

Banque Royale du Canada

Déclaration de responsabilité publique 2023



Table des matières

1. Entités du Groupe	3	6. Ouvertures, fermetures et déménagements de succursales bancaires au Canada	25
2. Déclarants	3	6.1 Succursales bancaires	25
3. Soutien à la collectivité	3	6.2 Autres établissements bancaires.....	26
3.1 Accélérer la transition vers une économie plus verte	4	6.3 Guichets automatiques bancaires.....	27
3.2 Doter les gens des aptitudes nécessaires pour réussir.....	5	7. Employés au Canada	30
3.3 Favoriser une répartition plus juste de la richesse dans les collectivités	7	8. Impôts et taxes.....	30
3.3.1 Dons en espèces et investissements dans la collectivité	7	9. Déclarations de responsabilité publique des déclarants	31
3.3.2 Contributions des employés.....	7	9.1 Société d’hypothèques de la Banque Royale	31
3.3.3 Innovation	8	9.2 Fiducie RBC Services aux investisseurs.....	32
3.3.4 Infrastructures communautaires	8	9.3 Compagnie d’assurance vie RBC.....	32
3.3.5 Petites entreprises et microcrédit.....	10	9.4 Compagnie Trust Royal	33
3.3.6 Financement par emprunt des entreprises au Canada	13	10. Mise en garde au sujet des déclarations prospectives.....	34
3.3.7 Accès aux services financiers	15	11. Avis important concernant le présent document.....	35
4. Codes et engagements de RBC	22		
5. Consultation de la clientèle et du public	24		
5.1 Produits et services existants.....	24		
5.2 Conception de produits et de services	24		
5.3 Tendances et problèmes émergents touchant la clientèle et le public.....	24		
5.4 Plaintes reçues	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 2023 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 », « notre », « nos » ou « la banque » dans l'ensemble du présent document), conformément à la réglementation fédérale canadienne et en vertu des paragraphes 627.996 de la *Loi sur les banques*, 444.2 de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt* et 489.1 de la *Loi sur les sociétés d'assurance*. [Notre déclaration relative au Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés se trouve à la section 3.3.7.2 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](https://www.rbc.com/collectivite-impact-social).

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 des règlements relatifs aux Déclarations de responsabilité publique (sociétés d'assurances et sociétés de fiducie et de prêt).

- 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.
- Société Trust Royal du Canada
- RBC InvestiVite Inc.

2. Déclarants

Des déclarations de responsabilité publique distinctes pour l'exercice terminé le 31 octobre 2023 sont présentées aux pages 31 à 33 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 par la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt* et 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.

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 Au sens donné à cette expression 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

Pour l'ensemble de notre portefeuille d'investissements dans la collectivité, nous cherchons proactivement des occasions de soutenir diverses communautés¹. En 2023, 44 % des investissements de RBC et de RBC Fondation dans les collectivités au Canada ont servi à soutenir ces communautés. 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-inclusion](https://www.rbc.com/diversite-inclusion).

3.1 Accélérer la transition vers une économie plus verte

RBC fait équipe avec des organismes de bienfaisance, des spécialistes de la technologie et des partenaires des secteurs public et privé, et met à profit ses propres capacités, afin de mettre sur pied les coalitions nécessaires pour progresser dans la résolution de nos problèmes environnementaux collectifs.

Financé par RBC et RBC Fondation, le programme Techno nature RBC^{MC} est notre engagement pluriannuel à soutenir la conception de solutions et à préserver la plus grande richesse du monde : l'écosystème naturel. Ce financement aide nos partenaires à résoudre des problèmes environnementaux pressants grâce à la technologie et à l'innovation. RBC et RBC Fondation se sont engagées à financer à hauteur de 100 millions de dollars d'ici 2025

les universités et les organismes de bienfaisance qui développent des solutions technologiques pour lutter contre les changements climatiques. En 2023, RBC et RBC Fondation ont investi près de 20 millions de dollars dans 150 organismes canadiens qui ont pour objectif d'offrir des programmes et des solutions technologiques numériques axés sur trois piliers stratégiques : données, écosystème d'innovation, et collectivités centrées sur l'action. Cela porte l'investissement total de RBC et RBC Fondation en dons au Canada à plus de 57 millions de dollars depuis 2019. L'approche relative aux solutions privilégie 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. De plus, Techno nature RBC constitue un important engagement dans le cadre de la Stratégie climatique RBC.

Faits saillants de 2023

- En partenariat avec Universités Canada, RBC Fondation a financé la nouvelle Bourse d'études RBC Fondation[®] pour le perfectionnement des aptitudes environnementales, qui vise à soutenir les adultes désireux de reprendre leurs études dans le but de développer des solutions novatrices aux problèmes environnementaux pressants. Des sommes pouvant atteindre 10 000 \$ ont été remises à 20 boursiers de partout au Canada reprenant des études postsecondaires dans un secteur d'écologisation admissible (bâtiment et construction, agriculture et production alimentaire, transport, gestion et recyclage des déchets, et énergies renouvelables).
- Dans le cadre de la poursuite de notre partenariat avec Océans Nord, nous avons contribué à la mise au point du premier bateau de pêche au homard électrique au Canada, qui aidera les pêcheurs à s'engager dans la transition vers une économie à faibles émissions de carbone, ainsi qu'à la promotion de la conservation marine en collaboration avec les collectivités autochtones et côtières.
- Par l'entremise du programme Techno nature RBC, RBC et RBC Fondation investissent 1,5 million de dollars sur trois ans (de 2023 à 2025) dans un partenariat renouvelé avec ALUS Canada pour le programme New Acre[‡], qui vise à accélérer l'action climatique menée par les agriculteurs. Au sein de ce programme, RBC soutient un projet pilote de quantification du carbone dans le cadre duquel de nouvelles technologies permettant de mesurer la capture de

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

carbone dans des prairies naturelles et des initiatives d'agriculture régénératrice seront mises à l'essai. Ce projet pilote aidera ALUS Canada à déterminer quelles sont les meilleures solutions pour mesurer la capture de carbone et développer son marché de crédits écosystémiques dirigé par les agriculteurs. Il s'agit d'un bon pas en avant pour renforcer le rôle de l'agriculture dans l'atteinte de l'objectif de zéro émission nette du Canada et pour positionner le pays en tête de peloton à l'échelle mondiale en matière de solutions climatiques naturelles basées sur l'agriculture.



