport à 2008 ;
- › 95 % des employés comprennent clairement comment leur travail contribue à notre stratégie et à nos résultats ;
- › les employés de tous les groupes opérationnels et de toutes les régions jouent un rôle actif, sont optimistes et ont confiance dans l'avenir ; 95 % d'entre eux confirment avoir confiance dans notre vigueur et notre stabilité pendant la conjoncture économique difficile.

### Meilleur employeur

- › En 2009, nous nous sommes classés parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada. Ce classement établi chaque année par Mediacorp Canada Inc. distingue les entreprises qui ont les programmes les plus innovateurs pour recruter et s'attacher des employés de talent.
- › Notre milieu de travail a été désigné un des meilleurs au Canada dans le palmarès annuel de 2009 du Great Place to Work Institute Canada et de The Globe and Mail.
- › Nous avons été nommés un des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada et un des meilleurs employeurs pour les Canadiens âgés de plus de 50 ans par Mediacorp.
- › RBC Gestion de patrimoine – États-Unis a été consacrée un des meilleurs milieux de travail par la Human Rights Campaign.
- › Nous avons été admis au Temple de la renommée des 10 cultures d'entreprise les plus admirées au Canada.
- › Environ 35 % des personnes que nous avons embauchées en 2009 avaient été recommandées par nos propres employés dans le cadre du programme de recommandation des employés.

### Relais de la flamme olympique de 2010

RBC était l'un des principaux commanditaires du relais de la flamme olympique de 2010 (de novembre 2009 à février 2010) et nous avons organisé le Concours RBC Portez le flambeau à l'intention des employés pour donner à tous la chance de porter le flambeau olympique.

## Information et éducation

Nous sommes conscients qu'il est important de tenir nos employés bien informés. Parmi nos grandes initiatives en 2009 :

- › Une webémission en direct spéciale pour informer les employés admissibles à la retraite des avantages sociaux qui leur sont destinés.
- › Des webémissions et des entretiens en direct avec les dirigeants pour aider les employés à comprendre les perspectives de carrière à RBC.
- › Cinq bulletins d'information pour aider les employés à prendre des décisions éclairées pour leur régime de rémunération globale.
- › Une diffusion audio trimestrielle dans laquelle notre chef de la direction parle de nos progrès par rapport à nos objectifs stratégiques et de nos résultats financiers et communique des messages importants aux employés.
- › Une chaîne de télévision par satellite accessible dans plus de 1 000 points au Canada. Les employés ont pu syntoniser la chaîne pour assister en direct (et en différé) à des entretiens avec des dirigeants et des spécialistes sur la situation à RBC.

- › Ouverture de blogues par les dirigeants pour écouter, répondre et établir un dialogue avec leurs employés afin de mieux comprendre les problèmes et de réagir rapidement, efficacement et dans un esprit de collaboration aux besoins de l'heure.
- › Un site intranet bien structuré qui propose à tous les employés les dernières informations disponibles, des liens vers les sites les plus consultés et des études sur les marchés. Ce site publie aussi des blogues, des messages et des annonces qui permettent aux employés de rester en contact avec les dirigeants.

## Recours pour les employés

Nous encourageons la communication ouverte et la résolution des litiges avec le personnel au niveau local, dans la mesure du possible. Les employés dont les litiges ne sont pas résolus 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.

# Environnement

RBC est résolue à gérer les aspects environnementaux de ses activités de manière proactive et prudente. La Stratégie RBC en matière d'environnement énonce nos politiques, nos priorités et nos objectifs pour respecter cet engagement. Nous croyons que l'atteinte de nos objectifs environnementaux procurera des avantages à court et à long terme à nos clients, à nos actionnaires, à nos employés et aux collectivités dans lesquelles nous vivons et exerçons nos activités.

Priorités	Faits saillants de 2009
Réduire l'importance de notre empreinte écologique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons distribué les Directives aux employés sur la gestion de l'environnement à tous les employés de RBC dans le monde entier.</li> <li>Nous avons ouvert 27 nouvelles succursales alimentées à l'électricité verte au Canada. À la fin de notre exercice, 96 succursales utilisaient 8 068 MWh d'électricité certifiée verte et homologuée Éco-Logo, ce qui représentait une réduction de 2 749 tonnes de nos émissions de dioxyde de carbone en 2009.</li> <li>Nous avons porté à 84 % (comparativement à 15 % en 2008) la proportion de papier certifié provenant de ressources durables en Amérique du Nord et dans les îles Britanniques.</li> </ul>
Promouvoir des activités économiques respectueuses de l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons effectué, à l'égard de 750 opérations d'octroi de crédit au Canada et aux États-Unis, des évaluations détaillées des risques que posent les activités de ces entreprises pour l'environnement.</li> <li>Nous avons analysé l'exposition des emprunteurs et des secteurs de notre portefeuille de prêts et de placements aux risques liés à la réglementation et au changement climatique.</li> <li>Nous avons appliqué les Principes d'Équateur à six grands projets.</li> </ul>
Offrir des produits et des services écologiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons accordé des prêts et des marges de négociation, qui dépassent actuellement un milliard de dollars, à des producteurs d'énergie propre au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques.</li> <li>Nous avons négocié plus de 121 millions de tonnes de crédit de carbone en 2009 par l'intermédiaire du groupe de négociation des émissions des Marchés des Capitaux.</li> <li>Nous avons lancé le prêt Écoénergie RBC<sup>MC</sup>, qui permet à nos clients canadiens qui effectuent un achat écologique admissible pour leur maison de bénéficier d'un rabais de 1 % sur un prêt à taux fixe remboursable par versement de plus de 5 000 \$.</li> </ul>

Résumé du rendement*			
	2009	2008	2007
Papier consommé (kilogrammes/ETP)	56	59	60
Émissions équivalent-CO <sub>2</sub> liées à la consommation d'énergie* (tonnes/m <sup>2</sup> )	0,10	0,09	0,05
Émissions équivalent-CO <sub>2</sub> liées aux déplacements des employés (tonnes/FTE)	0,34	0,36	0,38
Opérations évaluées conformément aux Principes d'Équateur	6	5	6

\* La couverture des données en matière de consommation énergétique s'est accrue en 2009, ce qui a eu une incidence sur cet indicateur. Veuillez vous reporter à la page 51 pour plus de détails.

## Enjeux

➤ **Prêts aux industries productrices de carbone.** Les ONG s'opposent de plus en plus à ce que les banques financent les entreprises à forte intensité carbonique, notamment les

entreprises d'exploitation des sables bitumineux et les centrales électriques alimentées au charbon. Nous pensons que les sociétés de services financiers doivent trouver un juste équilibre entre les enjeux environnementaux, les besoins de la société et les enjeux économiques en fournissant du crédit de manière responsable à tous les secteurs d'activités. Nous pensons également que c'est aux gouvernements nationaux et locaux, en concertation avec les principales parties prenantes, de déterminer comment les ressources naturelles d'un pays doivent être exploitées.

➤ **Responsabilités à l'égard des émissions des clients :** Certaines ONG et des membres du milieu de l'investissement socialement responsable demandent aux banques de publier les émissions de dioxyde de carbone des clients à qui elles accordent des services financiers, en particulier les émissions des sociétés d'énergie. Nous croyons que la transparence est primordiale et que c'est à nos clients d'évaluer, de déclarer et de gérer leurs émissions conformément aux différentes réglementations environnementales, aux meilleures pratiques de leur secteur et aux autres normes qui s'appliquent à leurs activités. Nous craignons qu'après nous avoir demandé de déclarer les

émissions de carbone de nos clients, on nous demande de les surveiller et de les contrôler, une responsabilité qui revient de droit aux responsables de la réglementation sur l'environnement. Par ailleurs, chaque entreprise, chaque client à qui nous accordons des prêts émet du dioxyde de carbone et il n'y a pas que ce gaz, il y a beaucoup d'autres genres d'émissions qui ont aussi des répercussions considérables sur l'environnement. Tout cela ne fait que brouiller la frontière où la responsabilité d'une banque doit s'arrêter.

- ▶ **Expansion du secteur de l'énergie propre** : Les mesures incitatives mises en place par les pouvoirs publics telles que les rabais, les crédits d'impôt et les tarifs d'achat de la production d'électricité propre injectée dans les réseaux rehaussent l'intérêt économique des projets d'énergie renouvelable, et les demandes de financement pour ce genre de projets sont en hausse. Nous sommes heureux de soutenir ce secteur et la proportion des prêts que nous lui accordons devrait croître avec l'arrivée de nouvelles sociétés sur ce marché.

## Gestion environnementale

Depuis l'élaboration de notre première politique relative à l'environnement en 1991, nous sommes restés fidèles à notre engagement envers la gestion environnementale et l'amélioration continue. Pour soutenir cet engagement, nous avons publié en 2007 la Stratégie RBC en matière d'environnement, un document qui énonce clairement notre politique, nos priorités et nos objectifs et explique comment nous aborderons les questions environnementales liées à notre exploitation, à nos activités commerciales, à nos produits et services, à notre personnel, à la conformité, à la transparence de l'information et aux partenariats. La Stratégie RBC en matière d'environnement présente aussi 44 engagements environnementaux à moyen et à long terme et prévoit un compte rendu annuel des progrès réalisés à cet égard.

### Structure, supervision et responsabilité

Notre Groupe des affaires environnementales (GAE) est chargé de superviser la mise en œuvre de la Stratégie RBC en matière d'environnement et de définir les politiques nécessaires pour déterminer, évaluer, contrôler et suivre les enjeux environnementaux, ainsi que pour produire des rapports sur ces questions. La supervision est assurée à l'échelon supérieur par notre Groupe de la direction et par le Comité de la gouvernance d'entreprise et des affaires publiques du Conseil d'administration. Le GAE collabore également avec nos unités pour mener différentes activités, notamment :

- ▶ mettre au point, tenir à jour et communiquer des politiques, des méthodes et des lignes directrices pour gérer les risques environnementaux et réduire notre empreinte écologique ;
- ▶ assurer le suivi des lois et des règlements applicables, ainsi que d'autres exigences que RBC s'engage à respecter ;
- ▶ surveiller les activités clés et analyser les résultats, y compris l'efficacité économique des initiatives ;
- ▶ collaborer avec les intervenants internes et externes pour comprendre les grands enjeux environnementaux qui concernent nos clients, nos activités et les collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités ;
- ▶ évaluer si de nouvelles initiatives sont nécessaires pour atteindre nos objectifs environnementaux et les promouvoir ;

- ▶ fournir aux autorités d'approbation et aux services-conseils de l'information sur la gestion des risques environnementaux particuliers liés à nos opérations commerciales.

### Enjeux prioritaires

Comme nous l'expliquons dans la Stratégie RBC en matière d'environnement, nous avons choisi trois enjeux environnementaux prioritaires :

#### Changement climatique

Le changement climatique présente des défis environnementaux, sociaux et financiers pour l'économie mondiale, la santé humaine ainsi que pour nos affaires. Nous pensons qu'il est d'une importance vitale que nous contribuions à réduire les émissions de GES et que nous nous adaptions efficacement aux impacts inévitables du changement climatique.

#### Biodiversité

La biodiversité, ou « diversité biologique », désigne la variété des espèces différentes, la variabilité génétique de chaque espèce et la variété des différents écosystèmes que ces espèces 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. Nous reconnaissons que les écosystèmes critiques et la biodiversité abondante qu'ils soutiennent doivent être préservés afin de maintenir des collectivités saines et les valeurs culturelles. Nous reconnaissons aussi que l'identité, les convictions culturelles et les économies de certains peuples indigènes sont étroitement liées à l'histoire, à la biodiversité et à l'environnement naturel de leur région.

#### Eau

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

## Progrès réalisés en 2009

La Stratégie RBC en matière d'environnement est un plan quinquennal comportant 44 engagements à moyen et à long terme. Nous présentons l'état d'avancement de ces engagements et les progrès accomplis chaque année dans notre rapport sur la Stratégie RBC.

Le rapport intérimaire sur la Stratégie RBC en matière d'environnement qui suit résume ce que nous avons accompli dans la deuxième année de notre plan quinquennal. Le rapport intégral de 2009 est disponible sur notre site Web.

En 2008, nous nous étions fixé 12 tâches à réaliser à court terme en 2009. Les progrès accomplis à cet égard sont résumés dans le rapport intérimaire ci-après.



[rbc.com/environnement](http://rbc.com/environnement)

# Rapport intérimaire de 2009 sur la Stratégie RBC en matière d'environnement

Engagement pour 2009	État d'avancement	Progrès accomplis en 2009
1 Lancer et promouvoir les Directives aux employés sur la gérance de l'environnement dans toutes les unités opérationnelles du monde.	●	Nous avons distribué les Directives le Jour de la Terre 2009 à tous les employés de RBC dans le monde. Ces directives traitent de l'utilisation de l'électricité, de l'eau et du papier, des déchets, du recyclage et des déplacements.
2 Mettre au point et mettre en œuvre de nouvelles normes électriques, mécaniques et architecturales dans notre réseau canadien de succursales, dont un volet efficacité énergétique qui s'appliquera à tous les projets de construction et de rénovation de succursales au Canada.	●	Nous avons publié en juillet 2009 des normes révisées pour nos succursales. Elles nous aideront à améliorer notre efficacité énergétique, à uniformiser les normes électriques et mécaniques de nos équipements, à réduire les prix d'achat et les coûts de maintenance et à mettre en œuvre des pratiques exemplaires.
3 Effectuer une vérification énergétique pilote dans 10 succursales canadiennes pour examiner l'efficacité énergétique du matériel mécanique et électrique, et les économies qu'on pourrait réaliser à cet égard.	●	Nous avons achevé 10 vérifications énergétiques en 2009. Les recommandations ont servi à établir le programme énergétique de RBC qui devrait être mis en œuvre en 2010.
4 Alimenter en électricité verte 20 nouvelles succursales en Alberta et en Ontario.	●	Nous avons acheté de l'électricité verte, propre et renouvelable pour 27 nouvelles succursales au Canada en 2009.
5 Mettre au point, publier et appliquer la politique de gestion des risques environnementaux pour les prêts à l'entreprise, ainsi que les lignes directrices propres aux secteurs suivants : fabrication, gestion des déchets, mines et métaux, et pétrole et gaz naturel.	●	Nous avons rédigé l'ébauche d'une politique de gestion des risques environnementaux pour les activités de prêt du Groupe. La politique couvre la gestion environnementale, la conformité aux normes, le changement climatique, la biodiversité et l'eau pour tous les emprunteurs qui exercent des activités dans des secteurs à impact moyen ou élevé. La politique entrera en vigueur en 2010.
6 Analyser les différences régionales dans l'application des politiques de gestion des risques environnementaux dans l'ensemble de nos unités au Canada, aux États-Unis, aux Antilles et dans les îles Britanniques.	●	Nous avons achevé l'analyse des différences régionales puis nous nous sommes fondés sur les résultats obtenus pour modifier nos politiques de gestion des risques environnementaux pour les prêts commerciaux et aux entreprises aux États-Unis et aux Antilles.
7 Terminer l'évaluation du risque carbone de notre portefeuille.	●	Nous avons achevé l'analyse de l'exposition des emprunteurs et secteurs de notre portefeuille de prêts et de placements aux risques liés au changement climatique et à la réglementation. L'analyse a porté sur environ 100 de nos plus grands emprunteurs uniques dans de nombreux secteurs industriels.
8 Faire connaître et soutenir les occasions d'affaires sur les marchés du carbone et dans les domaines des technologies propres et de l'efficacité énergétique.	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons organisé un atelier sur le financement de l'énergie renouvelable pour nos gestionnaires de risques et prêteurs.</li> <li>Nous avons rédigé un livre blanc sur le financement des bâtiments écologiques.</li> <li>Nous avons publié un article sur « Les quatre plus grandes tendances écologiques dans le secteur des bâtiments écologiques » sur le site rbc.com.</li> <li>Nous avons commandité CleanTech North, une organisation qui aide les entreprises émergentes canadiennes ayant recours à des technologies propres.</li> <li>Nous avons commandité le World Green Building Council Leaders Summit de 2009.</li> <li>Nous avons commandité le Sommet de TDDC sur les technologies propres « Vers une économie canadienne verte », à Ottawa.</li> </ul>
9 Faire des recherches sur les risques et les occasions associés à l'eau et produire des rapports.	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons effectué une étude sur les agences responsables de la protection de l'eau en Alberta.</li> <li>Nous avons entrepris, avec des représentants des milieux universitaires, des gouvernements et des ONG, une étude sur les risques environnementaux qui affectent l'eau de la rivière Athabasca.</li> </ul>
10 Donner de la formation sur la gestion du risque de crédit lié à l'environnement, le changement climatique et les marchés du carbone dans les unités opérationnelles concernées de RBC.	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons fait des présentations sur la gestion des risques environnementaux devant les gestionnaires de risques et les prêteurs des Maritimes et des Antilles.</li> <li>Nous avons organisé un atelier sur le financement de projets d'énergie renouvelable pour les gestionnaires de risques et les prêteurs.</li> <li>Nous avons offert la présentation « Une vérité qui dérange : perspective canadienne », à laquelle 150 employés ont assisté.</li> </ul>
11 Accorder une deuxième série de subventions dans le cadre du projet Eau Bleue RBC <sup>MC</sup> .	●	Nous avons achevé la deuxième année du projet Eau Bleue RBC en approuvant le versement de nouvelles subventions totalisant 4,5 millions de dollars.
12 Ouvrir le Centre RBC <sup>MC</sup> , un nouvel établissement à Toronto pour lequel RBC tentera d'obtenir la certification or du Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) pour les nouveaux édifices.	●	Nous avons ouvert le centre en octobre 2009 et il a obtenu la certification or du LEED.
<b>États d'avancement</b>		
●	<b>Des mesures importantes ont été prises</b> On peut avoir élaboré ou mis en œuvre de nouvelles politiques ou de nouveaux programmes, et mis au point des mesures de rendement si possible. On peut aussi avoir pris un engagement important auprès de partenaires externes ou internes.	
●	<b>Certaines mesures ont été prises</b> On peut avoir effectué des recherches ou conçu des politiques ou des programmes, mais il reste encore du travail à faire pour que l'engagement soit respecté. On peut aussi avoir communiqué avec des partenaires externes ou internes.	
○	<b>Peu d'actions ont été prises</b> Le travail à faire a été reporté à 2010 ou après.	

## Objectifs environnementaux prioritaires

Nous savons que nos actions peuvent contribuer de manière décisive à la résolution des problèmes liés à nos grands enjeux environnementaux : changement climatique, biodiversité et eau. La section qui suit traite de nos activités prioritaires et des progrès réalisés à leur égard en 2009.

