

Banque Royale du Canada

Déclaration de responsabilité publique 2020



Table des matières

1. Entités du Groupe	3
2. Déclarants	3
3. Soutien à la collectivité	3
3.1. Objectif et aperçu	3
3.1.1. Dons en espèces et investissements dans la collectivité	4
3.1.2. Investissements dans la collectivité en raison de la COVID-19	4
3.1.3. Objectif avenir RBC®	5
3.1.4. Projet Artistes émergents RBC	6
3.1.5. Techno nature RBC	7
3.1.6. Contributions des employés	7
3.1.7. Innovation	8
3.1.8. Infrastructures communautaires	8
3.1.8.1 Collectivités autochtones	8
4. Petites entreprises et microcrédit	9
4.1. Mesures d'allègement financier relatives à la COVID-19	9
4.2. Autres services et mesures de soutien	9
4.3. Microcrédit	10
5. Financement par emprunt des entreprises au Canada	11
6. Accès aux services financiers	13
6.1. Personnes à faible revenu	13
6.2. Aînés	13
6.3. Nouveaux arrivants au Canada	14
6.4. Personnes handicapées	15
6.5. Jeunes et jeunes adultes	15
6.6. Autochtones	16
7. Ouvertures, fermetures et déménagements de succursales bancaires au Canada	17
7.1. Succursales bancaires	17
7.2. Autres établissements bancaires	18
7.3. Guichets automatiques bancaires	18
8. Employés au Canada	22
9. Impôts et taxes	22
10. Déclarations de responsabilité publique des déclarants	23
10.1. Société d'hypothèques de la Banque Royale	23
10.2. Fiducie RBC Services aux investisseurs	24
10.3. Compagnie d'assurance vie RBC	24



Indique un lien vers des renseignements supplémentaires

Les renseignements que contient la présente Déclaration de responsabilité publique englobent les activités pertinentes menées pendant l'exercice terminé le 31 octobre 2020 qui se rapportent à la Banque Royale du Canada ainsi qu'aux entités du Groupe précisées par règlement et aux déclarants (décrits ci-dessous et collectivement désignés comme « RBC », « nous » et « notre » dans l'ensemble du présent document), conformément à la réglementation fédérale canadienne et 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*. La présente Déclaration de responsabilité publique comprend notre déclaration relative au *Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés*. Elle s'ajoute à l'information sur la citoyenneté d'entreprise produite de façon annuelle et continue par RBC. Pour en savoir plus sur nos programmes, nos plans, nos objectifs et les faits saillants de notre rendement en matière de citoyenneté d'entreprise, allez à <https://www.rbc.com/collectivite-impact-social/index.html>.

Les renseignements contenus dans les sites Web ci-mentionnés ou pouvant être obtenus par l'intermédiaire de ces sites sont présentés à titre informatif, mais ils ne font pas partie du présent document.

1. Entités du Groupe

Les entités suivantes sont les membres du Groupe précisés par règlement¹ dont les activités sont incluses dans la présente Déclaration de responsabilité publique (les « entités du Groupe »). Ces entités du Groupe sont des institutions financières filiales de la Banque Royale du Canada qui exercent leurs activités au Canada et qui comptent moins de 1 milliard de dollars de capitaux propres, à l'exception de notre courtier en valeurs mobilières, RBC Dominion valeurs mobilières Inc., dont les capitaux propres dépassent 1 milliard de dollars.

- RBC Placements en Direct Inc.
- RBC Dominion valeurs mobilières Inc.
- RBC Gestion mondiale d'actifs Inc.
- 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
- RBC InvestiVite Inc.

¹ Telles que définies dans les règlements relatifs aux Déclarations de responsabilité publique (banques, compagnies d'assurances, sociétés de fiducie et de prêt).

2. Déclarants

Des déclarations de responsabilité publique distinctes pour l'exercice terminé le 31 octobre 2020 sont présentées aux pages 23 et 24 pour la Société d'hypothèques de la Banque Royale, Fiducie RBC Services aux investisseurs et la Compagnie d'assurance vie RBC (les « déclarants »), institutions financières comptant plus de 1 milliard de dollars de capitaux propres qui 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.

3. Soutien à la collectivité

Dans le présent document, le terme « soutien à la collectivité » désigne l'enrichissement social, culturel, économique ou environnemental d'une collectivité. RBC étant une entreprise définie par sa raison d'être, elle mène ses activités commerciales de manière à créer des retombées sociales positives. Cette philosophie est au cœur de notre approche en matière de citoyenneté d'entreprise.

3.1 Objectif et aperçu

En matière de soutien à la collectivité, notre objectif principal consiste à contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités. Nous sommes fiers de nos investissements importants dans les collectivités où nous travaillons et vivons – notre réussite à long terme en dépend. Et pour que ces investissements soient significatifs, ils doivent viser ce qui compte le plus pour elles.

Nous appuyons la prospérité des collectivités de nombreuses façons, notamment comme suit :

- Dons à des organismes de bienfaisance enregistrés ;
- Soutien à des organismes sans but lucratif ou autres qui fournissent d'importants services à la collectivité ;
- Commandites communautaires qui renforcent notre image de marque et nos objectifs commerciaux, et qui procurent des bienfaits sociaux, environnementaux ou économiques à la collectivité ;

- Travail bénévole des employés et des retraités, assorti d'un appui financier de RBC® à leur organisme de bienfaisance bénéficiaire ;
- Autres investissements dans la collectivité, dont les dons en nature et les activités de soutien à la collectivité que mènent les employés pendant leurs heures de travail ;
- Produits et services financiers qui apportent des avantages sur le plan social ou environnemental, tout en produisant un rendement financier. Par exemple : services favorisant l'innovation et les investissements dans les infrastructures communautaires.

RBC se fait un devoir de contribuer aux efforts de soutien communautaire relativement à la COVID-19 au Canada. RBC est consciente du fait qu'en cette période d'incertitude, les organismes de bienfaisance et sans but lucratif sont particulièrement vulnérables. Vous trouverez des exemples de nos activités de soutien à la section 3.1.2. Pour en savoir plus, allez à <https://www.rbc.com/covid-19-fr/index.html>.

Pour l'ensemble de notre portefeuille d'investissements dans la collectivité, nous cherchons proactivement des occasions de soutenir diverses communautés, dont les Autochtones, les personnes LGBT+, les femmes, les nouveaux arrivants, les personnes handicapées, les groupes racisés et les personnes de faible statut socioéconomique. En 2020, 42 % des dons de RBC Fondation à des organismes de bienfaisance enregistrés du Canada ont servi à soutenir ces communautés¹. Vous trouverez des exemples de notre soutien à ces groupes dans les sections du présent rapport qui les concernent particulièrement. Pour obtenir de plus amples renseignements, allez à [rbc.com/diversite](https://www.rbc.com/diversite).

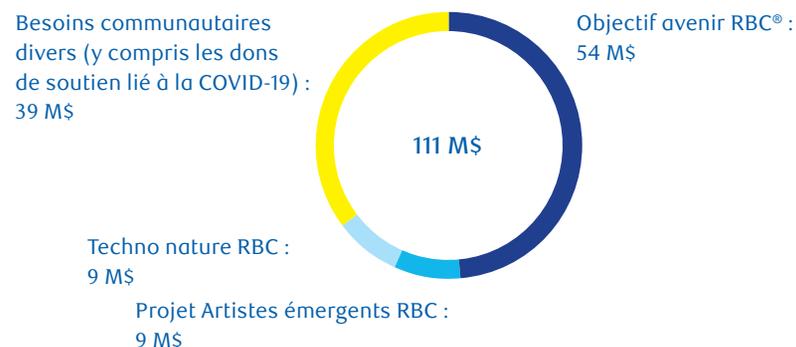
3.1.1 Dons en espèces et investissements dans la collectivité²

Nous avons poursuivi nos investissements dans la collectivité en fonction de nos priorités : préparer les jeunes aux emplois de demain, soutenir les artistes émergents, et lutter contre le changement climatique au moyen de la technologie. En 2020, nous avons réalisé au Canada des investissements dans la collectivité de près de 111 millions de dollars, y compris des dons en espèces de plus de 78 millions de dollars à des organismes de bienfaisance enregistrés et d'autres investissements dans la collectivité de près de 33 millions de dollars.

¹Diverses communautés : Autochtones, personnes LGBT+, femmes, nouveaux arrivants, personnes handicapées, communautés racisées et personnes de faible statut socioéconomique, selon les déclarations des candidats lors de la demande d'aide.

²Dons, subventions aux employés bénévoles, commandites communautaires, coût des programmes communautaires, dons en nature et contributions aux organismes de bienfaisance non enregistrés. Le diagramme ne fait pas état des commandites commerciales.

Dons en espèces et investissements dans la collectivité par axe d'intervention (Canada)



3.1.2 Investissements dans la collectivité en raison de la COVID-19

Non seulement la pandémie de COVID-19 a entraîné une demande accrue de services communautaires, elle a aussi réduit la capacité des organismes de bienfaisance à fournir leurs services aux personnes les plus nécessiteuses. Pour répondre aux besoins accrus, nous avons fait des dons de soutien communautaire considérables, dont plus de 5 millions de dollars pour la sécurité alimentaire, les programmes de santé mentale, et la préparation stratégique et la riposte à la pandémie au Canada. Nous avons également soutenu les organismes de bienfaisance au moyen de mesures exceptionnelles, dont un financement flexible leur permettant de poursuivre leurs activités essentielles, ainsi qu'un engagement à ne pas interrompre leur financement.