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

3.2 Doter les gens des aptitudes nécessaires pour réussir

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 s'est engagée à fournir 500 millions de dollars d'ici 2025 par l'intermédiaire d'Objectif avenir RBC®. En 2023, RBC et RBC Fondation ont versé plus de 65,1 millions de dollars sous forme de dons en espèces, portant l'investissement total à plus de 393 millions de dollars. Par ailleurs, depuis son lancement en 2017, Objectif avenir RBC nous a permis de joindre près de 7 millions de jeunes Canadiens grâce à plus de 900 programmes offerts en partenariat. Lorsqu'on les a interrogés, environ 76 % des jeunes qui participent aux programmes et bénéficient des services d'Objectif avenir RBC ont affirmé se sentir mieux préparés aux emplois de demain.

Faits saillants de 2023

- Nous avons financé une série de publications pour soutenir une approche éclairée du développement de la jeunesse, notamment le [rapport Potentiel inexploité](#), [Les meilleures villes où travailler au Canada pour les jeunes](#), la recherche [Empowering Indigenous Youth in Care as They Transition to Adulthood: Critical Actions for Philanthropy and Policy](#) (en anglais seulement) et l'[Étude sur les perspectives des jeunes](#).

¹ Les fonds promis sont versés aux partenaires sur une période de trois ans.

² 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.

- En 2020, RBC et RBC Fondation ont pris l'engagement d'investir 50 millions de dollars d'ici 2025 afin de favoriser la prospérité de 25 000 jeunes Noirs, Autochtones ou personnes de couleur (NAPC). Propulsée par Objectif avenir RBC, cette initiative est axée sur le perfectionnement des aptitudes et le mentorat. Au 31 octobre 2023, RBC Fondation avait consacré¹ 42 millions de dollars à la poursuite de cet objectif.
- RBC Fondation a octroyé des bourses totalisant 2,1 millions de dollars à 362 récipiendaires dans les quatre programmes financés (Bourse d'études Objectif avenir RBC, Bourse d'études Objectif avenir RBC pour jeunes Noirs, Bourse d'études Objectif avenir RBC pour jeunes Autochtones, Bourse d'études RBC Fondation pour le perfectionnement des aptitudes environnementales) par l'entremise d'Universités Canada. Nos programmes comprennent des ressources conçues spécifiquement pour ces jeunes par des leaders des secteurs des affaires, de l'éducation et de la philanthropie.
- Nous avons renouvelé et établi des partenariats visant à soutenir la jeunesse NAPC, notamment avec des organisations comme Black Professionals in Tech Network, Outward Bound, NPower, League of Innovators, Ten Thousand Coffees et Visions of Science.
- Nous avons élargi notre partenariat avec Riipen, une plateforme financée par RBC, afin d'offrir à 25 nouveaux établissements postsecondaires des occasions d'apprentissage intégré au travail. Nous avons ainsi pu toucher 20 000 étudiants supplémentaires, plus particulièrement des jeunes Autochtones, inscrits notamment dans les établissements suivants : Université des Premières Nations du Canada, Great Plains College, Portage College, Red River College, Saskatchewan Polytechnic, Université du Manitoba et Université de la Saskatchewan.
- Plus de 1,6 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 là².



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

Soutenir les artistes émergents

RBC appuie des organismes qui offrent aux artistes des chances de faire avancer leur carrière dans des domaines comme les arts visuels, la musique, le théâtre, la danse, la littérature et le cinéma. En 2023, dans le cadre du programme Artistes émergents RBC, RBC et RBC Fondation ont donné plus de 11 millions de dollars à quelque 250 organismes de bienfaisance ou sans but lucratif, à des fins de visibilité, de réseautage ou de formation, ce qui a aidé des milliers d'artistes à lancer leur carrière professionnelle. Depuis 2004, nos investissements dans les organismes du domaine des arts ont dépassé les 130 millions de dollars et ont permis d'appuyer plus de 44 000 artistes. Le programme permet aux étudiants, aux enseignants et aux artistes émergents de mieux comprendre les occasions commerciales dans leur domaine. Il fait aussi en sorte que ces derniers se perçoivent davantage comme des entrepreneurs, tirant parti d'un ensemble de services offerts par RBC pour les aider à prospérer.

Faits saillants de 2023

- Il y a eu le lancement de la plateforme [SoundsUnite](#), financée par RBC en partenariat avec Audioworks Inc., sur laquelle les musiciens peuvent directement créer, partager et distribuer des chansons, ainsi que collaborer avec d'autres artistes et des producteurs de partout dans le monde. On y propose également des modules d'apprentissage avec des producteurs, des ingénieurs, des enseignants et des artistes canadiens entièrement conçus par des spécialistes de l'enseignement de la musique. La plateforme donne la possibilité à de nombreux créateurs musicaux freinés par des contraintes financières d'avoir accès à un enseignement professionnel. Elle a le potentiel d'avoir un impact sur 2 milliards de jeunes créatifs à l'échelle internationale.