### Réduire l'importance de notre empreinte écologique

Nous sommes déterminés à réduire notre consommation d'énergie, de papier et d'eau et nos émissions de GES. Nous souhaitons aussi atténuer les répercussions environnementales négatives des déchets que nous produisons et de nos activités d'approvisionnement. Nous savons que l'amélioration de notre efficacité opérationnelle, la diminution de notre consommation de ressources et la réduction des émissions issues de nos activités économiques peuvent avoir des résultats positifs aux plans environnemental et économique. En 2009, nous avons :

- › distribué les Directives aux employés sur la gérance de l'environnement à tous les employés de RBC dans le monde entier. Ces directives sont destinées à aider notre personnel à prendre les décisions les plus écologiques, et, dans la plupart des cas, les plus rentables, dans le cadre de leurs tâches quotidiennes. Elles sont divisées en six grandes catégories : électricité, eau, papier, déchets, recyclage et déplacements.
- › ouvert 27 nouvelles succursales alimentées à l'électricité verte au Canada. À la clôture de l'exercice, nous comptons 96 succursales consommant 8 068 MWh d'électricité certifiée verte et homologuée Éco-Logo, ce qui représente une réduction de 2 749 tonnes de nos émissions de dioxyde de carbone.
- › augmenté à 84 % la proportion de papier certifié provenant de sources durables\* en Amérique du Nord et dans les îles Britanniques (contre 15 % en 2008).
- › lancé E-Courier, un programme qui permet aux succursales canadiennes de soumettre électroniquement des documents à des bureaux de traitement centraux. Ce programme réduit considérablement le nombre de copies papier d'un document qu'il faut conserver et leur transport. On estime que 1,6 million de feuilles de papier, équivalant à plus de 200 arbres, ont été économisées au cours des trois premiers mois qui ont suivi le lancement de l'application et nous prévoyons des économies encore plus considérables lorsque le programme sera complètement déployé en 2010.
- › neutralisé les émissions de carbone associées à notre participation au relais de la flamme olympique ainsi qu'aux Jeux olympiques et paralympiques de 2010 à Vancouver, y compris toutes les émissions associées à nos véhicules, aux déplacements par avion et par train, à l'hébergement, aux réceptions, aux succursales temporaires et aux autres éléments logistiques. Nous avons aussi neutralisé les émissions de carbone associées à la production de notre Rapport annuel 2008, de notre Circulaire de la direction et de notre Revue de la responsabilité d'entreprise (imprimés en 2009).



RBC.com/environnement

Pour voir la liste de nos principaux Indicateurs de performance environnementale, veuillez vous reporter à la section Empreinte AOID page 53 du présent rapport.

### Comité de technologie informatique écologique de RBC

En 2009, RBC a créé le Comité de technologie informatique écologique en lui confiant le mandat de trouver des solutions écologiques pour les aspects technologiques qui ont des répercussions sur l'environnement, de suivre l'efficacité des initiatives en matière de technologie informatique écologique, de promouvoir une culture d'entreprise favorisant un engagement face à l'amélioration continue et encourageant la communication des pratiques exemplaires. À son inauguration, le Comité a lancé un certain nombre de projets et défini des mesures pour suivre les progrès réalisés. Quelques exemples :

- Un programme de déploiement de serveurs virtuels qui a permis de retirer certains serveurs et d'éviter d'acheter plus de 3 400 nouveaux serveurs réels.
- Un programme de recyclage de la poudre d'encre qui a permis d'éviter l'enfouissement de plus de 70 000 cartouches au Canada et aux États-Unis.
- Un programme de recyclage des fils en cuivre qui a permis d'éviter l'enfouissement de 1 450 kg de cuivre.

### Promouvoir des activités économiques respectueuses de l'environnement

À RBC, nous travaillons avec nos clients et les entreprises dans lesquelles nous investissons pour déterminer et gérer les risques pour l'environnement, et nous soutenons des entreprises responsables sur le plan environnemental dans la mesure du possible. Nos règles et directives de crédit énoncent des exigences précises quant à l'évaluation du risque environnemental dans certaines circonstances, tandis que nos politiques et procédures de gestion du risque environnemental nous permettent d'évaluer le risque de crédit, le risque juridique et le risque d'atteinte à la réputation qui découlent des aspects environnementaux des opérations. Notre Cadre réglementaire de gestion du risque exige un contrôle préalable approfondi à l'égard des opérations et des activités commerciales qui entraînent des problèmes environnementaux ou sociaux susceptibles de nuire à la réputation de RBC. 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. En 2009, nous avons :

- › effectué, à l'égard de 750 opérations d'octroi de crédit au Canada et aux États-Unis, des évaluations détaillées des risques que posent les activités de ces entreprises pour l'environnement, ce qui représente une augmentation de volume de 15 % par rapport à 2008.
- › rédigé l'ébauche d'une politique de gestion des risques environnementaux pour les activités de prêt et de placement de l'ensemble de nos unités. La politique comprend une évaluation

\* Le papier de sources durables est du papier certifié conforme aux normes de la Forest Stewardship Council (FSC), de la Sustainable Forestry Initiative (SFI) et/ou du Programme de reconnaissance des certifications forestières (PEFC).

des enjeux liés à la gestion environnementale et au respect de la conformité, au changement climatique, à la biodiversité et à l'eau pour tous les emprunteurs exerçant des activités dans des secteurs à impact moyen et élevé.

- analysé les différences régionales dans l'application des politiques de gestion des risques environnementaux pour les prêts commerciaux et aux entreprises dans l'ensemble de nos opérations aux États-Unis et aux Antilles.

- analysé l'exposition des emprunteurs et secteurs de notre portefeuille de prêts et de placements aux risques liés au changement climatique et à la réglementation. Un conseiller externe a analysé environ 100 de nos plus grands emprunteurs uniques dans les secteurs de l'industrie lourde. Cette analyse permettra d'obtenir des évaluations sur les risques environnementaux de secteurs particuliers.

 [rbc.com/environnement/lending](http://rbc.com/environnement/lending)

## Principes d'Équateur

Les Principes d'Équateur fournissent un encadrement général volontaire qui aide les institutions financières à aborder les risques environnementaux et sociaux associés au financement de projets. RBC a été la première banque canadienne à adopter les Principes d'Équateur en 2003. En 2006, elle s'est engagée à en respecter la version révisée. Les signataires des Principes d'Équateur sont notamment tenus de publier, au moins une fois par an, un rapport sur leurs procédures et les résultats de leur mise en œuvre des Principes d'Équateur lors du financement de projets. En 2009, RBC a assuré des services à cinq projets et a fourni du financement et des conseils à un projet évalué en fonction des Principes d'Équateur.

### Analyse des projets évalués en fonction des Principes d'Équateur

	2009	2008	2007	
Nombre de projets*	Catégorie selon les Principes d'Équateur A	–	–	1
	Catégorie selon les Principes d'Équateur B	5***	3	3
	Catégorie selon les Principes d'Équateur C	1	2	2
	<b>Nombre total de projets examinés</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
Par région	Pays membres de l'OCDE**	6	5	5
	Autres pays	–	–	1
Par secteur	Énergie (pétrole et gaz naturel)	3***	2	3
	Énergie (renouvelable)	–	–	2
	Électricité	2***	–	–
	Infrastructure	1	2	–
	Produits chimiques	–	–	1
	Transports	–	1	–

\* Lors du dépôt d'un projet de financement, nous classons le projet par catégorie selon les critères de sélection environnementaux et sociaux de l'International Finance Corporation. La catégorie A représente des projets pouvant avoir aux plans social ou environnemental des effets négatifs importants variés, irréversibles ou sans précédent. La catégorie B se compose de projets pouvant avoir aux plans social ou environnemental des effets négatifs limités peu nombreux, généralement propres 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).

\*\* « OCDE » désigne l'Organisation de coopération et de développement économiques. On peut consulter la liste des pays membres de l'OCDE sur le site de l'Organisation.

\*\*\* Nous avons agi comme conseillers dans ces projets, mais n'avons pas fourni de financement.

### Produits et services écologiques

RBC cherche à offrir une gamme élargie de produits et de services qui procurent des avantages écologiques à long terme et permettent aux clients de réduire leur empreinte écologique. En 2009, nous avons :

- lancé le prêt Écoénergie RBC, qui permet à nos clients qui effectuent un achat écologique admissible pour leur maison de bénéficier d'un rabais de 1 % ou de 100 \$ pour l'évaluation énergétique de leur maison sur un prêt à taux fixe remboursable par versements de plus de 5 000 \$.
- fait passer plus de 1,3 million de comptes aux relevés électroniques, au Canada. Depuis 2006, plus de 4,7 millions de comptes ont été convertis, ce qui a permis d'économiser environ 980 tonnes métriques de papier.
- négocié plus de 121 millions de tonnes de crédit de carbone par l'intermédiaire de notre groupe de négociation des émissions de RBC Marchés des Capitaux. La majorité des volumes ont été négociés dans le cadre du Système communautaire d'échange de quotas d'émission (SCEQE) européen, le plus grand marché

international de plafonnement des émissions, mais les échanges ont aussi augmenté avec le programme North America Regional Greenhouse Gas Initiatives (RGGI), le Chicago Climate Exchange (CCX) et d'autres marchés de plafonnement sur une base volontaire.

- offert à nos clients sept produits d'investissement socialement responsable (ISR) par l'intermédiaire de RBC Gestion mondiale d'actifs, notamment quatre fonds Valeurs communautaires de Phillips, Hager & North et trois fonds Jantzi RBC dont les portefeuilles sont conformes aux résultats des recherches en ISR et des critères de sélection de Jantzi en matière d'environnement, de responsabilité sociale et de gouvernance mis au point par Jantzi-Sustainalytics. Combinés, les actifs sous gestion de nos produits d'ISR surpassent les 800 millions de dollars.
- investi 73,7 millions de dollars US dans 10 projets de construction de logements abordables aux États-Unis. Le Groupe sur l'équité en matière de crédit d'impôt de RBC a une participation de 99 % dans les projets d'habitation réalisés en vertu de ce programme.

## Prêt à des projets d'énergie propre

RBC est consciente des possibilités qu'apporte l'énergie propre, un nouveau secteur émergent, et que les conseils et produits de financement qu'elle peut lui offrir constituent des occasions d'affaires, sont avantageux pour l'environnement et représentent une part croissante de nos activités. Voici quelques exemples des prêts et des marges de négociations qui étaient en cours au 31 octobre 2009 :

- › **Énergie hydroélectrique** : 840 millions de dollars à des sociétés canadiennes des secteurs privé et public qui produisent essentiellement de l'électricité à partir de l'énergie hydraulique. Nous avons aussi 25 millions de dollars de prêts en cours pour des projets de centrales hydrauliques en cours de construction.
- › **Énergie éolienne** : 110 millions de dollars à des sociétés qui produisent de l'électricité essentiellement à partir de l'énergie éolienne. Au cours des dernières années, nous avons aussi dispensé du financement et des services-conseils à des sociétés qui avaient des capacités de plus de 2 750 mégawatts d'électricité éolienne et financé un nouveau projet éolien d'une capacité de près de 375 mégawatts.
- › **Biomasse** : 100 millions de dollars à plusieurs projets de biomasse en Amérique du Nord, comme la production d'éthanol et la production d'électricité à partir de la combustion des déchets organiques et des gaz dégagés par les sites d'enfouissement.
- › **Énergie solaire** : 36 millions de dollars à des fabricants mondiaux de modules solaires photovoltaïques en couches minces.
- › **Systèmes de distribution munis de compteurs** : 93 millions de dollars à plusieurs fabricants mondiaux de systèmes de compteurs qui servent à mieux conserver l'énergie.

 [rbc.com/environnement/what-you-can-do](http://rbc.com/environnement/what-you-can-do)

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

Pour maintenir le cap de la Stratégie RBC en matière d'environnement, nous devons tenir un dialogue ouvert et proactif avec nos parties prenantes et nos pairs, réaliser des études indépendantes et collaboratives pour cerner et mieux comprendre les enjeux environnementaux émergents, et fournir une information pertinente et transparente sur nos initiatives et nos progrès. Nous incluons aussi la philanthropie dans ces activités afin de pouvoir aider les collectivités à atteindre leurs propres objectifs environnementaux. Pour soutenir la Stratégie RBC en matière d'environnement, en 2009, nous avons :

- › signé le Communiqué de Copenhague qui appelait les hommes politiques à un accord mondial ambitieux, robuste et équitable sur le changement climatique.
- › rédigé un livre blanc sur le financement des bâtiments écologiques et publié « Les quatre plus grandes tendances dans le secteur des bâtiments écologiques » sur le site [rbc.com](http://rbc.com) public.
- › commandité de nombreux événements et rapports sur la technologie propre et les bâtiments écologiques, ainsi que des organisations comme CleanTech North, le Ontario Centre for Environmental Technology Advancement (OCETA), le World Green Building Council Leaders Summit de 2009, le Sommet de TDCC sur les technologies propres à Ottawa et le 2009 OCETA SDTC Cleantech Growth & Go-to-Market Report (rapport de 2009 sur la commercialisation et la croissance des techniques propres).
- › mis sur pied et soutenu sept comités, groupes de travail et réseaux environnementaux RBC dans nos unités opérationnelles et régions.
- › versé 5,25 millions de dollars à des organismes de bienfaisance œuvrant en faveur de l'environnement au Canada, aux États-Unis et dans les Antilles, contre 3,13 millions de dollars en 2008.
- › préparé notre soumission pour l'édition 2009 du Carbon Disclosure Project ; nous avons aussi été admis au Canadian Carbon Disclosure Leadership Index 2009.
- › participé activement à une concertation sur les aspects sociaux et environnementaux de l'exploitation des sables bitumineux avec diverses parties intéressées comme des organismes gouvernementaux de l'Alberta, des ONG, des représentants des milieux universitaires, des leaders autochtones, des associations de l'industrie et des entreprises.

 [rbc.com/environnement/oversight-responsibility-and-reporting](http://rbc.com/environnement/oversight-responsibility-and-reporting)

### Priorités pour 2010

- 1 Continuer de réduire notre empreinte écologique, surtout celle émanant de notre utilisation de l'énergie et des émissions de carbone.
- 2 Mettre en œuvre des politiques sur l'environnement pour les prêts aux entreprises, les services de banque d'investissement, nos opérations aux États-Unis et dans les Antilles, les marchés commerciaux et les approvisionnements responsables, et former le personnel à l'échelle de l'entreprise.
- 3 Augmenter le financement de projets d'énergie renouvelable de petite taille et de taille moyenne, et de projets de construction d'édifices écologiques.
- 4 Accorder une troisième série de subventions dans le cadre du projet Eau Bleue RBC.
- 5 Prendre la direction d'une réflexion collective sur les problèmes de qualité et de disponibilité de l'eau en Amérique du Nord.
- 6 Réduire la consommation de papier des Services bancaires canadiens par des programmes et des initiatives pour promouvoir les documents électroniques.

## Notre empreinte écologique

Notre empreinte écologique est le résultat de nos activités liées à l'approvisionnement, aux opérations, aux installations et aux déplacements (AOID). Nous mesurons notre empreinte AOID pour :

- trouver des domaines dans lesquels nous pouvons réduire notre incidence environnementale directe ;
- fournir des occasions de compresser les coûts ;

- surveiller les tendances en matière d'utilisation des ressources et d'émissions ;
- améliorer l'exactitude et la transparence des rapports.

Nous présentons un sommaire de notre empreinte AOID à la page 51. Un rapport plus détaillé contenant une analyse plus approfondie est disponible sur notre site Web.

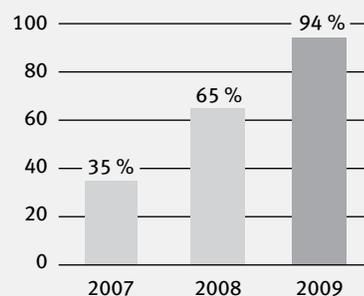
### Données sur l'énergie

En 2009, nos données sur la consommation d'énergie portaient sur 94 % de la superficie totale de nos établissements, comparativement à 65 % en 2008. Nous pouvons maintenant mesurer et publier la consommation d'énergie directe et indirecte de tous nos établissements au Canada et aux États-Unis. Nous ne disposons pas encore de toutes les données pour nos établissements dans les Antilles et dans les autres régions du monde.

Nous avons augmenté notre couverture essentiellement en procédant par estimation pour les installations pour lesquelles nous ne disposons pas de données mesurées ou de relevés. Notre consommation d'énergie est établie à partir de trois catégories de données.

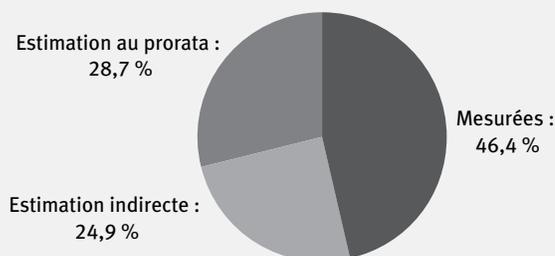
- Mesurées : établissements dont la consommation d'énergie réelle est relevée sur des compteurs et qui est facturée directement par le distributeur d'énergie ou le propriétaire.
- Estimation au prorata : grands établissements dont la consommation n'est pas établie par des compteurs, mais estimée par le propriétaire qui répartit la consommation globale au prorata de la superficie que nous occupons.
- Estimation indirecte : la consommation d'énergie est calculée en prenant la moyenne des relevés de compteurs d'immeubles comparables et en l'appliquant au prorata à la superficie que nous occupons.

#### Couverture de la consommation d'énergie dans le monde en 2009



Pourcentage de la superficie mondiale de nos établissements déclarant leur consommation

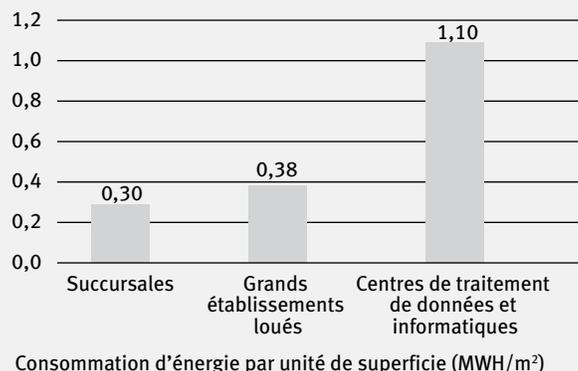
#### Données par catégorie pour les établissements nord-américains



### Intensité énergétique

En 2009, nous avons créé une nouvelle catégorie d'établissements que nous avons appelée « Centres de traitement de données et informatiques » afin d'évaluer plus précisément la consommation particulière de ces établissements. Cette nouvelle catégorie regroupe 11 établissements au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques qui contiennent du matériel et des processus opérationnels qui consomment beaucoup d'électricité. Le graphique ci-contre illustre la consommation d'énergie de chaque catégorie d'établissements.

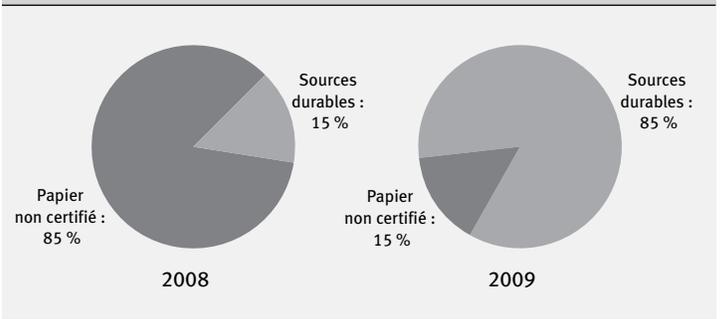
#### Consommation d'énergie par catégorie d'établissements en 2009



## Consommation de papier

La consommation de papier par employé a baissé en 2009, probablement grâce à des programmes comme E-Courier, qui a permis de convertir des opérations sur papier en opérations électroniques. Les statistiques englobent nos opérations au Canada et aux États-Unis, mais pas la consommation de papier de nos établissements dans les Antilles ou dans les autres régions du monde. La proportion de papier provenant de sources durables a considérablement augmenté en 2009, comme le montre le graphique ci-contre. Plus de 98 % de tout le papier de sources durables que nous utilisons est certifié par le FSC (Forestry Stewardship Council).