Faits saillants de 2020

- Nous avons effectué au profit de Banques alimentaires Canada un don de 550 000 \$ dont une partie découle d'une collaboration avec le groupe canadien Arkells dans le cadre de laquelle RBC s'est engagée à verser 100 \$ pour chaque participation au cours de musique en ligne du groupe, intitulé *Flatten the Curve*.
- Nous avons donné plus de 300 000 \$ à la Croix-Rouge canadienne pour soutenir ses efforts d'assistance en lien avec la COVID-19, dont les suivants : fourniture d'aliments, de matériel et de soins de santé virtuels aux populations vulnérables ; soutien aux communautés autochtones dans leur réponse à la pandémie ; installation d'hôpitaux de campagne pour augmenter la capacité d'accueil du réseau de la santé ; et déploiement d'un effectif humanitaire dans les établissements de soins de longue durée. De plus, on utilisera certains fonds pour améliorer la réponse aux urgences afin de permettre à la Croix-Rouge canadienne de sortir plus forte de la pandémie.
- Nous avons donné plus de 200 000 \$ pour soutenir le développement de l'application MindShift[‡] de l'association Anxiété Canada, afin d'aider les Canadiens à gérer leur anxiété. Les nouvelles possibilités de cette application, qui utilise des stratégies basées sur la thérapie cognitivo-comportementale, devraient comprendre des soins virtuels fournis par des thérapeutes, un réseau de soutien par les pairs, ainsi qu'un répertoire permettant de trouver des services et des programmes de gestion de l'anxiété partout au Canada.
- En collaboration avec des entreprises partenaires, nous avons lancé le programme Le cœur sur la main RBC pour remercier les travailleurs de première ligne et leurs familles. Ceux-ci ont reçu plus de 9 000 repas préparés par des restaurants, dont Oliver & Bonacini et Compass Group, en plus de profiter de 3 000 nuitées à l'hôtel offertes par la chaîne Marriott partout au Canada.

3.1.3 Objectif avenir RBC

La pandémie de COVID-19 a aggravé les difficultés auxquelles font face les jeunes dans le cadre de leur préparation à un monde du travail en pleine transformation, mais elle a aussi renforcé notre détermination à les aider à tracer leur voie. Grâce à des programmes comme Objectif avenir RBC® – notre engagement de 500 millions de dollars sur 10 ans visant à soutenir les jeunes –, nous offrons aux jeunes de nouvelles occasions de développer leurs aptitudes, de réseauter, d'acquérir de l'expérience professionnelle et d'accéder à des services en santé mentale.

Nos efforts de soutien aux jeunes sont axés sur quatre priorités :

- **Acquisition de nouvelles compétences** – Nous collaborons avec divers partenaires de bienfaisance axés sur les compétences, dont les Fondations communautaires du Canada, Enactus et l'International Development and Relief Foundation.
- **Développement de réseaux personnels** – Nous avons collaboré avec des partenaires novateurs, comme Ten Thousand Coffees et Grands Frères Grandes Sœurs du Canada, afin d'aider les jeunes Canadiens à accéder à des occasions de réseautage et de mentorat virtuels.
- **Acquisition d'expérience de travail** – Pour améliorer l'accès aux expériences d'apprentissage intégré au travail, nous collaborons avec des organismes comme la Table ronde du milieu des affaires et de l'enseignement supérieur afin d'amener le secteur privé à briser le cercle vicieux « pas d'expérience, pas d'emploi ». Nous avons aussi collaboré avec la plateforme d'innovation sociale numérique Magnet afin de soutenir les chercheurs d'emploi et les petites entreprises du Canada.
- **Protection de la santé mentale** – Nous soutenons des organismes nationaux, dont Jack.org et Jeunesse, J'écoute, afin que les jeunes puissent avoir accès au soutien en santé mentale dont ils ont besoin.

Faits saillants de 2020

- Nous avons versé 64 millions de dollars sous forme d'investissements et de services communautaires – acquisition d'expérience de travail, perfectionnement des aptitudes, réseautage et soutien du bien-être mental – afin d'outiller les jeunes pour les emplois de demain, ce qui porte notre investissement total à 201 millions de dollars depuis 2017.
- Le nombre total de jeunes touchés par le programme Objectif avenir RBC depuis son lancement a atteint 2,5 millions en 2020, soit 600 000 de plus qu'en 2019. Lors de notre sondage auprès des participants au programme Objectif avenir RBC, 74 % des répondants ont affirmé se sentir mieux préparés aux emplois de demain.
- Parmi les participants au programme Objectif avenir RBC, 54 % ont indiqué être des personnes autochtones, noirs ou de couleur (PANDC), ce qui est 16 % plus élevé que dans la population canadienne¹.

¹ Selon une recherche de Forum Research commandée par RBC.

- Nous avons créé le programme Objectif avenir RBC à la maison pour aider nos partenaires à offrir des ressources et des programmes numériques à plus de 141 000 jeunes Canadiens. L'objectif : montrer que l'apprentissage se poursuit, même en période difficile.
- 522 000 personnes ont bénéficié des programmes de bien-être mental des jeunes offerts par Objectif avenir RBC.



Pour en savoir plus, allez à [**Objectif avenir RBC**](#)

3.1.4 Projet Artistes émergents RBC

Le projet Artistes émergents RBC vise à favoriser l'avancement de carrière des artistes dans les domaines des arts visuels, de la musique, du théâtre, de la performance, de la littérature et du cinéma. En 2020, nous avons versé plus de 9 millions de dollars à plus de 200 organismes pour créer des occasions d'exposition, de réseautage et de formation afin d'aider plus de 4 200 artistes émergents à s'établir et à faire progresser leur carrière.

Provoquant la fermeture des salles de spectacle, des galeries et des espaces de performance, la pandémie de COVID-19 a eu un impact considérable sur la communauté artistique. En 2020, nous avons tout mis en œuvre pour préserver le mandat et l'intégrité du projet Artistes émergents RBC, et nous avons collaboré étroitement avec nos partenaires afin de soutenir des programmes offrant aux artistes émergents des solutions numériques novatrices leur permettant de présenter leurs créations. Ainsi, en 2020, plus de 1,4 million de dollars sur les 9 millions de dollars que nous avons donnés ont servi à financer plus de 800 occasions d'exposition où les artistes ont été rémunérés pour leur travail.

Faits saillants de 2020

- Nous avons lancé le programme À l'affiche avec RBCxMUSIQUE^{MC}, une série de spectacles rémunérés de 30 minutes présentés par plus de 100 artistes émergents qui ont profité du soutien promotionnel et du mentorat de Live Nation Canada.
- Nous avons soutenu le Centre national des Arts dans le lancement du fonds d'aide #CanadaEnPrestation, qui a permis de payer plus de 600 artistes canadiens en tous genres qui ont offert des prestations en ligne.
- Nous avons soutenu le Fonds de bienfaisance Unison, qui a fourni 1,2 million de dollars d'aide financière et assisté plus de 2 200 artistes en leur fournissant des ressources en santé mentale, des conseils financiers et des occasions de se produire.
- Nous avons permis à des partenaires clés, dont les suivants, de transposer leur programmation en ligne :
 - Le Conseil des arts du Canada, qui, grâce à l'initiative Connexion création, a aidé plus de 200 artistes à présenter leur travail sur une plateforme numérique de CBC et Radio-Canada.
 - Artscape Toronto, qui a offert à travers le monde 59 ateliers en ligne gratuits pour musiciens entrepreneurs.
 - Le TIFF, dont l'initiative Share Her Journey a permis à des femmes artistes de participer à un atelier en ligne animé par la cinéaste Mayye Zayed.



Pour en savoir plus, allez à [**TIFF Share Her Journey**](#)

3.1.5 Techno nature RBC

Notre engagement pluriannuel Techno nature RBC vise à soutenir la conception de solutions écologiques axées sur la technologie. Les données et la technologie ont le pouvoir de transformer et d'améliorer le monde dans lequel nous vivons. Adoptant une approche non limitée aux ressources financières, RBC fait équipe avec des organismes de bienfaisance, des spécialistes de la technologie et des partenaires des secteurs public et privé, et mettra à profit ses propres capacités, afin de mettre sur pied le type de coalitions nécessaires pour progresser dans la résolution de nos problèmes environnementaux collectifs.

En 2020, nous avons versé près de 9 millions de dollars à plus de 110 organisations canadiennes qui conçoivent des solutions technologiques novatrices à des problèmes environnementaux. Cela porte notre investissement total au Canada à plus de 19 millions de dollars depuis 2018.

Faits saillants de 2020

- Notre don au programme accélérateur Earth Tech du Centre for Social Innovation soutient les entrepreneurs sociaux qui travaillent sur des solutions technologiques en matière de climat ou d'eau douce.
- Nous avons soutenu l'Energy Futures Lab 2.0 de l'organisme The Natural Step Canada, qui favorise l'établissement de partenariats et de collaborations qui s'appuient sur l'intelligence artificielle pour résoudre des problèmes liés au climat dans le secteur de l'énergie.