- Nous nous sommes engagés à donner 1,7 million de dollars à la [Vancouver Art Gallery](#) sur sept ans (de 2023 à 2029). Les fonds serviront à offrir des occasions de mentorat et de leadership à la prochaine génération d'artistes canadiens au sein de la nouvelle Vancouver Art Gallery, dont l'ouverture est prévue en 2028. Le programme Artistes émergents RBC s'intégrera à l'offre de services de la Vancouver Art Gallery et donnera un coup d'élan à la vie professionnelle d'artistes de la Colombie-Britannique.
- Nous avons été l'un des principaux commanditaires du [Festival international du film de Toronto](#) (TIFF). Nous avons également renouvelé notre appui à l'initiative RBC des cinéastes, qui est en partie axée sur le fonds Every Story du TIFF, faisant la promotion de la diversité, de l'inclusion et de l'appartenance au cinéma. Cette initiative contribuera à la mise en œuvre de projets de créateurs émergents de milieux diversifiés qui s'identifient comme NAPC, LGBTQ+ ou appartenant à un autre groupe sous-représenté.



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

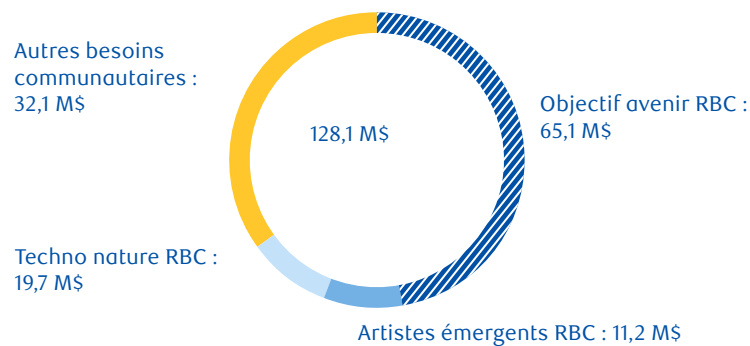
3.3 Favoriser une répartition plus juste de la richesse dans les collectivités

3.3.1 Dons en espèces et investissements dans la collectivité¹

Nous avons poursuivi nos investissements dans la collectivité en fonction de nos priorités : doter les jeunes des aptitudes nécessaires pour réussir, accélérer la transition vers une économie plus verte et favoriser une répartition plus juste de la richesse dans les collectivités où nous exerçons nos activités en aidant les artistes émergents. En 2023, RBC et RBC Fondation ont versé plus de 89 millions de dollars en dons à des organismes de bienfaisance enregistrés et investi plus de 39 millions de dollars dans la collectivité partout au Canada, y compris 210 000 \$ en soutien aux efforts de secours dans le cadre de différentes catastrophes climatiques au pays.

Sur les 89 millions de dollars de dons en espèces, plus de 79 millions de dollars provenaient de RBC Fondation.

Dons en espèces et investissements dans la collectivité par axe d'intervention en 2023 (Canada)



3.3.2 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 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 2023

- Plus de 78 % de nos employés au Canada ont participé à la Campagne annuelle de dons des employés de RBC, amassant près de 18 millions de dollars.
- En 2023, nous avons lancé le Fonds de rapprochement des collectivités RBC, un programme mené par les employés conçu pour aider les membres du personnel, ainsi que les organismes communautaires, à répondre aux besoins pressants dans leur région, grâce à de l'argent et à du bénévolat. Des équipes d'au moins trois employés choisissent une organisation caritative locale, présentent une demande de subvention de 1 500 \$ pour répondre à un besoin identifié par cette organisation et effectuent ensuite une activité bénévole de deux heures pour soutenir la cause. Au cours de sa première année d'existence, le programme a soutenu 844 projets, faisant intervenir 2 500 bénévoles, et a mobilisé 1,27 million de dollars sous forme de subventions. Par exemple, il a permis d'acheter des fauteuils roulants pour des patients atteints de cancer, de fournir des soins d'urgence à des animaux de compagnie secourus et d'aider des collectivités à se relever après une catastrophe. En 2024, le programme aspire à soutenir 1 500 projets à l'échelle mondiale, pour un total de plus de 2 millions de dollars.
- Seuls ou en équipes, les employés et les retraités canadiens ont consacré plus de 176 000 heures à des activités de bénévolat auprès d'organismes qui leur tenaient à cœur, une augmentation de 49 % d'une année sur l'autre.
- En 2023, de nombreux incendies de forêt ont fait rage un peu partout au Canada. Au moyen de la plateforme mondiale myCommunity, des employés de RBC dans 11 pays ont amassé près de 290 000 \$ pour venir en aide aux collectivités canadiennes touchées.

¹ Dons, subventions aux employés bénévoles, commandites communautaires, coût des programmes communautaires, dons en nature, et contributions aux organismes de bienfaisance non enregistrés. Les commandites commerciales ne sont pas prises en compte.

- En 2023, la Course pour les enfants RBC^{MC} a renoué avec un modèle plus traditionnel en personne. L'événement auquel plus de 24 000 personnes ont participé a permis de recueillir plus de 6,4 millions de dollars au profit d'organismes de bienfaisance au service des jeunes.

3.3.3 Innovation

RBCx^{MC} soutient plus de 3 500 entreprises clientes dans le secteur de la technologie et de l'innovation. Nous mettons les bouchées doubles afin de développer et d'améliorer nos initiatives internes comme Mydoh[®] (qui compte plus de 140 000 utilisateurs au Canada), Ownr[®] (qui bénéficie de la confiance de plus de 130 000 entreprises canadiennes), Houseful^{MC} (auparavant OJO[®], qui aide des millions de Canadiens dans leur parcours d'accès à la propriété) et Dr. Bill[®] (qui a rendu service à 14 000 médecins depuis 2020).

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 l'écotecnologie : Mission from MaRS (MfM) et l'accélérateur Femmes du secteur des technologies propres RBC. Le programme MfM est une initiative qui vise à éliminer les obstacles à la croissance commerciale des technologies propres les plus prometteuses au Canada afin d'accélérer leur adoption. 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'écotecnologie par l'entremise de l'équipe Technologies propres de RBCx.

3.3.4 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.