### Proportion de papier certifié provenant de sources durables



## Déplacements professionnels

Les déplacements professionnels ont globalement baissé de 18 % en 2009. Les voyages en avion, en train et en automobile (voitures de location) par employé ont diminué tandis que les déplacements professionnels que les employés ont faits avec leur propre véhicule ont augmenté de 24 %. L'abandon de l'avion et du train au profit de modes de transport plus économiques (voitures) s'explique par le ralentissement économique et par les efforts déployés à l'interne pour réduire les coûts. Les statistiques relatives aux déplacements en avion en 2009 n'incluent pas les déplacements liés à notre acquisition de RBTT aux Antilles.

### Déplacements professionnels des employés par mode de transport (km)

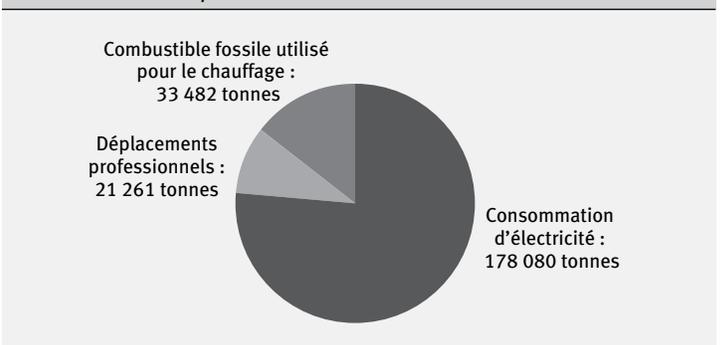
	2009	2008
Avion	126 364 074	171 620 791
Chemin de fer	1 028 342	1 085 261
Voitures de location	5 968 625	6 724 378
Voitures personnelles	43 561 028	35 060 483
<b>Total</b>	<b>176 922 069</b>	<b>214 490 913</b>

## Émissions de GES

Les émissions de GES que nous avons déclarées en 2009 ont augmenté parce que nous avons considérablement accru la couverture de la consommation d'énergie de nos établissements. L'intensité de nos émissions de GES (émissions par m<sup>2</sup>) a légèrement augmenté en 2009 puisque nos statistiques de consommation englobent plus d'établissements américains, souvent alimentés par de l'électricité qui produit plus de carbone (centrales alimentées au charbon) que l'électricité canadienne.

Nous ne déclarons pas les émissions indirectes de GES découlant de notre consommation de papier parce qu'il est difficile de les calculer de façon précise pour une chaîne d'approvisionnement canadienne. Nous continuerons de collaborer avec nos fournisseurs et d'autres spécialistes des GES afin de déterminer comment calculer et publier ces statistiques avec plus d'exactitude.

### Émissions de GES par source



## Empreinte AOID (approvisionnement, opérations, installations, déplacements) – rapport

Facteurs d'intensité	2009	2008	2007	Unités
Employés ETP – monde	71 186	73 323	64 815	ETP
Superficie occupée – monde	2 174 131	2 292 056	1 979 954	m <sup>2</sup>
<b>Impact – Énergie</b>				
<i>Consommation directe <sup>(1)</sup></i>				
Succursales <sup>(2)</sup>	87 467	66 727	58 085	MWh
Grands établissements loués <sup>(3)(4)</sup>	89 710	76 677	n.d.	MWh
Centres de traitement de données et informatiques <sup>(5)</sup>	3 559	3 968	n.d.	MWh
Consommation directe totale – toutes les installations	180 736	147 372	58 085	MWh
Couverture (% de la superficie totale occupée dans le monde)	94	60	29	%
<i>Consommation indirecte <sup>(6)</sup></i>				
Succursales	267 204	191 209	137 369	MWh
Grands établissements loués <sup>(4)</sup>	202 323	176 883	n.d.	MWh
Centres de traitement de données et informatiques	106 568	80 215	n.d.	MWh
Consommation indirecte totale – toutes les installations	576 095	448 307	137 369	MWh
Couverture (% de la superficie totale occupée dans le monde)	94	65	35	%
Achat d'énergie verte <sup>(7)</sup>	8 068	5 042	2 831	MWh
<i>Consommation directe et indirecte totale</i>				
Succursales	354 670	257 936	195 454	MWh
Grands établissements loués <sup>(4)</sup>	292 033	253 560	n.d.	MWh
Centres de traitement de données et informatiques	110 127	84 183	n.d.	MWh
Consommation totale – toutes les installations	756 830	595 679	195 454	MWh
<i>Intensité énergétique</i>				
Consommation – succursales	0,30	0,31	0,29	MWh/m <sup>2</sup>
Consommation – grands établissements loués <sup>(4)</sup>	0,38	0,44	n.d.	MWh/m <sup>2</sup>
Consommation – centres de traitement de données et informatiques	1,10	1,05	n.d.	MWh/m <sup>2</sup>
<b>Impact – Papier</b>				
Usage interne	3 579	3 886	2 907	tonnes
Papier provenant de forêts certifiées durables	84	15	n.d.	%
Couverture (% des ETP mondiaux)	90	90	75	%
Consommation de papier par ETP	56	59	60	kilogrammes/ETP
Matériel promotionnel et publipostage <sup>(8)</sup>	7 901	8 863	6 643	tonnes
Papier provenant de forêts certifiées durables <sup>(8)</sup>	52	37	n.d.	%
Couverture (% des ETP mondiaux)	81	80	75	%

<b>Impact – Déplacements</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>Unités</b>
Avion	126 364 074	171 620 791	188 843 521	km
Couverture (% des ETP dans le monde)	90	90	95	%
Par ETP	1 981	2 611	3 010	km/ETP
Chemin de fer	1 028 342	1 085 261	938 594	km
Couverture (% des ETP dans le monde)	99	99	96	%
Par ETP	16,1	16,5	15,6	km/ETP
Automobile (voitures louées)	5 968 625	6 724 378	7 625 641	km
Couverture (% des ETP dans le monde)	99	99	99	%
Par ETP (voitures louées)	94	102	122	km/ETP
Automobile (voyages d'affaires en voiture personnelle)	43 561 028	35 060 483	29 875 080	km
Couverture (% des ETP dans le monde)	86	87	93	%
Par ETP (voyages d'affaires en voiture personnelle)	709	553	496	km/ETP
<b>Émissions de gaz à effet de serre (mesurables)</b>				
Émissions équivalent-CO <sub>2</sub> liées à la consommation d'énergie <sup>(9)</sup>	211 562	137 390	36 424	tonnes
Intensité des émissions équivalent-CO <sub>2</sub> due à la consommation d'énergie <sup>(9)</sup>	0,104	0,092	0,053	tonnes/m <sup>2</sup>
Émissions équivalent-CO <sub>2</sub> dues aux déplacements des employés	21 261	23 219	23 737	tonnes
Intensité des émissions équivalent-CO <sub>2</sub> due aux déplacements des employés	0,34	0,36	0,38	tonnes/ETP
Réduction d'émissions liée aux achats d'électricité verte <sup>(7)</sup>	-2 749	-2 095	-1 680	tonnes
Émissions totales des émissions équivalent-CO <sub>2</sub> <sup>(9)</sup>	230 074	158 514	58 481	tonnes

Les données sur l'environnement nous ont été communiquées par des fournisseurs et des prestataires de services tiers et comprennent l'information qui était disponible au moment de la préparation de ce rapport sur l'empreinte AOID. Nous poursuivons nos efforts pour améliorer la fiabilité et la portée de ces données afin qu'elles soient le reflet exact de l'empreinte AOID globale de RBC.

Notes :

- (1) La consommation directe renvoie à l'utilisation par RBC de combustibles fossiles (gaz naturel, mazout et propane).
  - (2) « Succursales » désigne les installations que RBC loue ou possède dont la superficie est inférieure à 2 320 m<sup>2</sup>.
  - (3) « Grands établissements loués » désigne les installations dont la superficie est supérieure à 2 320 m<sup>2</sup>.
  - (4) Une troisième catégorie a été ajoutée en 2009 : « Centres de traitement de données et informatiques ». Nous avons appliqué cette catégorie à 2008 et refait les calculs.
  - (5) Les « centres de traitement de données et informatiques » sont les 11 centres de traitement au Canada, aux États-Unis et dans les îles Britanniques dont les installations consomment beaucoup d'électricité.
  - (6) La consommation indirecte renvoie à l'utilisation d'électricité achetée par RBC.
  - (7) Nos achats d'électricité verte sont neutres en carbone et représentent une réduction des émissions de GES.
  - (8) Les émissions de 2008 ont été recalculées pour prendre en compte les données du quatrième trimestre qui n'étaient pas disponibles pour le rapport de la période précédente.
  - (9) La couverture a été augmentée en 2009 et a affecté cet indicateur. Veuillez vous reporter aux pages 51 et 52 pour plus de détails.
- n.d. non disponible

# Collectivité

En Amérique du Nord et dans le monde entier, nous appuyons une grande diversité d'initiatives communautaires par des dons, des commandites et les activités bénévoles de nos employés dans le cadre d'un programme que nous appelons la Stratégie RBC à l'égard des collectivités<sup>MC</sup>. En 2009, nous avons versé plus de 105 millions de dollars à des organismes communautaires dans le monde entier – plus de 52,6 millions de dollars en dons et 52,5 millions de dollars supplémentaires sous forme de commandites d'événements locaux et de soutien à des organismes nationaux.

Priorités	Faits saillants de 2009
Faire des dons ayant une incidence sociale durable	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons versé plus de 52,6 millions de dollars à des organismes communautaires dans le monde entier, surtout dans les domaines de l'éducation, de l'environnement, de la santé, des services sociaux, des arts et de la culture et des causes civiques.</li> <li>Dans le cadre du projet Eau Bleue RBC, nous avons distribué plus de 4,6 millions de dollars en 2009 à des initiatives axées sur l'eau potable, ce qui porte à plus de 21 millions de dollars les subventions que nous nous sommes engagés à verser à 223 organismes voués à la préservation des bassins hydrographiques et à l'accès à l'eau potable partout dans le monde.</li> </ul>
Commanditer des initiatives importantes pour les collectivités	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons versé 52,5 millions de dollars sous forme de commandites d'événements communautaires et de soutien à des organismes nationaux, surtout dans les domaines du sport amateur, des arts et de la culture, ainsi qu'à des programmes associés aux Jeux olympiques.</li> </ul>
Donner aux employés l'occasion d'apporter leur contribution	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>

## Enjeux

### › Effets de la crise économique sur le secteur philanthropique :

Beaucoup d'organismes de bienfaisance ont vu leurs sources de financement diminuer considérablement alors que la demande de services explosait. En 2009, les demandes de subventions à RBC Fondation® ont augmenté de 20 %. Pour répondre à cette hausse, nous avons modifié la politique qui régit les dons que nous faisons à plusieurs organismes qui assurent des services d'urgence en milieu urbain, comme les banques alimentaires. Au lieu d'attribuer des fonds à des programmes particuliers, nous avons accordé à ces organismes la possibilité d'employer nos subventions là où elles étaient le plus nécessaire, par exemple pour couvrir leurs frais généraux et les salaires, des postes auxquels les dons d'entreprise ne sont généralement pas affectés.

› **Effets de la crise économique sur les donateurs :** Pendant que l'économie mondiale poursuit son rétablissement, les entreprises devront trouver le juste équilibre entre les besoins sociaux et environnementaux urgents et leurs réalités financières. En 2009, nous avons maintenu le montant des subventions que nous versons à des organismes de bienfaisance partout dans le monde et nous avons pris la résolution de concentrer nos dons dans les domaines où ils seront le plus utile, que ce soit pour assurer le fonctionnement des organismes ou pour des programmes particuliers.

› **Philanthropie stratégique contre philanthropie transformationnelle :** Les entreprises ont tendance,

partout dans le monde, à s'orienter vers une « philanthropie stratégique », c'est-à-dire à focaliser leur soutien financier sur des causes liées à leurs affaires. Conscients de notre rôle comme l'une des plus grandes institutions financières en Amérique du Nord, nous avons plutôt choisi le modèle de « philanthropie transformationnelle », c'est-à-dire de soutenir des causes sociales et environnementales difficiles ou émergentes, tout en concentrant les dons que nous faisons dans les domaines de l'éducation, de la santé et des arts sur des enjeux majeurs, et en continuant d'assurer un large soutien à tous les secteurs philanthropiques.

Investissements dans les collectivités à l'échelle mondiale en 2009\* (millions \$)

	Dons	Commandites communautaires	Total
2009	52,6 \$	52,5 \$	105,1 \$
2008	51,5	47,5	99,0
2007	47,7	35,1	82,8
2006	42,0	41,0	83,0
2005	40,6	25,0	65,6
2004	39,0	20,0	59,0
2003	37,1	20,0	57,1
2002	37,0	20,0	57,0
2001	34,3	17,0	51,3

## Stratégie RBC à l'égard des collectivités

Parce qu'elle est une grande institution financière mondiale qui sert plus de 18 millions de clients et emploie environ 80 000 employés, on attend de RBC qu'elle assure une importante base de financement à un large éventail de causes et nous prenons cette responsabilité au sérieux.

Nous sommes l'une des plus grandes institutions financières en Amérique du Nord et nous avons choisi de concentrer nos dons et nos commandites sur des enjeux majeurs dans les domaines de l'éducation, de l'environnement, de la santé, du sport, des arts et des services sociaux. Mais nous continuons en même temps de soutenir un large éventail de causes dans tous les secteurs philanthropiques.

Cette approche, que nous appelons la Stratégie RBC à l'égard des collectivités, définit notre vision pour contribuer à créer des collectivités plus fortes. Les faits saillants de 2009 à cet égard sont fournis à la page 57 du présent rapport.

## Fondements

Les dons et les commandites sont les fondements de la Stratégie RBC à l'égard des collectivités. Ces deux formes de soutien ont des retombées sociales positives, mais elles ne visent pas les mêmes objectifs.

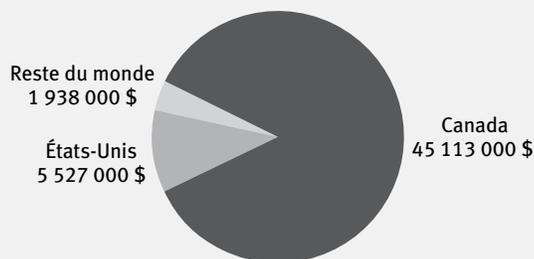
Les dons sont des cadeaux sans aucune obligation. RBC est considérée comme l'une des plus importantes sociétés philanthropiques du Canada. Nous donnons des détails sur la manière dont nous accordons des dons à la page 64.

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 au Canada et membre d'Imagine Canada, un 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 avant impôts basé sur une moyenne de cinq ans.

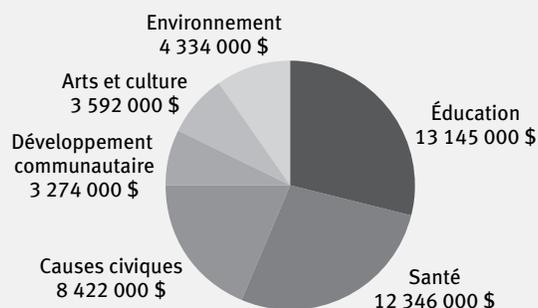
Les commandites sont accordées et négociées délibérément en fonction d'objectifs stratégiques de commercialisation de manière à ce qu'elles renforcent notre image de marque et soutiennent nos objectifs commerciaux, et elles sont censées avoir des retombées économiques quantifiables. Nous cherchons les commandites qui sont importantes pour nos clients, pour nos collectivités et pour nos activités.

## Dons

Dons en 2009 (à l'échelle mondiale)



Dons par domaine en 2009 (Canada)



Dons par région en 2009

Terre-Neuve-et-Labrador	458 750 \$
Île-du-Prince-Édouard	312 500
Nouvelle-Écosse	1 491 680
Nouveau-Brunswick	955 933
Québec	6 028 890
Ontario	18 078 860
Manitoba	1 872 405
Saskatchewan	872 510
Alberta	4 300 225
Colombie-Britannique	4 521 921
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	250 716
Organismes nationaux	5 968 610
États-Unis	5 527 000
Autres pays	1 938 000
<b>Total</b>	<b>52 578 000 \$</b>

La liste complète des dons de plus de 500 \$ que nous avons versés en 2009 est disponible sur le site [rbc.com/dons](http://rbc.com/dons).



### Environnement

Domaine prioritaire : Projet Eau Bleue RBC

- Subventions de plus de 4,6 millions de dollars à des initiatives axées sur l'eau potable en 2009.
- Annonce de subventions importantes à trois universités pour leurs activités de recherche et leurs programmes ayant trait à l'eau.
- Depuis 2007, engagement de plus de 21 millions de dollars auprès de 223 organismes voués à la préservation des bassins hydrographiques et à l'accès à l'eau potable partout dans le monde.

### Éducation

Domaine prioritaire : Projet de subvention d'activités parascolaires RBC

- Investissement de près de 2,4 millions de dollars dans 90 des meilleurs programmes d'activités parascolaires communautaires du Canada en 2009.
- Versement de plus de 19 millions de dollars de subventions, au cours des 10 dernières années, à 198 programmes locaux qui donnent aux jeunes la possibilité de poursuivre leur apprentissage et de perfectionner leurs aptitudes après les heures de classe.

### Sport amateur

Domaines prioritaires : Initiatives liées aux Jeux olympiques, hockey

- Commanditaire des Jeux olympiques et paralympiques de 2010 à Vancouver ainsi que du relais de la flamme olympique de Vancouver 2010, du relais de la flamme paralympique de Vancouver 2010 et du programme Athlètes Olympiques RBC.
- Important commanditaire de Hockey Canada depuis 1995. En plus de soutenir les équipes féminines et masculines nationales et olympiques de hockey, RBC est aussi commanditaire en titre du Championnat national de Hockey Junior A et de la Coupe RBC Banque Royale.

### Contributions des employés

- Versement de 2 443 subventions de 500 \$, totalisant 1,2 million de dollars, à des organismes en hommage au travail bénévole de nos employés et retraités.
- Depuis 1999, nous avons accordé plus de 17 000 subventions et versé plus de 8,5 millions de dollars pour récompenser nos employés de leurs efforts.
- Les employés de RBC au Canada ont fait, pendant leurs heures de travail, du bénévolat équivalant à 600 000 \$\* pour Centraide, Jeunes Entreprises et Habitat pour l'humanité.

\* Selon un nombre estimatif de 22 404 heures à un salaire moyen de 25 \$ l'heure.

### Santé et bien-être

Domaine prioritaire : Projet Santé mentale des enfants RBC

- Versement de plus de 2,3 millions de dollars à 55 organismes au Canada qui se consacrent à l'intervention précoce et à l'information du public dans le domaine de la santé mentale des enfants.
- Distribution de plus de 5 millions de dollars à des hôpitaux communautaires et à des hôpitaux pour enfants au Canada, et financement d'initiatives dans, le domaine de la santé dans le monde.