Pour en savoir plus, allez à [Techno nature RBC](#)

3.1.6 Contributions des employés

La réussite de notre entreprise dépend de notre aptitude à attirer et à conserver les meilleurs talents ainsi qu'à bâtir une solide réputation auprès des clients à l'échelle locale. Nos programmes d'engagement communautaire des employés appuient ces deux priorités. Nous savons que la participation à des activités communautaires est une source de fierté et d'engagement pour nos employés, mais aussi un avantage concurrentiel pour RBC, en particulier dans les régions où nous sommes présents sur le marché de détail, comme au Canada et dans les Antilles.

Notre objectif est d'amener les employés de RBC à devenir de meilleurs citoyens. Nous les aidons à mieux connaître les besoins de leur collectivité, en faisant des dons ou en prenant part à des activités bénévoles et à des collectes de fonds, ainsi qu'à partager leur expérience avec d'autres personnes afin de les encourager à agir.

Faits saillants de 2020

- Dans le cadre de la Campagne annuelle de dons des employés, les employés et les retraités ont amassé 23,9 millions de dollars au profit de plus de 4 300 organismes de bienfaisance canadiens. Grâce à cette campagne, il est facile pour les employés de soutenir l'organisme de bienfaisance de leur choix, que ce soit au moyen de retenues salariales, de dons par carte de crédit ou de dons de titres.
- Malgré la pandémie, les employés de RBC ont participé partout dans le monde à l'une des plus grandes initiatives communautaires de collecte de fonds, la Course pour les enfants RBC^{MC}. Des employés provenant de 28 pays ont participé à notre toute première course virtuelle, qui a rapporté plus de 8 millions de dollars à l'échelle mondiale. Au Canada, on a recensé plus de 17 000 participants virtuels, dont plus de 9 000 employés et proches de RBC. Ces participants ont recueilli plus de 4,5 millions de dollars au profit de nos partenaires de bienfaisance canadiens.
- Malgré les restrictions imposées par la pandémie de COVID-19, nos employés et retraités ont effectué plus de 122 000 heures de bénévolat dans 14 pays (dont plus de 90 000 heures au Canada). À ces efforts se sont ajoutés des dons choisis par les employés qui ont permis à RBC de verser 2,0 millions de dollars (dont 1,9 million de dollars au Canada) à divers organismes de bienfaisance. Les dons de soutien de RBC sont versés dans le cadre du Programme de bénévolat des employés de RBC, qui reconnaît les employés et les retraités canadiens de RBC qui font du bénévolat, et de la Subvention Équipe RBC, qui encourage les équipes de six bénévoles ou plus (trois employés de RBC, accompagnés de leur famille, de clients ou de retraités).
- Pendant la pandémie de COVID-19, nous avons lancé de nouvelles initiatives pour mobiliser nos employés tout en assurant leur sécurité. Le nouveau programme #LePouvoirDeLaRaisonD'être a permis aux employés de reconnaître les gestes de bonté de leurs collègues, que RBC a récompensés en versant plus de 520 000 \$ à divers organismes de bienfaisance dans le monde. De plus, RBC a distribué 2 millions

de dollars parmi son effectif mondial, dont 1,4 million de dollars au Canada, afin que chaque employé puisse donner 25 \$ à l'organisme de bienfaisance de son choix. Ainsi, plus de 9 500 organismes de bienfaisance ont été soutenus par nos employés dans 33 pays. Grâce aux deux initiatives mentionnées ci-dessus, 1,9 million de dollars ont été distribués à des organismes de bienfaisance par nos employés canadiens.

3.1.7 Innovation

Il est démontré que l'innovation accroît le niveau de vie et donne aux gens l'occasion d'améliorer leur situation. RBC est déterminée à favoriser l'innovation dans ses rangs et ailleurs. En 2020, Borealis AI^{MC}, un centre de recherche en intelligence artificielle soutenu par RBC, a conçu la nouvelle plateforme en ligne RESPECT AI^{MC}, qui met à la disposition de la communauté de l'IA un code source ouvert, des tutoriels, des publications universitaires et des conférences sur l'IA, permettant ainsi aux développeurs de créer des produits et services plus éprouvés, et contribuant à rendre l'IA éthique accessible à tous.

3.1.8 Infrastructures communautaires

Les banques jouent un rôle important dans la société. En canalisant efficacement les fonds vers des utilisations productives, elles peuvent contribuer à créer de la richesse et à la faire croître. Nous fournissons du crédit et d'autres services financiers à des entreprises et à des projets qui contribuent au développement économique des collectivités et qui s'attaquent aux problèmes sociaux et environnementaux tout en générant un rendement financier.

3.1.8.1 Collectivités autochtones

Nous comprenons que notre engagement envers les nations autochtones doit dépasser les relations d'affaires. C'est pourquoi RBC a résolument contribué aux efforts de réconciliation, en particulier au cours des dernières années sous l'impulsion de l'appel à l'action de la Commission de vérité et réconciliation du Canada, concentrant son action sur trois priorités : l'économie, les individus et la collectivité.

Économie

Nous offrons un large éventail de solutions financières conçues pour les entreprises, les organismes sans but lucratif, les gouvernements et les membres des communautés autochtones. Pour en savoir plus, veuillez vous reporter à la section 6.6.

Individus

Par divers moyens, nous offrons d'intéressantes possibilités d'emploi et de formation aux Autochtones : activités de recrutement, programme de bourses d'études, programmes de stage en rotation pour étudiants et pour professionnels, Expérience de mentorat autochtone, et partenariats avec des organismes de recherche d'emploi autochtones, dont Inclusion Works.

Collectivité

Par nos projets à impact social et nos pratiques d'approvisionnement, nous investissons dans la prospérité des collectivités autochtones.

Notre impact social découle de dons, de subventions et de commandites visant à soutenir des projets conçus et menés par des organismes autochtones. Parmi les projets récents que nous avons soutenus, mentionnons les suivants : Programme sur la sécurité alimentaire des Premières Nations ; programme Reclaiming My Spirit ; programme Indigenous Reporters ; série de balados Indigenous 150+ ; festival imagineNATIVE du film et des arts médiatiques ; et programme pour artistes émergents des régions circumpolaires – Alianait Entertainment Group. Les membres de notre groupe-ressource des employés autochtones, qui porte le nom de Royal Eagles, font aussi du bénévolat auprès de collectivités et d'organismes autochtones à titre d'ambassadeurs de RBC ; l'un de leurs programmes clés est le programme annuel de boîtes-cadeaux Dawn Adams pour les enfants.

En matière d'approvisionnement, nous sollicitons de façon proactive des entreprises de propriété autochtone comme fournisseurs de RBC. Nous invitons les entreprises de propriété autochtone à participer à nos appels d'offres, et nous constituons une base de données de fournisseurs potentiels en consultant les répertoires des organismes dont RBC est membre, comme le Conseil canadien pour le commerce autochtone et le Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council.



Pour en savoir plus, allez à [Un chemin tracé](#)

4. Petites entreprises et microcrédit

Tous les jours, nous fournissons à de petites entreprises clientes canadiennes du crédit, des conseils, des produits spécialisés et des services afin qu'elles puissent prospérer. Ce soutien leur permet de créer des emplois, d'acheter des produits et des services, de payer leurs impôts, et de contribuer à l'essor et à la productivité du Canada.

La pandémie de COVID-19 a eu des effets profonds sur les habitudes de consommation et de travail des Canadiens, qui ont à leur tour influé grandement sur les activités des petites entreprises. Tandis que celles-ci tentaient de s'adapter, notamment en devenant plus agiles, plus résilientes et plus axées sur les technologies numériques, RBC a lancé de nombreux programmes pour leur offrir les solutions, les outils et les conseils les plus pertinents afin de répondre à leurs besoins particuliers. Les entreprises ont accès à bon nombre de ces ressources par le [Navigateur RBC pour la petite entreprise](#).

De plus, nous avons lancé des programmes et participé à des programmes afin de soutenir les ambitions de divers propriétaires d'entreprise.

4.1 Mesures d'allégement financier relatives à la COVID-19

En réponse à la pandémie de COVID-19, les gouvernements continuent d'élaborer des programmes de soutien financier à l'intention des particuliers et des entreprises : remplacement du salaire pour les particuliers, subventions salariales et locatives pour les entreprises et programmes de prêt pour les entreprises, que nous administrons pour nos clients.

Pour faciliter les démarches des petites entreprises, RBC a mis sur pied un mécanisme d'inscription en ligne au Compte d'urgence pour les entreprises canadiennes (CUEC – gouvernement du Canada). Offerte depuis le 9 avril 2020 par [Banque en direct à l'entreprise](#), l'inscription libre-service en ligne a permis aux entreprises admissibles d'accéder rapidement à des fonds essentiels.

De plus, RBC a facilité la distribution de l'aide offerte par le Programme de crédit aux entreprises d'EDC. Pour en savoir plus sur le CUEC et sur le Programme de crédit aux entreprises, veuillez vous reporter à la page 21 de notre [Rapport annuel 2020](#).