Collectivités autochtones

RBC appuie sans réserve les efforts de réconciliation sous l'impulsion de l'appel à l'action 92 de la Commission de vérité et réconciliation du Canada. Nos relations avec les peuples autochtones sont fondées sur la confiance, que nous avons développée au fil des décennies, en collaborant avec eux pour créer des occasions d'emploi, d'approvisionnement et de développement économique et social durables.

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 3.3.7.4.

Personnes

Par divers moyens, nous offrons d'intéressantes possibilités d'emploi et de formation aux Autochtones : activités de recrutement, Bourse d'études Objectif avenir RBC pour jeunes Autochtones (financée par RBC Fondation en partenariat avec Universités Canada), 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.

Lancé en 2017, le programme Perfectionnement des Autochtones RBC, d'une durée de deux ans, donne aux nouveaux diplômés qui se définissent comme Autochtones (Premières Nations, Inuits ou Métis) du Canada l'occasion d'acquérir une expérience de travail concrète à RBC. Les participants développent des aptitudes et des relations de réseautage dans différents secteurs de RBC : Finances, Audit interne, Technologie et exploitation, Marchés des capitaux, Marketing, Services bancaires aux particuliers et aux entreprises, Approvisionnement, Ressources humaines, Gestion des risques du Groupe, RBCx et Assurances. Le programme Perfectionnement des Autochtones RBC a aidé avec succès les jeunes Autochtones participants à élargir leur potentiel de carrière : 50 % des participants ont été promus à un poste de directeur après avoir terminé le programme en 2020, 71 % en 2021, 83 % en 2022 et 50 % en 2023. Les participants ont également travaillé avec 15 organisations caritatives en 2023, pour un total de 10 345 heures.

Pour en savoir plus sur le programme Perfectionnement des Autochtones RBC, consultez le [Rapport d'impact](#). Au Canada, nous offrons également le Programme national de stages pour étudiants autochtones destiné aux étudiants inscrits à un programme d'études postsecondaires, ainsi que la Bourse d'études Objectif avenir RBC pour jeunes Autochtones, financée par RBC Fondation en partenariat avec Universités Canada. Il s'agit de 20 bourses annuelles pouvant atteindre 10 000 \$ destinées aux étudiants qui ont obtenu d'excellents résultats scolaires et se sont démarqués par leur engagement communautaire.

Collectivité

Par nos programmes à impact social et nos pratiques d'approvisionnement, nous soutenons la prospérité des collectivités autochtones.

L'impact social de RBC et de RBC Fondation découle de dons et de commandites visant à soutenir des projets conçus et menés par des organismes autochtones. Par exemple, nous avons récemment appuyé les Jeux autochtones de l'Amérique du Nord, le Centre national pour la vérité et la réconciliation, le défi Pow Wow Pitch, le programme Outside Looking In, le Fonds Gord Downie et Chanie Wenjack, l'Orange Shirt Society, le festival imagineNATIVE, l'Université des Premières Nations du Canada, l'Inuit Art Foundation, l'organisme Focus Forward for Indigenous Youth et l'association pour la jeunesse TakingITGlobal. Les membres de notre groupe-ressource d'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. En 2023, dans le cadre de leur programme annuel de cadeaux des Fêtes, les Royal Eagles ont pu aider plus de 120 enfants autochtones par l'entremise du Centre for Inuit Children, Youth and Families d'Inuuqatigiit et de l'organisme Makonsag Aboriginal Head Start.

Faits saillants de 2023

- En 2023, RBC Fondation a versé plus de 10,8 millions de dollars à des organismes qui conçoivent et mettent en œuvre des programmes à l'intention des collectivités autochtones dans quatre domaines prioritaires : jeunesse, 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), issue d'un partenariat entre RBC Fondation et Universités Canada, existe depuis 1992. À ce jour, plus de 2 millions de dollars ont été versés à 258 jeunes Autochtones issus des Premières Nations et des communautés inuites et métisses.
- Campagne 2023 de la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation :
 - La Journée nationale de la vérité et de la réconciliation vise à rendre hommage aux survivants, ainsi qu'à leur famille et à leur collectivité, et à faire en sorte que l'on n'oublie pas l'histoire tragique et douloureuse des pensionnats et les séquelles qu'ils ont laissées. La reconnaissance du passé et de la vérité le concernant est essentielle pour aller de l'avant avec la réconciliation.
 - Notre campagne 2023 de la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation, combinée à d'importantes commandites, entre autres, du Centre national pour la vérité et la réconciliation (NCTR), de l'Orange Shirt Society et de Pow Wow Pitch, fait foi de notre engagement à collaborer avec les peuples autochtones dans le but d'apporter des changements significatifs.
 - L'un des moments forts de la campagne a été l'événement de cinq jours au cours duquel il y a eu des présentations en direct et préenregistrées. Cet événement a attiré des enseignants et des élèves de la première à la douzième année, de même que des membres du grand public.



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

3.3.5 Petites entreprises et microcrédit

Nous fournissons à de petites entreprises clientes canadiennes du crédit, des conseils, des produits spécialisés et des services afin qu'elles puissent prospérer. En les soutenant, nous leur permettons 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.

3.3.5.1 Soutien aux petites entreprises

En 2021, RBC a lancé la série #ConférencesPetiteEntreprise sous forme de projet pilote. La série est entrée en production officielle en 2022. Tout au long de 2023, on y a fourni des conseils aux propriétaires de petites entreprises sur une variété de sujets : création et expansion d'une entreprise, élaboration d'un plan d'affaires, conseils en cybersécurité, utilisation des médias sociaux à des fins professionnelles et élaboration d'un système de franchises. En octobre, le dernier épisode de la saison a mis en vedette Bryan et Sarah Bauemler (personnalités connues de la télévision canadienne), qui ont répondu à diverses questions pour souligner le Mois de la petite entreprise.

En outre, nous avons publié 51 articles sur le site [Mes finances d'abord](#)^{MC}, dans le but de fournir des conseils et des astuces de gestion aux propriétaires d'entreprise. Parmi les sujets abordés, mentionnons des témoignages de réussite en affaires, des ressources pour le démarrage et l'expansion d'une entreprise, des pratiques exemplaires en matière de gestion et de l'information sur les outils pour aider les entrepreneurs tout au long de leur parcours.

