

Banque Royale du Canada

Déclaration de responsabilité publique 2022



Table des matières

1. Entités du Groupe	3	8. Consultation de la clientèle et du public	21
2. Déclarants	3	8.1. Produits et services existants	21
3. Soutien à la collectivité	3	8.2. Conception de produits et de services	21
3.1. Approche en matière d'investissements dans la collectivité	3	8.3. Tendances et problèmes émergents touchant la clientèle et le public	21
3.1.1. Dons en espèces et investissements dans la collectivité	4	8.4. Plaintes reçues	21
3.1.2. Objectif avenir RBC	4	9. Ouvertures, fermetures et déménagements de succursales bancaires au Canada	22
3.1.3. Artistes émergents RBC	6	9.1. Succursales bancaires	22
3.1.4. Techno nature RBC	6	9.2. Autres établissements bancaires	24
3.1.5. Contributions des employés	7	9.3. Guichets automatiques bancaires	25
3.1.6. Innovation	8	10. Employés au Canada	28
3.1.7. Infrastructures communautaires	8	11. Impôts	28
3.1.7.1. Collectivités autochtones	8	12. Déclarations de responsabilité publique des déclarants	29
4. Petites entreprises et microcrédit	10	12.1. Société d'hypothèques de la Banque Royale	29
4.1. Soutien aux petites entreprises	10	12.2. Fiducie RBC Services aux investisseurs	30
4.1.1. Diversité et inclusion	11	12.3. Compagnie d'assurance vie RBC	30
4.2. Microcrédit	11	12.4. Compagnie Trust Royal	31
5. Financement par emprunt des entreprises au Canada	12		
6. Codes et engagements de RBC	14		
7. Accès aux services financiers	16		
7.1. Personnes à faible revenu	16		
7.2. Aînés	16		
7.3. Jeunes et jeunes adultes	17		
7.4. Autochtones	18		
7.5. Nouveaux arrivants au Canada	19		
7.6. Personnes confrontées à des difficultés en lien avec l'accessibilité, notamment physique et linguistique	20		



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 2022 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 627.996 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*. [Notre déclaration relative au Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés se trouve à la section 7.2. de la présente Déclaration de responsabilité publique.](#) La présente Déclaration de responsabilité publique agit en complément de l'information sur la citoyenneté d'entreprise et les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) 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 et de critères ESG, allez à rbc.com/collectivite-impact-social.

Tous les renvois à des sites Web sont fournis à titre indicatif seulement. Les renseignements que contiennent ces sites Web, de même que les renvois à d'autres sites Web, ne font pas partie de la présente Déclaration de responsabilité publique.

Sauf indication contraire, tous les montants d'argent sont exprimés en dollars canadiens.

1. Entités du Groupe

Les entités¹ suivantes sont les membres du Groupe précisés par règlement dont les activités sont incluses dans la présente Déclaration de responsabilité publique (les « entités du Groupe »). Ces entités du Groupe, à l'exception de notre courtier en valeurs mobilières, RBC Dominion valeurs mobilières Inc., sont des filiales de RBC qui exercent leurs activités en tant qu'institutions financières ou qu'entités s'occupant de financement au sens du paragraphe 2 du Règlement sur la déclaration annuelle (sociétés d'assurances et sociétés de fiducie et de prêt).

- RBC Placements en Direct Inc.
- RBC Dominion valeurs mobilières Inc.
- Compagnie d'assurance RBC du Canada
- RBC Phillips, Hager & North Services-conseils en placements inc.
- Société Trust Royal du Canada
- RBC InvestiVite Inc.

2. Déclarants

Des déclarations de responsabilité publique distinctes pour l'exercice terminé le 31 octobre 2022 sont présentées aux pages 30-32 pour la Société d'hypothèques de la Banque Royale, Fiducie RBC Services aux investisseurs, la Compagnie d'assurance vie RBC, et la Compagnie Trust Royal (les « déclarants »), sociétés, comme définies aux termes de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt* et de la *Loi sur les sociétés d'assurances*, 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 et de critères ESG.

3.1. Approche en matière d'investissements dans la collectivité

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.

1. Telles qu'elles sont définies dans les règlements relatifs aux Déclarations de responsabilité publique (sociétés d'assurances et sociétés de fiducie et de prêt).

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 concordent avec 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 – y compris des services qui favorisent l'innovation et l'investissement dans les infrastructures communautaires

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 LGBTQ+, les femmes, les nouveaux arrivants, les personnes handicapées, les groupes racisés et les personnes de faible statut socioéconomique. En 2022, 44 % des investissements de RBC dans les collectivités canadiennes 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

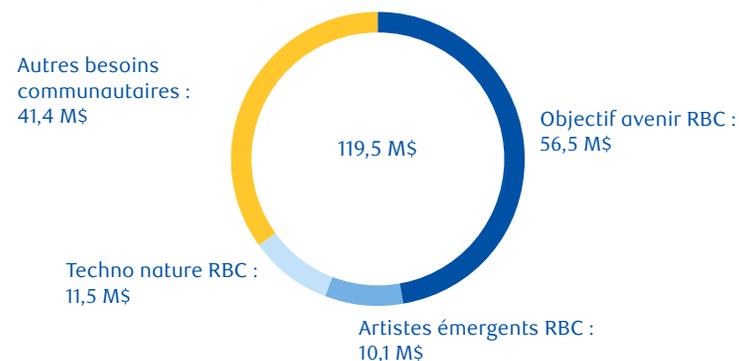
Nous avons poursuivi nos investissements dans la collectivité en fonction de nos priorités : préparer les jeunes aux emplois de demain

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

2. Dons, subventions aux employés bénévoles, commandites communautaires, coût des programmes communautaires, dons en nature, et contributions aux organismes de bienfaisance non enregistrés. Ce montant ne tient pas compte des commandites commerciales.

3. Les autres formes de soutien comprennent les dépenses autres que sous forme de dons en espèces et d'investissements communautaires (comme les coûts opérationnels du programme Lancement de carrière RBC) qui contribuent à l'engagement de 500 millions de dollars d'Objectif avenir RBC.

Dons en espèces et investissements dans la collectivité par axe d'intervention en 2022 (Canada)



(Objectif avenir[®]), soutenir les artistes émergents (Artistes émergents RBC) et lutter contre le changement climatique au moyen de la technologie (Techno nature RBC^{MC}). En 2022, nous avons versé plus de 79 millions de dollars à des organismes de bienfaisance enregistrés et investi plus de 39 millions de dollars dans la collectivité partout au Canada. Toujours en 2022, nous avons versé 425 000 \$ en aide à des populations victimes de catastrophe naturelle, de crise humanitaire et de violence au Canada.

3.1.2. Objectif avenir RBC

Par l'intermédiaire d'Objectif avenir RBC, nous investirons 500 millions de dollars pour aider les jeunes Canadiens à décrocher des emplois enrichissants par l'acquisition d'expérience de travail, le perfectionnement des aptitudes, le réseautage, et l'accès à du soutien et à des services favorisant le bien-être mental. RBC a versé plus 56,5 millions de dollars en 2022 sous forme de dons en espèces et d'investissements communautaires et 9 millions de dollars sous d'autres formes de soutien et de services – acquisition d'expérience de travail, perfectionnement des aptitudes, réseautage et bien-être mental – afin d'outiller les jeunes pour les emplois de demain³, ce qui porte notre investissement total à plus de 331 millions de dollars. Par ailleurs, le programme nous a permis de joindre 5,3 millions de jeunes Canadiens par l'intermédiaire de plus de 840 programmes offerts en partenariat depuis la création d'Objectif avenir. En 2022, grâce à notre investissement de 1,6 million de dollars dans les bourses Objectif

avenir RBC, plus de 500 jeunes Canadiens ont eu la chance de vivre leurs passions, à l'école ou au travail.

En 2022, les jeunes ont une fois de plus subi les conséquences de la pandémie de COVID-19. Dans cette optique, nous avons continué d'axer nos efforts sur l'offre de ressources et de soutien à grande échelle, ainsi que sur la réduction des écarts d'équité sociale.

Soucieux d'intervenir de façon pertinente, nous les avons aidés à accéder plus rapidement au marché de l'emploi, à des réseaux préparatoires à l'emploi et à des services en santé mentale.

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

- **Développement des aptitudes** – Nous collaborons avec divers partenaires de bienfaisance axés sur les aptitudes, dont la Commission des étudiants du Canada, les Fondations communautaires du Canada, Enactus, et l'International Development and Relief Foundation.
- **Réseautage** – Nous collaborons 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.
- **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.
- **Santé mentale** – Nous soutenons des organismes nationaux (dont Jack.org et Jeunesse J'écoute) et régionaux (dont Foundry BC et Carrefours bien-être pour les jeunes de l'Ontario) qui améliorent l'accès des jeunes au soutien en santé mentale dont ils ont besoin.