Afin de répondre aux besoins financiers de nos clients, nous avons lancé divers programmes d'aide temporaires qui viennent compléter les programmes gouvernementaux. Pour en savoir plus, reportez-vous à la page 21 de notre [Rapport annuel 2020](#).

4.2 Autres services et mesures de soutien

En 2020, RBC a annoncé le lancement, à l'intention de ses entreprises clientes, d'un mécanisme numérique qui leur permet d'ouvrir un compte depuis n'importe quel emplacement, de façon tout à fait sécuritaire.

Pour soutenir ses petites entreprises clientes, RBC a élargi sa plateforme Avantages Perspectives RBC^{MC}, la première du genre au Canada, que ses conseillers et ses clients peuvent utiliser pour obtenir des renseignements pertinents sur les rendements sectoriels, les consommateurs et les marchés. Les données et l'information en temps réel jouent un rôle de plus en plus central dans les décisions stratégiques des entreprises de toute taille, allant des multinationales aux entreprises familiales à caractère local.

En 2020, RBC a lancé des programmes et participé à des programmes afin de soutenir ses petites entreprises clientes touchées par la pandémie de COVID-19. Ce soutien couvre les dépenses imprévues pour l'achat d'équipement de protection des employés et des clients, la baisse de revenus découlant des fermetures obligatoires et d'autres répercussions financières. Dans le cadre du mouvement Soutenons l'achat local, par exemple, RBC a réuni plus de 70 grandes marques du Canada ainsi que des associations commerciales et le réseau national des chambres de commerce afin d'encourager les Canadiens à en faire « une affaire de cœur » en fréquentant les commerces et les restaurants de leur localité. L'initiative a permis de recueillir 14 millions de dollars au profit du Fonds d'aide à la petite entreprise Soutenons L'Achat Local[‡], dont 2 millions de dollars de contribution de RBC. Ce fonds a accordé des milliers de subventions pouvant aller jusqu'à 5 000 \$ pour aider les petites entreprises admissibles à composer avec les coûts liés à l'équipement de protection individuelle, aux rénovations visant la conformité avec les directives pour la réouverture, et au développement et au renforcement des capacités de commerce électronique.

Nous avons également financé la campagne Points d'ici^{MC}, qui vise à stimuler l'économie canadienne en encourageant la clientèle à soutenir les marques canadiennes et à fréquenter les commerces locaux. Lancée en juillet 2020, la campagne Points d'ici a permis aux consommateurs de récolter des points RBC Récompenses® pendant les mois de juillet, d'août et de septembre en fréquentant des commerces ou des restaurants locaux.

Nous participons aussi à des programmes de soutien à l'entrepreneuriat destinés aux groupes traditionnellement sous-représentés, comme les femmes et les nouveaux arrivants au Canada. En 2020, par exemple, nous avons participé aux Prix RBC des 25 grands immigrants au Canada (Prix de l'entrepreneuriat RBC) et aux Prix canadiens de l'entrepreneuriat féminin RBC. En septembre 2020, nous avons renouvelé notre partenariat avec [SheEO](#), un organisme mondial sans but lucratif qui est en train de transformer le financement, le soutien et la reconnaissance des entrepreneures.

[La diversité et l'inclusion](#) sont depuis des années des pierres angulaires des valeurs de RBC. Le 6 juillet 2020, nous avons annoncé plusieurs mesures visant à éliminer les injustices et la discrimination systémique qui défavorisent les personnes autochtones, noires et de couleur. Ces mesures s'appuient sur trois piliers principaux : la stimulation de la croissance économique et la création de richesse, l'investissement dans l'avenir et la redéfinition du leadership inclusif.

En plus de nos engagements actuels envers les collectivités autochtones, nous accorderons, au cours des cinq prochaines années, 100 millions de dollars de prêts aux petits entrepreneurs noirs. Nous nous sommes entre autres engagés à établir un programme visant à réunir le milieu des affaires, le secteur du marketing, des experts du numérique et des leaders communautaires pour partager des idées et de meilleures pratiques favorisant la croissance des entreprises de propriété noire.



Pour en savoir plus, allez à **Prix RBC des 25 grands immigrants au Canada – Prix de l'entrepreneuriat RBC** (en anglais seulement), **Prix canadiens de l'entrepreneuriat féminin RBC**

4.3 Microcrédit

Le microcrédit consiste à accorder de très petits prêts à des personnes autrement incapables d'obtenir du crédit. Ces personnes peuvent être sans emploi ou sous-employées, ou encore manquer de garanties ou d'antécédents de solvabilité acceptables par les prêteurs traditionnels.

RBC s'est associée à divers organismes qui soutiennent le développement économique des groupes traditionnellement négligés, par la création de micro-entreprises. En plus du crédit, ces organismes fournissent des services de formation et de réseautage.

Nous pouvons diriger les jeunes entrepreneurs ou propriétaires d'entreprise en démarrage (âgés de 18 à 39 ans) vers Futurpreneur pour les premières étapes de financement lorsqu'ils ne sont pas admissibles aux solutions de financement standard de RBC. Futurpreneur s'occupe du montage financier de bout en bout, de l'analyse de la demande à la décision de crédit et au décaissement. De plus, Futurpreneur fournit du soutien à la conception, à la planification d'entreprise et au mentorat afin de favoriser la viabilité de l'entreprise et la création de valeur.



Pour en savoir plus, allez à **Futurpreneur Canada**

5. Financement par emprunt des entreprises au Canada¹

Nous voulons soutenir la prospérité des petites et grandes entreprises, qu'elles en soient à l'étape du lancement, du maintien ou de l'expansion de leurs activités. Le financement par emprunt est l'un des moyens par lesquels nous aidons les entreprises canadiennes à croître et à prospérer. Au 31 octobre 2020, les montants autorisés à la disposition des petites et grandes entreprises au Canada s'élevaient à 273 milliards de dollars.

Montant autorisé en milliers de dollars canadiens.

Province ou territoire		0 à 24 999 \$	25 000 à 99 999 \$	100 000 à 249 999 \$	250 000 à 499 999 \$	500 000 à 999 999 \$	1 000 000 à 4 999 999 \$	5 000 000 \$ ou plus	Total
Terre-Neuve-et-Labrador	Nombre de clients	2 878	1 747	290	143	141	168	50	5 417
	Montant autorisé ²	28 521 \$	82 004 \$	43 808 \$	51 665 \$	100 148 \$	340 766 \$	1 593 434 \$	2 240 346 \$
Île-du-Prince-Édouard	Nombre de clients	1 430	498	100	58	51	76	26	2 239
	Montant autorisé ²	12 778 \$	22 765 \$	15 488 \$	20 453 \$	37 014 \$	175 830 \$	454 903 \$	739 231 \$
Nouvelle-Écosse	Nombre de clients	9 942	4 408	813	489	405	444	162	16 663
	Montant autorisé ²	92 505 \$	206 553 \$	122 317 \$	174 147 \$	282 095 \$	965 458 \$	4 736 203 \$	6 579 278 \$
Nouveau-Brunswick	Nombre de clients	5 725	2 861	550	287	223	267	88	10 001
	Montant autorisé ²	54 193 \$	134 529 \$	82 804 \$	103 823 \$	156 598 \$	567 730 \$	2 059 861 \$	3 159 538 \$
Québec	Nombre de clients	55 168	19 847	3 600	2 115	1 939	2 735	886	86 290
	Montant autorisé ²	459 791 \$	888 558 \$	556 360 \$	751 349 \$	1 374 504 \$	6 001 410 \$	27 026 608 \$	37 058 580 \$
Ontario	Nombre de clients	159 443	57 986	11 707	6 419	5 179	6 611	2 496	249 841
	Montant autorisé ²	1 418 273 \$	2 686 564 \$	1 796 852 \$	2 263 490 \$	3 668 859 \$	14 279 698 \$	101 735 422 \$	127 849 158 \$

Province ou territoire		0 à 24 999 \$	25 000 à 99 999 \$	100 000 à 249 999 \$	250 000 à 499 999 \$	500 000 à 999 999 \$	1 000 000 à 4 999 999 \$	5 000 000 \$ ou plus	Total
Manitoba	Nombre de clients	11 374	4 736	842	471	384	578	231	18 616
	Montant autorisé ²	105 348 \$	217 975 \$	124 684 \$	165 648 \$	265 395 \$	1 266 515 \$	5 444 689 \$	7 590 254 \$
Saskatchewan	Nombre de clients	10 759	5 236	983	505	566	698	182	18 929
	Montant autorisé ²	103 461 \$	246 106 \$	147 385 \$	179 102 \$	400 359 \$	1 469 900 \$	4 798 295 \$	7 344 608 \$
Alberta	Nombre de clients	59 634	22 431	3 291	1 696	1 339	1 850	809	91 050
	Montant autorisé ²	551 740 \$	1 016 892 \$	490 163 \$	589 364 \$	950 289 \$	3 989 287 \$	38 602 814 \$	46 190 549 \$
Colombie-Britannique	Nombre de clients	63 512	27 146	4 935	2 136	1 681	2 329	838	102 577
	Montant autorisé ²	599 016 \$	1 246 621 \$	737 850 \$	742 083 \$	1 195 030 \$	5 031 779 \$	24 125 674 \$	33 678 053 \$
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut ³	Nombre de clients	964	450	83	52	51	67	20	1 687
	Montant autorisé ²	8 862 \$	20 225 \$	12 567 \$	18 258 \$	34 720 \$	154 235 \$	696 468 \$	945 335 \$
TOTAL	Nombre de clients	380 829	147 346	27 194	14 371	11 959	15 823	5 788	603 310
	Montant autorisé²	3 434 488 \$	6 768 792 \$	4 130 278 \$	5 059 382 \$	8 465 011 \$	34 242 608 \$	211 274 371 \$	273 374 930 \$

¹ La modification, en 2020, de notre méthode de communication des données a entraîné l'exclusion de certains montants. Par conséquent, certains montants peuvent ne pas être comparables à ceux des rapports antérieurs.