### Arts et culture

Domaine prioritaire : Projet Artistes émergents RBC

- Soutien des arts par l'intermédiaire du Projet Artistes émergents RBC – un partenariat à long terme avec des organismes ou des programmes qui aident les artistes qui se sont distingués au niveau académique à devenir des artistes professionnels.
- Investissement de plus de 900 000 \$ dans des programmes d'apprentissage, de stages et de célébration des artistes de 43 agences dans 20 villes canadiennes.
- Commandite de la 11<sup>e</sup> édition du Concours de peintures canadiennes de RBC, qui offre soutien financier et reconnaissance à des artistes visuels émergents.
- Lancement du Concours des cinéastes de la relève RBC, en partenariat avec le Talent Lab du Festival international du film de Toronto (TIFF).

### Services sociaux

Domaines prioritaires : Centraide, banques alimentaires

- RBC et les employés ont versé 16,1 millions de dollars à Centraide au Canada et aux États-Unis.
- RBC est le plus grand donateur du secteur privé de Centraide au Canada et l'une des 77 entreprises qui versent plus de un million de dollars chaque année à cet organisme.
- RBC et les employés ont donné plus 600 000 \$ pour approvisionner des banques alimentaires et des soupes populaires au Canada et dans le sud-est des États-Unis.

### Diversité

*Le respect de la diversité est une de nos valeurs fondamentales, qui inspire tous les programmes de la Stratégie RBC à l'égard des collectivités.*

## Éducation



Projet de subvention d'activités parascolaires RBC

Un bon programme d'activités parascolaires peut vraiment renforcer les compétences et les connaissances que

les enfants acquièrent en classe. Il assure la transition entre les travaux à l'école et les devoirs à la maison et donne aux enfants la possibilité de participer à toutes sortes d'activités dans lesquelles ils peuvent s'illustrer. Nous soutenons des programmes d'activités parascolaires depuis 1999. Au cours des 10 dernières années, nous avons versé plus de 19 millions de dollars à 198 programmes locaux qui donnent aux jeunes la possibilité de poursuivre leur apprentissage et de perfectionner leurs aptitudes après les heures de classe.

En 2009, nous avons versé près de 2,4 millions de dollars à 90 des meilleurs programmes d'activités parascolaires communautaires au Canada.



[rbc.com/dons/after-school](http://rbc.com/dons/after-school)

### Autres initiatives pour lutter contre le décrochage scolaire

RBC soutient aussi divers programmes de lutte contre le décrochage scolaire :

- ▶ **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 apporté un soutien financier au programme *Les études, un choix économique*, qui incite les élèves 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. Nous avons versé plus 450 000 \$ aux JE en 2009.
- ▶ Aux États-Unis, nous soutenons **Communities in Schools**, le plus important organisme communautaire de ce pays qui aide les jeunes à poursuivre leurs études et à préparer leur avenir en acquérant des compétences. Depuis plus de 30 ans, Communities in Schools contribue à répondre aux cinq principaux besoins des élèves : une relation individuelle avec un adulte intéressé, un lieu sûr pour apprendre et croître, la possibilité de prendre un bon départ pour un avenir sain, des compétences monnayables et l'occasion de participer à la réussite des autres et à l'essor de la collectivité. Le programme Tribute to Teachers de RBC Bank récompense le leadership et la contribution remarquables des enseignants et leur verse des prix en argent à utiliser dans leurs activités scolaires. Nous avons élargi le programme en 2009, ce qui a permis de récompenser 50 enseignants de Minneapolis (Minnesota), d'Oakland (Californie) et de la région du sud-est des États-Unis.
- ▶ Dans les Antilles, nous soutenons l'éducation par l'intermédiaire de plusieurs organismes et programmes, notamment le School Leadership Centre à Trinité-et-Tobago, qui vise à doter les enseignants de nouveaux outils, et le programme Prevent-a-Dropout en Jamaïque. Nous proposons aussi des produits pour aider les parents à financer les études de leurs enfants.
- ▶ La répartition de l'actif de nos **fonds d'éducation Objectif RBC** favorise d'abord la croissance pendant les premières années,

puis devient de plus en plus prudente à mesure que leurs bénéficiaires 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 contribue à l'éducation par l'intermédiaire de bourses d'études, notamment :

- 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 ;
- la Bourse RBC pour les étudiants de premier cycle ;
- la Bourse RBC pour les nouveaux Canadiens ;
- les Bourses d'études Junior A de RBC ;
- le Programme de bourses d'études pour les Autochtones RBC ;
- des bourses par l'intermédiaire de programmes, d'organismes sans but lucratif et d'institutions d'enseignement postsecondaires.

## Environnement



Projet Eau bleue RBC

La pénurie d'eau potable constitue l'une des plus importantes menaces pour la santé humaine et le développement économique dans le monde. Le

projet Eau Bleue RBC<sup>MC</sup> est un engagement de 50 millions de dollars sur dix ans dont l'objectif est de soutenir les organismes de bienfaisance qui se vouent à la recherche de solutions mondiales aux problèmes de l'eau. Nous avons lancé le programme en 2007 avec un engagement de 10 millions de dollars envers la Fondation ONE DROP<sup>†</sup> – Goutte de vie créée par le fondateur du Cirque du Soleil, Guy Laliberté. Depuis le coup d'envoi du projet, RBC a versé des subventions totalisant plus de 21 millions de dollars à 223 organismes partout dans le monde. Pour consulter la liste complète des subventions versées au titre de ce projet, veuillez vous reporter au site [rbc.com/eaubleue](http://rbc.com/eaubleue).

En 2009, nous avons versé 140 subventions totalisant plus de 4,5 millions de dollars. Quelques exemples :

- ▶ **Water on the Ground** : Une subvention de 500 000 \$ aidera l'institut Polis et Sierra Club Canada à mettre en place des capacités de gestion durable de l'eau en fournissant aux administrations publiques locales des outils destinés à assurer la protection de l'eau au Canada.
- ▶ **Kids Can Free the Children (Enfant entraide)** : Une subvention de 300 000 \$ aidera à lancer « H<sub>2</sub>O<sub>4</sub>U », un programme de conférences sur l'eau qui sera présenté dans 100 collectivités au Canada. Les conférences sensibiliseront les enfants au problème mondial de l'eau et les inciteront à protéger et à conserver cette ressource.
- ▶ **Missions de National Geographic** : Une subvention de 200 000 dollars US sera versée à un boursier d'un programme d'études sur l'eau potable (un spécialiste international de l'eau) pendant deux ans pour financer ses travaux de recherche et de conservation. RBC accroîtra aussi ses liens avec la National Geographic Society en commanditant en 2010 des programmes éducatifs destinés au public.

- › **Fédération du saumon atlantique** : Une subvention de 150 000 \$ sera versée à « Nos amis les poissons », un programme qui s'adresse aux écoliers de 4<sup>e</sup>, 5<sup>e</sup> et 6<sup>e</sup> année de la région Atlantique et du Québec, au Canada, et de la Nouvelle-Angleterre, aux États-Unis. Plus de 20 000 écoliers de quelque 600 écoles participent à ce programme.

### Programmes et études universitaires sur l'eau

Les universités et les collèges ont besoin de l'aide financière des entreprises pour de nombreux projets, qu'il s'agisse de lancer une campagne de financement ou de démarrer de grands projets de recherche. Les universités proposent souvent une liste de programmes parmi lesquels les donateurs potentiels peuvent choisir ceux qu'ils désirent financer. En 2009, RBC Fondation a collaboré avec trois universités canadiennes de manière à recentrer notre financement vers des projets qui portent sur l'eau.

- › Nous verserons 1,5 million de dollars à l'Université McMaster pour le lancement du projet Initiative RBC sur la qualité de l'eau et la santé, qui regroupe des études sur des domaines divers mais complémentaires et comprend des activités d'éducation de la collectivité et des paramètres d'évaluation quantifiables.
- › Nous verserons 800 000 \$ à l'Université Memorial de Terre-Neuve-et-Labrador pour renforcer son rôle de leader dans des initiatives de longue durée visant à mieux sensibiliser les collectivités au problème de l'eau potable et à financer des projets de recherche couvrant la région Terre-Neuve-et-Labrador.
- › Nous verserons 500 000 \$ pour aider l'Université de Calgary à promouvoir une bonne gestion de l'eau en travaillant avec 50 collectivités en Alberta pour étudier l'impact de puits multiples sur un même bassin hydrographique. L'université aidera ensuite les collectivités à se doter des outils et des ressources nécessaires pour gérer les problèmes qui affectent les eaux souterraines en Alberta.

## Santé et bien-être



**Projet Santé mentale des enfants RBC**

Les sociétés donatrices hésitent parfois à financer des causes et des programmes qui dérangent leurs parties prenantes. Nous ne

faisons pas partie de ces sociétés et nous avons décidé de concentrer les dons que nous versons au secteur de la santé au Canada sur la santé mentale des enfants. D'après les estimations, un enfant sur cinq souffre de troubles de santé mentale. C'est donc un problème vaste et complexe qui affecte les familles de nos employés et de nos clients.

Pour que nos dons fassent une différence notable, nous avons choisi de les concentrer sur deux types de programmes précis :

- › Les programmes d'intervention précoce destinés aux enfants et aux familles, dont l'objectif principal est d'intervenir précocement contre les facteurs qui accroissent les risques de problèmes de santé mentale chez les enfants.
- › L'information du public pour mieux sensibiliser la population à ces problèmes et dissiper les préjugés : programmes destinés à aider les parents, les personnes qui prennent soin des enfants et les professionnels à détecter chez les enfants les signes précurseurs de troubles mentaux et à comprendre comment intervenir pour prévenir ces problèmes.

Bien que notre projet Santé mentale des enfants ne fasse que commencer, RBC Fondation a déjà versé plus de 2,3 millions de dollars à 55 organismes au Canada en 2009. Quelques exemples :

- › **Triple P Positive Parenting Program™**, un programme offert par Youthlink, un organisme de Scarborough, en Ontario. Ce programme factuel vise à aider les parents à acquérir les connaissances, les aptitudes et la confiance nécessaires pour prévenir l'émergence de troubles du comportement, émotionnels et de développement chez leurs enfants.
- › **Kids Connect to Mental Health**, un programme d'ateliers offert par l'Association canadienne pour la santé mentale qui dispense de l'information et des ressources, et sensibilise les enfants du primaire et du secondaire aux troubles de santé mentale, au Nouveau-Brunswick.
- › **Fast Track, de l'organisme Child and Family Services de Hull**, un programme d'intervention précoce pour les enfants de 5 à 10 ans qui risquent de développer des troubles du comportement. Le programme fait participer l'enfant, les parents et l'école dans le but d'améliorer la vie des enfants à la maison, à l'école et dans la collectivité.
- › **Réconforter, jouer et enseigner**, une approche parentale d'Investir dans l'enfance. Il s'agit d'un programme national d'intervention précoce destiné à favoriser un développement mental positif chez les enfants et à aider les parents à accroître leurs connaissances et à prendre de l'assurance. Le programme sera offert dans 50 collectivités des Premières nations au Canada et touchera 1 000 parents et enfants.

### Autres initiatives en faveur de la santé et du bien-être

Nous ne soutenons pas seulement des projets visant la santé mentale des enfants, nous finançons aussi des programmes pour améliorer la santé des collectivités en général. RBC Fondation a distribué plus de 5 millions de dollars à des hôpitaux communautaires et à des hôpitaux pour enfants au Canada en 2009 et soutenus les projets suivants :

- › Un don pluriannuel permettra à la **Fondation des maladies du cœur** de lancer un programme pour inciter les collectivités originaires de l'Asie du Sud à s'intéresser à leur santé cardiaque et d'entreprendre une étude pour comprendre les facteurs de risques cardiaques qui les affectent plus particulièrement.
- › **Fonds RBC pour le traitement du cancer chez les enfants des Antilles**, un engagement de un million de dollars US sur cinq ans pour aider la Cancer Treatment Foundation, un organisme de bienfaisance présidé par le double champion du monde de cricket Brian Lara, à financer les soins pour les enfants de moins de 16 ans atteints du cancer.
- › La **Cidel Charity Cup à la Barbade**, un événement annuel axé sur les activités de voile et de plage qui vise à amasser des fonds pour plusieurs organismes de bienfaisance, notamment la Barbados Cancer Society et la Heart Foundation.
- › **PAREDOS** (Parent Education for Development in Barbados), un programme de gestion de la colère et de formation du caractère destiné à 884 enfants de la Barbade âgés de cinq à onze ans, leur apprend à avoir un comportement positif avec les autres enfants. Le programme fournit aussi aux parents des renseignements complémentaires.

Nos employés consacrent aussi beaucoup de temps à des organismes de soins de santé et à des sociétés caritatives du monde entier. Quelques faits saillants :

- Roulons pour la recherche sur le diabète juvénile, une course par équipe sur bicyclettes stationnaires. En 2009, 3 326 employés ont recueilli plus de 875 000 \$ dans l'ensemble du Canada.
- Weekend to End Breast Cancer, un événement annuel au cours duquel des milliers de Torontois amassent des fonds pour le Campbell Family Institute de l'hôpital Princess Margaret. Chaque année, nos employés participent à une marche de 60 kilomètres répartie sur deux jours.
- Chaque année, partout au Canada, des centaines d'employés et des membres de leur famille marchent et roulent à bicyclette pour la Société canadienne de la sclérose en plaques.
- Éditions annuelles du Jersey Marathon et du Jersey Relay for Life, au cours desquelles des employés des îles Britanniques ont amassé des fonds pour des organismes de bienfaisance nationaux et locaux, ainsi que pour Cancer Research UK.

## Arts et culture



Projet Artistes émergents RBC

Nous aidons de jeunes artistes qui se sont distingués pendant leurs études artistiques à se lancer dans le monde professionnel

des arts. En 2009, par l'intermédiaire de RBC Fondation, nous avons investi plus de 900 000 dollars dans des programmes d'apprentissage, de stages et de célébration des artistes de 43 agences dans 20 villes canadiennes. Quelques exemples :

- Le **Concours de peintures canadiennes de RBC** lancé en 1999 soutient les artistes visuels canadiens en début de carrière, pendant une période où ils ont besoin de reconnaissance et de soutien financier. En 2009, des jurys présidant cinq concours régionaux ont évalué 1 200 œuvres présentées par plus de 600 artistes de toutes les régions du Canada et ont sélectionné un gagnant national et deux mentions honorables. La gagnante nationale de 2009, Brenda Draney, de Vancouver, a reçu un prix de 25 000 \$ pour son œuvre intitulée Aim is Important. Martin Golland et Sasha Pierce, de Toronto, ont reçu chacun une mention honorable et un prix de 15 000 \$. Les œuvres primées vont enrichir la collection d'art de RBC composée de plus de 4 000 œuvres.
- En 2009, nous avons lancé le **Concours des cinéastes de la relève RBC**, en partenariat avec le Talent Lab du Festival international du film de Toronto (TIFF). Vingt-cinq cinéastes de la relève ont participé à la première compétition. Chacun avait reçu une caméra portative haute définition et 500 \$ en argent pour réaliser un court métrage sur l'eau. Les gagnants recevront des prix en argent. Ce concours est l'un des volets de l'engagement sur dix ans que nous avons conclu avec le Festival international du film de Toronto et qui a été annoncé en 2009. RBC est l'un des principaux commanditaires et la banque officielle du TIFF.
- Nous soutenons également le concours Banff International String Quartet Competition, le RBC Canadian Glassmaking Award, le RBC Museum Internship for the Emerging Professionals, le RBC Guest Conductor Program et le RBC Writer's Fellowship for New Canadians.



[rbc.com/dons/pdf/Emerging-Artists\\_French.pdf](http://rbc.com/dons/pdf/Emerging-Artists_French.pdf)

Nous avons commencé notre 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 nos locaux dans le monde entier.

### Autres initiatives en faveur des arts

RBC croit en la capacité des arts d'enrichir nos vies et d'améliorer nos collectivités, et apporte son soutien à une multitude d'initiatives qui enrichissent le tissu culturel des collectivités. En plus du Projet Artistes émergents, RBC appuie des programmes en faveur des arts en général. Quelques exemples :

- MusiCan, le programme d'éducation musicale de l'Académie canadienne des arts et des sciences de l'enregistrement (CARAS). Notre contribution aide l'organisme à appuyer des programmes de musique destinés aux jeunes Canadiens partout au pays.
- Aux États-Unis, nous soutenons plusieurs organismes et programmes artistiques, notamment les suivants : United Arts Council, Community Music School, Tar River Chorus, Embassy Cultural Centre, Brass Band of Central Florida, Arts Council of Winston-Salem, Artspace et Artspllosure.
- Aux Antilles, nous avons contribué à la construction du Creative Arts Centre, sur le campus de la University of the West Indies, à Cave Hill, à la Barbade.
- Au Royaume-Uni, nous avons commandité le Guernsey Harbour Carnival en partenariat avec l'organisme Round Table. Le festival, qui s'est déroulé en juillet, a attiré près de 5 000 personnes et a recueilli 10 500 £ pour des organismes de bienfaisance locaux.

## Sport amateur

### Domaine de priorité : initiatives liées aux Jeux olympiques

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 et d'autres formes de soutien comme 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.

Nous soutenons également divers programmes. Quelques exemples :

- Le **relais de la flamme olympique de Vancouver 2010** : RBC a été choisie copartenaire, avec Coca-Cola<sup>1</sup>, du relais de la flamme des Jeux olympiques et paralympiques de 2010 à Vancouver. Ce relais est, pour RBC, une occasion unique de donner aux Canadiens une chance de participer à cette célébration olympique et de partager l'esprit olympique.

- › Le **relais de la flamme paralympique de Vancouver 2010** : RBC a été choisie copartenaire, avec Coca-Cola, le gouvernement du Canada et la Province de Colombie-Britannique, du relais de la flamme pour les Jeux paralympiques de 2010 à Vancouver. Bien que de moindre envergure et moins long que le relais de la flamme olympique, l'objectif de ce relais est aussi d'inciter les Canadiens à participer aux activités qui précéderont les premiers Jeux paralympiques d'hiver du Canada.
- › **Programme Athlètes Olympiques 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 100 athlètes et plusieurs font, depuis ce temps, carrière à temps plein à RBC.

### 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 amassent des fonds, tandis que RBC commandite le festival des célébrités sportives, qui rapporte plus de un million de dollars chaque année.

### Domaine prioritaire : Hockey

RBC est, depuis 1995, un important commanditaire de Hockey Canada. Si RBC soutient les équipes féminines et masculines nationales et olympiques de hockey, elle est aussi commanditaire en titre du Championnat national de Hockey Junior A, la Coupe Banque Royale. Nous appuyons divers programmes associés à ce sport. Quelques exemples :

- › Le **programme Artisans du hockey local RBC<sup>MC</sup>** rend hommage aux bénévoles œuvrant dans les coulisses au développement de ce sport dans leurs collectivités. Ce programme a fêté ses six ans en 2009.
- › Un programme de bourses national pour aider les joueurs de chacune des ligues régionales de la **Ligue de Hockey Junior A du Canada (LHJAC)** à faire des études secondaires. Depuis le lancement du programme en 1996, nous avons versé plus de 195 000 \$ à des joueurs individuels et aux ligues dans lesquelles ils jouent.