Faits saillants de 2022

- Le nombre total de jeunes touchés par le programme Objectif avenir RBC depuis son lancement a atteint 5,3 millions en 2022, soit 1,7 million de plus qu'en 2021. Lors de notre sondage auprès des participants au programme Objectif avenir RBC, 76 % des répondants ont affirmé se sentir mieux préparés aux emplois de demain.
- En 2020, nous nous sommes engagés à investir 50 millions de dollars d'ici 2025 dans le programme Objectif avenir RBC afin de favoriser la prospérité de 25 000 jeunes Noirs, Autochtones ou personnes de couleur (NAPC) par le mentorat et le développement des aptitudes. À ce jour, nous avons investi près de 24 millions de dollars dans la poursuite de cet objectif.
- Nous avons élargi et repensé nos programmes de bourses d'études destinés aux jeunes Noirs et Autochtones – en tout, nous avons décerné 40 bourses d'études totalisant plus de 400 000 \$ par année. Nos programmes comprennent des ressources conçues spécifiquement pour eux par des leaders des secteurs des affaires, de l'éducation et de la philanthropie. L'annonce des boursiers de la première cohorte a été faite en 2022.
- Nous avons renouvelé et établi des partenariats visant à soutenir la jeunesse noire, autochtone ou de couleur, notamment avec NPower, League of Innovators, Journalists for Human Rights, Ten Thousand Coffees et Visions of Science.
- Nous avons renouvelé et établi des partenariats visant à soutenir les jeunes Autochtones, notamment avec le Gord Downie & Chanie Wenjack Fund, le Red River College et la Momentum Community Economic Development Society.
- Plus de 1,4 million de jeunes ont bénéficié des programmes de bien-être mental soutenus par Objectif avenir RBC. Ils y ont accédé de diverses façons, notamment par des centres de services intégrés pour les jeunes, par consultation téléphonique ou par Jack.org et son certificat Être là¹.

1. Le certificat Être là est une expérience d'apprentissage autorythmé, offert gratuitement en ligne et conçu pour développer les connaissances des jeunes en matière de santé mentale et leur permettre d'acquérir les aptitudes et la confiance nécessaires pour soutenir de façon sécuritaire toute personne aux prises avec des problèmes de ce type.



Pour en savoir plus, allez à **Objectif avenir RBC**.

3.1.3. Artistes émergents RBC

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 2022, nous avons versé plus de 10 millions de dollars à plus de 200 organismes pour créer des occasions d'exposition, de réseautage et de formation afin d'aider plus de 6 000 artistes émergents à s'établir et à faire progresser leur carrière. Grâce à Artistes émergents RBC, nos investissements dans les organisations artistiques au Canada ont dépassé 119 millions de dollars et ont permis de soutenir plus de 35 000 artistes depuis 2007.

Les manifestations ont pu reprendre progressivement devant public en 2022. L'enthousiasme de la communauté artistique était palpable. L'équipe d'Artistes émergents RBC a travaillé en étroite collaboration avec ses partenaires afin d'appuyer des programmes favorisant la croissance des artistes ainsi que des expériences hybrides permettant aux artistes émergents de se faire connaître. Nous avons également accru nos investissements dans les programmes destinés aux Noirs, Autochtones ou personnes de couleur de sorte à réduire les obstacles à l'économie créative et à aider encore davantage les artistes émergents à s'établir. Artistes émergents RBC permet aux étudiants, aux enseignants et aux artistes émergents d'explorer diverses formes d'expression et de mieux connaître les possibilités de carrière qu'offre le secteur des arts.

Faits saillants de 2022

- Nous avons soutenu des programmes de formation en commerce numérique – comptabilité, constitution en société, télédéclaration des revenus, élaboration d'un plan d'affaires – afin d'accroître les compétences commerciales des artistes.
- Des employés de RBC ont animé des tables rondes virtuelles et en personne avec plus de 1 300 artistes émergents durant la Canadian Music Week. L'objectif : développer la littératie financière des artistes et leur compréhension de l'aspect commercial des arts.
- Par l'intermédiaire de l'Initiative RBC des femmes créatrices, RBC a soutenu 116 participants et créé 28 occasions de performance au Festival international du film de Toronto (TIFF). Cette initiative visait un objectif précis : souligner le travail de créateurs,

professionnels du milieu cinématographique et étudiants NAPC, LGBTQ+ et d'autres groupes sous-représentés tout au long du festival par la tenue d'événements en personne et à l'écran.

- Nous avons présenté la première édition de la Semaine Chanson & Composition du Panthéon des auteurs et compositeurs canadiens, où des centaines de musiciens émergents ont pu prendre part à divers ateliers, notamment une classe de maître avec David Foster et un cercle des auteurs-compositeurs avec Fefe Dobson, Tyler Shaw, Tim Hicks, TOBi et Ruby Waters. Durant cette semaine de célébration, des artistes autochtones ont aussi pu rejoindre un cercle de création et bénéficier pendant trois jours d'un accompagnement d'experts du milieu.



Pour en savoir plus, allez à [Artistes émergents RBC](#).

3.1.4. Techno nature RBC

Techno nature RBC est notre engagement pluriannuel à préserver la plus grande richesse du monde : l'écosystème naturel. De concert avec nos partenaires, nous nous employons à résoudre les problèmes environnementaux pressants grâce à la technologie et à l'innovation. Nous verserons 100 millions de dollars d'ici 2025 à des organismes qui mettent au point des solutions écologiques novatrices. En 2022, nous avons investi près de 12 millions de dollars dans plus de 100 organismes canadiens qui offriront des programmes numériques et des solutions technologiques axés sur trois piliers stratégiques : données, écosystème d'innovation, et collectivités centrées sur l'action. On s'intéressera aussi à l'utilisation de la technologie dans les secteurs de l'écotechnologie, de la gestion de l'eau, de la conservation, de la biodiversité, de l'agriculture et de l'énergie. Cela porte notre investissement total en dons au Canada à plus de 37 millions de dollars depuis 2019.

Les changements climatiques comptant parmi les problèmes les plus pressants de notre époque, il faut accélérer les efforts pour les contrer. La transition carboneutre exigera une transformation économique sans précédent. Nous concentrons nos efforts là où nous croyons avoir le plus grand impact : aider nos clients à réduire leurs émissions et soutenir les initiatives qui permettront de commercialiser des solutions vertes. Pour en savoir plus sur notre stratégie climatique, consultez l'[Espace climat RBC](#).

Nous savons que notre approche doit assurer un équilibre entre les besoins de multiples régions et citoyens. Cela nécessitera des innovations et des capitaux considérables. 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 les coalitions nécessaires pour progresser dans la résolution de nos problèmes environnementaux collectifs.

Faits saillants de 2022

- Nous avons continué de soutenir l'organisme Ocean Wise dans ses efforts de restauration des forêts de varech qui bordent la côte de la Colombie-Britannique. Le boisement marin, une solution novatrice naturelle qui contribue à atténuer les changements climatiques, fait appel à des techniques inédites pour faire pousser des forêts de varech qui absorbent le carbone et réduisent l'acidification des océans. La technologie de télédétection et de cartographie contribuera à l'élaboration de protocoles visant à accroître les efforts de restauration et de culture du varech, à protéger les communautés côtières contre les phénomènes météorologiques extrêmes et à préserver la biodiversité.
- Nous avons maintenu notre soutien à l'Institute of Sustainable Finance de l'Université Queens, un réseau multidisciplinaire de recherche et de perfectionnement professionnel qui réunit le milieu universitaire, le gouvernement et le secteur privé en vue de contribuer au programme d'innovation du Canada en finance durable.

- Nous avons établi un partenariat avec la Société géographique royale du Canada et Swim Drink Fish afin de soutenir le projet Biinaagami (notre responsabilité commune envers les Grands Lacs). Il s'agit d'un programme pluriannuel fondé sur le savoir autochtone qui, par des récits et documents éducatifs de pointe, une plateforme technologique immersive de réalité virtuelle et la participation des collectivités, renseigne des auditoires des quatre coins du monde sur la santé et la viabilité de l'écosystème des Grands Lacs et les incite à passer à l'action.



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

3.1.5. Contributions des employés

La réussite de notre entreprise dépend de notre aptitude à attirer, à conserver et à développer 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.

Nous créons pour nos employés des occasions de devenir des agents de changement en contribuant de façon positive à la vie de leur collectivité. Nous sommes très actifs dans les collectivités où nous vivons et travaillons. Nos programmes visent à offrir à nos employés diverses façons de soutenir les organismes communautaires de leur localité et de témoigner de leurs expériences inspirantes.

Faits saillants de 2022

- Plus de 83 % de nos employés au Canada ont participé à la Campagne annuelle de dons des employés de RBC et ont amassé plus de 20,7 millions de dollars.
- En 2022, la Course pour les enfants RBC^{MC} est passée en mode hybride, misant sur le succès des courses virtuelles de 2020 et 2021 et sur l'enthousiasme des employés à l'égard des courses en

personne. Des courses en personne ont eu lieu dans différentes parties du monde où la réglementation le permettait, et d'autres ont eu lieu en mode virtuel. Afin de favoriser la participation, les deux options étaient possibles dans certaines villes. On a recensé plus de 19 000 participants en 2022. L'événement a permis de recueillir plus de 5 millions de dollars au profit d'organismes de bienfaisance au service des jeunes.

- Les activités en personne ont repris dans les collectivités. Seuls ou en équipes, les employés et les retraités canadiens ont consacré près de 118 000 heures à des activités de bénévolat auprès d'organismes qui leur tenaient à cœur. Dans le cadre du deuxième défi mondial Jour de la Terre, des employés au Canada ont mené à bien plus de 49 000 actions en faveur de l'environnement.

3.1.6. Innovation

Il est démontré que l'innovation accroît le niveau de vie et donne aux gens l'occasion d'améliorer leur situation. Nous continuerons donc de repenser les expériences que nous proposons afin d'interagir avec nos clients de manière plus novatrice, plus intelligente et plus simple. Nous sommes toujours à l'affût de la prochaine grande idée pour des produits plus innovants, des conseils judicieux soutenus par la puissance des données et la créativité de nos employés, et des partenariats de premier plan qui ajoutent plus de valeur.

Notre division RBCx^{MC} montre comment nous faisons les choses différemment. Cette équipe soutient plus de 4 000 entreprises clientes de toutes tailles dans le secteur de la technologie et de l'innovation, et redéfinit ce qu'une banque peut faire grâce à des entreprises internes comme Ownr^{MD}, Mydoh^{MC} et Dr. Bill^{MD} – des services qui atteignent collectivement des centaines de milliers de personnes cherchant à réaliser de grandes ambitions ou simplement à se faciliter un peu la vie.