Les études de marché de RBC ont révélé deux grands besoins chez les petites entreprises du Canada : la familiarisation avec un logiciel de comptabilité et l'aide au recrutement d'employés. Dans le cadre de notre initiative Au-delà des services bancaires, nous avons collaboré, en 2023, avec deux organisations en vue d'offrir de nouvelles solutions à valeur ajoutée à nos entreprises clientes.

Il s'agit d'Indeed, une plateforme d'affichage de postes, et de Xero, un logiciel de comptabilité en ligne tout-en-un conçu pour faciliter la tenue de livres pour les petites entreprises. Enfin, en 2023, nous avons revisité notre site Web Au-delà des services bancaires de sorte que les entrepreneurs puissent plus facilement accéder aux produits et services que nous avons conçus pour les aider à démarrer, à gérer et à faire croître leur entreprise.

La Chambre de commerce du Canada a lancé l'Institut des PME, un guichet unique, premier en son genre, développé en collaboration avec RBC. L'Institut des PME offre aux petites et moyennes entreprises la formation, le soutien et les conseils dont elles ont besoin pour s'adapter, croître et prospérer. Celles-ci peuvent également profiter des activités de défense d'intérêts en matière de politiques publiques de la Chambre de commerce du Canada et des perspectives sur l'économie de son Laboratoire de données sur les entreprises.

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 2023, 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 six ans, RBC est également partenaire de [Coralus](#) (auparavant SheEO), un organisme mondial sans but lucratif qui aide les entrepreneures à développer leur réseau, à obtenir des conseils d'expert et à 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.

3.3.5.2 Diversité et inclusion

[La diversité et l'inclusion](#) sont depuis des années des pierres angulaires des valeurs de RBC. Dans le cadre de son [Plan d'action pour la lutte contre le racisme systémique](#), RBC prend des mesures visant à éliminer les injustices et la discrimination systémique qui défavorisent les personnes NAPC. 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. Depuis 2020, RBC a consacré 44,5 millions de dollars à cet engagement :

- En 2020, nous avons lancé le Programme pour les entrepreneurs noirs (PEN) RBC, qui englobe divers produits, services et conseils, comme le prêt aux entrepreneurs noirs RBC¹, le Programme de démarrage pour les entrepreneur-e-s noir-e-s (PDEN)² et le Fonds de prêts pour l'entrepreneuriat des communautés noires, entre autres solutions et conseils bancaires.
- En partenariat avec Futurpreneur Canada, nous avons alloué 40 millions de dollars au PDEN en vue d'offrir des prêts, du mentorat et des ressources aux entrepreneurs noirs âgés de 18 à 39 ans. Depuis sa création, le PDEN a approuvé plus de 11 millions de dollars³ de financement.

¹ Permet aux entrepreneurs noirs admissibles du Canada d'obtenir des prêts à l'entreprise d'un montant maximal de 250 000 \$ à taux variable, avec une période de remboursement pouvant aller jusqu'à 10 ans et des versements sur intérêts seulement la première année. Nous avons commencé à distribuer des fonds dans le cadre du programme en novembre 2021.

² Le Programme de démarrage pour les entrepreneur-e-s noir-e-s offre du mentorat, des conseils, du réseautage et un financement de 5 000 \$ à 60 000 \$ aux jeunes entrepreneurs noirs admissibles âgés de 18 à 39 ans afin de soutenir leurs entreprises en démarrage (jusqu'à 40 000 \$ financés par RBC et jusqu'à 20 000 \$ prêtés par la Banque de développement du Canada) sous forme de prêt à terme non renouvelable assorti d'une période de remboursement de cinq ans et de versements sur intérêts seulement la première année. Les participants qui tiennent à ce que leur entreprise prenne encore plus d'expansion sont aussi admissibles à un financement complémentaire de 40 000 \$ de la part de RBC si l'entreprise a obtenu de bons résultats au cours des deux premières années. Nous avons commencé à distribuer des fonds dans le cadre du Programme de démarrage pour les entrepreneur-e-s noir-e-s en mars 2021.

³ Souvent, un client potentiel trouvera d'autres produits et services qui soutiennent son parcours entrepreneurial et qui peuvent mieux répondre à ses besoins, comme les prêts FPEC soutenus par le gouvernement et d'autres produits qui ne sont pas pris en compte dans nos montants autorisés.

- Lancé à la fin de 2021, le prêt aux entrepreneurs noirs, d'un montant maximal de 250 000 dollars, s'adresse aux entreprises à toutes les étapes de développement et est assorti de conseils sur mesures. Jusqu'à présent, les prêts aux entrepreneurs noirs que nous avons approuvés totalisent plus de 3,5 millions de dollars. RBC continue d'appuyer l'ensemble de la communauté des entrepreneurs grâce à une gamme complète de produits et de services admissibles, notamment le prêt accordé en vertu du Programme de financement des petites entreprises du Canada (FPEC) du gouvernement.
- En 2021, nous avons 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.
- Le PEN RBC a fourni des conseils, de la formation, et des occasions de réseautage et de mentorat à plus de 8 000 entrepreneurs. Pour donner suite à ces échanges, nous avons mis sur pied un réseau national de plus de 60 conseillers, qui prodiguent des conseils et du soutien ciblés. Ces conseillers veillent à ce que toute personne intéressée par le PEN obtienne les solutions et les conseils les plus pertinents compte tenu de ses objectifs. (Cela consiste aussi à proposer des solutions de financement autres que celle du PEN, ou une combinaison de différents programmes afin de répondre aux besoins en capital.)