² Le montant autorisé est le montant maximal qu'un client peut tirer. Il ne peut pas être comparé à l'encours, qui correspond au montant qui a été tiré. Pour obtenir des précisions sur les encours des prêts, veuillez vous reporter aux sections « Risque de crédit » et « Renseignements supplémentaires » de notre rapport annuel 2020.

³ Les données relatives au Yukon, aux Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut ont été groupées afin de protéger la confidentialité des emprunteurs qui, autrement, pourraient être identifiables.

6. Accès aux services financiers

Nous travaillons sans relâche à améliorer l'accès aux services bancaires pour tous, y compris les personnes à faible revenu, les aînés, les personnes handicapées, les jeunes, les jeunes adultes et les Autochtones.

6.1 Personnes à faible revenu

Aux personnes à faible revenu, nous offrons ce qui suit :

- Compte de dépôt en dollars canadiens à frais modiques offrant 12 opérations de débit par mois moyennant des frais mensuels fixes peu élevés.
- Soutien et programmes pour améliorer l'accès au logement convenable et abordable dans le cadre de l'Initiative en matière de logement abordable du gouvernement fédéral, présentée par la Société canadienne d'hypothèques et de logement en partenariat avec les provinces et les territoires.

6.2 Aînés

Nous sommes depuis longtemps déterminés à aider les Canadiens à vivre une retraite active et confortable en misant sur une sensibilisation continue, sur des conseils orientés client, ainsi que sur des produits et services qui répondent à leurs besoins. En collaboration avec l'Association des banquiers canadiens, nous travaillons à rendre les services bancaires sûrs pour les personnes âgées. Voici des services conçus spécialement pour nos clients âgés :

- Réductions sur les frais bancaires mensuels pour les personnes âgées de 65 ans ou plus.
- Gamme complète de produits d'assurance voyage, offerte aux clients de 60 ans ou plus par l'intermédiaire des succursales bancaires, des Centres de conseils et de Banque en direct.
- Assurance collective offerte aux Canadiens qui continuent de travailler au-delà de 65 ans, l'âge traditionnel de la retraite (certaines restrictions peuvent s'appliquer).
- Formation sur la retraite axée sur les mises en situation offerte à nos conseillers pour leur permettre de formuler des conseils appropriés aux aînés.
- Plateforme de planification financière exclusive MonConseiller^{MC}, qui aide nos clients âgés à prendre leurs finances en main depuis le confort de leur foyer, avec le soutien de conseillers RBC.

Tout en continuant à fournir de l'aide financière aux aînés touchés par la pandémie de COVID-19, nous nous sommes assurés que nos clients âgés puissent effectuer leurs opérations bancaires en toute confiance et de façon sécuritaire, que ce soit en ligne, par téléphone ou en succursale si nécessaire :

- Nous avons mis sur pied des programmes de communication avec les aînés qui fréquentent habituellement nos succursales, afin de vérifier leurs besoins et de les initier aux services bancaires numériques.
- Nous avons équipé nos conseillers en succursale pour la vidéoconférence, afin qu'ils soient en mesure d'offrir des consultations virtuelles conviviales.
- Nous avons établi une file d'attente prioritaire pour les aînés qui joignent nos Centres de conseils.
- Nous avons établi un accueil prioritaire en succursale pour les aînés et les personnes ayant des besoins particuliers en matière d'accessibilité.

Pour continuer de répondre aux besoins des aînés, nous nous sommes engagés à respecter le *Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés* (le Code). Selon ce Code, un « aîné » est un Canadien de 60 ans ou plus qui effectue des opérations bancaires non commerciales.



Pour en savoir plus, allez à [Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés](#)

Efforts internes et ressources pour les employés

Nous avons désigné un « champion des aînés » pour évaluer et assurer l'adhésion de RBC aux sept principes du Code, pour sensibiliser le personnel aux questions qui touchent les aînés et pour maintenir un lien avec les aînés, les experts en la matière et les organismes qui représentent les aînés. Au cours de l'exercice financier se terminant le 31 octobre 2020, nous avons aussi pris un certain nombre de mesures, dont les suivantes, pour nous conformer aux principes du Code : revue des politiques actuelles de RBC, dont la Politique sur les procurations et

la Politique de lutte antifraude, et élaboration d'une nouvelle Politique du Code de conduite envers les aînés, afin de satisfaire aux exigences du Code. Nous avons établi des mécanismes et des procédures pour :

- Former nos employés et nos représentants – en 2021, nous réorganiserons le contenu de nos programmes de formation sur la fraude et sur les procurations et simplifierons les recours hiérarchiques afin de prévenir et d'éliminer les préjudices financiers.
- Recenser les situations où les aînés peuvent avoir besoin d'assistance supplémentaire dans leurs opérations bancaires.
- Déceler et signaler les incidents d'exploitation financière touchant des aînés.

Dans le cadre de nos efforts soutenus pour limiter l'exploitation financière des aînés, nous continuons d'améliorer nos protocoles de surveillance des opérations afin de prévenir la fraude, les stratagèmes financiers et le blanchiment d'argent.

Pour les employés de RBC, nous avons créé un nouveau site intranet sur le Code de conduite envers les aînés qui regroupe les outils et ressources disponibles pour répondre aux besoins bancaires de nos clients âgés. Nous avons aussi créé la page Web **Centre-ressource des aînés RBC**, qui regroupe les ressources pertinentes suivantes pour soutenir nos clients âgés :

- Choix du mode d'accès aux services bancaires, qui comprend des liens et des tutoriels vidéo sur les services bancaires numériques et sur l'accès aux relevés, aux succursales et aux guichets automatiques bancaires.
- Protection de votre argent, qui comprend des articles sur les façons de se protéger contre la fraude et les stratagèmes financiers, ainsi que des conseils aux aînés sur la façon de se protéger en ligne.
- Planification de l'avenir, qui comprend des renseignements sur un large éventail de sujets : planification de la retraite, gestion testamentaire et patrimoniale, différence entre une procuration et un compte conjoint, etc.

- Outils et services d'accessibilité qui donnent accès à des documents de formats adaptés aux divers besoins de nos clients âgés : relevés en braille ; chèques personnels à gros caractères, à couleurs contrastées ou à lignes perforées d'orientation tactile ; documents audio ; textes électroniques ; orientation audio ; services Télétype ; etc.

Nous reconnaissons également l'importance de l'accessibilité aux succursales pour nos clients âgés. Nous évaluons l'environnement de nos succursales en fonction des besoins de la collectivité, dont les aînés, et des exigences des lois et règlements en vigueur.

6.3 Nouveaux arrivants au Canada

Depuis 150 ans, nous contribuons à l'installation des nouveaux arrivants au Canada en leur fournissant des conseils avisés ainsi que des ressources et des outils conçus spécifiquement pour eux. Notre capacité à comprendre les cultures et la réalité des diverses collectivités du Canada nous permet d'offrir des produits et des services utiles à des clientèles variées. Le personnel de nos succursales est le reflet des collectivités où nous sommes présents et des langues parlées par nos clients. C'est avec fierté que nous fournissons des services dans plus de 200 langues dans notre réseau de succursales et nos Centres de conseils.

Pour soutenir les nouveaux arrivants, nous avons établi un mécanisme d'ouverture de compte à distance afin qu'ils puissent effectuer des opérations bancaires de façon sûre et pratique dès leur arrivée au Canada. Nous facilitons aussi leur accès au crédit, leur offrant une première carte de crédit, un premier prêt-auto ou une première hypothèque sans antécédents de solvabilité. Nous avons pour objectifs de comprendre leurs besoins particuliers, de simplifier nos produits et de leur offrir des solutions personnalisées.

De plus, nous avons établi l'Espace rencontre RBC, un aménagement de succursale spécialement conçu pour les nouveaux arrivants, qui peuvent y trouver des renseignements, de l'expertise et des outils d'aide à l'établissement au Canada ; cet espace est animé par des employés de RBC qui connaissent bien la situation de nouvel arrivant au Canada.

RBC a aussi investi dans la plateforme [Arrive®](#), qui va au-delà des services bancaires pour aider les nouveaux arrivants au Canada à atteindre leurs objectifs de vie, de carrière et financiers. Conçue par et pour de nouveaux arrivants, cette plateforme numérique est accessible gratuitement. Grâce à l'appli Arrive, les nouveaux arrivants peuvent accéder à des outils, des ressources et des modules d'apprentissage personnalisés.