Par l'intermédiaire de Techno nature RBC, nous poursuivons notre partenariat pluriannuel lancé en 2021 avec l'organisme District de la découverte MaRS en vue d'appuyer deux programmes phares axés sur la technologie propre : Mission from MaRS (MfM) et l'accélérateur Femmes du secteur des technologies propres RBC. MfM est une initiative qui vise à accélérer l'adoption des technologies propres les plus prometteuses au Canada en s'attaquant aux obstacles qui empêchent les champions climatiques de prendre de l'expansion

sur le marché. Quant à l'accélérateur Femmes du secteur des technologies propres RBC, il s'agit d'un programme intensif de 24 mois qui vise à soutenir de jeunes pousses en technologies propres dirigées par des membres se déclarant femmes. RBC soutient également des entreprises et des participants du secteur canadien de l'écotechnologie par l'entremise de l'équipe Technologies propres de RBCx.

3.1.7. 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.

3.1.7.1. Communautés 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 92 de la Commission de vérité et réconciliation du Canada, concentrant son action sur trois priorités : l'économie, les gens et la collectivité.

Économie

Nous offrons un large éventail de solutions financières conçues pour les entreprises, les OSBL, les gouvernements et les membres des communautés autochtones. Pour en savoir plus, veuillez vous reporter à la section 7.4.

Gens

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 programmes 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 : Centre national pour la vérité et la réconciliation, concours Pow Wow Pitch, Outside Looking In, Downie Wenjack Fund, One Circle, Orange Shirt Society, Ikaarvik, Université des Premières Nations du Canada, et ligne d'écoute téléphonique de l'Indian Residential School Survivor Society. Les membres de notre groupe-ressource d'employés (GRE) 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.

RBC achète des biens et des services auprès de milliers de fournisseurs au Canada et partout dans le monde, apportant ainsi une contribution directe à l'économie des pays concernés. Nos dépenses d'approvisionnement ont un effet d'entraînement : nous payons des fournisseurs, et ces derniers peuvent ensuite embaucher des employés, payer des impôts et des taxes, investir dans la recherche, et acheter leurs propres biens et services. Notre stratégie de diversification des fournisseurs vise à donner les mêmes chances aux entreprises dont les propriétaires répondent aux critères de la diversité, comme les femmes, les Noirs, Autochtones ou personnes de couleur (NAPC), les LGBTQ+, les anciens militaires et les personnes handicapées. Nous le faisons, notamment, en investissant dans le mentorat et dans des programmes spécialisés.

Faits saillants de 2022

- RBC Fondation® a versé plus de 7,7 millions de dollars à des organismes qui conçoivent et mettent en œuvre des programmes à l'intention des collectivités autochtones dans quatre domaines prioritaires : jeunes, arts et culture, environnement et santé mentale.

- La [Bourse d'études Objectif avenir RBC pour jeunes Autochtones](#) (anciennement appelée Bourse d'études RBC pour Autochtones) existe depuis 1992 ans. À ce jour, plus de 1,9 million de dollars ont été versés à 218 jeunes autochtones issus des Premières Nations et des communautés inuites et métisses.
- Des équipes de tous les secteurs de RBC ont participé à la Journée rose et ont demandé à un artiste autochtone, Patrick Hunter, de concevoir un chandail rose. RBC a versé le produit de la vente de ces chandails au projet 2-Spirit Collective de l'Urban Native Youth Association, un organisme ayant pour but de renforcer les capacités des jeunes autochtones afin qu'ils puissent être une source d'inspiration pour toutes les nations.
- En 2022, RBC a investi 2 millions de dollars dans le Raven Indigenous Impact Fund II, un fonds de capital-risque qui investit dans des sociétés en démarrage dirigées par des Autochtones.



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.

4.1. Soutien aux petites entreprises

La série #ConférencesPetiteEntreprise de RBC a été lancée sous forme de projet pilote en 2021, puis produite officiellement en 2022. Elle vise à fournir des conseils aux propriétaires de petites entreprises sur une variété de sujets : création et expansion d'une entreprise, élaboration d'un plan d'affaires, meilleures pratiques de RH pour traverser une crise, conseils en cybersécurité, médias sociaux à des fins professionnelles, et mise en ligne d'une boutique virtuelle. Un représentant de RBC anime les séances. Il est accompagné de clients et d'experts en affaires qui partagent leurs expériences, offrent des conseils et répondent aux questions des participants. Après la séance, les participants reçoivent un courriel comprenant des liens vers l'enregistrement de l'événement et les ressources dont il a été question. Un article présentant un sommaire des questions abordées dans le cadre de la série est également publié dans la bibliothèque-ressource Découverte et apprentissage.

En janvier 2022, Objectif avenir RBC, en partenariat avec Financement agricole Canada (FAC) et l'Université de Guelph, a lancé un nouveau cours en ligne sur la gestion agricole. Divisé en huit modules, le cours Notions de base en gestion agricole est offert gratuitement aux agriculteurs. De plus, le Morrissette Institute for Entrepreneurship de l'Université Western, propulsé par la Ivey Business School, Objectif avenir RBC et The Globe and Mail, a lancé Le parcours du fondateur : un processus entrepreneurial, un cours en ligne gratuit qui explique la marche à suivre pour mener une nouvelle entreprise à la réussite. Ces programmes offrent aux Canadiens l'occasion de renforcer et de peaufiner leurs aptitudes pour l'entrepreneuriat et les affaires.

Les études de marché de RBC ont révélé deux grands besoins chez les petites entreprises du Canada : soutien pour accéder à des experts en transformation numérique et protection contre la cybercriminalité.

Dans le cadre de notre initiative Au-delà des services bancaires, nous avons collaboré en 2022 avec deux entreprises en vue d'offrir de nouvelles solutions à valeur ajoutée à nos entreprises clientes. Tout d'abord, nous avons lancé Sherweb, une plateforme infonuagique qui donne aux propriétaires d'entreprise accès à des experts, à des produits et à des solutions numériques pour répondre à leurs besoins en matière de technologie. Nous avons aussi établi un partenariat avec Kobalt.io, chef de file canadien en cybersécurité qui prend en charge tous les aspects des programmes de cybersécurité des entreprises.

Nous continuons d'investir dans des solutions numériques qui aident les propriétaires d'entreprise à démarrer, à gérer et à faire croître leur entreprise. Depuis janvier 2022, il est maintenant possible pour les entrepreneurs d'ouvrir un compte d'entreprise par l'intermédiaire de notre Centre de conseils. La façon de faire leur revient : en succursale, par téléphone ou en ligne. En janvier 2022, nous avons aussi lancé l'Outil d'établissement de plan d'affaires, offert gratuitement en ligne aux entrepreneurs néophytes ou établis. Les utilisateurs y trouveront des conseils et des astuces pour les aider à créer ou à modifier un plan d'affaires, ainsi qu'une grille pouvant être remplie, téléchargée et imprimée.

Nous participons à plusieurs programmes de soutien entrepreneurial destinés aux femmes afin de favoriser l'inclusion et la diversité au sein des entreprises canadiennes. Conjointement avec Femmes d'influence, la banque a, en 2022, renouvelé sa commandite des Prix canadiens de l'entrepreneuriat féminin RBC. Cet événement vise à reconnaître les pionnières de l'entrepreneuriat dans tous les secteurs et dans les sociétés de toutes tailles, qui contribuent d'importante façon à notre économie et à nos collectivités. Depuis cinq ans, RBC est également partenaire de Coralus (auparavant SheEO), un organisme mondial sans but lucratif qui offre aux entrepreneurs des moyens de développer leur réseau, d'obtenir des conseils d'expert et d'accéder à diverses ressources. RBC a aussi établi un partenariat avec la série de balados The Honest Talk (en anglais seulement), qui offre aux entrepreneures, dirigeantes d'entreprise et professionnelles une plateforme pour partager leurs histoires, leurs défis et leurs aspirations.

4.1.1. Diversité et inclusion

La [diversité et l'inclusion](#) sont depuis des années des pierres angulaires des valeurs de RBC. RBC prend des mesures visant à éliminer les injustices et la discrimination systémique qui défavorisent les personnes autochtones, noires ou 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.

RBC a notamment pris un engagement quinquennal de 100 millions de dollars pour soutenir le cheminement des entrepreneurs noirs vers la prospérité et la croissance en leur donnant accès à du financement, à du soutien communautaire et à du parrainage résolument inclusifs. Dans le cadre de cet engagement, RBC fournira 40 millions de dollars de financement au Programme de démarrage pour les entrepreneur-e-s noir-e-s de Futurpreneur Canada, qui offre des prêts, du mentorat et des ressources commerciales aux entrepreneurs noirs de 18 à 39 ans pendant une période pouvant aller jusqu'à deux ans. Depuis son lancement, le programme a permis de financer plus de 200 entrepreneurs. De plus, les participants au programme peuvent devenir membre d'un réseau national d'entrepreneurs et d'organismes communautaires noirs par l'intermédiaire d'événements axés sur l'entrepreneuriat.

En octobre 2021, RBC a lancé une autre solution de financement : le prêt aux entrepreneurs noirs RBC. Les entrepreneurs noirs au Canada qui y sont admissibles peuvent ainsi bénéficier d'un prêt pouvant atteindre 250 000 \$, ainsi que de conseils exclusifs. Depuis son lancement, le programme a généré plus de 5 000 interactions clients et offert des ateliers, événements et outils en ligne portant notamment sur le processus de demande de crédit, la littératie financière et la gestion des flux de trésorerie.

