

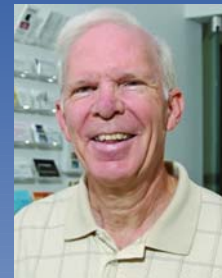


Gardons le contact

NUMÉRO 1 • 2008

Assurance
médicaments de RBC
Nous répondons à vos questions

Un retraité met son
expérience professionnelle
au service des autres



Oscar Peterson
et la Banque Royale



Rapport sur la
responsabilité
d'entreprise



Gardons le contact

Dans ce numéro...

- Un petit mot de Gord 1
- Un retraité met son expérience professionnelle au service des autres 2
- Oscar Peterson et la Banque Royale 3
- Un don de RBC pour aider les aînés à rester en forme 3
- Assurance médicaments de RBC - Nous répondons à vos questions 4
- Bénévoles demandés pour l'Omnium canadien RBC 2008 4
- Rapport sur la responsabilité d'entreprise 6

Voici comment nous joindre :

La rédactrice en chef,
Gardons le contact
RBC Groupe Financier
200 Bay Street, South Tower, 9th Floor
Toronto (Ontario) M5J 2J5

Par courrier interne dans n'importe
quelle succursale RBC : unité 4901
Courriel :
keepingintoucheditor@rbc.com
Télécopieur : 416 974-6023

Gardons le contact est publié pour
tous les retraités canadiens de RBC
Groupe Financier. Vous le trouverez
aussi sur Internet à l'adresse
www.rbc.com/retraite

Pour toute question sur votre régime de
retraite, communiquez avec le Centre
des services des ressources humaines,
au 1 800 545-2555 ou à l'adresse
hrscpensions@rbc.com

Pour toute question sur vos avantages
sociaux, communiquez avec la
Sun Life au 1 800 305-5905

Pour toute question sur la vente
d'actions RBC ou du REAER,
communiquez avec la Sun Life
au 1 866 733-8612

Un petit mot de Gord

Bon nombre d'entre vous se souviennent peut-être du temps où RBC avait un vaste réseau d'établissements dans les coins les plus reculés de la planète et dans des pays comme l'Inde, la Thaïlande et le Japon. Je garde d'ailleurs des souvenirs très agréables du temps que j'ai passé à Tokyo, où j'étais allé ouvrir un bureau pour Dominion valeurs mobilières. Puis, j'ai fusionné ce bureau avec un établissement local de RBC lorsque DVM et la banque ont uni leurs forces, en 1987. C'était vraiment la période idéale pour vivre au Japon, car ce pays connaissait un vrai boom économique et avait un appétit insatiable pour les actions et obligations canadiennes.

Naturellement, des années plus difficiles ont succédé aux années fastes, et nous avons dû fermer des bureaux à l'étranger à la fin des années 1980 et au début des années 1990 parce qu'ils n'étaient plus rentables. C'est ainsi que nous avons fermé le bureau de New Delhi, en 1988. Néanmoins, nous avons continué de suivre de près ce qui se passait en Inde dans l'espoir de pouvoir revenir un jour sur ce marché, en ciblant des créneaux bien précis, de manière à développer peu à peu nos forces et à devenir concurrentiels.

Ce jour est venu en février lorsque j'ai eu le plaisir d'aller ouvrir un nouveau bureau de représentation à Mumbai, en Inde. Notre présence en Inde est encore assez limitée, mais je pense que nous sommes bien positionnés pour profiter de la vigueur de l'économie de ce pays. On prévoit qu'en 2010, l'Inde aura la deuxième plus grande concentration de personnes fortunées en Asie, et qu'elle deviendra la troisième puissance économique mondiale en 2020, derrière la Chine et les États-Unis. Ce pays représente donc un marché potentiel énorme pour nos divisions de marchés des capitaux et de gestion de patrimoine.