En 2023, nous avons animé plusieurs événements de ce genre, comme la séance d'information et de réseautage pour entrepreneurs noirs en Alberta, l'événement conseil pour les entrepreneurs noires en Colombie-Britannique et l'événement pour les fondateurs noirs du secteur de la technologie. Ces événements portent sur la consolidation des bases des entreprises, l'élaboration de plans d'affaires, le perfectionnement des connaissances financières et les conseils bancaires, en plus de mettre en relation les participants avec un réseau étendu d'entrepreneurs comme eux et de professionnels.

Depuis 2022, nous avons octroyé 11 milliards de dollars en prêts à des entrepreneures. À cette fin, nous veillons à ce que les femmes aient accès à des conseils pertinents pour réaliser leurs objectifs financiers et ceux de leur entreprise. Grâce à ces conseils bancaires et à d'autres solutions et ressources pour les entreprises, nous voulons faciliter l'accès au capital pour les femmes, nouer des liens, créer des occasions de croissance et appuyer la résilience, la persévérance et l'innovation des femmes.

Nous agissons à titre de partenaire bancaire pour des dizaines de milliers d'entrepreneures des quatre coins du Canada. Nous sommes en mesure de les faire profiter pleinement de nos partenariats et commandites à l'égard d'initiatives comme Coralus (auparavant SheEO), le programme de subventions She's Next de Visa[‡], les rencontres avec un mentor de RBCx, le programme Futurpreneur[‡] et les Prix canadiens de l'entrepreneuriat féminin RBC.

RBC sait qu'elle peut avoir une incidence sur les fournisseurs. En intégrant des fournisseurs répondant aux critères de la diversité, nous contribuons à la croissance de ces entreprises dans les marchés où nous exerçons des activités. Un fournisseur répondant aux critères de la diversité s'entend d'une entreprise dont la propriété, la direction et la gestion appartiennent dans une proportion d'au moins 51 % à des personnes appartenant à un certain groupe, dont les femmes, les peuples autochtones, les minorités, la communauté LGBTQ+ et les personnes handicapées.

En sollicitant davantage d'offres de fournisseurs répondant aux critères de la diversité, nous bénéficions de propositions concurrentielles et innovatrices, et de relations d'affaires culturellement diversifiées.

3.3.5.3 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 microentreprises. 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.

3.3.6. 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 2023, les montants autorisés à la disposition des petites et grandes entreprises au Canada s'élevaient à 354,7 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	2 831	1 967	378	196	128	158	58	5 716
	Montant autorisé ¹	27 783 \$	94 615 \$	56 928 \$	67 982 \$	91 494 \$	335 193 \$	1 719 043 \$	2 393 038 \$
Île-du-Prince-Édouard	Nombre de clients	1 507	648	121	69	55	79	34	2 513
	Montant autorisé ¹	14 531 \$	29 689 \$	18 146 \$	24 617 \$	38 667 \$	180 169 \$	496 092 \$	801 911 \$
Nouvelle-Écosse	Nombre de clients	10 386	5 351	1 033	469	339	460	202	18 240
	Montant autorisé ¹	101 949 \$	249 888 \$	154 646 \$	165 321 \$	235 457 \$	991 632 \$	7 054 639 \$	8 953 532 \$
Nouveau-Brunswick	Nombre de clients	6 286	3 387	685	322	226	292	112	11 310
	Montant autorisé ¹	62 254 \$	162 552 \$	103 451 \$	114 580 \$	156 860 \$	650 766 \$	2 911 128 \$	4 161 591 \$
Québec	Nombre de clients	57 008	23 278	4 926	2 409	1 724	2 935	1 101	93 381
	Montant autorisé ¹	492 044 \$	1 100 702 \$	744 043 \$	847 774 \$	1 205 862 \$	6 658 200 \$	36 842 386 \$	47 891 011 \$
Ontario	Nombre de clients	201 411	76 344	15 105	7 625	5 219	7 165	3 261	316 130
	Montant autorisé ¹	1 889 323 \$	3 527 423 \$	2 314 313 \$	2 649 958 \$	3 608 732 \$	15 854 167 \$	145 080 053 \$	174 923 969 \$

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 2023](#).

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	13 219	5 647	1 071	418	263	556	261	21 435
	Montant autorisé ¹	127 260 \$	255 420 \$	161 658 \$	143 545 \$	183 199 \$	1 280 208 \$	7 032 302 \$	9 183 592 \$
Saskatchewan	Nombre de clients	11 068	6 004	1 166	430	288	650	220	19 826
	Montant autorisé ¹	109 923 \$	283 276 \$	173 449 \$	149 672 \$	200 668 \$	1 441 591 \$	6 313 938 \$	8 672 517 \$
Alberta	Nombre de clients	62 602	26 629	4 501	2 015	1 180	1 930	869	99 726
	Montant autorisé ¹	601 722 \$	1 229 308 \$	677 256 \$	696 466 \$	817 329 \$	4 346 790 \$	42 882 500 \$	51 251 371 \$
Colombie-Britannique	Nombre de clients	70 107	33 293	6 174	2 633	1 936	2 667	1 084	117 894
	Montant autorisé ¹	695 579 \$	1 531 102 \$	932 632 \$	908 968 \$	1 353 652 \$	5 888 968 \$	33 925 964 \$	45 236 865 \$
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut ²	Nombre de clients	1 013	533	109	59	45	63	22	1 844
	Montant autorisé ¹	10 103 \$	23 626 \$	15 992 \$	21 575 \$	29 518 \$	140 094 \$	951 831 \$	1 192 739 \$
TOTAL	Nombre de clients	437 438	183 081	35 269	16 645	11 403	16 955	7 224	708 015
	Montant autorisé¹	4 132 471 \$	8 487 601 \$	5 352 514 \$	5 790 458 \$	7 921 438 \$	37 767 778 \$	285 209 876 \$	354 662 136 \$

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 2023](#).

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.

3.3.7 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 handicapées, y compris celles ayant un handicap physique ou cognitif et celles confrontées à des difficultés linguistiques ou liées à l'alphabétisation.