### Autres initiatives en faveur du sport

RBC a versé des subventions à divers événements, programmes, équipes et organismes sportifs dans le monde. Quelques exemples :

- › **Omnium canadien RBC** : RBC sera l'un des commanditaires en titre de cet événement jusqu'en 2012. En 2009, nous avons aussi participé à des événements spéciaux affiliés à ce tournoi, dont :
  - la première édition de la **Classique de bienfaisance Mike Weir**, à laquelle ont participé des célébrités comme la légende du basketball Michael Jordan, l'acteur Kevin Costner et le joueur étoile du hockey Martin Brodeur, ainsi que les champions de golf Stephen Ames, Anthony Kim et Mike Weir, l'hôte de l'événement. Plus de 275 000 \$ ont été recueillis au profit de la Fondation Mike Weir, qui appuie des programmes axés sur le bien-être des enfants.
  - le **défi Golf Voyage RBC**, qui invitait le grand public à faire des coups roulés sur un terrain de six trous aménagé en plein centre-ville de Toronto, assorti d'un prix en argent pour le gagnant et d'un don de 100 000 \$ réparti également entre la Fondation Mike Weir et l'organisme Reach Out Centre for Kids.
- › **Fédération de Surf des Neiges du Canada** : Nous sommes un commanditaire officiel de la Fédération, à laquelle appartient l'équipe nationale du Canada, et commanditaire en titre du programme RBC Riders. RBC est également commanditaire de l'Association canadienne de ski acrobatique et des programmes sauts et minibosses de RBC.
- › **Athlétisme Canada**, que nous commanditons depuis 1992, assure des ressources aux grands événements canadiens et à des programmes de perfectionnement pour les athlètes.
- › **Programme Guichet Cricket RBC<sup>MC</sup>** destiné à aider les écoles et les collectivités à intégrer le cricket dans leurs programmes d'éducation physique. Le programme, qui cible les élèves de la maternelle à la huitième année, procure aux professeurs d'éducation physique et aux animateurs communautaires les moyens d'initier les enfants aux rudiments de ce sport et de leur présenter une activité physique amusante propice à l'acquisition des aptitudes interpersonnelles, de la confiance en soi et de l'esprit sportif. À la fin de 2009, 1 750 enseignants, dans 1 020 écoles, étaient inscrits au programme et plus de 30 000 jeunes Canadiens pratiquaient ce sport.
- › **Événements et équipes aux États-Unis** comme les Hurricanes (hockey) de la Caroline, les Panthers (football) de la Caroline et le tournoi de golf Wyndham Championship. En 2009, RBC Bank a distribué des billets à prix réduit pour des événements spéciaux et des dons à des clients, des employés et des organismes sans but lucratif, et organisé notamment une soirée spéciale « organismes sans but lucratif » lors de laquelle nous avons donné 500 billets à 40 organismes de bienfaisance.
- › **Le tournoi de la PGA au Minnesota**, dont RBC Gestion du patrimoine – États-Unis, est l'un des commanditaires en titre, y compris un atelier pour les jeunes organisé après le tournoi et animé par Anthony Kim.

› **Jersey Swimarathon, dans les îles Britanniques**, l'activité caritative la plus ancienne de Jersey que nous soutenons en partenariat avec le Lions Club of Jersey. En 2009, environ 3 000 nageurs ont participé à l'épreuve de 5 jours, recueillant 135 000 £ pour l'organisme Channel Islands Air Search et des causes locales.

› **L'édition 2009 du marathon de Jersey**, auquel ont participé 40 équipes de relais et 11 marathoniens officiels de RBC. En tout, nous étions représentés par le nombre record de 211 employés venus de toutes les îles Britanniques. Ils ont recueilli plus de 10 000 £ pour des organismes de bienfaisance.

## Services sociaux

### Centraide

RBC est le plus grand donateur du secteur privé de Centraide au Canada et l'une des 77 entreprises qui versent plus de un million de dollars annuellement à cet organisme. Nous menons aussi la plus grande campagne de dons du secteur privé au Canada, qui a recueilli plus de 11 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 16,1 millions de dollars en 2009.

Dons à Centraide (\$ CA)		
	Canada	États-Unis
Employés*	11 505 042 \$	896 621 \$
Groupe RBC	3 638 706 \$	87 450 \$
Total employés et Groupe	15 143 748 \$	984 071 \$
<b>Total des dons (Canada et É.-U.)</b>	<b>16 127 819 \$</b>	

\* Ceci 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 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
2009	9	768
2008	10	727
2007	14	545
2006	15	445

### Banques alimentaires

RBC soutient des programmes qui contribuent à répondre aux besoins élémentaires des populations. En 2009, RBC et ses employés ont donné plus de 592 000 \$ pour approvisionner des banques alimentaires et des soupes populaires au Canada. Aux États-Unis, nous avons versé plus de 25 000 \$ à des banques alimentaires de la Caroline du Nord et organisé des collectes de denrées pour des banques alimentaires de la région du sud-est des États-Unis.

## Contributions des employés

Les employés et les retraités 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. Au sein de leurs collectivités, ils consacrent un nombre incalculable d'heures aux causes qui leur tiennent à cœur. Nous rendons hommage à nos employés et les remercions de contribuer à bâtir des collectivités saines et vigoureuses. Nous soutenons leurs efforts par des programmes et des initiatives qui créent un climat de générosité.

### 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 17 000 subventions et versé plus de 8,5 millions de dollars au nom des employés.

Subventions du programme de bénévolat des employés (nombre de subventions)			
	2009	2008	2007
Canada	2 084	1 848	1 885
É.-U. et autres régions du monde	259	229	140
<b>Total</b>	<b>2 443</b>	<b>2 077</b>	<b>2 025</b>

### L'union fait la force

Lorsque nos employés s'unissent pour une bonne cause en participant, par équipe, à des collectes de fonds pour des organismes de bienfaisance, tout le monde gagne. Les organismes communautaires obtiennent l'aide dont ils ont grandement besoin, nous gagnons de la visibilité dans les collectivités et nos employés participent à une activité sociale amusante et très utile.

Bien que nous ne puissions nous attribuer le mérite de leurs efforts, nous reconnaissons la très importante contribution de nos employés qui participent avec passion à ces activités. C'est pourquoi nous les célébrons et nous les remercions par l'intermédiaire du programme de subvention pour collecte de fonds par des équipes RBC. Nous avons versé plus de 150 000 \$ à des organismes canadiens par le biais de ce programme.

### Initiatives pour promouvoir le bénévolat

À part les programmes officiels, nous avons une culture qui célèbre et valorise fortement le bénévolat. Beaucoup de nos employés, par exemple, font du bénévolat pendant leurs heures de travail. Nous estimons qu'en 2009, ces heures de bénévolat représentaient l'équivalent de 600 000 \$\* pour Centraide, Jeunes Entreprises et Habitat pour l'humanité.

Notre site Web interne pour les bénévoles réunit en un seul endroit tous les renseignements et toutes les ressources concernant nos programmes et initiatives de bénévolat pour les employés du monde entier. Le site permet aussi de faire connaître et de souligner le travail communautaire de bénévoles dévoués. Les organisations et organismes de bienfaisance canadiens peuvent annoncer les possibilités de bénévolat sur ce site.

Gestion de patrimoine – États-Unis collabore chaque année avec plusieurs organismes sans but lucratif au financement de causes que soutiennent leurs employés. Nous soutenons nos collectivités locales par l'intermédiaire de RBC Fondation – USA ainsi que par des commandites et des subventions et en doublant les fonds que versent nos employés.

\* 22 404 heures à un salaire moyen de 25 \$ l'heure

 [rbc.com/dons](http://rbc.com/dons)

## Diversité

Le respect de la diversité est une des valeurs fondamentales de RBC, qui inspire toutes nos décisions de placement dans les collectivités. Nous cherchons proactivement à inclure un éventail varié de communautés dans notre portefeuille de dons.

En 2009, RBC Fondation a distribué plus de 5,5 millions de dollars à des programmes destinés à soutenir diverses collectivités au Canada. Nous concentrons plus particulièrement nos efforts sur les six groupes suivants et nous donnons ci-dessous des renseignements supplémentaires sur les initiatives visant les peuples autochtones et les personnes handicapées.

Initiatives de soutien à la diversité dans les collectivités	
Autochtones	2 022 150 \$
Personnes handicapées	1 012 950 \$
Immigrants	761 500 \$
Marchés culturels	823 950 \$
Femmes	612 750 \$
LGBT (lesbiennes, gais, bisexuels et transgenres)	87 000 \$
Diversité en général*	250 000 \$
<b>Total</b>	<b>5 570 300 \$</b>

\* Un montant supplémentaire de 250 000 \$ a été versé à des organismes ou des programmes qui travaillent pour la diversité en général, comme le programme Diversity is Good Business du Canadien Centre for Diversity et le programme Diversity in Action de Jeunes Entreprises.



Nos initiatives de soutien de la diversité sont résumées à la page 68.

## Personnes handicapées

RBC estime que les collectivités et les pays ont tout à gagner à privilégier l'intégration. Nous appuyons des programmes qui favorisent leur inclusion dans le marché du travail et éliminent les obstacles à l'éducation. En 2009, RBC Fondation a versé plus de un million de dollars à des organismes qui soutiennent les personnes handicapées. Quelques exemples :

- › 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.
- › Le Grandview Children's Centre, qui aide les enfants et les jeunes handicapés ou ayant des besoins spéciaux à s'épanouir pleinement.
- › Le programme Interec de l'organisme Saskatchewan Association for Community Living, qui permet aux enfants handicapés de participer pendant les vacances d'été à des activités sportives, à des événements culturels ainsi qu'à des programmes récréatifs et de loisirs destinés aux enfants, notamment aux plus vulnérables, et à leurs familles.

## Peuples autochtones

RBC est fière de ses liens historiques solides avec les collectivités autochtones et soutient des programmes qui améliorent leur santé économique et leur bien-être. Nous centrons nos activités philanthropiques communautaires dans trois domaines clés : l'environnement, en particulier l'eau, l'alphabétisation et l'éducation des jeunes, et la culture et le patrimoine culturel. Nous avons versé plus de 2 millions de dollars à des organismes autochtones canadiens en 2009. Quelques exemples :

- › **Fondation du Centre national des Arts (CNA) :** RBC Fondation a fait un don à Vive la musique, un programme d'ateliers scolaires sur l'importance de la musique et des arts. Le CNA se sert actuellement de ce programme pour combler un manque dans les programmes scolaires des enfants autochtones, dans le cadre de ses efforts pour encourager la diversité culturelle et artistique par divers programmes éducatifs.
- › **La Fondation nationale des réalisations autochtones (FNRA),** un organisme sans but lucratif qui recueille des fonds pour des programmes destinés à donner aux peuples autochtones, en particulier aux jeunes, les outils nécessaires pour réaliser ce qu'ils souhaitent.
- › **Programme de bourses d'études RBC pour les Autochtones,** qui a distribué 88 bourses d'une valeur totale de un million de dollars, depuis son lancement en 1992. Nous avons accordé des bourses à 10 récipiendaires en 2009. Nous prenons aussi en considération la candidature des récipiendaires pour des emplois d'été et à la fin de leurs études. Notre Programme Les études d'abord, lancé en 1994, offre aux jeunes des possibilités d'apprentissage en milieu de travail. Au total, 42 étudiants autochtones de diverses régions du Canada ont participé à ce programme pendant les vacances d'été 2009.



Nos initiatives de soutien des peuples autochtones sont résumées à la page 65.

## Immigrants

La réussite des nouveaux immigrants présente d'importants 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. Nous avons aussi donné plus de 760 000 \$ à des organismes communautaires qui facilitent l'installation des nouveaux arrivants au Canada.

Programmes ayant bénéficié d'un financement :

- › **Institut pour la citoyenneté canadienne** : Avec notre aide, cet organisme a pu étendre son programme de Laissez-passer culturels qui permet aux nouveaux arrivants de visiter gratuitement des musées et des galeries d'art dans la région de Toronto.

- › **Fondation des infirmiers et infirmières du Canada** : Un don de RBC Fondation a permis de créer le Fonds RBC pour la diversité en soins infirmiers destiné à aider les infirmiers et infirmières formés à l'étranger à obtenir leur accréditation au Canada.

- › **Programme Pebbles in the Sand de la Calgary Immigrant Women's Association**, un programme d'apprentissage de la lecture non traditionnel, qui permet aux participantes d'apprendre à leur rythme. Il s'adresse aux femmes immigrantes qui sont confrontées à des barrières multiples et les aident à connaître les ressources qu'elles peuvent trouver dans leur collectivité.

## Dons : Comment nous donnons

### Gouvernance

Les sociétés membres de RBC gèrent les dons aux organismes de bienfaisance au Canada par l'entremise de RBC Fondation, créée en 1993. Passée en revue par le Comité de la gouvernance et 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 est représenté 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.

### Vérification préalable

Au Canada, RBC Fondation a reçu environ 30 000 demandes de financement en 2009 – plus de 10 demandes par heure chaque jour ouvrable. Compte tenu du 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. En 2009, RBC a approuvé le versement de près de 7 600 dons à des organismes de bienfaisance en Amérique du Nord. Plus de 80 % de ces dons étaient inférieurs à 20 000 \$ et soutenaient un large éventail d'activités.

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 qui demandent des dons de plus de 5 000 \$ doivent nous fournir des états financiers vérifiés.

### Impact social

RBC 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 les réussites et les problèmes qu'ils ont connus pendant la période où ils recevaient une subvention. Conscients de l'effort que nos partenaires doivent fournir pour produire des rapports sur le bon travail qu'ils font avec nos subventions, nous avons préparé des directives pour différents montants de subvention :

#### Directives pour la production de rapports

Montant du don	Compte rendu
Moins de 5 000 \$	• Accusé de réception du don
De 5 000 à 24 999 \$*	• Lettre décrivant comment les fonds de RBC ont été employés
De 25 000 à 99 999 \$*	• La demande de fonds doit inclure des objectifs • Rapport d'évaluation comprenant les principaux résultats visés et les problèmes par rapport aux objectifs primaires
100 000 \$* et plus	• La demande de fonds doit inclure les objectifs du programme et des paramètres d'évaluation des résultats • La mise à jour annuelle doit présenter les progrès réalisés par rapport aux objectifs et aux paramètres d'évaluation et expliquer comment les objectifs ont été atteints et les problèmes par rapport aux objectifs primaires • La mise à jour annuelle devrait aussi inclure le pourcentage des fonds mobilisés par rapport à l'objectif fixé pour le secteur privé lorsque la demande de subvention fait partie d'une campagne de collecte de fonds

\* RBC exige des états financiers vérifiés pour tout don de plus de 5 000 \$.

# Peuples autochtones



La présente section rassemble nos initiatives en faveur des peuples autochtones, y compris les initiatives décrites dans les sections Marché, Impact économique, Milieu de travail et Collectivité du Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2009.

RBC est fière de ses liens historiques solides avec les collectivités autochtones. Nous sommes déterminés à servir les peuples autochtones en améliorant leur accès aux services financiers, en soutenant leur développement économique, en créant des occasions d'emploi et en favorisant leur bien-être communautaire.

## Accès aux services bancaires et aux services spécialisés

En plus de huit succursales canadiennes situées dans les réserves et de six succursales dans le Grand Nord, RBC a mis en place un service bancaire à distance pour les peuples autochtones qui ne peuvent pas se rendre facilement dans les centres urbains où se trouvent des succursales.

Notre équipe exclusive de directeurs spécialisés du marché bancaire autochtone, 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-six 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. Divers changements apportés aux politiques sur les prêts hypothécaires et le logement permettent maintenant aux bandes d'offrir des logements à des personnes qui ne sont pas membres des Premières nations, ce qui améliore la viabilité économique des réserves.

Pour donner au marché autochtone un meilleur accès à des capitaux, RBC a passé des ententes avec les sociétés autochtones de financement suivantes :

- Association nationale des sociétés autochtones de financement
- Tale'awtxw Aboriginal Capital Corporation, en Colombie-Britannique
- Miziwe Biik Development Corporation
- Waubetek Business Development Corporation
- Société de crédit commercial autochtone

En 2009, RBC a fourni du capital pour les projets destinés au marché autochtone – locaux administratifs, une salle de réunion communautaire, une cuisine commerciale pour des repas communautaires, une marina, trois fermes forestières, une salle de bingo, un bureau régional pour des agences gouvernementales, un hôtel, un programme de logements, deux centres communautaires, deux immeubles de bureaux, un musée et un amphithéâtre.

## Développement économique

RBC aide les collectivités autochtones\* à enrichir leurs connaissances et à mettre en valeur des ressources essentielles permettant d'assurer leur prospérité et leur développement économique durable.

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.

En 2007, en réponse au Défi à l'entreprise lancé à l'échelle nationale par l'Assemblée des Premières nations (APN), RBC a signé un Protocole d'entente avec l'APN et proposé un plan d'action sur deux ans décrivant son engagement à appuyer diverses initiatives qui contribuent au développement économique et social, et créent des débouchés économiques pour les collectivités des Premières nations du Canada. RBC s'est engagée à renforcer ses partenariats avec les corps dirigeants et les entreprises des Premières nations, à explorer et à multiplier les possibilités de financement, à établir et à encourager des pratiques d'approvisionnement avantageuses pour les Premières nations, et à élaborer et améliorer des programmes de développement des ressources humaines et de perfectionnement de la main-d'œuvre de concert avec les collectivités des Premières nations et leur population.

En 2009, Phil Fontaine, ancien chef national de l'Assemblée des Premières nations, a été nommé conseiller spécial de RBC. Ses conseils nous aideront à approfondir nos relations avec les gouvernements, les collectivités et les entreprises autochtones au Canada.

Quelques programmes en faveur du développement économique des communautés autochtones que nous soutenons :

- › Le Conseil des ressources humaines autochtones, organisme mixte public et privé national sans but lucratif créé en 1998 pour faire participer plus pleinement les Autochtones au marché du travail canadien.
- › Le Conseil pour l'avancement des agents de développement autochtones (CANDO), un organisme national sous contrôle autochtone, basé dans les collectivités, régi par ses membres et dirigé par un conseil national bénévole composé d'agents de

\* Les peuples autochtones du Canada comprennent les Premières nations, les Inuits et les Métis. On dénombre actuellement plus de 600 gouvernements ou bandes des Premières nations, représentant 1 172 790 personnes dans l'ensemble du Canada.

développement économique élus, formés pour développer les capacités économiques des communautés et des organisations autochtones.

- › Le Conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles, qui travaille à promouvoir l'emploi et le développement économique. Le conseil propose des programmes qui facilitent les occasions de vente en intégrant des grandes et des petites entreprises détenues et gérées par des membres des peuples autochtones ou des minorités dans les chaînes d'approvisionnement des sociétés canadiennes.
- › L'Association des agents financiers autochtones du Canada (AAFA), un centre d'excellence et d'innovation en matière de finances et de gestion autochtones. L'AAFA est axée sur la capacité professionnelle et les besoins quotidiens des Autochtones qui travaillent dans les domaines des finances et de la gestion – les chefs d'aujourd'hui et ceux de demain.

## Emploi

Les Autochtones dans notre effectif au Canada\*

2009	2008	2007	1999**
1,6 %	1,6 %	1,6 %	1,2 %

\* Les chiffres représentent les données sur l'équité en matière d'emploi en date du 31 octobre pour chaque année figurant au tableau, pour nos unités canadiennes assujetties à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Les lois à l'échelle mondiale différant au chapitre des définitions et restrictions juridiques applicables, des données complètes ne sont disponibles que pour le Canada.