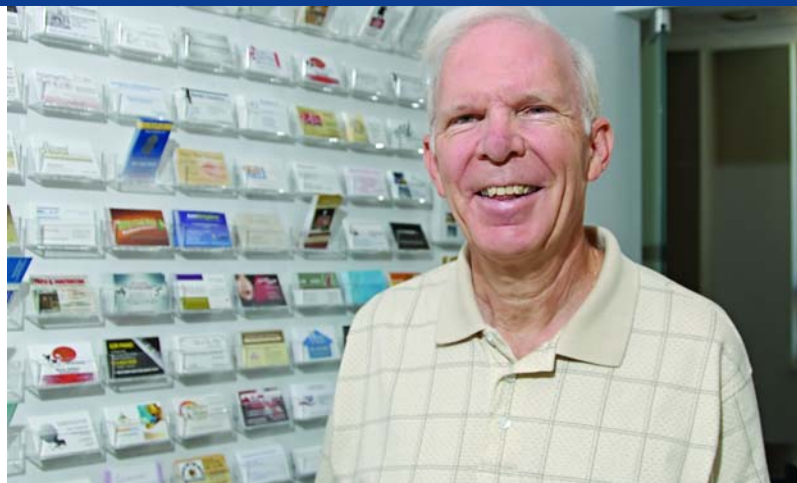


Nous offrirons dans ce pays des services de correspondance bancaire et des services liés au commerce international aux institutions financières, des services de gestion de patrimoine aux particuliers fortunés et de marchés des capitaux aux banques et aux entreprises. Même si nous n'avions plus de bureau en Inde, nous sommes restés très actifs sur ce marché à partir de notre bureau de Singapour et en travaillant avec la forte communauté indo-canadienne au Canada. Nous possédons donc des bases solides pour prendre de l'expansion dans ce pays.

L'ouverture du bureau de Mumbai est la dernière étape d'un programme d'investissement dans le monde, qui comprend également l'acquisition de Royal Bank of Trinidad and Tobago, que nous espérons finaliser vers le milieu de 2008. Donc, si vous avez beaucoup entendu parler de nos acquisitions aux États-Unis ces dernières années, sachez que nous avons en fait investi autant de temps et de ressources à l'extérieur de l'Amérique du Nord.

C'est cette politique d'investissement ouverte sur le monde qui a contribué à faire de RBC une entreprise vraiment diversifiée et à produire de solides rendements pour les actionnaires, qui comptent, je l'espère, un grand nombre d'entre vous.

Gord Nixon
Président et chef de la direction



Un retraité met son expérience professionnelle au service des autres

Peter Miller a pris sa retraite en 1999, mais s'il a quitté RBC, il n'a pas cessé de travailler.

« Je me suis lancé dans le travail bénévole, raconte-t-il. J'ai aidé à ouvrir un centre communautaire dans l'est de Toronto et j'ai travaillé un peu comme consultant. Un jour que je rédigeais un rapport, je me suis dit tout à coup que je faisais la même chose qu'avant. Ça ne m'intéressait plus. Mais qu'est-ce que je pouvais faire d'autre ? »

C'est son fils Stephen, employé lui aussi de RBC, qui lui a donné une idée.

« Le YMCA de mon quartier voulait former un groupe de bénévoles pour conseiller les jeunes qui sortent de l'école et se lancent dans la vie en créant une entreprise, explique M. Miller. C'était un programme vraiment fabuleux, mais je pensais qu'ils avaient besoin de meilleures études de marché et de plans de marketing réalisables. »

Il a fait part de ses idées au YMCA, et on lui a dit de faire ce qu'il fallait pour les réaliser. « Je me suis donc mis à travailler cinq jours par semaine pour le YMCA, si bien que je n'avais presque plus le temps de faire du ski », dit-il en riant.

Une nouvelle carrière

C'est pendant qu'il suivait un cours sur l'enseignement aux adultes dans un collège local qu'il a entendu parler d'Essential Communications, une société qui administre le programme de prestations d'aide au travail indépendant de l'Ontario, à Durham. Sa mission est de soutenir financièrement la création d'entreprises, à toutes les étapes. Il a compris en un éclair que c'était ce qu'il voulait faire.

Fort de son expérience professionnelle et de son savoir-faire, M. Miller a entamé une nouvelle carrière comme coordonnateur de programmes, formateur et animateur à

Essential Communications. « Tout un changement pour quelqu'un comme moi qui a pratiquement toujours travaillé dans les services bancaires à l'entreprise. »

« J'ai tiré quelques concepts de ce que j'avais appris dans les services bancaires et au YMCA. J'essaie de suivre des pratiques exemplaires chaque fois que je le peux, quelque chose qui me vient aussi de RBC. D'ailleurs, tout ce que j'apporte dans mon nouveau travail, je le dois à RBC. »

Le programme Essential Communications a facilité la naissance de plus de 500 entreprises. Et certaines des sociétés que M. Miller a aidé à démarrer ont figuré sur la liste des entreprises qui connaissent la plus forte croissance au Canada de la revue Profit.