En 2021, RBC a également investi 1 million de dollars dans BKR Capital (auparavant Black Innovation Capital), un fonds de capital de risque qui soutient la croissance des entreprises technologiques canadiennes en phase d'amorçage ou de préamorçage et dirigées par des entrepreneurs noirs. D'un objectif de 10 millions de dollars

au départ, le fonds a bénéficié d'engagements de capitaux totalisant plus de 18 millions de dollars en 2022 et la constitution de son portefeuille va bon train.

4.2. 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.

Depuis 2016, RBC appuie Moulin Microcrédits, un organisme de bienfaisance national qui offre des prêts abordables aux immigrants et réfugiés qualifiés. En plus de fournir des facilités de crédit au Moulin, qui peut ainsi consentir des prêts à ses clients, RBC dédie des fonds supplémentaires au soutien des clients réfugiés de Moulin Microcrédits.

Nous pouvons diriger les jeunes entrepreneurs et les propriétaires d'entreprise en démarrage vers Futurpreneur Canada pour les premières étapes de financement lorsqu'ils ne sont pas admissibles aux solutions de financement standard de RBC. Futurpreneur Canada 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 Canada

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 2022, les montants autorisés à la disposition des petites et grandes entreprises au Canada s'élevaient à 326,5 milliards de dollars.

Montant autorisé en milliers de dollars canadiens.

Provinces et territoires		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	3 223	1 959	372	203	114	167	55	6 093
	Montant autorisé ¹	31 914 \$	91 578 \$	56 503 \$	71 987 \$	79 459 \$	357 045 \$	1 621 264 \$	2 309 750 \$
Île-du-Prince-Édouard	Nombre de clients	1 631	602	109	63	54	75	34	2 568
	Montant autorisé ¹	15 294 \$	27 294 \$	16 677 \$	22 790 \$	37 960 \$	172 008 \$	503 562 \$	795 585 \$
Nouvelle-Écosse	Nombre de clients	11 575	5 179	1 023	540	338	450	192	19 297
	Montant autorisé ¹	109 960 \$	239 275 \$	151 199 \$	191 329 \$	234 428 \$	992 695 \$	6 082 135 \$	8 001 021 \$
Nouveau-Brunswick	Nombre de clients	6 719	3 257	663	336	215	271	101	11 562
	Montant autorisé ¹	65 101 \$	153 077 \$	100 442 \$	117 908 \$	150 053 \$	615 958 \$	2 298 757 \$	3 501 296 \$
Québec	Nombre de clients	64 249	21 841	4 719	2 459	1 761	2 901	1 008	98 938
	Montant autorisé ¹	542 541 \$	999 299 \$	721 033 \$	864 708 \$	1 227 208 \$	6 474 387 \$	35 447 961 \$	46 277 137 \$
Ontario	Nombre de clients	211 648	69 674	14 908	7 637	5 067	6 801	2 960	318 695
	Montant autorisé ¹	1 917 926 \$	3 178 940 \$	2 251 087 \$	2 646 110 \$	3 514 489 \$	15 129 547 \$	131 447 863 \$	160 085 962 \$

1. 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 2022.

Provinces et territoires		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	14 169	5 460	1 009	441	255	530	263	22 127
	Montant autorisé ¹	133 810 \$	244 535 \$	153 455 \$	149 921 \$	172 261 \$	1 196 646 \$	6 795 891 \$	8 846 519 \$
Saskatchewan	Nombre de clients	12 332	5 829	1 104	423	289	610	207	20 794
	Montant autorisé ¹	120 460 \$	270 225 \$	166 068 \$	146 572 \$	199 606 \$	1 366 331 \$	5 227 916 \$	7 497 178 \$
Alberta	Nombre de clients	70 039	25 337	4 100	1 988	1 119	1 771	824	105 178
	Montant autorisé ¹	659 155 \$	1 143 725 \$	616 712 \$	684 978 \$	774 703 \$	4 006 984 \$	39 517 112 \$	47 403 369 \$
Colombie-Britannique	Nombre de clients	78 345	32 224	5 913	2 599	1 834	2 509	998	124 422
	Montant autorisé ¹	760 478 \$	1 462 678 \$	890 632 \$	891 147 \$	1 280 100 \$	5 564 266 \$	29 829 750 \$	40 679 051 \$
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut ²	Nombre de clients	1 113	524	105	53	50	60	25	1 930
	Montant autorisé ¹	10 783 \$	23 345 \$	15 983 \$	19 515 \$	34 485 \$	130 458 \$	877 762 \$	1 112 331 \$
TOTAL	Nombre de clients	475 043	171 886	34 025	16 742	11 096	16 145	6 667	731 604
	Montant autorisé¹	4 367 422 \$	7 833 971 \$	5 139 791 \$	5 806 965 \$	7 704 752 \$	36 006 325 \$	259 649 973 \$	326 509 199 \$

1. 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 2022.

2. 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. Codes et engagements de RBC

Le secteur bancaire canadien a élaboré des codes et pris des engagements volontaires dans le but de contribuer à protéger les consommateurs et de mieux les servir. RBC se conforme à plusieurs de ces codes et engagements. En voici quelques exemples (aussi accessibles à rbc.com/francais/voluntary-codes-public-commitments.html) :

Titre	Émetteur	Description
Code de conduite portant sur les activités d'assurance autorisées – Association des banquiers canadiens	Association des banquiers canadiens	Code de conduite qui énonce les règles minimales que doivent respecter les représentants bancaires qui font la promotion de produits d'assurance autorisés au Canada.
Code de pratique canadien des services de cartes de débit	Agence de la consommation en matière financière du Canada (gouvernement du Canada)	Code de procédure qui expose les pratiques et obligations incombant aux consommateurs et au secteur en matière de cartes de débit.
Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés	Association des banquiers canadiens	Code de conduite qui énonce les principes qui s'appliquent aux banques pour les guider lorsqu'elles offrent, au Canada, des produits et des services bancaires aux aînés.
Engagement à fournir des renseignements sur la garantie hypothécaire	Association des banquiers canadiens	Engagement à fournir aux consommateurs des renseignements sur la garantie hypothécaire, de sorte qu'ils aient suffisamment d'information pour comprendre les conséquences de leur choix, avant de choisir définitivement leur produit.
Engagement relatif à la modification ou au remplacement de produits ou de services existants	Association des banquiers canadiens	Engagement établissant les responsabilités des banques membres de l'Association des banquiers canadiens en ce qui concerne la modification ou le remplacement de produits existants.
Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints	Association des banquiers canadiens	Engagement des banques à fournir des renseignements plus généraux sur les procurations, en succursale et en ligne.
Code de conduite pour les institutions financières sous réglementation fédérale : Information sur le remboursement anticipé des hypothèques	Agence de la consommation en matière financière du Canada (gouvernement du Canada)	Code de conduite qui a pour objectif d'assurer que les emprunteurs disposent d'une information qui leur permet de prendre des décisions concernant le paiement anticipé de leur hypothèque.
Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré	Association des banquiers canadiens	Guide qui indique à quoi s'attendre et où obtenir de l'aide au moment de transférer un régime d'épargne enregistré (RER) d'une institution financière à une autre.
Politique Responsabilité zéro de Mastercard	Mastercard [‡]	Document qui expose l'exonération de responsabilité des clients victimes de certaines utilisations frauduleuses de leur carte Mastercard.
Paiements en ligne	Association des banquiers canadiens	Document qui décrit les responsabilités incombant aux consommateurs et au secteur pour ce qui est de l'utilisation des systèmes de paiement en ligne au Canada.

Titre	Émetteur	Description
Engagement en matière de lisibilité des documents hypothécaires	Association des banquiers canadiens	Engagement à rendre les documents hypothécaires résidentiels plus faciles à comprendre.
Engagement envers la petite entreprise	Banque Royale du Canada	Engagement touchant la transparence, la responsabilité, le processus de crédit et le traitement des plaintes.
Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique – Le cadre canadien	Groupe de travail sur la consommation et le commerce électronique (coordonné par le Bureau de la consommation d'Industrie Canada)	Guide visant à protéger les clients qui effectuent des opérations en ligne.
Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit	Agence de la consommation en matière financière du Canada (gouvernement du Canada)	Code qui définit des principes pour les pratiques commerciales portant sur l'émission et l'acceptation des cartes de paiement et le fonctionnement des réseaux de cartes de paiement.
Protocole d'entente – Compte bancaire sans frais ou à frais modiques	Ministère des Finances Canada (gouvernement du Canada)	Engagement à offrir aux clients un compte standard sans frais ou à frais modiques.
Souscription – Règlements concernant les billets à capital protégé	Banque Royale du Canada	Engagement qui s'applique à un contrat d'émission de billet à capital protégé conclu par voie électronique ou par téléphone et qui décrit les échéances relatives au dépôt de déclarations écrites et aux droits d'annulation dont les clients disposent.
Visa e-Promesse	Visa [‡]	Document sur la protection des titulaires de carte Visa qui font des achats en ligne, par la poste ou par téléphone.
Politique Responsabilité zéro de Visa	Visa	Document qui expose l'exonération de responsabilité des clients victimes de certaines utilisations frauduleuses de leur carte Visa.
Ce qu'il faut savoir sur les comportements interdits	Banque Royale du Canada	Document qui explique en quoi consistent les comportements interdits et qui indique comment joindre la banque pour toute question, plainte ou inquiétude à ce sujet.

7. 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 jeunes et les jeunes adultes, les peuples autochtones, les nouveaux arrivants au Canada, ainsi que les personnes confrontées à des difficultés en lien avec l'accessibilité, notamment physique et linguistique.