\*\* Les chiffres de 1999 sont donnés à des fins de comparaison puisqu'il faut souvent attendre plus d'une année ou deux pour que nos programmes et initiatives se reflètent sur la composition de notre effectif.

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

- › Depuis le début du programme de bourses d'études pour les Autochtones de RBC créé en 1992, nous avons versé 87 bourses représentant un million de dollars à des étudiants autochtones au Canada. En 2009, nous avons étendu le programme en offrant dix bourses, comparativement à huit en 2008.
- › Le programme de recrutement Profitez de votre potentiel aide les peuples autochtones à trouver des perspectives de carrière et à comprendre le processus de sélection et de recrutement de RBC.
- › Au total, 42 étudiants autochtones provenant de tout le Canada ont participé au programme de RBC Les études d'abord pendant les vacances d'été 2009. (Voir la section Initiatives communautaires ci-dessous.)

## Initiatives communautaires

RBC est fière de ses liens historiques solides avec les collectivités autochtones et soutient des programmes qui améliorent leur santé économique et leur bien-être. Nous centrons nos activités philanthropiques communautaires dans trois domaines clés : l'environnement, en particulier l'eau, l'alphabétisation et l'éducation des jeunes, et la culture et le patrimoine culturel. RBC a versé plus de deux millions de dollars à des organismes autochtones canadiens en 2009. Quelques exemples :

- › **Fondation du Centre national des Arts (CNA) :** RBC Fondation a fait un don à Vive la musique, un programme d'ateliers scolaires sur l'importance de la musique et des arts. Le CNA se sert actuellement de ce programme pour combler un manque dans les programmes scolaires des enfants autochtones, dans le cadre de ses efforts pour encourager la diversité culturelle et artistique par divers programmes éducatifs.
- › **La Fondation nationale des réalisations autochtones (FNRA),** un organisme sans but lucratif qui recueille des fonds pour des programmes destinés à donner aux peuples autochtones, en particulier aux jeunes, les outils nécessaires pour réaliser ce qu'ils souhaitent.
- › **Programme de bourses d'études RBC pour les Autochtones,** qui a distribué 88 bourses d'une valeur totale de un million de dollars depuis son lancement en 1992. Nous avons accordé des bourses à 10 récipiendaires en 2009. Nous prenons aussi en considération la candidature des récipiendaires pour des emplois d'été et à la fin de leurs études. Notre Programme Les études d'abord, lancé en 1994, offre aux jeunes des possibilités d'apprentissage en milieu de travail. Au total, 42 étudiants autochtones de diverses régions du Canada ont participé à ce programme pendant les vacances d'été 2009.
- › **Manitoba Indian Cultural Education Centre,** un organisme qui fait la promotion de la culture des Premières nations et travaille à la faire découvrir et comprendre aux Manitobains. RBC a versé 30 000 \$ à un nouveau programme d'enseignement culinaire destiné à faire connaître les cultures autochtones.
- › **Outside Looking In,** un organisme de l'Ontario qui donne aux jeunes autochtones la possibilité de s'exprimer par les arts, tout en donnant aux Canadiens une occasion de découvrir les Nations autochtones par des spectacles. RBC a accordé 35 000 \$ à un programme éducatif et d'apprentissage qui touchera quatre ou cinq collectivités de Premières nations en Ontario.
- › **Première nation de Membertou,** qui regroupe les 13 collectivités de Premières nations en Nouvelle-Écosse. RBC a donné 25 000 \$ au programme Family Wellness Through Literacy, qui vise à améliorer l'alphabétisation et l'estime de soi des familles et à leur donner la possibilité d'opter pour un mode de vie sain.
- › **Ecotrust Canada :** Avec un don de 15 000 \$, nous avons soutenu le projet d'atlas de la communauté Nuu-chah-nulth, qui aidera les communautés de la région de la baie Clayoquot en Colombie-Britannique à suivre les résultats obtenus par des individus et des organismes pour créer une économie plus diversifiée, plus durable et plus inclusive.
- › En 2009, le **Projet de subvention d'activités parascolaires RBC** a aidé sept organismes au Canada qui offrent des programmes spécialement destinés aux Autochtones.

- › **Brandon Friendship Centre**, un centre qui œuvre à améliorer et à maintenir la qualité de vie des peuples autochtones en fournissant les moyens de faire émerger un leadership dans les collectivités, en favorisant une meilleure compréhension de la culture et de l'héritage des populations autochtones et en élaborant les programmes et les services de soutien dont les membres des collectivités ont besoin.
- › **Native Child and Family Services of Toronto**, un organisme qui œuvre à la qualité de vie, au bien-être, aux soins et à la protection des enfants de la collectivité autochtone de Toronto, en créant un modèle de service respectant la culture et les valeurs des peuples autochtones, les familles élargies et le droit à l'autodétermination.
- › **La Fondation Frontière**, organisme sans but lucratif qui œuvre pour le développement des collectivités économiquement et socialement défavorisées, en vue d'offrir des logements abordables et d'améliorer l'enseignement.
- › **Le Canadian Aboriginal Festival**, le plus grand festival autochtone au Canada et une occasion unique pour les Canadiens de découvrir les cultures, les langues et l'héritage des peuples autochtones d'Amérique du Nord.

### **Projet Eau Bleue RBC**

En 2009, nous avons distribué des subventions Leadership du projet Eau Bleue RBC à deux organismes canadiens dont les projets aideront les collectivités autochtones du Canada :

- › **Université Trent** : Une subvention de 500 000 \$ servira à mettre sur pied un programme de formation technique qui permettra à des personnes non spécialisées d'apprendre à protéger l'eau potable dans les communautés autochtones du Nord.
- › **Nipissing First Nation** : Une subvention de 50 000 \$ servira à financer un programme de protection de l'eau de source qui sera socialement et économiquement durable, tiendra compte des différences culturelles, sera indépendant et administré de manière autonome.

# Diversité



Stratégie RBC  
en matière  
de diversité<sup>™</sup>

La présente section rassemble toutes les initiatives de RBC pour soutenir la diversité, y compris des renseignements provenant des sections Marché, Impact économique, Milieu de travail et Collectivité de notre rapport de 2009.

RBC est considérée comme un chef de file au chapitre de la diversité. Nous favorisons la diversité en jouant un rôle de leadership et de sensibilisation, ainsi que par de la formation, des groupes-ressources employés et d'autres programmes de soutien à la 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. Comme il faut parfois des années pour que les initiatives prises dans ce domaine produisent des résultats, il est important de mesurer nos progrès en fonction d'un horizon plus long.

La diversité de l'effectif de RBC (Canada)*	2009	2008	2007	1999**
Femmes	68,0 %	69,0 %	69,0 %	74,0 %
Femmes occupant un poste de cadre	54,0 %	54,0 %	55,0 %	54,0 %
Femmes occupant un poste de haute direction	39,0 %	39,0 %	36,0 %	25,0 %
Minorités visibles	27,0 %	26,0 %	25,0 %	14,0 %
Membres des minorités visibles occupant un poste de cadre	25,0 %	25,0 %	24,0 %	13,0 %
Membres des minorités visibles occupant un poste de haute direction	12,0 %	12,0 %	12,0 %	5,0 %
Personnes handicapées	3,7 %	3,8 %	3,9 %	2,9 %
Peuples autochtones	1,6 %	1,6 %	1,6 %	1,2 %

\* Les chiffres représentent les données sur l'équité en matière d'emploi en date du 31 octobre pour chaque année figurant au tableau, pour nos unités canadiennes assujetties à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Les lois à l'échelle mondiale différant au chapitre des définitions et restrictions juridiques applicables à ces quatre groupes (femmes, membres de minorités visibles, personnes handicapées et Autochtones), des données complètes à leur sujet ne sont disponibles que pour le Canada.

\*\* Les chiffres de 1999 sont donnés à des fins de comparaison puisqu'il faut souvent attendre plus d'une année ou deux pour que nos programmes et initiatives en matière de diversité se reflètent sur la composition de notre effectif.

## Leadership

La création et le maintien d'un environnement propice à la diversité, à l'inclusion et à la collaboration exigent un effort collectif auquel 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 pour mettre en place des champions de la diversité, membres de la haute direction de RBC, dans tous les secteurs opérationnels en Amérique du Nord, dans les Antilles et au Royaume-Uni. Des conseils sur la diversité dans les unités opérationnelles contribuent également à favoriser la diversité et l'inclusion.

Nos dirigeants sont aussi actifs à l'extérieur de RBC. Par exemple, en septembre 2009, le Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC) a annoncé la nomination de Gordon M. Nixon et de Zabeen Hirji, respectivement président et chef de la direction et chef des ressources humaines de RBC, à titre de coprésidents de son Conseil. Fondé en 2003, le TRIEC crée et met de l'avant des solutions favorisant une meilleure intégration des immigrants qualifiés au marché du travail de la région du grand Toronto.

Nous croyons que les progrès vers la diversité sont un objectif de société et que nous pouvons apprendre les uns des autres. Nos dirigeants participent aussi à une variété de débats publics, de groupes d'études et d'ateliers dont l'objectif est de promouvoir la diversité au travail.

## Accroître la sensibilisation à la diversité

Pour promouvoir la diversité, RBC partage ses connaissances et encourage les débats sur son incidence sur les entreprises, les collectivités et l'économie. Par exemple, RBC a commandité une étude de Catalyst Canada et de l'Université Ryerson sur l'avancement et le cheminement de carrière des employés issus de minorités visibles dans les entreprises canadiennes. En 2009, Catalyst Canada a publié la cinquième et dernière partie de cette étude, qui met en lumière des programmes, des pratiques et des initiatives en place dans les entreprises pour soutenir l'avancement et le cheminement de carrière des employés issus de minorités visibles. L'étude donne des exemples d'initiatives visant à éliminer les obstacles qui empêchent ces personnes d'établir des relations cruciales. Le programme de mentorat réciproque Dialogue sur la diversité de RBC (voir ci-dessous) y est décrit. L'étude propose aussi des stratégies pour aider les entreprises à mieux utiliser les compétences de leurs employés issus des minorités visibles.

En 2009, nous avons publié la Stratégie RBC en matière de diversité, qui énonce notre stratégie, nos priorités et nos objectifs dans le domaine de la diversité. Ce document décrit comment nous allons continuer d'améliorer notre place au Canada au chapitre de la diversité et rehausser nos efforts pour favoriser la diversité et l'inclusion dans nos divisions américaines et internationales, ainsi que les nouvelles initiatives que nous prendrons pour respecter notre engagement de respect de la diversité.

## 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 110 employés dans le monde ont participé à ces ateliers.
- Du matériel d'auto-apprentissage est offert sur notre site intranet Destination diversité.
- Dialogue sur la diversité de RBC : Notre programme de mentorat réciproque a été étendu à plus de 180 employés. Ce programme met en rapport deux personnes aux expériences professionnelles et aux formations différentes, afin que chacune 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 autres membres du groupe à se perfectionner, sur le plan personnel et professionnel, par l'intermédiaire du mentorat réciproque, de l'accompagnement dans la formation et de 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 lesbiennes, gaies, bisexuelles et transgenres (FIERTÉ), les employés handicapés (Groupe des 3 C) ainsi que les nouveaux Canadiens et les membres des minorités visibles (MOSAÏQUE). 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, un groupe qui leur offre une grande variété de renseignements, d'activités et de programmes pour les aider à augmenter leur productivité et à réussir.

### Programmes de soutien de la diversité

Nous participons à différents programmes de soutien de la diversité internes et externes. Par exemple, nous collaborons depuis 13 ans avec l'organisme Avantage Carrière pour offrir des stages payés à de nouveaux diplômés et à de nouveaux arrivants au Canada par l'intermédiaire des trois programmes suivants : Avantage Carrière, pour les étudiants diplômés, Avantage Sans Limites, pour les étudiants diplômés handicapés, et Avantages Professionnels, pour les professionnels formés à l'étranger.

Depuis 2003, quelque 350 employeurs, dont RBC, ont ainsi permis à plus de 1 000 stagiaires du programme Avantages Professionnels d'acquérir une expérience professionnelle utile. Depuis 1996, RBC a fourni une expérience de travail précieuse à plus de 700 stagiaires Avantage Carrière. En 2009 seulement, RBC a offert 68 stages rémunérés, comparativement à 52 en 2008, soit 5 stages Avantage Carrière, 27 stages Avantage Sans Limites et 36 stages Avantages Professionnels. Environ 70 pour cent des stagiaires placés dans les programmes Avantage Carrière et Avantages Professionnels sont entrés ensuite au service de RBC à temps plein.

### Programmes de soutien à l'emploi des Autochtones

Nous sommes en outre déterminés à embaucher davantage de membres des collectivités autochtones par l'intermédiaire de programmes de recrutement proactifs. Pour plus d'information, veuillez vous reporter à la page 66.

### Marché

RBC donne accès aux services bancaires à différents groupes, traditionnellement mal servis, grâce à des produits, des services, des modes de prestation et des programmes communautaires particularisés.

- Clients à faible revenu et mal servis
- Personnes handicapées
- Aînés
- Étudiants et jeunes
- Nouveaux arrivants
- Employés multilingues

### Initiatives de développement économique

#### Immigration

La réussite des nouveaux immigrants présente d'importants avantages économiques pour leur pays d'adoption. Au Canada, 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 réussir, et nous soutenons des programmes et des organismes de promotion des intérêts des immigrants, dont les suivants :

- › Avantages Professionnels, programme innovateur de stages rémunérés qui aide les immigrants qui sont des professionnels formés à l'étranger à trouver du travail dans leur domaine. Depuis 2003, quelque 350 employeurs ont ainsi permis à plus de 1 000 stagiaires du programme Avantages Professionnels d'acquérir une expérience professionnelle utile, dont RBC, qui a offert 108 de ces stages.
- › Le programme de prix national « Top 25 Canadian Immigrants of 2009 », qui permet aux Canadiens de voter directement pour des immigrants canadiens dont l'apport a marqué le Canada depuis leur arrivée. Ce programme de prix, le premier en son genre, est commandité conjointement par RBC et la revue Canadian Immigrant.
- › Le Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC), 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. En partenariat avec le TRIEC, RBC demeure un grand commanditaire des Immigrant Success Awards, des prix annuels rendant hommage aux employeurs et aux personnes de la région de Toronto qui recrutent des immigrants qualifiés, les gardent dans leurs rangs et favorisent leur cheminement professionnel.
- › Immigrant Access Fund, groupe sans but lucratif qui recueille des fonds pour offrir des microprêts aux nouveaux venus à Calgary afin de les aider à faire reconnaître leurs diplômes, à acquérir une formation et à perfectionner leurs compétences.

- › S.U.C.C.E.S.S., organisme de Colombie-Britannique qui offre tout un éventail de services pour favoriser le bien-être de tous les Canadiens et des immigrants en les encourageant à participer à la vie de leur collectivité. Il propose des services sociaux, d'emploi, d'expansion commerciale et économique, de formation, d'éducation et de santé.

### Initiatives communautaires

Le respect de la diversité est l'une de nos valeurs fondamentales et il sous-tend toutes nos décisions en matière d'initiatives communautaires. Nous recherchons proactivement des occasions de favoriser la diversité au sein des collectivités dans l'ensemble de notre portefeuille de dons.

En 2009, RBC Fondation a versé plus de 5,5 millions de dollars à des initiatives qui soutiennent la diversité des collectivités au Canada. Plus précisément, nous avons concentré nos efforts dans les six champs suivants :

Initiatives de soutien à la diversité dans les collectivités	
Autochtones	2 022 150 \$
Personnes handicapées	1 012 950 \$
Immigration	761 500 \$
Marchés culturels	823 950 \$
Femmes	612 750 \$
LGBT (lesbiennes, gais, bisexuels et transgenre)	87 000 \$
Général*	250 000 \$
<b>Total</b>	<b>5 570 300 \$</b>

\* Un montant additionnel de 250 000 \$ a été donné à des organismes ou à des programmes axés sur la diversité en général, dont le programme Diversity is Good Business du Canadian Centre for Diversity et le programme Diversity in Action de l'organisme Jeunes Entreprises.

### Gestion des fournisseurs

RBC est un membre fondateur du Conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles. RBC est aussi membre de son pendant américain, le National Minority Supplier Development Council, depuis 2002.

En 2009, nous avons mis en œuvre une nouvelle politique d'approvisionnement responsable et des lignes directrices connexes qui nous permettront de mieux évaluer l'incidence sociale et écologique de nos activités d'approvisionnement.

# Banque Royale du Canada

## Déclaration de responsabilité publique

### Déclaration

Les renseignements présentés dans la présente Déclaration de responsabilité publique pour l'exercice terminé le 31 octobre 2009 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 présente Déclaration de responsabilité publique. Ces entités sont des filiales de la Banque Royale du Canada et sont des institutions financières comptant moins de 1 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.

- BonaVista Asset Management Ltd.
- Phillips, Hager & North gestion de fonds de placement collectif ltée
- Phillips, Hager & North gestion de placements ltée
- 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 Phillips, Hager & North Services-conseils en placements Inc.
- RBC Trustees International Limited
- Société Trust Royal du Canada
- Compagnie Trust Royal

### Déclarations de responsabilité publique pour les déclarants de la Banque Royale du Canada

Des Déclarations de responsabilité publique séparées pour l'exercice terminé le 31 octobre 2009 sont présentées à la page 77 pour la Société d'hypothèques de la Banque Royale et la Compagnie d'assurance vie RBC (déclarants), qui sont des institutions financières comptant plus de 1 milliard de dollars de capitaux propres et sont tenues, en vertu du paragraphe 444.2 de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt* et du paragraphe 489.1 de la *Loi sur les sociétés d'assurance*, respectivement, de présenter des Déclarations de responsabilité publique.

### Où trouver les renseignements

Les renseignements se rapportant à cette Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada se trouvent aux sections suivantes :

Petites entreprises	21
Développement économique communautaire	24
Accès aux services bancaires	30
Collectivité	55
Bénévolat (activité et contributions des employés)	62
Emploi au Canada	72
Impôts	72
Financement par emprunt des entreprises au Canada	73
Ouvertures, fermetures et déménagements de succursales bancaires	74
Guichets automatiques bancaires (GAB) – Installations et retraits au Canada	75

# Emploi au Canada

Nous sommes l'un des plus grands employeurs au pays, avec plus de 59 000 employés au Canada.

Au 31 octobre 2009

Province	Nombres d'employés*	Temps plein	Temps partiel
Terre-Neuve-et-Labrador	361	341	20
Île-du-Prince-Édouard	106	101	5
Nouvelle-Écosse	1 413	1 333	80
Nouveau-Brunswick	1 484	1 453	31
Québec	7 962	7 633	329
Ontario	32 180	30 480	1 700
Manitoba	2 402	2 189	213
Saskatchewan	1 370	1 170	200
Alberta	4 548	4 199	349
Colombie-Britannique	7 521	6 986	535
Yukon**	49	38	11
Territoires du Nord-Ouest**	23	21	2
Nunavut**	29	27	2
<b>Total</b>	<b>59 448</b>	<b>55 971</b>	<b>3 477</b>

\*Employés actifs et inactifs

\*\* Ces chiffres avaient été combinés dans une version antérieure du présent rapport.