Naturellement, il ne fait pas que travailler, il est à la retraite, quand même !

Le ski est sa passion et il réussit à s'organiser de petites sorties ici et là. En septembre 2005, il a fait le tour de l'Irlande à vélo, avec son fils. « Nous sommes partis de Shannon et nous avons pédalé jusqu'à Bushmills, en Irlande du Nord, en longeant la côte du sud et de l'ouest. J'avoue que j'ai mis mon vélo dans le bus quand on est arrivé dans la région escarpée avant Dublin. Mais j'ai beaucoup apprécié les plats et les descentes », dit-il en riant.



Peter et son vélo en Irlande

Si vous voulez communiquer avec lui, voici son adresse :
peter.miller3@sympatico.ca

Oscar Peterson et
Morrie Morrison

Oscar Peterson et la Banque Royale

À son décès, le 23 décembre 2007, Oscar Peterson était mondialement connu comme un très grand pianiste de jazz. Mais pour les employés et les clients de RBC, Oscar Peterson était aussi le nom et la voix derrière une campagne publicitaire pour le Libre-service Royal.

En 1972, la Banque Royale a installé 13 guichets automatiques bancaires (GAB) dans la région de Toronto. En mai 1979, ce nombre atteignait 18 et 51 000 clients possédaient une carte. Le service a été étendu à l'ouest du Canada en 1980, sous le nom de Libre-service Royal. C'est à ce moment que M. Peterson a commencé à participer à la campagne de publicité.

M. Peterson est allé faire la promotion du service dans différentes localités. Pendant une tournée de trois jours en Ontario, en juin 1980, il a offert un concert de 20 minutes aux employés, aux clients et aux passants, puis a démontré toute la commodité du Libre-service Royal.



À une étape de la tournée, Morrie Morrison, alors vice-président principal des services détail, a dit en plaisantant qu'il était content qu'Oscar retire de l'argent à un GAB, car comme ça, quelqu'un pourrait payer le lunch.

La campagne fut un succès, et en 1982, la Banque Royale comptait 400 guichets automatiques Libre-service Royal.

En deux ans à peine, le réseau de guichets automatiques bancaires de la Banque Royale était devenu le plus grand au Canada et l'un des plus vastes en Amérique du Nord – et il l'est encore aujourd'hui. En décembre 2007, RBC comptait 3 956 GAB au Canada.



Un don de RBC pour aider les aînés à rester en forme

RBC Fondation versera
225 000 \$ sur trois
ans à Get Fit for Active

Living (GFAL), un programme qui incite les aînés à faire de l'exercice pour se tenir en forme.

GFAL est un programme du Canadian Centre for Activity and Aging, un institut de recherche de l'Université Western Ontario qui fait la promotion de l'activité physique pour le bien-être des personnes âgées.

Il s'agit d'un programme d'éducation et d'exercices de huit semaines qui démontre aux aînés les bienfaits de l'activité physique et l'importance d'une vie saine et active. Il comprend des exercices en groupe, des exercices d'entraînement de la force musculaire et des cours sur le conditionnement physique, la nutrition et des exercices à faire à la maison.

Plus de 500 personnes participent déjà à ce programme. RBC travaille avec le Centre pour l'étendre au nord-est de l'Ontario et aux Maritimes. L'objectif est de l'offrir partout au Canada.

Pour plus de renseignements et pour savoir si un programme semblable est offert près de chez vous, composez le 1 866 661-1603 ou allez sur le site www.ccaa-outreach.com (cliquez sur « GFAL » dans la barre de navigation à gauche).

Assurance médicaments de RBC

Nous répondons à vos questions

Les programmes de soins médicaux de RBC comprennent une assurance soins médicaux complémentaire, une assurance médicaments sur ordonnance et une assurance dentaire.

Nous répondons dans cet article à quelques-unes de vos questions sur le régime d'assurance médicaments d'ordonnance des retraités.



Mais d'abord, quelques renseignements généraux...

- Les retraités admissibles qui vivent au Canada bénéficient d'une protection soins médicaux, frais de médicaments sur ordonnance et soins dentaires.
- Vous ne pouvez plus augmenter votre protection une fois que vous êtes la retraite.
- Vous continuez de profiter de la protection que vous avez choisie tant que vous résidez au Canada.
- Vous pouvez supprimer l'assurance médicaments, mais si vous le faites, vous ne pouvez pas la redemander.
- Le coût mensuel de votre assurance médicaments dépend de la couverture que vous avez choisie ainsi que du nombre total de vos années de service.