3.3.7.1 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 mensuels fixes peu élevés offrant 12 opérations de débit par mois et un nombre illimité d'opérations Virement *Interac* et d'achats de titres de transport en commun sans frais
- 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

3.3.7.2 Aînés

Nous sommes depuis longtemps déterminés à aider les aînés canadiens à vivre une vie 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.

Notre engagement à respecter le *Code de conduite pour la prestation des services bancaires aux aînés* (le « code ») de l'Association des banquiers canadiens (ABC) est décrit ci-après. Ces efforts sont dirigés par un responsable désigné des Services aux aînés. Nous avons à cœur d'aider notre clientèle aînée à gérer et à protéger son argent, et la sensibilisons à des enjeux importants. Nos pratiques courantes reposent sur les principes énoncés dans le code, et nos conseillers s'appliquent à offrir aux aînés des conseils et des services financiers adaptés à leurs besoins.

Politiques, procédures et processus

Nous avons mis en place des politiques et des procédures internes en vue de guider nos employés, pour qu'ils aident les aînés dans leurs opérations bancaires en leur procurant la protection et les services voulus. Nous avons créé des politiques, des procédures et des processus destinés à renforcer la sécurité et la commodité des services bancaires pour les aînés.

La *Politique du Code de conduite envers les aînés* couvre des sujets comme l'exploitation financière, la fraude et les escroqueries, les procurations et d'autres situations dans lesquelles les aînés peuvent avoir besoin d'une aide particulière relativement aux activités bancaires. Nous avons inclus les sept principes du code dans notre *Cadre de gestion de la conformité à la réglementation* et avons mis au point des mécanismes de contrôle de la conformité à ces principes – de la mise en œuvre de la *Politique du Code de conduite envers les aînés* aux initiatives décrites dans la présente section.

Communication efficace

Afin d'assurer une communication efficace, RBC offre ce qui suit à sa clientèle aînée :

- Des brochures disponibles en succursales traitant de divers sujets pertinents (prévention de la fraude, encaissement des chèques du gouvernement du Canada, investissements, planification en cas d'imprévus, service d'exécuteur testamentaire, protection des dépôts, etc.)
- Le [Centre-ressource des aînés RBC](#), un site Web qui regroupe toute l'information utile et permet d'obtenir les ressources dans un format non numérique
- Des outils d'accessibilité, y compris des documents imprimés en formats différents et des services de téléimprimeur, afin que la clientèle aînée puisse recevoir de l'information de notre part et nous en envoyer
- La plateforme de planification financière exclusive MonConseiller^{MC} qui aide nos clients 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

-
- Des conseillers en succursale équipés pour la vidéoconférence, ce qui leur permet d'organiser des rencontres virtuelles pour plus de commodité
 - Un accueil prioritaire dans la plupart de nos succursales pour les aînés et les personnes ayant des besoins particuliers en matière d'accessibilité

RBC a établi un groupe directeur global pour superviser et orienter les mesures qu'elle prend en matière d'accessibilité. Son rôle comprend également la réception de la rétroaction de nos clients, de nos partenaires de la collectivité et de nos employés, conformément au [Plan d'accessibilité RBC](#). Nous continuons d'améliorer l'accessibilité en matière de communication avec nos clients. À cette fin, nous faisons en sorte d'accroître la disponibilité de l'information en différents formats (gros caractères, braille, etc.). Nous avons regroupé le contenu pertinent destiné aux clients et les renseignements sur les formats accessibles et les canaux de distribution sur un site intranet que les employés de RBC peuvent consulter lorsqu'ils s'adressent à la clientèle aînée.

Formation

Les employés et les représentants en contact avec la clientèle suivent une formation obligatoire sur la fraude et les procurations. Cette formation porte notamment sur l'exploitation financière, la fraude et les escroqueries, ainsi que sur la manière d'aborder ces sujets avec les aînés.

Elle vise entre autres les objectifs suivants :

- Reconnaître les formes courantes de fraude et les indices à surveiller (exemples pertinents à l'appui)
- Favoriser le recours approprié à la procuration et au compte de dépôt conjoint conformément à *l'Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints* de l'ABC
- Déceler et contribuer à prévenir l'exploitation financière
- Comprendre les considérations relatives à la procuration, à l'aptitude mentale et à la désignation de mandataires
- Formation sur la retraite axée sur les mises en situation offerte à nos conseillers pour leur permettre de formuler des conseils appropriés aux aînés

Nous révisons régulièrement les documents de formation et les mettons à jour avec l'aide d'experts internes en matière de fraude, des services d'enquête, des équipes de produits et des services bancaires régionaux. Nous avons également prévu dans notre politique une procédure de recours hiérarchique pour les employés de première ligne concernant les questions et les préoccupations liées à la clientèle aînée. Nous avons regroupé l'information voulue (liens vers les politiques, les procédures, les sujets pertinents et d'autres ressources) sur un site interne que les conseillers peuvent consulter lorsqu'ils s'adressent à la clientèle aînée.

Ressources spécialisées

Nous continuons d'ajouter du contenu au site intranet susmentionné. Ce site est régulièrement passé en revue et mis à jour. On y trouve des ressources consolidées concernant les sujets suivants (liste non exhaustive) :

- Notre *Politique du Code de conduite envers les aînés*
- Le code
- La compréhension de la fraude et de l'exploitation financière
- Les types courants de fraude et d'escroquerie
- Les procédures de recours hiérarchique
- Les options d'accessibilité de RBC
- Nos politiques et procédures en matière de procuration

Parmi les récentes améliorations, citons l'ajout de matériel informatif destiné aux employés sur les statistiques pertinentes pour la clientèle âgée, y compris les types d'escroquerie et d'exploitation financière auxquels cette clientèle est la plus vulnérable et une infodiche sur les signaux d'alerte à surveiller pour repérer l'exploitation financière.