Le nombre de nos employés aux États-Unis et ailleurs dans le monde ne cesse de croître. Au 31 octobre 2009, nous employons 77 673 personnes à temps plein et à temps partiel dans le monde entier.

## Impôts

En 2009, les charges fiscales tous paliers confondus de RBC au Canada se sont élevées à 2,03 milliards de dollars. Ce chiffre comprenait 1,3 milliard de dollars d'impôts sur le bénéfice, 161 millions de dollars d'impôts sur le capital et 546 millions de dollars d'autres taxes et impôts\*. De plus, nos charges fiscales se sont chiffrées à 308 millions de dollars ailleurs dans le monde, notamment aux États-Unis.

Pour l'exercice terminé le 31 octobre 2009 (en millions de dollars CA)

Impôts et taxes par territoire	Impôt sur le capital	Impôt sur le bénéfice	Total des taxes et impôts
<b>Canada</b>			
Terre-Neuve-et-Labrador	3 \$	2	5
Île-du-Prince-Édouard	1	1	2
Nouvelle-Écosse	9	10	19
Nouveau-Brunswick	5	7	12
Québec	23	66	89
Ontario	82	384	466
Manitoba	13	11	24
Saskatchewan	8	8	16
Alberta	–	36	36
Colombie-Britannique	17	55	72
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	–	1	1
État fédéral	–	743	743
Impôts sur le capital et le bénéfice (Canada)	161 \$	1 324 \$	1 485 \$
Autres taxes et impôts* (Canada)			546
Impôts canadiens			2 031 \$
Impôts étrangers			308
<b>Total des taxes et impôts</b>			<b>2 339 \$</b>

\* Les autres taxes et impôts comprennent les cotisations sociales, les taxes sur les produits et services, ainsi que les taxes foncières et municipales.

## 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. Au 31 octobre 2009, les montants autorisés à la disposition des entreprises au Canada s'élevaient à 134 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.

Exercice 2009 terminé le 31 octobre 2009

Provinces et territoires	Critère	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 général
Terre-Neuve-et-Labrador	Nombre de clients	1 149	765	251	98	70	106	48	2 487
	Montant autorisé	11 \$	37 \$	38 \$	34 \$	49 \$	228 \$	1 128 \$	1 525 \$
Île-du-Prince-Édouard	Nombre de clients	399	314	104	58	47	54	–	976
	Montant autorisé	4 \$	16 \$	17 \$	21 \$	35 \$	115 \$	–	208 \$
Nouvelle-Écosse	Nombre de clients	4 950	3 029	1 013	491	355	375	89	10 302
	Montant autorisé	46 \$	150 \$	157 \$	174 \$	247 \$	820 \$	2 090 \$	3 684 \$
Nouveau-Brunswick	Nombre de clients	2 569	1 616	518	277	164	204	60	5 408
	Montant autorisé	24 \$	79 \$	77 \$	95 \$	113 \$	460 \$	909 \$	1 757 \$
Québec	Nombre de clients	15 289	8 861	3 497	1 880	1 557	1 699	441	33 224
	Montant autorisé	142 \$	440 \$	543 \$	665 \$	1 087 \$	3 553 \$	13 615 \$	20 045 \$
Ontario	Nombre de clients	50 645	29 289	10 357	4 889	3 873	4 132	1 128	104 313
	Montant autorisé	451 \$	1 452 \$	1 578 \$	1 723 \$	2 699 \$	8 577 \$	40 021 \$	56 501 \$
Manitoba	Nombre de clients	4 104	3 041	1 144	405	360	356	91	9 501
	Montant autorisé	38 \$	159 \$	171 \$	142 \$	254 \$	812 \$	2 400 \$	3 976 \$
Saskatchewan	Nombre de clients	4 891	4 066	1 929	633	489	355	68	12 431
	Montant autorisé	47 \$	213 \$	300 \$	224 \$	343 \$	710 \$	1 968 \$	3 805 \$
Alberta	Nombre de clients	21 336	10 751	3 849	1 502	1 177	1 407	506	40 528
	Montant autorisé	192 \$	533 \$	588 \$	524 \$	825 \$	2 980 \$	20 733 \$	26 375 \$
Colombie-Britannique	Nombre de clients	24 054	13 783	4 614	1 771	1 362	1 584	465	47 633
	Montant autorisé	223 \$	680 \$	698 \$	620 \$	955 \$	3 266 \$	9 715 \$	16 157 \$
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	Nombre de clients	481	237	90	45	29	42	–	924
	Montant autorisé	4	12 \$	13 \$	15 \$	20 \$	82 \$	–	146 \$
<b>Total</b>	Nombre de clients	129 867	75 752	27 366	12 049	9 483	10 314	2 896	267 727
	Montant autorisé	1 182 \$	3 771 \$	4 180 \$	4 237 \$	6 627 \$	21 603 \$	92 579 \$	134 179 \$

\* 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, fermetures et déménagements de succursales bancaires

Exercice 2009 (terminé le 31 octobre 2009)

<b>Nom</b>			
<b>Succursales ouvertes</b>	<b>Adresse</b>	<b>Ville</b>	<b>Prov.</b>
Succursale Le Plateau	211, boulevard du Plateau	Gatineau	Qué.
Succursale Le Versant	1540, boulevard Greber, bureau 1	Gatineau	Qué.
Succursale St-Jean-Omer-Marcil et Aut. 35	185, boulevard Omer-Marcil	Saint-Jean-sur-Richelieu	Qué.
Succursale Saint-Romuald	1050, boulevard de la Rive-Sud	Saint-Romuald	Qué.
Succursale Middlecote & Taunton	101 Middlecote Drive	Ajax	Ont.
Succursale First Commerce & Wellington	16 First Commerce Drive, Unit 16a	Aurora	Ont.
Succursale Highway 50 & Ebenezzer	8940 Highway 50, Unit 1	Brampton	Ont.
Succursale Dundas & Wilmar	5322 Dundas Street West, Unit 3	Etobicoke	Ont.
Succursale Rymal Road & Terryberry Road	2166 Rymal Road East	Hannon	Ont.
Succursale Fairway & Lackner	900 Fairway Crescent, Unit 1	Kitchener	Ont.
Succursale Fanshawe & Hyde Park	1265 Fanshawe Park Road West	London	Ont.
Succursale Strandherd & Cedarview	4120 Strandherd Drive	Nepean	Ont.
Succursale Bank & Argyle	475 Bank Street	Ottawa	Ont.
Succursale South Keys Shopping Centre	2212 Bank Street, Unit A	Ottawa	Ont.
Succursale Wellington & Simcoe	155 Wellington Street West, Unit 138a	Toronto	Ont.
Succursale Wasaga Beach	654 River Road West	Wasaga Beach	Ont.
Succursale Saddleridge	40 Saddletowne Circle North East	Calgary	Alb.
Succursale Signal Hill Shopping Centre	5717 Signal Hill Centre South West	Calgary	Alb.
Succursale Aspen Landing	383 Aspen Glen Landing South West, Unit 107	Calgary	Alb.
Succursale Marda Loop	C/O 3919a Richmond Road South West	Calgary	Alb.
Succursale Hollick-Kenyon Landing	16508 - 50th Street North West	Edmonton	Alb.
Succursale Wye Road Crossing	301 Wye Road, Unit 31	Sherwood Park	Alb.
Succursale Sardis	45460 Luckakuck Way, Unit B	Chilliwack	C.-B.
Succursale Capilano Square	879 Marine Drive, Unit 300	North Vancouver	C.-B.
Succursale Homer & Nelson	996 Homer Street	Vancouver	C.-B.
<b>Succursales fermées</b>			
Succursale Abbey	Wayne & Cathedral	Abbey	Sask.
Succursale Climax	214 Main Street	Climax	Sask.
<b>Déménagements</b>			
<b>De</b>	<b>À</b>	<b>Ville</b>	<b>Prov.</b>
681 Conception Bay Highway, Suite 100	91 Conception Bay Highway	Conception Bay South	T.-N.-L.
515 Westmorland Road	515 Westmorland Rd, Unit C009B	Saint John	N.-B.
2003 Lakeshore Road	360 Pearl Street, Units 1-4	Burlington	Ont.
1642 Upper James Street	545 Rymal Road East	Hamilton	Ont.
1227 Barton Street East	1145 Barton Street East, Unit 1	Hamilton	Ont.
1646 Bath Road	523 Gardiners Road	Kingston	Ont.
1050 Paramount Drive	1803 Stone Church Road East, Unit 1	Stoney Creek	Ont.
997 Gerrard Street East	1011 Gerrard Street East	Toronto	Ont.
365 Front Street West	6 Fort York Boulevard	Toronto	Ont.
333 Portage Avenue	370 Portage Avenue	Winnipeg	Man.
1240 2a Avenue North	1240 2a Avenue North, Unit 33	Lethbridge	Alb.
Vancouver International Airport, Level 3 South Apo, Box 23913	Vancouver International Airport, Level 3 South Apo, Box 23913, Rm B3226.0	Richmond	C.-B.
398 West Broadway	505 West Broadway	Vancouver	C.-B.
2306 Highway 6	2306 Highway 6, Unit 300	Vernon	C.-B.

# Guichets automatiques bancaires (GAB) – Installations et retraits au Canada

Exercice 2009 (terminé le 31 octobre 2009)

GAB installés		
Adresse	Ville	Province
91 Conception Bay Highway	Conception Bay South	T.-N.-L.
965 Bedford Highway	Bedford	N.-É.
495 Granville Street	Summerside	Î.-P.-É.
9 Main Street	Florenceville	N.-B.
2605, rue D'Annemasse	Boisbriand	Qué.
2151, boul. Lapinière	Brossard	Qué.
180, boul. Jean-Leman	Candiac	Qué.
975, boul. Roméo-Vachon	Dorval	Qué.
1-1540, boul. Greber (2 GAB)	Gatineau	Qué.
211, boul. du Plateau (2 GAB)	Gatineau	Qué.
300, rue Brignon	Granby	Qué.
1130, boul. Saint-Joseph	Hull	Qué.
1160, rue Chartrand	La Plaine	Qué.
7031, ch. de la Côte-Saint-Luc	Montréal	Qué.
345, boul. Sir-Wilfrid-Laurier	Mont-Saint-Hilaire	Qué.
12, Place Triad	Pointe-Claire	Qué.
1700, rue Jules-Verne	Sainte-Foy	Qué.
185, boul. Omer-Marcil (2 GAB)	Saint-Jean-sur-Richelieu	Qué.
1050, boul. de la Rive-Sud (2 GAB)	Saint-Romuald	Qué.
169, rue Victoria	Valleyfield	Qué.
101 Middlecote Drive (3 GAB)	Ajax	Ont.
16 First Commerce Drive (3 GAB)	Aurora	Ont.
1371 Highway 11 North	Barrie	Ont.
4725 Ontario Street	Beamsville	Ont.
8940 Highway 50 (3 GAB)	Brampton	Ont.
618 Colborne Street	Brantford	Ont.
1230 Plains Road East	Burlington	Ont.
360 Pearl Street	Burlington	Ont.
Rr#5 Concession 6 East	Flamborough	Ont.
545 Rymal Road East	Hamilton	Ont.
2166 Rymal Road East (3 GAB)	Hannon	Ont.
900 Fairway Crescent	Kitchener	Ont.
1201 Oxford Street West	London	Ont.
1265 Fanshawe Park Road West (3 GAB)	London	Ont.
6720 Meadowvale Town Centre	Mississauga	Ont.
4120 Strandherd Drive (3 GAB)	Nepean	Ont.
175 Mulock Drive	Newmarket	Ont.
12 Harrison Garden Boulevard	North York	Ont.
1660 Merivale Road	Ottawa	Ont.
2212 Bank Street (3 GAB)	Ottawa	Ont.
475 Bank Street (2 GAB)	Ottawa	Ont.
9710 Highway 9	Palgrave	Ont.
129 Trunk Road	Sault Ste. Marie	Ont.

GAB installés		
Adresse	Ville	Province
353 McCarthy Road	Stratford	Ont.
3613 Queens Line	Tilbury	Ont.
1113-1115 Wilson Avenue	Toronto	Ont.
155 Wellington St West (6 GAB)	Toronto	Ont.
207 Queens Quay West	Toronto	Ont.
24 Wellesley Street West	Toronto	Ont.
25 The West Mall (2 GAB)	Toronto	Ont.
429 Roncesvalles Avenue	Toronto	Ont.
5322 Dundas Street West (3 GAB)	Toronto	Ont.
6 Fort York Boulevard	Toronto	Ont.
654 River Road West (2 GAB)	Wasaga Beach	Ont.
1717 Dundas Street	Woodstock	Ont.
743 Main Street	Birtle	Man.
102 North Railway Avenue	Deloraine	Man.
10 Main Street	Neepawa	Man.
1015 Notre Dame Avenue	Winnipeg	Man.
370 Portage Avenue	Winnipeg	Man.
400 Spence Street	Winnipeg	Man.
446 Pacific Street	Kerrobert	Sask.
249 Centre Street	Ponteix	Sask.
109 Mountain Street	Strasbourg	Sask.
107 - 383 Aspen Glen Landing South West (3 GAB)	Calgary	Alb.
2035 33 Avenue South West (2 GAB)	Calgary	Alb.
40 Saddletowne Circle North East (3 GAB)	Calgary	Alb.
5717 Signal Hill Centre South West (3 GAB)	Calgary	Alb.
10818 Jasper Ave North West	Edmonton	Alb.
16508 50 Street North West (3 GAB)	Edmonton	Alb.
139 5th Avenue South West	High River	Alb.
31 301 Wye Road (3 GAB)	Sherwood Park	Alb.
3210 Smith Drive	Armstrong	C.-B.
B-45460 Luckakuck Way (3 GAB)	Chilliwack	C.-B.
119 Trans Canada Hwy	Duncan	C.-B.
1-5533 Airport Way	Kelowna	C.-B.
375 Harvey Avenue	Kelowna	C.-B.
879 Marine Drive (2 GAB)	North Vancouver	C.-B.
3880 Grant Mcconachie Way (2 GAB)	Richmond	C.-B.
200 Burrard Street	Vancouver	C.-B.
3505 Grandview Highway	Vancouver	C.-B.
3515 West 4th Avenue	Vancouver	C.-B.
525 West Broadway	Vancouver	C.-B.
996 Homer Street (2 GAB)	Vancouver	C.-B.
2306 Highway 6	Vernon	C.-B.

GAB retirés		
Adresse	Ville	Province
22 McGettigan Boulevard	Marystown	T.-N.-L.
2 Main Street	Stephenville Crossing	T.-N.-L.
222 Water Street	Summerside	Î.-P.-É.
313 Main Street	Florenceville	N.-B.
2799 Main Street	Hillsborough	N.-B.
500 Waasis Road	Oromocto	N.-B.
515 Westmorland Road	Saint John	N.-B.
173, boulevard J.-D. Gauthier	Shippagan	N.-B.
2, boul. Sir-Wilfrid-Laurier	Beloeil	Qué.
875, montée Masson	Mascouche	Qué.
180, chemin des Patriotes Sud	Mont-Saint-Hilaire	Qué.
10111, avenue Papineau	Montréal	Qué.
139, avenue Murdoch	Rouyn-Noranda	Qué.
235, boul. Saint-Luc	Saint-Jean-sur-Richelieu	Qué.
500, rue Principale (2 GAB)	Sainte-Foy	Qué.
5710, boul. Grande-Allée	Saint-Hubert	Qué.
170 Victoria Street	Alliston	Ont.
140 St. Andrew	Cambridge	Ont.
3250 Brookdale	Cornwall	Ont.
55 Wyndham Street North	Guelph	Ont.
Highway 401 Westbound	Ingleside	Ont.
2821 Princess Street	Kingston	Ont.
57 Bridge Street	Lakefield	Ont.
Highway 401 Eastbound (2 GAB)	Mallorytown	Ont.
1 Jockvale Road (2 GAB)	Nepean	Ont.
1660 Merivale Road	Nepean	Ont.
6 Lakeshore Drive	North Bay	Ont.
1751 Paul Martin Drive	Pembroke	Ont.
162 Main Street	Penetanguishene	Ont.
1395 Kingston Road	Pickering	Ont.
705 Kingston Road (2 GAB)	Pickering	Ont.
1114 London Road	Sarnia	Ont.

GAB retirés		
Adresse	Ville	Province
132 Lakeshore Road	St. Catharines	Ont.
2 Queen Street West	Toronto	Ont.
77 King Street West	Toronto	Ont.
1090 Don Mills Road	Toronto	Ont.
1092 Islington Avenue	Toronto	Ont.
1261 College Street	Toronto	Ont.
2 Queen Street West	Toronto	Ont.
222 Jarvis Street	Toronto	Ont.
3402 Yonge Street	Toronto	Ont.
Highway 401 East	Trenton	Ont.
510 1st Street	Brandon	Man.
185 Scurfield Boulevard	Winnipeg	Man.
3025 Portage Avenue	Winnipeg	Man.
3310 Portage Avenue	Winnipeg	Man.
65a Promenade Avenue	Winnipeg	Man.
210 Manitoba Street East	Moose Jaw	Sask.
1610 11th Street West	Saskatoon	Sask.
2303-22nd Street West	Saskatoon	Sask.
3402 8th Street East	Saskatoon	Sask.
815 22nd Street West	Saskatoon	Sask.
Highway 11 South	Saskatoon	Sask.
1400 12 Avenue South West (2 GAB)	Calgary	Alb.
1102 Highway #9 (2 GAB)	Drumheller	Alb.
19840 96 Avenue	Langley	C.-B.
8850 Walnut Grove Drive	Langley	C.-B.
177 W 3rd Street	North Vancouver	C.-B.
8771 Lansdowne	Richmond	C.-B.
12666 72nd Avenue	Surrey	C.-B.
3690 West 10th Avenue	Vancouver	C.-B.
665 West Broadway	Vancouver	C.-B.
2695 Quadra Street (2 GAB)	Victoria	C.-B.
3800 Finnerty Road	Victoria	C.-B.

# Déclaration de responsabilité publique de la Société d'hypothèques de la Banque Royale

La Société d'hypothèques de la Banque Royale (SHBR) a pour activité principale l'acquisition d'hypothèques résidentielles et commerciales de la Banque Royale du Canada. SHBR est financée par l'émission de certificats de placement garanti (CPG) et par les comptes d'épargne et de chèques Marché monétaire Royal<sup>MC</sup> ouverts par l'entremise des succursales de la Banque Royale du Canada. SHBR n'a pas d'employés puisque toutes ses activités sont menées par des employés de la Banque Royale du Canada. SHBR a versé 17,7 millions de dollars d'impôts sur le bénéfice (6,3 millions de dollars au fédéral et 11,4 millions au Québec) et 8,3 millions de dollars d'impôts sur le capital au Québec pour l'exercice terminé le 31 octobre 2009. 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 la Banque Royale du Canada.