Formulaire A ou B – à vous de choisir

RBC offre deux formulaires, c'est-à-dire deux listes de médicaments, le formulaire A ou le formulaire B. Lorsque vous avez pris votre retraite, vous avez choisi l'un des deux formulaires (ou si vous avez pris votre retraite avant 2004, vous avez pu choisir la protection que vous vouliez à la retraite). Le régime de RBC vous autorise à changer de formulaire une seule fois, de B à A, mais pas inversement. Et une fois que vous avez changé, vous ne pouvez pas revenir en arrière.

« Une telle souplesse est assez rare dans un régime d'avantages sociaux pour retraités, explique Cheryl Barton, directrice de comptes, à la Sun Life. En général, les employeurs ne permettent pas aux retraités de choisir leur protection. »

Qui choisit les médicaments qui seront couverts ?

Votre programme d'assurance santé est administré par la Sun Life, pour RBC. La Sun Life travaille avec Emergis Inc*, une société de gestion de soins pharmacothérapeutiques canadienne. Le système d'Emergis traite toutes les demandes de règlement de médicaments, y compris des médicaments qui figurent sur la liste des formulaires A et B.

Emergis travaille conjointement avec l'équipe d'experts de ReVue, un cabinet-conseil indépendant au service d'organismes des secteurs privé et public actifs dans les services de santé. ReVue fait des recommandations à Emergis sur les médicaments sur ordonnance qui devraient être inclus dans les formulaires. ReVue exerce un rôle médical et scientifique. La société emploie des médecins et des pharmaciens experts dans le domaine de la pharmacothérapie et de l'utilisation des médicaments dans le traitement d'un large éventail de problèmes médicaux.

(suite à la page 5)

Bénévoles demandés pour l'Omnium canadien RBC 2008

Vous avez entendu la nouvelle ? RBC est le nouveau commanditaire en titre de l'Omnium canadien RBC pour les cinq prochaines années.

Vous ne pouvez peut-être pas participer à l'Omnium canadien RBC comme golfeur professionnel, mais rien ne vous empêche de participer comme bénévole. RBC cherche des retraités et des employés pour travailler comme bénévole pendant l'Omnium 2008 qui se déroulera au club de golf Glen Abbey, à Oakville, en Ontario, du 21 au 27 juillet 2008.

Inscrivez-vous comme bénévole, et RBC prendra à sa charge l'intégralité des frais d'inscription, qui s'élèvent à 60 \$.

Des postes d'ambassadeurs RBC spéciaux ont été créés pour les employés et retraités de RBC. Les bénévoles qui porteront ce titre aideront les officiels et participants à trouver les installations et répondront aux questions générales sur le tournoi. Ils se tiendront aussi dans quatre sections très achalandées du parcours. Le nombre de postes d'ambassadeur est limité, et ils seront attribués aux premiers qui s'inscriront, mais il y aura aussi beaucoup d'autres postes de bénévoles.

Vous trouverez plus d'information sur le site des retraités, au mois de mars (www.rbc.com/retraite). Vous pouvez aussi communiquer avec Jim Miller à l'adresse james.miller@rbc.com ou au 416 348-3697.



Assurance médicaments de RBC

Nous répondons à vos questions

(suite de la page 4)

L'équipe de ReVue compte des médecins, des chercheurs et des pharmaciens. ReVue est un cabinet-conseil indépendant qui fournit par contrat des services d'évaluation de médicament à Emergis.

À quel rythme ajoute-t-on des médicaments aux formulaires ?

Les nouveaux médicaments de marque sont analysés 10 fois par année. Les produits génériques et les extensions de gamme (excluant les formulations de médicaments à libération prolongée) de médicaments de marque déposée admissibles sont ajoutés à mesure qu'ils sont commercialisés au Canada. Les extensions de gamme contiennent des dosages différents (p. ex., 10 mg au lieu de 20 mg) et les formulations de médicaments à libération prolongée sont, par exemple, des médicaments à prendre une fois par jour au lieu de deux.

Emergis prend la décision d'inclure ou d'exclure un médicament en fonction des renseignements qu'elle reçoit. Un médicament peut-être retiré d'une liste, puis y être réinscrit. Cela peut arriver si Emergis reçoit du fabricant de nouveaux renseignements prouvant que le produit est plus efficace ou si les lignes directrices pour la pratique clinique changent.