Nous avons accru nos efforts pour fournir aux nouveaux arrivants des renseignements pertinents ainsi que les outils et les ressources dont ils ont besoin, peu importe à quelle étape ils en sont dans leur parcours : ateliers et webinaires sur la recherche d'emploi, le logement et les soins de santé. Chaque mois depuis le début de la pandémie de COVID-19¹, plus de 10 000 nouveaux arrivants accèdent à la plateforme Arrive, ce qui démontre combien ces personnes ont besoin de soutien en cette période d'incertitude.

Depuis une dizaine d'années, RBC soutient également les nouveaux arrivants dans le cadre d'un partenariat avec le conseil d'embauche des immigrants de la région torontoise (TRIEC). Le programme de mentorat national du TRIEC, qui aide des immigrants qualifiés à bâtir leurs réseaux professionnels et à bien faire valoir leur expérience et leurs compétences sur le marché du travail canadien, fait partie de nos partenariats les plus importants avec ce conseil. Dans le cadre de ce partenariat de longue date, des employés de RBC ont apporté leur soutien à plus de 1 000 nouveaux arrivants.

6.4 Personnes handicapées

Nous tenons à offrir à tous nos clients le même accès à nos produits et services. Nous visons aussi à offrir un environnement professionnel et inclusif qui respecte, voire dépasse, les exigences légales en matière d'accessibilité.

Nous aménageons nos établissements de sorte qu'ils soient exempts d'obstacles à l'accès, notamment pour les fauteuils roulants. Nous faisons régulièrement appel à des vérificateurs internes et externes pour veiller à ce que les obstacles repérés soient éliminés.

RBC a fait équipe avec l'Institut national canadien pour les aveugles afin d'offrir l'application BlindSquare dans environ 300 de ses succursales. BlindSquare aide les personnes atteintes de cécité totale ou partielle à se déplacer en milieu urbain au moyen d'indications vocales misant sur la technologie GPS.

Au Canada, tous nos guichets automatiques sont dotés de l'option guide audio-voix et 98 % de nos guichets automatiques sont pourvus d'un grand écran offrant une meilleure lisibilité. Les guichets automatiques de toutes nos succursales sont conçus pour être accessibles en fauteuil roulant.

Nos sites Web publics et sécurisés, de même que nos services bancaires mobiles, sont conformes aux directives d'accessibilité au contenu Web du Consortium de normalisation du Web. Ils sont compatibles avec les navigateurs, la navigation au clavier et le matériel adapté les plus couramment utilisés par les personnes handicapées.

6.5 Jeunes et jeunes adultes

RBC a à cœur d'aider les jeunes et les jeunes adultes à réussir. Pour y arriver, ils ont besoin de conseils, de services bancaires et de produits financiers qu'ils sont à l'aise d'utiliser et qui sont adaptés à leur étape de vie. Nous continuons d'offrir des produits traditionnels comme des comptes bancaires sans frais ou à frais modiques, des cartes de crédit donnant accès à des rabais et des marges de crédit à taux d'intérêt réduit. Nous constatons que, pour la plupart des jeunes et des jeunes adultes, ce n'est pas l'accès aux services et aux produits financiers qui pose problème, mais leur compréhension des questions financières. Nous tentons de combler cette lacune en proposant des produits conçus sur mesure, des initiatives de littératie financière et du soutien.

Nous offrons une version de l'appli Mobile RBC conçue spécialement pour les clients de RBC qui sont aux études. Elle propose une expérience simplifiée et adaptée qui permet aux étudiants de mieux comprendre les services bancaires et de mieux gérer leur argent en fonction de leurs besoins particuliers.



Pour en savoir plus, visitez la page consacrée à la **version pour étudiants de l'appli Mobile RBC**.

¹Depuis le 11 mars 2020, date à laquelle l'Organisation mondiale de la santé a déclaré l'écllosion à l'échelle mondiale d'une nouvelle maladie à coronavirus, la COVID-19.

Nous offrons ou appuyons également une multitude d'initiatives de littératie financière pour les jeunes. En 2020, nous avons ajouté à nos événements-conseils de littératie financière pour les jeunes des événements virtuels axés sur la gestion financière, l'établissement d'un budget, l'épargne et l'utilisation judicieuse du crédit, afin que ces séances éducatives puissent se poursuivre pendant la pandémie. Le dialogue ouvert sur l'argent fait partie des clés de la réussite financière. Notre série L'argent dans la vraie vie fait appel à des célébrités comme Jesse Reyes, RJ Barrett et Johnny Orlando (nouvelle recrue en 2020), qui racontent ouvertement leurs expériences personnelles afin de briser le tabou de l'argent et d'encourager les jeunes à s'ouvrir eux-mêmes sur ce sujet.

Objectif avenir RBC a fait équipe avec la Faculté de gestion Desautels de l'Université McGill et le quotidien *The Globe and Mail* pour fournir à tous les Canadiens, gratuitement et dans les deux langues officielles, de l'information sur les finances personnelles. Lancé en 2019 et offert gratuitement en ligne sous forme de modules, le cours Finances personnelles pour tous par McGill vise à améliorer les connaissances et les compétences des participants par rapport à leurs finances personnelles.



Pour en savoir plus, visitez la page Web consacrée à la formation **Finances personnelles pour tous par McGill** (page en anglais seulement).

6.6 Autochtones

Nous avons à cœur d'améliorer l'accès des Autochtones aux services financiers, notamment les services bancaires de base et les services de gestion de capitaux et de placements, afin de favoriser la croissance économique des collectivités autochtones. RBC compte huit succursales, cinq agences et trois centres bancaires commerciaux au sein des réserves, ainsi que trois succursales au Nunavut. Il y a 25 ans, RBC a été la première banque canadienne à établir une succursale tous services dans la réserve d'Ohswéken (Six Nations). Notre clientèle autochtone, qui provient des quatre coins du pays, comprend des particuliers, des entreprises, des organismes sans but lucratif, ainsi que des gouvernements. Nous offrons des programmes de financement personnalisés pour le logement, la revendication territoriale, les projets d'infrastructures communautaires et le développement économique dans les réserves.



Pour en savoir plus, visitez la page **Les Autochtones et RBC**.

7. Ouvertures, fermetures et déménagements de succursales bancaires au Canada

7.1 Succursales bancaires

Au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2020, nous avons ouvert, fermé ou déménagé les succursales bancaires suivantes :

OUVERTURES			
Province	Ville	Succursale	Adresse
ON	Ottawa	Bank & Findlay Creek	101 Shuttleworth Dr.
ON	Pickering	Brock Road & Valley Farm	2460 Brock Rd., Unit D1

FERMETURES			
Province	Ville	Succursale	Adresse
ON	Orleans	Convent Glen Shopping Centre	6505 Jeanne D'Arc Blvd.
ON	Nepean	Bells Corners	303 Moodie Dr.
ON	Beeton	Beeton	12 Main St., PO Box 40
ON	Mississauga	Britannia & Glen Erin	6040 Glen Erin Dr.
ON	Fisherville	Fisherville	8 Erie Ave. N
ON	London	Sherwood Forest Mall	1225 Wonderland Rd. N
ON	Chatham	West End	171 Keil Dr. S
AB	Edmonton	Manulife Place	10180 101 St. NW, Suite 201

DÉMÉNAGEMENTS			
Province	Ville	De	À
QC	Montréal	1, Place Ville Marie	1, Place Ville Marie
QC	Châteauguay	200, boul. D'Anjou	184, boul. D'Anjou
ON	Orleans	4300 Innes Rd.	4100 Innes Rd.
AB	Calgary	417 10th St. NW	146 10th St. NW
BC	Vancouver	650 West 41st Ave., Suite 261	456 SW Marine Drive, 3rd Floor
BC	Vancouver	1497 West Broadway	2735 Granville St.
BC	Victoria	3970 Shelbourne St.	1660 McKenzie Ave., Unit 102

7.2 Autres établissements bancaires

Au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2020, nous avons ouvert, fermé ou déménagé les autres établissements bancaires suivants :

OUVERTURES			
Province	Ville	De	Adresse
ON	Etobicoke	Experience RBC Sherway Gardens	25 The West Mall
ON	Thunder Bay	RBC On Campus – Lakehead University (pop-up)	955 Oliver Rd. (University Centre – Agora)
AB	Edmonton	RBC On Campus – MacEwan University	10850 – 104 Ave. NW
BC	Kelowna	RBC On Campus – Okanagan College	Centre for Learning Building – 1,000 KLO Rd.
BC	Surrey	RBC Meeting Place – 88th & 124th	160-12477 88th Ave.
BC	Vancouver	RBC Newcomer Centre (pop-up)	1025 West Georgia St.