7.1. Personnes à faible revenu

RBC demeure déterminée à aider les clients à faible revenu en leur offrant des options bancaires abordables et en appuyant des organismes partenaires qui ont pour mission de répondre aux besoins des Canadiens à faible revenu. RBC offre ces produits et services à ses clients à faible revenu :

- Compte de dépôt en dollars canadiens à frais modiques offrant 12 opérations de débit par mois moyennant des frais mensuels fixes peu élevés
- Financement 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

7.2. 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
- [Page d'offres aux aînés](#), dans le Centre-ressource des aînés RBC (site Web), qui réunit les offres et les services d'intérêt pour nos clients âgés

- [Garantie de sécurité des Services bancaires numériques RBC](#), qui protège entièrement nos clients contre les opérations en ligne (appli Mobile RBC ou RBC Banque en direct) qu'ils n'ont pas approuvées
- 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 ou en succursale avec le soutien de conseillers RBC – avant et pendant la retraite

La conformité aux exigences réglementaires et législatives est intégrée au processus actuel de reconfiguration du réseau des succursales. Plusieurs facteurs sont pris en considération durant ce processus, y compris les données démographiques sur l'âge et le marché. Nous accordons la priorité aux besoins des aînés en effectuant une prise de contact préalable ciblée avant de fermer une succursale (voir la section 9 du présent rapport). Nous communiquons aux clients les coordonnées de la succursale la plus proche et nous les invitons à venir nous rencontrer afin d'explorer les solutions de rechange pour leurs opérations bancaires.

Nous maintenons notre engagement à respecter le *Code de déontologie pour la prestation des services bancaires aux aînés* (le « code »). À cette fin, nous avons mis au point des mécanismes de contrôle de la conformité avec les principes du code – de la mise en œuvre de la Politique du Code de conduite envers les aînés aux initiatives décrites dans la présente section 7.2.

Dans le cadre de nos efforts soutenus pour combattre 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, tout en assurant la protection des renseignements personnels, la sécurité et l'autonomie des clients.

Les employés et les représentants en contact avec la clientèle suivent une formation obligatoire sur la fraude et les procurations qui vise notamment les objectifs suivants :

- Reconnaître les formes courantes de fraude et les indices à surveiller
- Favoriser le recours approprié à la procuration et au compte de dépôt conjoint
- Déceler et contribuer à prévenir l'exploitation financière
- Comprendre les considérations relatives à la procuration, à l'aptitude mentale et à la nomination de mandataires

Nous avons établi des protocoles de recours pour les employés qui ont besoin d'information et de ressources supplémentaires en lien avec les aînés, l'exploitation financière, la fraude, les arnaques, les incapacités et l'engagement de l'Association des banquiers canadiens à l'égard des procurations et des comptes de dépôt conjoints.

Nous mettons régulièrement à jour notre site interne Code de conduite envers les aînés, qui regroupe en un seul et même endroit des contenus pouvant être imprimés et remis aux clients advenant l'indisponibilité d'une brochure ou d'un dépliant en succursale. De même, nous tenons à jour le [Centre-ressource des aînés RBC](#), qui regroupe des ressources pertinentes pour soutenir nos clients âgés.

« RBC reconnaît l'apport des aînés canadiens aux collectivités. En plus de répondre aux besoins bancaires de notre clientèle aînée, nous l'aidons à gérer et à protéger son argent, et la sensibilisons à des enjeux importants. Nos pratiques courantes reposent sur les principes énoncés dans notre code envers les aînés, et nos conseillers s'appliquent à offrir aux aînés des conseils et des services financiers adaptés à leurs besoins et problèmes financiers particuliers. »

Sherryl Roach, directrice générale principale et championne, Risque et gouvernance d'entreprise, et services aux aînés

7.3. Jeunes et jeunes adultes

RBC a à cœur d'aider les jeunes et les jeunes adultes à réussir. Pour ce faire, elle leur offre des conseils, des services bancaires et des produits financiers faciles d'accès et d'utilisation, et adaptés à leur étape de vie. Ainsi, nous avons récemment lancé la plateforme de services bancaires courants RBC Proximité^{MC}. Notre nouveau forfait bancaire sans frais mensuels à l'intention des étudiants à temps plein offre un nombre illimité d'opérations de débit et d'opérations Virement *Interac*[‡] sans frais, l'utilisation sans frais des guichets automatiques bancaires (GAB) d'autres banques au Canada, et l'accumulation de points en effectuant des opérations de débit.

De plus, nous offrons à cette clientèle la possibilité de réaliser ses opérations en libre-service grâce à une appli mobile de premier plan conçue par des jeunes pour les jeunes, qui offre également des réductions sur des billets de concert et du soutien à la carrière par l'intermédiaire d'Objectif avenir RBC. En 2022, nous avons abaissé l'âge requis pour ouvrir un compte dans l'appli Mobile RBC à 14 ans au Québec et à 13 ans dans les autres provinces et territoires.

La version pour étudiants de l'appli Mobile RBC a été conçue spécialement pour nos clients étudiants. Elle propose une expérience simplifiée et adaptée qui facilite l'utilisation des services bancaires.



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

En 2021, nous avons lancé Mydoh, une application qui aide les parents à enseigner les rudiments de la gestion financière à leurs enfants par une expérience pratique et interactive. Les enfants gagnent ainsi en confiance et cheminent vers l'indépendance.

Nous offrons ou appuyons une multitude d'initiatives de littératie financière pour les jeunes. Soucieux de leur offrir une formation adaptée à leur étape de vie, nous proposons aux jeunes des événements-conseils de littératie financière virtuels et en personne axés sur la gestion financière, l'établissement d'un budget, l'épargne et l'utilisation judicieuse du crédit.

Le dialogue ouvert et franc sur l'argent fait partie des clés de la réussite financière. Notre série L'argent dans la vraie vie fait appel à des célébrités dans des domaines qui passionnent les jeunes (les jeux vidéo et la musique). En 2022, la série a mis en vedette les créateurs de SoaR Gaming, procurant aux jeunes Canadiens un portrait intimiste de la relation qu'entretiennent divers artistes, athlètes et autres célébrités avec l'argent, le développement de carrière, etc. La série vise à donner l'exemple d'une conversation ouverte et franche sur l'argent, afin d'encourager les jeunes à s'ouvrir eux-mêmes sur ce sujet.

Une série de vidéos intitulée Level Up par Away From Keyboard (AFK), société issue d'un partenariat entre Enthusiast Gaming et The Toronto Star, est également offerte. Alors que la plateforme d'AFK traite d'enjeux qui animent la génération Z, RBC occupe une position privilégiée pour créer du contenu adapté et percutant visant à développer les connaissances financières des joueurs de jeux vidéo. La série Level Up porte essentiellement sur l'établissement d'un budget, l'épargne, l'investissement et l'argent au sein du couple, ainsi que sur l'importante question de la santé mentale et des finances. Nous avons, de plus, élargi notre portée en matière de

littératie financière en tirant parti de la plateforme de médias sociaux TikTok. Nous voulons ainsi joindre les jeunes qui cherchent des renseignements financiers en ligne. L'épargne, l'établissement d'un budget et le crédit sont des exemples de sujets abordés.

Nous offrons toujours le cours Finances personnelles pour tous par McGill, une expérience d'apprentissage gratuite en ligne qui vise à améliorer les connaissances et les compétences des participants par rapport à leurs finances personnelles.



Pour en savoir plus, visitez la page Web **Finances personnelles pour tous par McGill**.

7.4. Peuples 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. Nous comptons huit succursales dans les réserves (trois en Colombie-Britannique, trois au Manitoba, une au Québec et une en Ontario), six agences (qui offrent des services bancaires de base au nom de RBC, par exemple dépôts, retraits, paiements de factures), dont trois dans des réserves (une en Alberta et deux en Ontario) et trois autres dans des hameaux inuits au Nunavut, ainsi que trois succursales au Nunavut (Iqaluit, Cambridge Bay et Rankin Inlet). RBC compte aussi trois centres bancaires commerciaux dans les réserves (en Ontario, en Saskatchewan et au Manitoba).

Il y a 31 ans, RBC a été la première banque canadienne à établir une succursale tous services dans la réserve d'Ohsweken (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.

En 2022, RBC a instauré un programme de financement pour permettre aux nations autochtones d'obtenir plus facilement des

capitaux : le programme Prêts à des fiducies autochtones. Ce nouveau programme permet aux nations autochtones de préserver leurs capitaux détenus en fiducie en leur donnant la possibilité d'effectuer des emprunts garantis par les actifs de la fiducie afin de financer d'importants projets de construction d'infrastructures ou de développement économique. Ce programme s'insère dans la gamme de services financiers qu'offre Services bancaires aux Autochtones pour soutenir les nations autochtones tandis qu'elles entreprennent des négociations avec le gouvernement du Canada afin de régler des revendications territoriales.

En 2022, RBC a autorisé du financement visant à soutenir les collectivités autochtones dans leurs négociations au Canada¹. RBC a également participé à un programme du gouvernement fédéral du Canada, Garanties d'emprunt ministérielles, qui appuie les initiatives liées au logement dans les réserves des Premières Nations.



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

7.5. Nouveaux arrivants au Canada

Depuis plus de 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. En 2018, le concept Espace rencontre RBC a été créé spécialement pour les nouveaux arrivants. Il s'agit d'un aménagement de succursale pensé pour les nouveaux arrivants qui y trouvent l'information, l'expertise et les outils qui les aideront à s'établir au Canada. Cet espace est animé par des employés de RBC qui connaissent bien la situation de nouvel arrivant au Canada, ayant eux-mêmes immigré au pays. 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. 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 240 langues dans notre réseau de succursales et nos Centres de conseils.