La décision d'ajouter ou de retirer un médicament d'une liste n'est pas seulement une affaire de coût. « Nous tenons compte de plusieurs facteurs, comme son efficacité ainsi que son coût par comparaison à d'autres thérapies disponibles sur le marché », explique Simon Lee, d'Emergis.

Pourquoi un médicament pourrait-il ne pas figurer sur la liste d'un formulaire ou être supprimé ?

Les décisions à propos des nouveaux médicaments sont prises en fonction des pratiques médicales en vigueur et suivent un processus médical justifié. Les raisons pour lesquelles un médicament ne figure pas sur la liste d'un formulaire sont parfois multiples ; par exemple, en cas de doute sur son innocuité ou si le traitement coûte plus cher que des traitements existants sans apporter beaucoup d'amélioration ou un avantage médical. Un médicament peut être retiré de la liste pour de nombreuses raisons, la plus courante étant le retrait du marché par Santé Canada. Parmi les autres raisons figurent un changement dans les lignes directrices cliniques ou des doutes à propos de son innocuité.

Comment les médicaments spéciaux sont-ils évalués ?

Les nouveaux médicaments spécialisés mis au point pour traiter des maladies, comme le cancer ou la polyarthrite rhumatoïde, sont évalués comme les autres médicaments disponibles ajoutés aux listes des formulaires RBC. L'examen porte sur leur efficacité médicale et leur coût par rapport aux autres produits sur le marché.

Comment puis-je savoir si les médicaments qui me sont prescrits seront couverts par mon assurance médicaments ?



Vous pouvez :

- demander à votre pharmacien de vérifier si le médicament est couvert lorsqu'il traite votre ordonnance. Le pharmacien soumettra le médicament comme un remboursement d'essai. S'il est admissible, il sera accepté. Si le médicament n'est pas couvert par votre assurance, vous pouvez demander au pharmacien de communiquer avec votre médecin pour voir si ce produit pourrait être remplacé par un autre qui est remboursé ;
- consulter la liste des médicaments admissibles sur le site des Services aux participants de la Sun Life, à l'adresse www.sunlife.ca en utilisant la fonction de recherche de médicaments ;
- communiquer avec le centre d'information de la Sun Life pour les régimes collectifs au 1 800 305-5905.

N'oubliez pas d'avoir sous la main le numéro de votre police, votre code d'accès et votre mot de passe quand vous communiquez avec la Sun Life. Le numéro de police pour la plupart des retraités est :

- 25108 – si vous avez pris votre retraite le 1^{er} mars 1994 ou après
- 25027 – si vous avez pris votre retraite avant le 1^{er} mars 1994

Pourquoi trouve-t-on sur les listes plusieurs fois le même médicament avec des doses différentes ?

La répétition du même médicament sous plusieurs doses permet d'avoir un formulaire aussi précis que possible et de remplir les ordonnances en donnant le médicament assuré et le prix fixé pour la dose. Il peut arriver, mais c'est rare, qu'un médicament soit couvert pour une dose, mais pas pour une autre. C'est aussi la façon dont le système d'Emergis est programmé pour le traitement les demandes de règlement.

Rapport sur la responsabilité d'entreprise

L'année dernière fut faste pour la responsabilité d'entreprise à RBC. Nous avons été la première banque canadienne à lancer son propre fonds commun de placement socialement responsable et à offrir des options de produits écologiques aux consommateurs du secteur détail. Nous avons aussi défini la Stratégie RBC en matière d'environnement, et nos efforts pour devenir une entreprise socialement responsable ont été récompensés par un nombre record de prix.



Nous avons publié notre *Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique 2007*. Ce rapport donne un aperçu de l'effet économique de RBC, de ses pratiques commerciales et de travail, et de son incidence sur la société en général et sur l'environnement. Il décrit aussi brièvement notre nouvelle approche stratégique pour la responsabilité d'entreprise.

Dans le souci de protéger l'environnement, ce document d'environ 40 pages n'est disponible qu'en version électronique. Ce rapport comprend aussi la *Déclaration de responsabilité publique annuelle* de RBC, tel qu'exigé par la réglementation. Vous les trouverez sur le site rbc.com. Néanmoins, comme nous savons que beaucoup de gens préfèrent encore les versions imprimées, nous avons produit cette année une version abrégée du rapport sur papier, la *Revue de la responsabilité d'entreprise*. Vous la trouverez dans les succursales et les bureaux de RBC.