DÉMÉNAGEMENTS			
Province	Ville	De	À
ON	Ottawa	RBC On Campus – University of Ottawa, 100 Louis Pasteur Private (CRX Building)	85 University Private, Unit 102 (Jock Turcot University Centre)
AB	Edmonton	RBC On Campus – University of Alberta	Hub Mall, 112 St. NW, Unit 9006

7.3 Guichets automatiques bancaires

Au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2020, nous avons installé ou retiré les GAB suivants :

GAB INSTALLÉS		
PROVINCE	VILLE	ADRESSE
NF	St. John's	500 Topsail Rd.
NS	Stewiacke	D1 – 16 Gibson Blvd.
QC	Châteauguay	184, boul. d'Anjou (3 GAB)
QC	Montréal	5200, boul. Métropolitain E.
QC	Montréal	6645, avenue Somerled
QC	Québec	4750, route Ste-Geneviève
QC	Saint-Charles de Drummondville	945, boul. Foucault
ON	Apsley	135 Burleigh St.
ON	Beeton	1 Main St. W
ON	Chatham	124 Keil Dr. S
ON	Chatham	190 King St. W

GAB INSTALLÉS		
PROVINCE	VILLE	ADRESSE
ON	Cornwall	2690 Brookdale Ave.
ON	Kingston	65 Princess St.
ON	Kitchener	1241 Weber St. E
ON	Milton	1240 Steeles Ave. E, Building D
ON	Minden	110 Bobcaygeon Rd.
ON	Mississauga	2955 Hazelton Place
ON	Mississauga	7355 Goreway Dr.
ON	North Bay	512 Lakeshore Dr.
ON	Oshawa	925 Simcoe St. North
ON	Ottawa	101 Shuttleworth Dr. (2 GAB)
ON	Ottawa	2 Rideau St.
ON	Ottawa	85 University Private

GAB INSTALLÉS		
PROVINCE	VILLE	ADRESSE
ON	Pickering	2460 Brock Rd., Unit D1 (2 GAB)
ON	Picton	96 Main St.
ON	Scarborough	2867 Ellesmere Rd. (2 GAB)
ON	Toronto	140 La Rose Ave.
ON	Toronto	880 Eglinton Ave. W
ON	Whitby	5899 Baldwin Street S
MB	Brandon	300 18th St. N
MB	Pierson	68 Railway Ave.
MB	Winnipeg	1284 Portage Ave.
SK	Luseland	501 Pacific Ave.
SK	Moose Jaw	52 High St. W
AB	Blackfalds	2-5103 Parkwood Rd.
AB	Calgary	105-5333 61st Ave. SE
AB	Calgary	146 10th St. NW (2 GAB)
AB	Calgary	6213 Centre St. NW
AB	Calgary	5269 Memorial Dr. SE, Unit 1
AB	Cochrane	23 Heartland Blvd.
AB	Cochrane	239 Griffin Rd. E
AB	Consort	4916 50 St.
AB	Edmonton	10850 – 104 Ave. NW
AB	Edmonton	Hub Mall, 112th St. NW, Unit 9006
AB	Edmonton	17480 Fort Rd. (2 GAB)
AB	Edmonton	3003 Calgary Trail NW
AB	Edmonton	7210 – 144 Ave. NW
AB	Innisfail	4804 50 St.
AB	Lloydminster	5120 46th St.
AB	Red Deer	65 Gasoline Alley E
AB	Three Hills	424 Main St.
AB	Turner Valley	104 Main St.
BC	Smithers	3712 Hwy. 16
BC	Surrey	160 – 12477 88 Ave.

GAB INSTALLÉS		
PROVINCE	VILLE	ADRESSE
BC	Terrace	3002 Hwy. 16 E
BC	Vancouver	1423 Continental St.
BC	Vancouver	2735 Granville St. (2 GAB)
BC	Vancouver	1431 Continental St., Unit 201
BC	Victoria	111 – 755 Goldstream Ave.
BC	Victoria	1775 Fort St.
BC	Victoria	3477 Quadra St.
BC	Victoria	1660 Mckenzie Ave., Unit 102 (3 GAB)
BC	West Kelowna	1721 Ross Rd.

GAB RETIRÉS		
PROVINCE	VILLE	ADRESSE
NF	St. John's	500 Topsail Rd.
NS	Halifax	5466 Spring Garden Rd.
NB	Oromocto	68 Miramichi Rd.
NB	Perth-Andover	583 East Riverside
QC	Brossard	6598, boul. Taschereau
QC	Brossard	7500, boul. Taschereau
QC	Châteauguay	200, boul. d'Anjou
QC	Châteauguay	455-200, boul. d'Anjou (3 GAB)
QC	Gatineau	15, rue Eddy
QC	Île-Des-Sœurs	22, Place du Commerce
QC	LaSalle	8051, rue George
QC	Mont-Royal	2495, chemin Rockland
QC	Montréal	1, Place Ville Marie (5 GAB)
QC	Montréal	1001, rue Sherbrooke O.
QC	Montréal	210-600, rue Jean Talon E.
QC	Montréal	3480, rue University
QC	Montréal	3644, rue Peel
QC	Montréal	3700, rue McTavish

GAB RETIRÉS		
PROVINCE	VILLE	ADRESSE
QC	Montréal	3935, rue University
QC	Montréal	475, av. des Pins O.
QC	Montréal	5405, boul. Décarie
QC	Saint-Bruno	2210, boul. Sir Wilfrid Laurier
QC	Ste-Anne-du-Sault	1099, rue Principale
ON	Ajax	8 Kingston Rd. E
ON	Ancaster	33 Wilson St. W
ON	Apsley	135 Burleigh St.
ON	Aurora	1472 Wellington St. E
ON	Beeton	12 Main St.
ON	Brampton	43 Mountainash Rd.
ON	Burlington	732 Walkers Line
ON	Cambridge	100 Jamieson Pkwy.
ON	Chatham	171 Keil Dr. S (2 GAB)
ON	Courtice	1451 Hwy. 2 E
ON	Gravenhurst	2319 Hwy. 11 S
ON	Guelph	110 Silvercreek Pkwy. N
ON	Ingersoll	401223 Hwy. 401 W
ON	Kanata	44 Edgewater St.
ON	Kitchener	1025 Ottawa St. N
ON	Kitchener	120 Conestoga College Blvd.
ON	Kitchener	1321 Courtland Ave.
ON	Kitchener	775 Highland Rd. W
ON	London	1225 Wonderland Rd. N (2 GAB)
ON	London	1251 Wellington Rd. S
ON	London	1536 Adelaide St. N
ON	London	591 Oxford St. W
ON	Maple	3100 Major Mackenzie Dr. W
ON	Markham	2801 Elgin Mills Rd. E
ON	Markham	3010 16th Ave.
ON	Markham	5965 Hwy. 7

GAB RETIRÉS		
PROVINCE	VILLE	ADRESSE
ON	Markham	5995 Major Mackenzie Dr. E
ON	Markham	7749 Kennedy Rd.
ON	Massey	195 Sauble St.
ON	Mississauga	2520 Britannia Rd. W
ON	Mississauga	4011 Dixie Rd.
ON	Mississauga	5008 Hurontario St.
ON	Mississauga	5585 Winston Churchill Blvd.
ON	Mississauga	6040 Glen Erin Dr. (3 GAB)
ON	Mississauga	7030 McLaughlin Rd.
ON	Moorefield	53 McGivern Street
ON	Nepean	303 Moodie Dr. (2 GAB)
ON	Newcastle	3962 Hwy. 401 W
ON	Newmarket	1144 Davis Dr.
ON	North York	111 – 150 Wynford Dr.
ON	Oakville	305 Dundas St. E
ON	Oakville	520 Dundas St. W
ON	Oakville	562 Trafalgar Rd.
ON	Orillia	40 Peter St. S (2 GAB)
ON	Orleans	6505 Jeanne D'Arc Blvd.
ON	Orono	8786 Hwy. 115 & 35 S
ON	Oshawa	600 Oshawa Blvd. N
ON	Ottawa	125 Sussex Dr.
ON	Pickering	1799 Liverpool Rd.
ON	Picton	289 Main St.
ON	Richmond Hill	10579 Yonge St.
ON	Richmond Hill	12338 Yonge St.
ON	Richmond Hill	735 16th Ave.
ON	Sarnia	230 N Christina St. (2 GAB)
ON	Scarborough	5975 Steeles Ave. E
ON	St. Catharines	236 Glendale Ave.
ON	Thornhill	1 Promenade Circle

GAB RETIRÉS		
PROVINCE	VILLE	ADRESSE
ON	Thornhill	1030 Centre St.
ON	Thornhill	2900 Steeles Ave. E
ON	Thorold	52 Front St. S
ON	Toronto	1505 Steeles Ave. E
ON	Toronto	1869 Leslie St.
ON	Toronto	6000 Dufferin St.
ON	Toronto	6015 Leslie St.
ON	Toronto	61 Overlea Blvd.
ON	Vaughan	1500 Major Mackenzie Dr. W
ON	Vaughan	3555 Major Mackenzie Dr.
ON	Vaughan	3650 Rutherford Rd.
ON	Welland	709 Niagara St.
ON	Windsor	4635 Wyandotte St. E
SK	Luseland	501 Pacific Ave.
AB	Bonnyville	5602 – 54th Ave.
AB	Calgary	1508 – 8th St. SW
AB	Calgary	19 Sunmills Dr. SE
AB	Calgary	230 – 8th Ave. SW
AB	Calgary	417 10th St. NW (3 GAB)
AB	Calgary	5269 Memorial Dr. SE, Unit 1
AB	Edmonton	201-10180 101 St. NW (4 GAB)
AB	Turner Valley	104 Main St.
BC	Chilliwack	9700 Menzies St. N
BC	Vancouver	1497 West Broadway (3 GAB)
BC	Vancouver	261-650 West 41st Ave. (2 GAB)
BC	Vancouver	650 W 41st Avenue
BC	Victoria	3970 Shelbourne St. (4 GAB)

8. Employés au Canada

L'un des plus importants employeurs au pays, nous comptons plus de 62 000 employés à temps plein et à temps partiel au Canada.