Nous facilitons aussi l'accès des nouveaux arrivants au crédit, leur offrant une première carte de crédit, un premier prêt-auto ou une première hypothèque sans antécédents de solvabilité. Tout récemment, nous avons simplifié notre politique relative aux cartes de crédit pour nouveaux arrivants afin de leur faciliter l'accès à ce produit, et haussé la limite de crédit offerte aux clients qui y sont admissibles. Nos objectifs : comprendre leurs besoins particuliers, leur offrir plus de valeur, simplifier nos produits et leur fournir des solutions personnalisées.

RBC continue d'investir 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. Gratuite, elle offre aux nouveaux arrivants des outils, des ressources et de l'information. Elle propose aussi des ateliers et des séminaires sur des sujets comme la recherche d'emploi, le logement et l'accès aux soins de santé, afin de préparer les nouveaux arrivants à la vie au Canada.

En moyenne, en 2022, plus de 150 000 nouveaux arrivants ont accédé chaque mois à la plateforme Arrive, ce qui montre l'importance du besoin d'information pertinente et 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 du TRIEC, que nous soutenons, 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. Dans le cadre de ce partenariat de longue date, des employés de RBC ont apporté leur soutien à plus de 1 800 nouveaux arrivants.

En 2022, nous avons conclu une entente de collaboration avec la Banque ICICI du Canada visant l'élaboration de solutions bancaires qui simplifient la transition financière pour les nouveaux arrivants, du moment où ils choisissent le Canada jusqu'à leur arrivée au pays et au-delà.

1. Cela ne comprend que le financement octroyé dans le cadre du Programme de prêts résidentiels aux Autochtones des réserves.

7.6. Personnes confrontées à des difficultés en lien avec l'accessibilité, notamment physique et linguistique

RBC met tout en œuvre pour que ses clients handicapés aient accès à ses produits et services. Elle veut qu'ils puissent bénéficier des mêmes services que ses autres clients, avec la même facilité, dans un environnement professionnel exempt d'obstacles, comme stipulé par la législation applicable.

Accessibilité physique

Nous tâchons de supprimer les obstacles à l'accès des clients handicapés à nos établissements. La conception de nos nouvelles succursales témoigne de cet engagement. Aussi, lorsqu'il est possible de le faire, nous rénovons nos succursales existantes avec cet engagement en tête. Par exemple, nous les aménageons de sorte que les personnes en fauteuil roulant puissent y pénétrer facilement. Nous faisons régulièrement appel à des vérificateurs internes et externes pour cerner les barrières physiques, et les éliminer s'il y en a. Nous travaillons également de concert avec nos locateurs afin d'améliorer l'accès aux immeubles que nous louons. Les guichets automatiques de toutes nos succursales sont conçus pour être accessibles en fauteuil roulant. De plus, tous nos guichets automatiques au Canada sont dotés de l'option guide audio-voix et d'un grand écran offrant une meilleure lisibilité.

RBC a fait équipe avec l'Institut national canadien pour les aveugles afin de permettre l'activation de l'appli 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. L'application leur fournit également une orientation verbale une fois qu'ils sont à l'intérieur de nos succursales.



Pour en savoir plus sur l'accessibilité de nos espaces et services, visitez le site [rbc.com/accessibilite/index.html](https://www.rbc.com/accessibilite/index.html).

Accessibilité numérique

Nous tâchons de rendre nos produits numériques accessibles et faciles d'utilisation pour nos clients. Nos sites Web publics et sécurisés, de même que notre application bancaire mobile, répondent aux directives d'accessibilité au contenu Web 2.0/2.1 (niveau AA). Nous développons nos produits numériques afin qu'ils soient compatibles avec les navigateurs et les technologies adaptées qu'utilisent les personnes handicapées. L'appli Mobile RBC, par exemple, répond aux modes de saisie accessibles et est compatible avec des fonctions d'accessibilité comme VoiceOver et Zoom (appareils iOS), et avec TalkBack et les logiciels de grossissement (appareils Android).

Accessibilité audio et imprimée

Nous offrons des points de contact pratiques et accessibles donnant accès à un large éventail de solutions pour particuliers et pour entreprises. C'est avec fierté que nous fournissons des services dans plus de 240 langues (dont des services d'interprétation par vidéo offerts dans 35 langues, en plus de la langue des signes américaine) dans notre réseau de succursales et nos Centres de conseils, de même qu'un accès téléphonique commode à nos services. Notre assistant virtuel permet aux clients de faire leurs opérations bancaires par commandes vocales – ce qui facilite la vie des personnes atteintes d'une déficience visuelle. Les personnes sourdes ou malentendantes peuvent se prévaloir de nos services de téléimprimeur. Par exemple, une personne ayant un trouble de la parole ou de l'ouïe peut utiliser un service de relais pour faire et recevoir des appels téléphoniques par texto. Cette personne peut ainsi parler à un représentant de ses besoins bancaires, notamment si ces besoins sont complexes.

Du matériel en plusieurs formats – gros caractères, cassettes audio, braille et textes électroniques – est offert aux clients ayant une déficience visuelle. De plus, nous apposons désormais un autocollant en braille dans le coin inférieur droit de nos cartes de crédit afin que ces clients puissent les retrouver plus facilement dans leur portefeuille.



Pour en savoir plus, visitez la page [Accessibilité RBC](#).

8. Consultation de la clientèle et du public

8.1. Produits et services existants

RBC consulte ses clients ou les membres du public au sujet de son offre de produits et de services et de ses modes de prestation. L'équipe Connaissance et information clientèle effectue un suivi de l'opinion des clients à l'égard de nos produits et services, ainsi que de l'expérience client relative aux modes de prestation. Avant même de recueillir des renseignements, nous déterminons les techniques de recherche qualitative ou quantitative appropriées et les appliquons au cas par cas. Il peut s'agir de sondages, d'entretiens ou de séances en groupes de discussion.

L'équipe transmet ensuite l'information aux groupes sectoriels afin qu'ils puissent prendre le pouls de la situation et discuter de plans, comme la poursuite des consultations.

8.2. Conception de produits et de services

L'équipe Connaissance et information clientèle aide RBC à prendre des décisions éclairées en ce qui a trait à la conception de produits et de services, à la tarification, au marketing et à la distribution en cernant et en observant les besoins financiers de la clientèle et du public, et en évaluant les répercussions à court et à long terme de ces besoins sur l'entreprise. RBC a recours à des techniques multimarché pour consulter les membres du public, ainsi que ses clients et ses employés. Des études de marché ont lieu avant, pendant et après le processus de conception d'un produit ou d'un service.

8.3. Tendances et problèmes émergents touchant la clientèle et le public

RBC effectue des consultations sur les tendances et problèmes émergents touchant la clientèle et le public au moyen d'une combinaison de techniques d'étude de marché, notamment des manières indiquées à la section 8.1. L'information est recueillie, analysée et communiquée aux groupes sectoriels et dirigeants pertinents, qui peuvent prendre des décisions plus éclairées concernant nos produits, nos services et leur mode de prestation.

8.4. Plaintes reçues

Dans le cadre de son processus de traitement des plaintes, RBC sollicite de la rétroaction sur ses produits, services et modes de prestation. Pour en savoir plus sur ce processus, consultez le [site Web Porter plainte](#) et la [brochure Comment adresser une plainte](#). Nous envoyons à certains clients un lien vers un sondage sur nos produits et nos modes de prestation, ainsi que sur leur niveau de satisfaction à l'égard de la résolution des plaintes. Les employés en succursale et au Centre de contact reçoivent également des plaintes et tentent de les résoudre.

Cette année, RBC a renforcé son processus de signalement et de résolution des plaintes, notamment en transmettant des notifications aux clients lorsqu'une enquête est ouverte puis résolue. La banque a également amélioré sa manière de déterminer les tendances en matière de plaintes, ainsi que son information interne sur ces tendances. Ces perspectives sont communiquées aux partenaires internes, qui peuvent s'y reporter pour éclairer les consultations de la clientèle et du public sur les produits, services et modes de prestation de RBC.

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

9.1. Succursales bancaires

Au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2022, nous avons ouvert, fermé ou déménagé les succursales bancaires suivantes :

FERMETURES			
Province	Ville	Succursale	Adresse
NS	Westville	Westville	1813 Main St
NS	Middle Musquodoboit	Middle Musquodoboit	12332 Hwy 224
NS	Weymouth	Weymouth	4663 Evangeline Trail
NB	Plaster Rock	Plaster Rock	199 Main St
QC	Montréal-Ouest	Montréal-Ouest	26, avenue Westminster Nord
QC	Longueuil	Du Vieux-Longueuil	43, rue Saint-Charles Ouest
QC	Beauharnois	Beauharnois	385, rue Ellice
ON	Metcalfe	Metcalfe	8220 Victoria St
ON	Ottawa	Westgate Shopping Centre	1309 Carling Ave
ON	Whitby	Whitby Main	307 Brock St S
ON	Niagara Falls	Chippawa	8170 Cummington Sq W
ON	Markham	Markham Main	47 Main St N
ON	Toronto	Summerhill	1103a Yonge St Unit 201
ON	Toronto	Harbord & Spadina	648 Spadina Ave
ON	Toronto	Queen & Bathurst	570 Queen St W
ON	Scotland	Scotland	284 Oakland Rd
ON	Ripley	Ripley	41 Queen St
ON	Embrow	Embrow	112 Commissioner St
ON	Comber	Comber	6307 Main St
ON	Waterloo	Westmount & Erb	50 Westmount Rd N
ON	Lively	Lively	155 Regional Rd 24
MB	Somerset	Somerset	309 3 rd St
MB	Deloraine	Deloraine	102 North Railway Ave
SK	Hanley	Hanley	113 Lincoln Ave
SK	Watrous	Imperial	300 Royal St
SK	Lumsden	Lumsden	325 James St N