# Déclaration de responsabilité publique de la Compagnie d'assurance vie 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 la Banque Royale du Canada. 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 883 personnes à temps plein (789 en Ontario, 49 au Québec, 23 en Colombie-Britannique, 18 en Alberta, 1 en Nouvelle-Écosse, 1 au Nouveau-Brunswick, 1 au Manitoba et 1 en Saskatchewan) et 93 personnes à temps partiel (88 en Ontario, 3 au Québec, 2 en Colombie-Britannique et 1 en Alberta) au Canada au 31 octobre 2009. CAV RBC a passé en charges 55 millions de dollars d'impôts sur le bénéfice (33 millions de dollars au fédéral, 11 millions de dollars en Ontario, 3 millions de dollars au Québec, 3 millions de dollars en Alberta, 3 millions de dollars en Colombie-Britannique, 1 million de dollars au Manitoba et 1 million de dollars dans l'ensemble des autres provinces et territoires) et 131 000 \$ d'impôt sur le capital pour l'exercice terminé le 31 octobre 2009. De plus, CAV RBC a passé en charges au cours de la même période 23 millions de dollars de taxes sur les primes, selon un pourcentage du montant brut des primes souscrites (9 millions de dollars en Ontario, 4 millions de dollars au Québec, 4 millions de dollars en Alberta, 3 millions de dollars en Colombie-Britannique, 1 million de dollars au Manitoba, 1 million de dollars en Saskatchewan et 1 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 la Banque Royale du Canada.

---

## Déclarations de responsabilité publique des déclarants

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 la Banque Royale du Canada au nom des entités de son Groupe et sont présentées dans les sections respectives de la présente Déclaration de responsabilité publique. Au 31 octobre 2009, 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 la Banque Royale du Canada. 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 présente Déclaration de responsabilité publique.

## Index GRI (Global Reporting Initiative)

RBC a adopté une stratégie à plusieurs volets pour son rapport et publie son bilan social, environnemental et déontologique à différents endroits pour les diverses parties prenantes. Nous nous appuyons sur des sources externes, les groupes d'investisseurs et d'autres parties prenantes ainsi que sur des pratiques exemplaires pour choisir ce qui doit être inclus dans notre rapport. Nous nous efforçons aussi de donner à chaque groupe tous les détails susceptibles de l'intéresser. Nous soutenons en outre les travaux de la Global Reporting Initiative (GRI). L'index qui suit et l'information à laquelle il fait référence constituent un rapport correspondant au niveau d'application C des lignes directrices G3 de la GRI.

GRI	Indicateur	Information publiée par RBC
<b>Stratégie et profil</b>		
<b>Stratégie et analyse</b>		
1.1	Déclaration du président et chef de la direction	Message du président et chef de la direction, page 6
1.2	Incidences, risques et potentiels principaux	Dans tout le rapport
<b>Profil de l'entreprise</b>		
2.1	Nom de l'entreprise	Banque Royale du Canada
2.2	Principales marques et principaux produits ou services	Profil de RBC, page 4 Rapport annuel 2009
2.3	Structure opérationnelle	Profil de RBC, page 4 Rapport annuel 2009
2.4	Lieu où se trouve le siège social	Rapport annuel 2009
2.5	Pays dans lesquels l'entreprise exerce des activités	Nous exerçons nos activités dans 55 pays. <a href="http://rbc.com/aproposderbc">rbc.com/aproposderbc</a>
2.6	Nature de la propriété et forme juridique	Rapport annuel 2009 Notice annuelle 2009
2.7	Marchés servis	Rapport annuel 2009 <a href="http://rbc.com/aproposderbc">rbc.com/aproposderbc</a>
2.8	Taille de l'entreprise	Rapport annuel 2009 <a href="http://rbc.com/aproposderbc">rbc.com/aproposderbc</a>
2.9	Changements significatifs survenus au cours de la période visée par la déclaration	Rapport annuel 2009
2.10	Distinctions reçues	Reconnaissance, page 8
<b>Paramètres du rapport</b>		
3.1	Période de déclaration	Portée, page 3
3.2	Dates du rapport antérieur le plus récent	RBC ne produit actuellement pas de rapport unique sur le développement durable. Nous rendons cependant compte de diverses mesures dans des publications existantes, par exemple notre Rapport annuel, nos Circulaires de la direction et notre Rapport annuel sur la responsabilité d'entreprise. Nous publions ces documents annuellement en version imprimée et mettons régulièrement à jour cet index.
3.3	Fréquence de la déclaration	Annuelle
3.4	Adresse à laquelle faire parvenir des questions sur le rapport	<a href="mailto:corporateresponsibility@rbc.com">corporateresponsibility@rbc.com</a>
3.5	Processus qui définit le contenu du rapport	Compte rendu, page 10 Parties prenantes, page 9
3.6	Éléments délimitant le rapport	Ce Rapport couvre les activités de RBC dans son ensemble (nos activités dans le monde entier, notamment celles de toutes nos filiales), sauf indication contraire.
3.7	Énoncé de toutes les limites particulières concernant la portée du rapport ou les éléments le délimitant	À propos du présent rapport, page 3
3.8	Base des rapports sur d'autres entités	Portée, page 3
3.9	Techniques de mesure des données	À propos du présent rapport, page 3
3.10	Explication de l'effet de tout remaniement des renseignements	Avec prise d'effet en 2008, nous n'avons pas tenu compte de la rémunération pour les jours fériés versée aux employés à temps partiel pour calculer le nombre d'employés à temps plein (équivalent de travail à temps plein, ou ETP), conformément à notre cadre d'information de gestion. Tous les chiffres correspondants reflètent ce changement dans le calcul des ETP.

GRI	Indicateur	Information publiée par RBC
3.11	Changements importants par rapport aux périodes de déclaration précédentes	En 2009, nos données sur la consommation d'énergie portent sur 94 % de la superficie totale de nos établissements, comparativement à 65 % en 2008. Nous sommes désormais à même de publier 100 % de la consommation d'énergie directe et indirecte de tous nos établissements au Canada et aux États-Unis. La couverture accrue de la consommation d'énergie concerne en majeure partie (>70 %) des établissements situés aux États-Unis, où la production d'électricité a généralement une intensité carbonique plus grande (centrales au charbon) qu'au Canada. En raison de l'élargissement de la couverture des données de consommation et de l'inclusion d'établissements à plus forte intensité carbonique aux États-Unis, la quantité et l'intensité de nos émissions équivalent-CO <sub>2</sub> ont augmenté.
3.12	Tableau précisant l'endroit où se trouve l'information dans le rapport	Index GRI, page 78
3.13	Politiques et pratiques actuelles concernant le contrôle de la qualité du rapport effectué par des intervenants externes	Pour le moment, RBC ne fait pas faire la vérification et le contrôle de ses documents d'information non financiers par des sociétés externes. Notre Rapport annuel sur la responsabilité d'entreprise et notre Déclaration de responsabilité publique sont examinés par les spécialistes de notre service interne chargé de la conformité (Gestion des risques), par notre Service du contentieux et par nos experts-ressources internes.

<b>Gouvernance, engagements et consultation</b>		
4.1	Structure de gouvernance	Rapport annuel 2009 rbc.com/gouvernance
4.2	Indiquer si le président de la plus haute instance en matière de gouvernance est aussi un membre de la Direction	Rapport annuel 2009 Circulaire de la direction 2010 Pratiques et leadership, page 12
4.3	Membres du groupe de gouvernance qui sont indépendants ou qui ne sont pas membres de la Direction	Rapport annuel 2009 Pratiques et leadership, page 2
4.4	Mécanismes par lesquels les actionnaires et les employés peuvent faire des recommandations ou donner des orientations à la plus haute instance en matière de gouvernance	Circulaire de la direction 2010
4.5	Lien entre la rémunération des membres du groupe de gouvernance et la performance de l'entreprise	Circulaire de la direction 2010
4.6	Processus utilisé par la plus haute instance en matière de gouvernance pour s'assurer d'éviter les conflits d'intérêts	Circulaire de la direction 2010
4.8	Énoncés de mission et de valeurs, codes de conduite et principes	Principes et politiques, page 15
4.9	Processus utilisé par la plus haute instance en matière de gouvernance pour surveiller la manière dont l'organisme détermine et gère le risque	Circulaire de la direction 2010 Gestion du risque, page 14
4.10	Processus utilisés pour évaluer le rendement de la plus haute instance en matière de gouvernance elle-même	Circulaire de la direction 2010
4.12	Chartes, principes ou autres initiatives auxquels souscrit l'entreprise ou que l'entreprise approuve	Principes, chartes et initiatives externes, page 18
4.13	Affiliations importantes à des associations ou à des organismes de défense d'intérêts	Affiliations, page 8
4.14	Liste des parties prenantes consultées par l'organisme	Parties prenantes, page 9
4.15	Base d'identification et de sélection des principales parties prenantes à consulter	Parties prenantes, page 9
4.16	Approche de consultation des parties prenantes	Parties prenantes, page 9
4.17	Principaux sujets et problèmes soulevés lors de la consultation avec les parties prenantes, et réponse	Dans tout le rapport

<b>Indicateurs de performance économique</b>		
DAG*	Approche de gestion, buts, rendement, politiques, information contextuelle	Rapport annuel 2009 Impact économique, page 20

\*Divulgation de l'approche de gestion

GRI	Indicateur	Information publiée par RBC
<b>Performance économique</b>		
EC1	Valeur économique directement générée et distribuée	Rapport annuel 2009 Impact économique, page 20
EC2	Implications financières des changements climatiques	Grands enjeux environnementaux, page 48 Rapport annuel 2009
EC3	Obligations relatives aux régimes de retraite	Milieu de travail, page 37
<b>Présence sur le marché</b>		
EC6	Recours à des fournisseurs locaux	Achats, page 29
<b>Incidences économiques indirectes</b>		
EC8	Investissements dans l'intérêt du public	Investissements dans des projets de développement communautaire, page 25 Partenariats public-privé, page 26
EC9	Description des incidences économiques indirectes	Impact économique, page 20 Collectivité, page 55
<b>Indicateurs de performance environnementale</b>		
DAG	Approche de gestion, buts, rendement, politiques, information contextuelle	Environnement, page 45
<b>Matières</b>		
EN1	Poids ou volume des matières utilisées	Empreinte AOID, page 53 rbc.com/environnement
EN2	Pourcentage des matières utilisées qui proviennent de matières recyclées	rbc.com/environnement
<b>Énergie</b>		
EN3	Consommation directe d'énergie	Empreinte AOID, page 53 rbc.com/environnement
EN4	Consommation indirecte d'énergie	Empreinte AOID, page 53
EN5	Énergie économisée et amélioration du rendement énergétique	Réduire l'importance de notre empreinte écologique, page 48 Empreinte AOID, page 53
EN6	Produits/services éconergétiques ou utilisant des énergies renouvelables	Produits et services écologiques, page 49 Prêt à des projets d'énergie propre, page 50
EN7	Initiatives visant à réduire la consommation indirecte d'énergie	Réduire l'importance de notre empreinte écologique, page 48
<b>Biodiversité</b>		
EN12	Répercussions sur des endroits qui ont une biodiversité importante	rbc.com/environnement
EN13	Habitats protégés ou restaurés	rbc.com/environnement
<b>Émissions, effluents et déchets</b>		
EN16	Poids total des émissions de gaz à effet de serre produites directement ou indirectement	Empreinte AOID, page 53
EN18	Initiatives visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre	Réduire l'importance de notre empreinte écologique, page 48
<b>Produits et services</b>		
EN26	Incidences environnementales des produits et services	Produits et services écologiques, page 49
EN27	Produits régénérés à la fin de leur vie utile	Non applicable
<b>Transport</b>		
EN29	Incidences environnementales de la logistique	Empreinte AOID, page 53

GRI	Indicateur	Information publiée par RBC
<b>Indicateurs de performance sociale</b>		
<b>Pratiques en matière d'emploi et travail décent</b>		
DAG	Approche de gestion, buts, rendement, politiques, information contextuelle	Milieu de travail, page 37
<b>Emploi</b>		
LA1	Effectif total par type d'emploi et région	rbc.com/responsabilite/workplace
LA3	Avantages sociaux accordés aux employés à temps plein	Avantages sociaux, page 42
<b>Relations patronales/syndicales</b>		
LA4	Employés couverts par des conventions collectives	Liberté d'association, page 39
<b>Santé et sécurité au travail</b>		
LA6	Effectifs représentés dans des comités officiels sur la santé et la sécurité	Santé, sécurité et bien-être, page 42
LA7	Taux de blessures, de maladies liées au travail, nombre d'accidents mortels	En raison de la nature de notre milieu de travail, les incidents sont rares et le nombre d'heures de travail perdues est insignifiant. En octobre 2003, nous avons implanté un système en ligne de gestion des vacances et des absences pour recueillir des données sur l'absentéisme. À l'heure actuelle, les données ne sont pas suffisantes pour être publiées. Les renseignements sur les accidents et les blessures ne sont centralisés que pour les employés régis par la législation fédérale.
LA8	Programmes pour maladies graves	Santé, sécurité et bien-être, page 42
<b>Formation et éducation</b>		
LA10	Formation par année, par employé	Apprentissage et perfectionnement professionnel, page 42. Nous fournissons le montant de l'investissement global, plutôt que le nombre d'heures de formation par année.
LA11	Programmes de gestion des compétences et de formation	Apprentissage et perfectionnement professionnel, page 42
<b>Diversité et égalité des chances</b>		
LA13	Composition des instances de gouvernance et répartition des employés selon les indicateurs de diversité	Circulaire de la direction 2010 Diversité et inclusion, page 39
<b>Droits de la personne</b>		
DAG	Approche de gestion, buts, rendement, politiques, information contextuelle	Code de déontologie, page 12 Principes et politiques, page 15 Diversité et inclusion, page 39
<b>Pratiques en matière d'investissement et d'approvisionnement</b>		
HR1	Ententes d'investissement importantes comprenant des clauses sur les droits de la personne ou qui ont fait l'objet d'un contrôle concernant les droits de la personne	Investissement socialement responsable, page 34
HR2	Fournisseurs ayant fait l'objet d'un contrôle concernant les droits de la personne	Achats, page 29
HR3	Formation des employés sur les droits de la personne pertinents dans les activités	Code de déontologie, page 12
<b>Liberté d'association et négociation collective</b>		
HR5	Activités où la liberté d'association et la négociation collective pourraient être fortement compromises	Liberté d'association, page 39
<b>Société</b>		
DAG	Approche de gestion, buts, rendement, politiques, information contextuelle	Impact économique, page 20 Collectivité, page 55
<b>Collectivité</b>		
SO1	Programmes de gestion des impacts des activités sur les collectivités	Fermétures et ouvertures de succursales bancaires, page 31

GRI	Indicateur	Information publiée par RBC
<b>Corruption</b>		
SO2	Nombre d'unités opérationnelles soumises à des analyses de risques en matière de corruption	Principes et politiques, page 15
SO3	Pourcentage des employés formés sur les politiques et les procédures anticorruption	Principes et politiques, page 15
<b>Politiques publiques</b>		
SO5	Positions sur les politiques publiques et participation à l'élaboration des politiques publiques et à des activités de lobbying	Administrations publiques, page 10 Contributions politiques et lobbying, page 17
SO6	Contributions aux partis politiques	Contributions politiques et lobbying, page 17
<b>Responsabilité à l'égard des produits</b>		
DAG	Approche de gestion, buts, rendement, politiques, information contextuelle	Responsabilité à l'égard des produits, page 34 Protection des consommateurs, page 35
<b>Santé et sécurité des clients</b>		
PR1	Effets des produits et services sur la santé et la sécurité	Conception de produits et services, pages 16 et 34
PR5	Pratiques concernant la satisfaction des clients, dont les résultats des sondages	Parties prenantes, page 9 Satisfaction des clients, page 36
<b>Communications marketing</b>		
PR6	Programmes destinés à assurer la conformité aux lois, aux normes et aux codes de conduite volontaires en matière de communications marketing	Protection des renseignements personnels, pages 17 et 35 Code de déontologie, page 12 Codes de conduite volontaires, page 18
<b>Protection des renseignements personnels des clients</b>		
PR8	Plaintes justifiées portant sur des atteintes à la vie privée	Rapport de l'Ombudsman 2009
<b>Indicateurs additionnels – supplément sectoriel – services financiers</b>		
FS1	Politiques qui comportent des éléments environnementaux et sociaux s'appliquant aux secteurs d'activité	Principes et politiques, page 15
FS2	Procédures d'évaluation et de dépistage des risques environnementaux et sociaux	Rapport annuel 2009 Gestion du risque, page 14 Octroi de crédit responsable, page 34
FS3	Processus de surveillance de la mise en œuvre et du respect des exigences environnementales et sociales des clients incluses dans des ententes ou des opérations	Octroi de crédit responsable, page 34 Principes d'Équateur, page 49
FS4	Processus d'amélioration des compétences des employés en matière de mise en œuvre des politiques et procédures environnementales et sociales	Principes et politiques, page 15
FS5	Interactions avec des clients, des investisseurs ou des partenaires concernant les risques environnementaux et sociaux et les occasions dans ce domaine	Parties prenantes, page 9 Principes et politiques, page 15 Produits et services écologiques, page 35 Collectivité, page 55
FS13	Points d'accès dans des zones peu peuplées ou défavorisées	Accès aux services bancaires et d'assurance, page 30 Clients à faible revenu et mal servis, page 31
FS14	Initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers	Accès aux services bancaires et d'assurance, page 30
FS15	Politiques en matière de conception et de vente équitables de produits et de services financiers	Responsabilité à l'égard des produits, page 34 Protection des consommateurs, page 35
FS16	Initiatives visant à améliorer les compétences financières	Éducation financière, page 27



Les marques de commerce ou déposées citées dans le présent rapport sont l’emblème du lion et du globe terrestre, Banque Royale du Canada, Banque Royale, RBC, RBC Gestion d’Actifs, RBC Bank, Phillips, Hager & North, PH&N, Stratégie RBC pour mieux vivre demain, Projet Eau Bleue RBC, RBC Marchés des Capitaux, Centre RBC, Stratégie RBC à l’égard des collectivités, Stratégie RBC en matière de diversité, Hypothèque Écoénergie RBC, Stratégie RBC en matière d’environnement, RBC Fondation, RBC Fonds, RBC Assurances, Léo le lion – Compte d’épargne jeunesse, Artisans du hockey local RBC, Défi RBC Prochain grand innovateur, RBC Récompenses, RBC Gestion de patrimoine, Guichet Cricket RBC, Royal Direct, 1-800 ROYAL et Profitez de votre potentiel 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. RBC Dexia IS et les sociétés Dexia affiliées sont des utilisateurs sous licence de la marque RBC. <sup>†</sup> Visa est une marque déposée de Visa International Service Association. Toutes les autres marques de commerce mentionnées dans le présent rapport, y compris celles qui sont identifiées par le symbole †, qui n’appartiennent pas à la Banque Royale du Canada sont la propriété de leurs titulaires respectifs.

© Banque Royale du Canada 2010 – Tous droits réservés.

Le présent rapport est également disponible, sans frais, en format audio et en version imprimée.

Une version imprimée courte du présent rapport, intitulée Aller à l’essentiel – Revue de la responsabilité d’entreprise 2009, est aussi disponible.

Pour faire des commentaires ou pour commander des exemplaires imprimés ou en format audio :

La rédactrice en chef,

Rapport sur la responsabilité d’entreprise et Déclaration de responsabilité publique de RBC

Royal Trust Tower

77 King Street West, 12th Floor

Toronto (Ontario)

Canada

M5W 1P9

Courriel : [corporateresponsibilityreport@rbc.com](mailto:corporateresponsibilityreport@rbc.com)

RBC also publishes this document in English.