Au 31 octobre 2020.

Provinces et territoires	Nombres d'employés	Temps plein	Temps partiel
Terre-Neuve-et-Labrador	290	247	43
Île-du-Prince-Édouard	101	85	16
Nouvelle-Écosse	1 487	1 288	199
Nouveau-Brunswick	1 231	1 116	1 155
Québec	7 107	6 226	881
Ontario	38 775	37 480	1 295
Manitoba	1 945	1 693	252
Saskatchewan	1 083	885	198
Alberta	3 881	3 460	421
Colombie-Britannique	6 467	5 960	507
Yukon	22	20	2
Territoires du Nord-Ouest	24	22	2
Nunavut	18	16	2
Total	62 431	58 498	3 933

9. Impôts et taxes

RBC est un important contribuable canadien ; les impôts et taxes qu'elle paie contribuent à l'offre de programmes par divers paliers du gouvernement afin de soutenir les résidents du Canada. En 2020, nos charges fiscales au Canada, tous ordres de gouvernement confondus, se sont élevées à 2,7 milliards de dollars. Le tableau ci-dessous illustre nos charges fiscales au Canada pour l'exercice terminé le 31 octobre 2020, y compris les montants versés ou à verser au gouvernement fédéral ainsi qu'aux gouvernements provinciaux.

En millions de dollars canadiens.

Provinces et territoires	Impôt sur le capital	Impôt sur le résultat	Total des taxes et impôts
Terre-Neuve-et-Labrador	5	5	10
Île-du-Prince-Édouard	1	3	4
Nouvelle-Écosse	3	13	16
Nouveau-Brunswick	6	8	14
Québec	–	89	89
Ontario	–	710	710
Manitoba	22	15	37
Saskatchewan	15	13	28
Alberta	–	56	56
Colombie-Britannique	–	116	116
Yukon	–	–	–
Territoires du Nord-Ouest	–	1	1
Nunavut	–	1	1
Échelle fédérale	–	1 294	1 294
Impôts sur le capital et le résultat	52	2 324	2 376
Autres taxes et impôts ¹	–	–	322
Total des taxes et impôts au Canada			2 698

¹ Les autres taxes et impôts comprennent l'impôt sur la masse salariale, les taxes sur la valeur ajoutée et les taxes de vente, les taxes foncières, les taxes sur les primes d'assurance, les taxes professionnelles présentés dans les états consolidés des revenus, ainsi que l'impôt sur le revenu (recouvrements) présenté dans les états consolidés du résultat global et des modifications survenues dans les capitaux propres.

10. Déclarations de responsabilité publique des déclarants

Des déclarations de responsabilité publique distinctes pour l'exercice terminé le 31 octobre 2020 sont présentées ci-dessous pour la Société d'hypothèques de la Banque Royale, Fiducie RBC Services aux investisseurs et la Compagnie d'assurance vie RBC. En raison de la nature particulière de leurs activités, les déclarants n'exploitent pas de succursales ou d'autres installations dans lesquelles des comptes de dépôt sont ouverts par des personnes physiques et des clients en personne ; dans lesquelles des dépôts de clients sont acceptés ; ou dans lesquelles 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 des investissements ni à des partenariats dans des programmes de microcrédit. Ils ne participent pas non plus à des initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers des personnes à faible revenu, des aînés et des personnes handicapées. Toutes les activités qui précèdent sont entreprises par la Banque Royale du Canada au nom d'autres sociétés membres de RBC, dont les entités du Groupe et les déclarants, et sont présentées dans les sections respectives de la présente Déclaration de responsabilité publique. Au 31 octobre 2020, les déclarants n'avaient pas d'entités membres de leur groupe précisées par règlement¹. À titre de filiales intégrées de la Banque Royale du Canada, les déclarants, avec cette dernière, partagent des objectifs de soutien à la collectivité et participent à des activités touchant la collectivité, notamment des activités de bénévolat et de philanthropie, et la remise de dons de bienfaisance.

10.1 Société d'hypothèques de la Banque Royale

La Société d'hypothèques de la Banque Royale (SHBR) est une société de prêts et de prêts hypothécaires constituée en vertu d'une loi fédérale et offrant des services de dépôt par l'intermédiaire du réseau de succursales de RBC.

Employés	La SHBR n'a pas d'employés qui lui sont propres, puisque toutes ses activités sont menées par des employés de la Banque Royale du Canada.
Impôts et taxes	Pour l'exercice terminé le 31 octobre 2020, la SHBR a passé en charges 28,1 millions de dollars d'impôts sur le résultat (15,9 millions de dollars à l'État fédéral et 12,2 millions de dollars à l'Ontario). Les renseignements sur les impôts sur le résultat et les autres taxes et impôts, ainsi que sur l'effectif, sont compris dans la Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada.

¹ Telles que définies dans les règlements relatifs aux déclarations de responsabilité publique (banques, compagnies d'assurances, sociétés de fiducie et de prêt).

10.2 Fiducie RBC Services aux investisseurs

Fiducie RBC Services aux investisseurs est détenue en propriété exclusive indirecte par la Banque Royale du Canada. Sa société mère directe est Banque Royale Holding Inc., qui est constituée en société au Canada. Les lettres patentes établissant Fiducie RBC Services aux investisseurs, auparavant Fiducie RBC Dexia Services aux Investisseurs, ont été émises le 26 septembre 2005 par le ministre des Finances du Canada. Fiducie RBC Services aux investisseurs a obtenu son autorisation de fonctionnement du Bureau du surintendant des institutions financières Canada le 26 octobre 2005. Les actions de Fiducie RBC Services aux investisseurs ne sont pas cotées en bourse. Fiducie RBC Services aux investisseurs est constituée en société au Canada et y a établi sa direction générale.

Employés	Au 31 octobre 2020, Fiducie RBC Services aux investisseurs employait au Canada 1 457 personnes à temps plein (1 420 en Ontario, 22 au Québec, 10 en Nouvelle-Écosse, 3 en Colombie-Britannique et 2 en Alberta) et 3 personnes à temps partiel (3 en Ontario) ¹ .
Impôts et taxes	Pour l'exercice terminé le 31 octobre 2020, Fiducie RBC Services aux investisseurs a passé en charges 34,4 millions de dollars d'impôts sur le résultat (17,5 millions de dollars à l'État fédéral, 7,2 millions de dollars en Ontario, 0,5 million de dollars au Québec, 0,2 million de dollars en Colombie-Britannique, 0,2 million de dollars en Alberta et 8,8 millions de dollars ailleurs dans le monde). De plus, Fiducie RBC Services aux investisseurs a fait l'objet de récupérations fiscales totalisant 0,6 million de dollars sur les autres éléments du résultat global (0,4 million de dollars de l'État fédéral et 0,2 million de dollars de l'Ontario). Les renseignements sur les impôts sur le résultat et les autres taxes et impôts, ainsi que sur l'effectif, sont également compris dans la Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada.

¹ Ces chiffres excluent les employés en congé.

10.3 Compagnie d'assurance vie RBC

La Compagnie d'assurance vie RBC (RBC Vie) est une filiale en propriété exclusive de Gestion Assurances RBC Inc., qui est elle-même une filiale en propriété exclusive de la Banque Royale Holding Inc. RBC Vie 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. RBC Vie offre des assurances vie, accident et maladie individuelles sans participation, des assurances vie, maladie, soins médicaux et soins dentaires collectives, et des contrats de rente individuels ou collectifs. Ces produits et services sont offerts par l'intermédiaire de courtiers tiers, d'un effectif exclusif de vente et d'activités de marketing direct.

Employés	Au 31 octobre 2020, RBC Vie employait 938 personnes à temps plein (818 en Ontario, 65 au Québec, 44 en Colombie-Britannique, 7 au Manitoba, 2 en Alberta, 1 en Saskatchewan, 1 en Nouvelle-Écosse) et 9 personnes à temps partiel (8 en Ontario, 1 en Alberta) au Canada.
Impôts et taxes	Au 31 octobre 2020, RBC Vie avait passé en charges 150 millions de dollars d'impôts sur le résultat (85 millions de dollars à l'État fédéral, 33 millions de dollars en Ontario, 9 millions de dollars en Alberta, 10 millions de dollars au Québec, 8 millions de dollars en Colombie-Britannique, 2 millions de dollars au Manitoba et 3 millions de dollars dans les autres provinces et territoires). De plus, au cours de la même période, RBC Vie a passé en charges 27 millions de dollars de taxes sur les primes, selon un pourcentage du montant brut des primes souscrites (11 millions de dollars en Ontario, 6 millions de dollars au Québec, 5 millions de dollars en Alberta, 3 millions de dollars en Colombie-Britannique, et 2 millions de dollars dans les autres provinces et territoires). Les renseignements sur les impôts sur le résultat et les autres taxes et impôts, ainsi que sur l'effectif, sont compris dans la Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada.



® / ^{MC} Marque(s) de commerce de Banque Royale du Canada.

‡ Toutes les autres marques de commerce appartiennent à leur propriétaire respectif. vPS107535

109452 (03/2021)