FERMETURES			
Province	Ville	Succursale	Adresse
AB	Evansburg	Evansburg	5119 50 th St
AB	Calgary	3810 Bow Trail SW	3810 Bow Trail SW
AB	Edmonton	Valleyview	9102 142 nd St NW
BC	Lake Cowichan	Lake Cowichan	75 Cowichan Lake Rd
BC	New Westminster	New West Station	800 Carnarvon St, Unit 240
DÉMÉNAGEMENTS			
Province	Ville	De	À
QC	Saint-Léonard	4286, rue Jean-Talon Est	4119, rue Jean-Talon Est
QC	Montréal	1100, rue Sherbrooke Ouest	1130, rue Sherbrooke Ouest
ON	Ottawa	2121 Carling Ave, Unit 13	2121 Carling Ave, Unit 52
ON	Niagara Falls	6518 Lundy's Lane	7452 Montrose Rd
ON	London	142 Fullarton St	465 Richmond St
BC	Port Coquitlam	2581 Shaughnessy St	1110-1971 Lougheed Hwy

9.2. Autres établissements bancaires

Au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2022, nous avons ouvert, fermé ou déménagé les autres établissements bancaires suivants :

OUVERTURES			
Province	Ville	Établissement	Adresse
NS	Halifax	RBC Meeting Place – Dalhousie University	6260 South St
QC	Montréal	Espace rencontre RBC – Sainte-Catherine et Visitation	1278, rue Sainte-Catherine Est
QC	Montréal	Campus RBC – Université Concordia	1435, rue Guy
QC	Sherbrooke	Espace rencontre RBC – Quartier Santé	2015 12 ^e Avenue Nord, bureau 520
ON	Mississauga	Newcomer Centre of Peel	165 Dundas St W
ON	Mississauga	RBC Meeting Place – Achev	50 Burnhamthorpe Rd W, Suite 300
ON	Brampton	RBC On Campus – Sheridan College	813 Sheridan College Dr
ON	Windsor	RBC On Campus – University of Windsor	401 Sunset Ave, CAW Student Centre
BC	Vancouver	RBC Meeting Place – Homer & Georgia	731 Homer St
BC	Abbotsford	RBC On Campus – University of the Fraser Valley	33844 King Rd
BC	Vancouver	RBC Meeting Place – Davie Village	1051 Davie St
DÉMÉNAGEMENTS			
Province	Ville	De	À
QC	Montréal	1100, rue Sherbrooke Ouest	666, rue Sherbrooke Ouest
ON	Toronto	648 Spadina Ave	230 College St
ON	Thunder Bay	955 Oliver Rd	955 Oliver Rd

9.3. Guichets automatiques bancaires

Au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2022, nous avons installé ou retiré les guichets automatiques bancaires (GAB) suivants :

GAB RETIRÉS		
Province	Ville	Adresse
NS	Lakeside	1465 St Margaret's Bay
NS	Middle Musquodoboit	12332 Highway 224
NS	Weymouth	Route 1
NS	Westville	1813 Main St
NS	West Arichat	1665 Hwy 206
NS	Westville	2525 Westville Rd
NB	Plaster Rock	199 Main St
NB	Plaster Rock	162 Main St
NB	Miramichi	47 Cunard St
QC	Beauharnois	385, rue Ellice (2 GAB)
QC	Chicoutimi	534, rue Jacques-Cartier
QC	Longueuil	101-43, rue Saint-Charles Ouest
QC	Montréal	1100, rue Sherbrooke Ouest (3 GAB)
QC	Montréal	2157, rue Guy
QC	Montréal	688, rue Sherbrooke Ouest
QC	Montréal	12055, rue Sherbrooke Est
QC	Saint-Jean-sur-Richelieu	135, rue Richelieu
QC	Saint-Jean-sur-Richelieu	475, boul. du Séminaire Nord
ON	Arthur	7994 Wellington Road
ON	Beeton	1 Main St W
ON	Etobicoke	25 The West Mall (2 GAB)
ON	Iron Bridge	22263 Hwy 17
ON	Kitchener	2960 Kingsway Dr
ON	Lively	155 Regional Rd 24 (2 GAB)
ON	London	142 Fullerton St (3 GAB)
ON	London	614 Fanshawe Park Road
ON	Markham	47 Main St N (2 GAB)

GAB RETIRÉS		
Province	Ville	Adresse
ON	Niagara Falls	8170 Cummington Sq W
ON	Niagara Falls	6518 Lundy's Lane (3 GAB)
ON	North Bay	512 Lakeshore Dr
ON	Oakville	1151 Bronte Rd
ON	Oakville	2460 Winston Churchill Blvd
ON	Orleans	4300 Innes Rd
ON	Oshawa	1050 Simcoe St N
ON	Oshawa	1908 Colonel Sam Dr
ON	Ottawa	1309 Carling Ave (3 GAB)
ON	Ottawa	2121 Carling Ave (4 GAB)
ON	Ripley	41 Queen St
ON	Scotland	284 Oakland Rd
ON	Sault Ste. Marie	410-412 McNabb St
ON	Thunder Bay	955 Oliver Rd (2 GAB)
ON	Thunder Bay	640 River St
ON	Toronto	570 Queen St W (2 GAB)
ON	Toronto	201-1103A Yonge St
ON	Toronto	200 Bay St
ON	Toronto	648 Spadina Ave (2 GAB)
ON	Toronto	4720 Jane St N (2 GAB)
ON	Toronto	2346 Yonge St (2 GAB)
ON	Toronto	4720 Jane St N
ON	Toronto	483 Bay St, B1 Level
ON	Toronto	4700 Keele St
ON	Toronto	88 The Pond Rd
ON	Waterloo	50 Westmount Rd N (2 GAB)
ON	Whitby	307 Brock St S (2 GAB)
MB	Deloraine	102 North Railway Ave
MB	Pierson	68 Railway Ave

GAB RETIRÉS		
Province	Ville	Adresse
MB	Winnipeg	1216 Grant Ave
MB	Winnipeg	669 Osborne St (2 GAB)
MB	Winnipeg	2077A Pembina Hwy
SK	Saskatoon	103 Hospital Dr
SK	Prince Albert	2880 2 nd Ave W (2 GAB)
SK	Lumsden	325 James St N
AB	Calgary	3810 Bow Tr SW (2 GAB)
AB	Calgary	800 Mcleod Tr S
AB	Calgary	6455 Macleod Tr S
AB	Calgary	505 Quarry Park Blvd SE
AB	Evansburg	5119 50 th St
AB	Edmonton	9102 142 nd St NW (2 GAB)
BC	Lake Cowichan	75 Cowichan Lake Rd
BC	Victoria	Y003A - 3170 Tillicum Rd
BC	Kelowna	3333 University Way
BC	Port Coquitlam	2581 Shaughnessy St (2 GAB)
BC	New Westminster	Unit 240 – 800 Carnarvon St (2 GAB)
BC	Richmond	6551 No. 3 Rd

GAB INSTALLÉS		
Province	Ville	Adresse
NL	Carbonear	206 Water St
NL	Paradise	1314 Topsail Rd
NS	Westville	2525 Westville Rd
NS	Halifax	6260 South St
NB	Saint-Antoine Sud	4292, route 115
NB	Plaster Rock	162 Main St
NB	Miramichi	47 Cunard St
QC	Buckingham	160, avenue Lépine
QC	Cowansville	1582, rue du Sud
QC	Granby	557, rue Dufferin
QC	Jonquière	2736, boul. Saguenay
QC	La Tuque	298, rue Bostonnais
QC	Lévis	659, rue du Président-Kennedy
QC	Longueuil	695, rue Adoncour
QC	Mirabel	14855, rue Dupuis
QC	Montréal	1435, rue Guy
QC	Montréal	855, rue Sherbrooke Ouest
QC	Montréal	688, rue Sherbrooke Ouest
QC	Montréal	1130, rue Sherbrooke Ouest (2 GAB)
QC	Montréal	1278, rue Sainte-Catherine Est
QC	Montréal	666, rue Sherbrooke Ouest
QC	Montréal	12055, rue Sherbrooke Est
QC	Québec	999, avenue Larue
QC	Rawdon	3466, rue Queen
QC	Saguenay	1579, boul. de Tadoussac
QC	Saint-Hyacinthe	3520, boul. Laframboise
QC	Saint-Jean-sur-Richelieu	475, boul. du Séminaire Nord
QC	Sherbrooke	2015 12 ^e Avenue Nord, bureau 520
QC	Sherbrooke	445, rue Laval
QC	Sherbrooke	4470, boulevard Bourque

GAB INSTALLÉS		
Province	Ville	Adresse
QC	Saint-Félix-de-Valois	391, chemin Joliette
ON	Barrie	448 Dunlop St W
ON	Cambridge	190 St Andrews St, Unit B2
ON	Comber	6306 Main St
ON	Concord	3350 Steeles Ave W
ON	Downsview	4650 Jane St
ON	Fenelon Falls	5645 Hwy 35
ON	Grand Valley	5 Main St S
ON	Hamilton	1324 Rymal Rd E
ON	Hamilton	3220 Upper James St
ON	Iron Bridge	22274 Hwy 17 W
ON	Little Current	26 Manitowaning Rd
ON	Lively	605 Main St
ON	London	3425 Colonel Talbot Rd
ON	London	465 Richmond St (2 GAB)
ON	Markham	169 Enterprise Blvd, Unit 8
ON	Merrickville	205 St Lawrence St
ON	Mississauga	300-50 Burnhamthorpe Rd
ON	Mississauga	3990 Eglinton Ave W
ON	Mississauga	112 - 165 Dundas St W
ON	Nairn Centre	220 Highway 17
ON	Newmarket	16591 Yonge St
ON	Niagara Falls	7452 Montrose Rd (3 GAB)
ON	North York	3100 Steeles Ave W
ON	Oshawa	2660 Simcoe St N
ON	Ottawa	52-2121 Carling Ave (2 GAB)
ON	Sault Ste. Marie	207 Wellington St W
ON	Sault Ste. Marie	400 Mcnabb St
ON	Scarborough	3030 Birchmount Rd (2 GAB)
ON	Scarborough	3050 Lawrence Ave E (3 GAB)
ON	Seaforth	17 Goderich St W