Pour réduire encore davantage notre impact sur l'environnement, nous avons utilisé du papier provenant de forêts gérées de manière durable et nous avons compensé les émissions de gaz à effet de serre produites par l'impression. RBC a collaboré avec Zerofootprint, un fournisseur externe, pour déterminer la quantité de gaz à effet de serre émis et de ressources naturelles utilisées pour produire et transporter ces rapports, puis a compensé ces émissions en versant une cotisation à des organismes communautaires voués à la conservation de la nature qui extraient le carbone de l'atmosphère en plantant des arbres ou en investissant dans des projets de production d'énergie renouvelable.

Nous avons fait la même chose pour le *Rapport annuel aux actionnaires et la Circulaire de la direction*. Nos trois publications sont donc « neutres en carbone ».

Vous pouvez vous procurer une version imprimée de notre *Revue de la responsabilité d'entreprise* dans une succursale de RBC au Canada. Vous pouvez aussi télécharger la *Revue* et le *Rapport* intégral en allant sur notre site web, à l'adresse www.rbc.com/responsabilite/.

Quelle est la différence entre les formulaires A et B ? De nouveaux médicaments sont-ils ajoutés au formulaire B mais pas au formulaire A ?

Le formulaire A est une liste des numéros d'identification de médicament (DIN) au 1^{er} août 1999 qui regroupe approximativement 6 000 DIN. Le formulaire B est une liste au 1^{er} juillet 2004 qui regroupe environ 6 500 DIN. Les médicaments génériques et les formulations à libération prolongée des médicaments qui figurent sur ces listes sont automatiquement ajoutés aux formulaires. Il est donc possible que des DIN ne soient pas ajoutés au formulaire A mais le soient au formulaire B. Chaque nouveau médicament approuvé par ReVue est ajouté aux deux formulaires.

Si vous avez des questions sur l'assurance médicaments de RBC, vous pouvez consulter la liste des médicaments admissibles sur le site des Services aux participants de la Sun Life à l'adresse www.sunlife.ca ou communiquer avec le centre d'information de la Sun Life pour les régimes collectifs au 1 800 305-5905. Vous devez avoir le numéro de votre police sous la main.

*Emergis, une entreprise de TELUS, est un chef de file en matière de technologies de l'information au Canada qui se concentre sur les secteurs de la santé et des services financiers. Elle conçoit et gère des solutions qui automatisent les transactions et les échanges sécurisés d'information afin d'améliorer les processus et la qualité des services de ses clients. Emergis possède une expertise des solutions électroniques pour le traitement des demandes de règlement, les systèmes de dossiers de santé, la gestion de pharmacies, la gestion de trésorerie et le traitement et l'enregistrement de documents de prêt.

Au Canada, Emergis fournit des solutions aux principales sociétés d'assurance, aux institutions financières de premier plan, aux organismes gouvernementaux, aux hôpitaux, à de grandes entreprises, aux avocats ou notaires en droit immobilier, ainsi qu'à 3 100 pharmacies.

Le 17 janvier 2008, Emergis est devenue une filiale de TELUS Corporation.

Emergis travaille conjointement avec l'équipe d'experts de ReVue, cabinet-conseil indépendant au service d'organismes des secteurs privé et public actifs dans les services de santé. L'équipe de ReVue compte d'éminents experts dans le domaine de la pharmacothérapie et de l'utilisation des médicaments dans le traitement d'un large éventail de problèmes médicaux.

ReVue et Emergis/Telus sont tout à fait indépendantes des sociétés pharmaceutiques.



Nous offrons des tarifs concurrentiels sur nos assurances habitation et auto.

En tant que retraité de RBC®, vous pouvez tirer parti de tarifs préférentiels de groupe sur les assurances personnelles auto et habitation qui sont offertes par RBC Assurances®. Vous pourriez aussi avoir droit à des rabais supplémentaires selon votre situation personnelle ou votre lieu de résidence. Et, grâce à cette protection, si vous devez présenter une demande de règlement, notre service d'intervention d'urgence, accessible 24 heures sur 24, vous aidera vite à retrouver une vie normale.

➤ **Renseignez-vous par téléphone, par Internet ou en personne.**

Composez le 1 866 303-3305, visitez notre site www.rbcassurances.com/soumission/rbc ou rendez-vous à la succursale RBC Assurances de votre région afin d'obtenir rapidement une soumission à des tarifs concurrentiels pour vos assurances habitation et auto, en indiquant votre code de rabais exclusif de groupe : **QZZAHJ00**