GAB INSTALLÉS		
Province	Ville	Adresse
ON	Thunder Bay	100-1159 Alloy Dr
ON	Thunder Bay	955 Oliver Rd – University Centre, 2 nd Floor
ON	Tottenham	47 Queen St S
ON	Toronto	200 Bay St, Main Floor
ON	Toronto	230 College St
ON	Toronto	2346 Yonge St (2 GAB)
ON	Toronto	1554 Bayview Ave
MB	Brandon	1725 18 th St N
MB	Hamiota	26 Maple Ave E
SK	Oxbow	601 Peters Ave
SK	Langenburg	110 Carl Ave
SK	Prince Albert	1-2685 2 nd Ave W
SK	Saskatoon	206 Slimmon Rd
AB	Calgary	800 Mcleod Trail S
AB	Edmonton	5080 Windermere Blvd NW
AB	Edmonton	1004 Webber Greens Dr NW
BC	Chilliwack	8100 Young Rd
BC	Chilliwack	8032 Lickman Rd
BC	Kelowna	3372 University Way
BC	Lake Cowichan	68 Cowichan Lake Rd, PO Box 259
BC	Port Coquitlam	1110-1971 Lougheed Hwy (2 GAB)
BC	Summerland	13246 North Victoria Rd
BC	Terrace	4928 Highway 16 W
BC	Vancouver	1051 Davie St
BC	Vancouver	731 Homer St
BC	Vancouver	1798 Ontario St
BC	Victoria	Y003A - 3170 Tillicum Rd

10. Employés au Canada

L'un des plus importants employeurs au pays, nous comptons plus de 68 000 employés à temps plein et à temps partiel au Canada.

Au 31 octobre 2022 :

Provinces et territoires	Nombre d'employés	Temps plein	Temps partiel
Terre-Neuve-et-Labrador	308	258	50
Île-du-Prince-Édouard	112	97	15
Nouvelle-Écosse	2 150	1 857	293
Nouveau-Brunswick	1 310	1 189	121
Québec	7 375	6 573	802
Ontario	42 596	41 193	1 403
Manitoba	2 287	2 000	287
Saskatchewan	1 180	948	232
Alberta	4 451	4 036	415
Colombie-Britannique	7 001	6 601	400
Yukon	26	24	2
Territoires du Nord-Ouest	26	23	3
Nunavut	18	16	2
Total	68 840	64 815	4 025

11. Impôts

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 2022, nous avons versé 4,9 milliards de dollars en impôts au Canada, tous ordres de gouvernement confondus. Le tableau ci-dessous illustre nos charges fiscales au Canada pour l'exercice terminé le 31 octobre 2022, y compris les montants versés ou à verser au gouvernement fédéral ainsi qu'aux gouvernements provinciaux. Pour en savoir plus, reportez-vous aux pages 110 et 111 de notre [Rapport annuel 2022](#).

En millions de dollars canadiens

Provinces et territoires	Impôt sur le capital	Impôt sur le bénéfice	Total des impôts
Terre-Neuve-et-Labrador	8	6	14
Île-du-Prince-Édouard	1	3	4
Nouvelle-Écosse	21	19	40
Nouveau-Brunswick	7	14	21
Québec	–	119	119
Ontario	–	1 064	1 064
Manitoba	33	23	56
Saskatchewan	20	18	38
Alberta	–	58	58
Colombie-Britannique	–	165	165
Yukon	–	–	–
Territoires du Nord-Ouest	–	1	1
Nunavut	–	1	1
Gouvernement fédéral	–	1 821	1 821
Impôts sur le capital et le bénéfice	90	3 312	3 402
Autres taxes et impôts ¹	–	–	1 484
Total des taxes et impôts au Canada			4 886

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 présentées dans les états consolidés des revenus, ainsi que l'impôt sur le bénéfice (recouvrements) présenté dans les états consolidés du résultat étendu et des modifications survenues dans les capitaux propres.

12. Déclarations de responsabilité publique des déclarants

Des déclarations de responsabilité publique distinctes pour l'exercice terminé le 31 octobre 2022 sont présentées ci-dessous pour la Société d'hypothèques de la Banque Royale, Fiducie RBC Services aux investisseurs, la Compagnie d'assurance vie RBC, et la Compagnie Trust Royal. 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, des personnes handicapées et des personnes confrontées à des difficultés en lien avec l'accessibilité, la langue, ou la lecture et l'écriture. 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 2022, les déclarants n'avaient pas d'entités membres de leur groupe précisées par règlement autres que celles énumérées à la page 3 de la présente Déclaration de responsabilité publique¹. 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.

12.1. 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 et des prêts hypothécaires par l'intermédiaire du réseau de succursales de la Banque Royale du Canada.

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	Pour l'exercice terminé le 31 octobre 2022, la SHBR a passé en charges 196 millions de dollars d'impôts sur le revenu (111 millions de dollars à l'État fédéral, et 85 millions de dollars à l'Ontario). Les renseignements sur le bénéfice et les taxes et impôts, ainsi que sur l'effectif, sont également compris dans la Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada.

1. Telles qu'elles sont définies dans les règlements relatifs aux Déclarations de responsabilité publique (sociétés d'assurances et sociétés de fiducie et de prêt).

12.2. 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 2022, Fiducie RBC Services aux investisseurs employait au Canada 1 508 personnes à temps plein (1 442 en Ontario, 29 au Québec, 34 en Nouvelle-Écosse, 2 en Alberta et 1 en Colombie-Britannique) et 2 personnes à temps partiel (2 en Ontario).
Impôts	Pour l'exercice terminé le 31 octobre 2022, Fiducie RBC Services aux investisseurs a passé en charges 11,2 millions de dollars d'impôts sur le revenu (3,7 millions de dollars à l'État fédéral, 2,3 millions de dollars à l'Ontario, 0,4 million de dollars au Québec, 0,1 million de dollars à la Colombie-Britannique, 0,1 million de dollars à l'Alberta, et 4,6 millions de dollars ailleurs dans le monde). De plus, Fiducie RBC Services aux investisseurs a comptabilisé une charge fiscale de 6,2 millions de dollars pour d'autres éléments du résultat étendu (4,4 millions de dollars à l'État fédéral, 1,4 million de dollars en Ontario, 0,2 million de dollars au Québec, 0,1 million de dollars en Colombie-Britannique, et 0,1 million de dollars en Alberta). Les renseignements sur le bénéfice et les taxes et impôts, ainsi que sur l'effectif, sont également compris dans la Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada.

12.3. 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 du Canada. RBC Vie est une société d'assurance vie et maladie de droit fédéral, habilitée à vendre des contrats d'assurance vie, 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 2022, RBC Vie comptait 1 440 employés à temps plein (1 144 en Ontario, 104 au Québec, 111 en Colombie-Britannique, 11 au Manitoba, 33 en Alberta, 8 en Saskatchewan, 11 au Nouveau-Brunswick, 2 à Terre-Neuve-et-Labrador et 16 en Nouvelle-Écosse) et 21 employés à temps partiel (18 en Ontario, 1 en Alberta, 1 au Québec et 1 en Colombie-Britannique) au Canada.
Impôts	Au 31 octobre 2022, RBC Vie avait passé en charges 297 millions de dollars d'impôts sur le revenu (170 millions de dollars à l'État fédéral, 62 millions de dollars à l'Ontario, 19 millions de dollars à l'Alberta, 22 millions de dollars au Québec, 14 millions de dollars à la Colombie-Britannique, 4 millions de dollars au Manitoba, et 6 millions de dollars aux autres provinces et territoires). De plus, au cours de la même période, RBC Vie a passé en charges 29 millions de dollars de taxes sur les primes, selon un pourcentage du montant brut des primes souscrites (12 millions de dollars en Ontario, 7 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 le bénéfice et les taxes et impôts, ainsi que sur l'effectif, sont également compris dans la Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada.

12.4. Compagnie Trust Royal

La Compagnie Trust Royal, filiale en propriété exclusive de Banque Royale du Canada, est constituée en société et domiciliée au Canada. La Compagnie Trust Royal fournit des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, ainsi que des services de gestion de patrimoine, de garde, de planification successorale, de liquidation successorale, et de fiducie.

Employés	Au 31 octobre 2022, la Compagnie Trust Royal employait au Canada 393 personnes à temps plein (238 en Ontario, 120 au Québec, 23 en Colombie-Britannique, 7 en Alberta, 2 au Manitoba, 2 en Nouvelle-Écosse et 1 au Nouveau-Brunswick) et 3 personnes à temps partiel (2 au Québec et 1 en Ontario).
Impôts	Pour l'exercice terminé le 31 octobre 2022, la Compagnie Trust Royal a passé en charges 44 millions de dollars d'impôts sur le revenu (25 millions de dollars à l'État fédéral, 18 millions de dollars à l'Ontario, et 1 million de dollars aux autres provinces). De plus, la Compagnie Trust Royal a comptabilisé une charge fiscale de 2,6 millions de dollars dans les autres éléments du résultat étendu. Les renseignements sur le bénéfice et les taxes et impôts, ainsi que sur l'effectif, sont également 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. VPS110742

109452 (03/2023)