Nous avons établi des protocoles de recours hiérarchique que les employés en contact avec la clientèle peuvent suivre pour obtenir l'aide d'experts à propos des aînés, de l'exploitation financière, de la fraude, des escroqueries, des incapacités et de *l'Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints* de l'ABC.

Lutte contre la fraude et les escroqueries

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. Pour permettre la tenue de discussions confidentielles, nos succursales offrant des services complets disposent d'espaces tranquilles et privés. Compte tenu de l'augmentation du nombre d'escroqueries ciblant les aînés, nous avons investi davantage dans le développement de capacités de détection des escroqueries et fait appel à des experts de la détection de la fraude et à des services d'enquêtes.

La [Garantie de sécurité des Services bancaires numériques RBC](#) protège entièrement les clients contre les opérations en ligne (appli Mobile RBC ou RBC Banque en direct) qu'ils n'ont pas approuvées.

Fermetures de succursales

Nous examinons avec soin les caractéristiques démographiques du marché lorsque nous fermons une succursale, et nous tenons compte des besoins des aînés des collectivités concernées. Nous avons inclus les processus suivants dans notre reconfiguration du réseau des succursales pour nous assurer de respecter et, dans certains cas, de dépasser nos engagements législatifs et réglementaires :

- Mener un programme de contact proactif et prioriser les appels aux aînés afin de les aviser de la fermeture d'une succursale, de leur présenter les options, ainsi que de répondre à leurs questions et à leurs besoins
- Envoyer aux clients et à leur personne-ressource autorisée une lettre les avisant de la fermeture d'une succursale et précisant les coordonnées des personnes ou services à contacter pour avoir du soutien de même que les solutions de rechange
- Organiser des événements conseils et des séances d'information afin de veiller à ce que tous les membres de la collectivité concernée, y compris les aînés, aient eu la possibilité de s'exprimer

Responsabilité publique

Nous continuons de divulguer, chaque année, les mesures que nous prenons pour soutenir les principes du code dans notre Déclaration de responsabilité publique.

Ce rapport est aussi accessible sur notre site Web à l'intention des aînés : [Centre-ressource des aînés RBC](#).

3.3.7.3 Jeunes et jeunes adultes

RBC a à cœur d'aider les jeunes et les jeunes adultes à réussir. Pour ce faire, elle leur offre, ainsi qu'à leurs parents, des ressources qui les aident à obtenir facilement des conseils, des services bancaires et des produits financiers adaptés aux besoins et aux objectifs correspondant à cette étape de la vie.

Nous continuons d'appuyer les jeunes et les jeunes adultes par l'entremise de la plateforme de services bancaires courants RBC Proximité^{MC}. Le Forfait bancaire avantage 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. En 2022, nous avons également amélioré le compte Épargne jeunesse Léo RBC® destiné aux clients de moins de 13 ans afin d'offrir, entre autres, un nombre illimité d'opérations de débit.

De plus, nous continuons d'offrir à cette clientèle la possibilité de réaliser ses opérations en libre-service grâce à une appli mobile de premier plan. 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 et offert d'autres options d'ouverture de compte pratiques. Notre site Web Solutions RBC pour étudiants constitue une autre ressource en ligne grâce à laquelle les jeunes peuvent consulter les produits offerts par RBC à un seul et même endroit.

En 2021, nous avons lancé Mydoh, une appli de gestion d'argent et une carte à puce prépayée (carte Visa prépayée numérique ou physique) pour les jeunes. Mydoh, un projet RBCx, aide les jeunes à prendre des décisions éclairées et à acquérir une expérience

financière réelle, tout en permettant aux parents de les superviser en toute transparence. Notre plateforme numérique permet aux jeunes de s'exercer à gagner, à épargner et à dépenser de l'argent, ce qui crée une occasion de discussion entre eux et leurs parents sur les principes de littératie financière.

RBC offre ou appuie également 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. Dans la foulée de cette démarche, en décembre 2022, nous avons lancé un programme de littératie financière dans les écoles pour les élèves de quatrième et cinquième année. Ce programme qui est axé sur les bases pour comprendre l'argent et les finances procure aux jeunes d'importantes habiletés fondamentales pour se débrouiller dans la vie.

Dans le cadre de notre stratégie d'engagement clientèle, nous envoyons tout au long de l'année des courriels sur divers sujets financiers pertinents aux parents de nos jeunes clients, ainsi qu'aux jeunes et aux jeunes adultes directement, afin de les sensibiliser et de les intéresser à la littératie financière.

Nous sommes d'avis qu'un dialogue ouvert et franc sur l'argent fait partie des clés de la réussite financière. Notre série *L'argent dans la vraie vie* met en vedette des célébrités et des influenceurs qui intéressent les jeunes. En 2023, nous avons produit du nouveau contenu pour cette série avec la musicienne Tinashe. En parlant honnêtement de son rapport à l'argent, nous voulons 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.

Roblox Corporation est l'une des plateformes de jeux en ligne les plus populaires au monde auprès des jeunes et, en 2023, RBC l'a choisie pour faire sa première incursion dans le métavers, en établissant un programme pilote d'un mois au sein du jeu de rôle gratuit Seaboard City. Le programme éducatif destiné aux jeunes, composé d'une succursale et de deux GAB RBC virtuels, portait sur l'importance de s'informer au sujet de l'argent, et donnait des conseils pour établir un budget et agir en consommateur averti. Au sein de la succursale RBC virtuelle, les joueurs pouvaient

communiquer avec des personnages conseillers qui les aidaient à démarrer une chasse au trésor pour trouver la mascotte Léo le lion de RBC. Les joueurs étaient récompensés par une carte bancaire du jeu Seaboard City, prépayée en monnaie virtuelle RBC échangeable contre divers articles du jeu.

En collaboration avec Objectif avenir RBC et *The Globe and Mail*, nous soutenons 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.

3.3.7.4 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).

En 2024, alors que nous poursuivons notre chemin vers la réconciliation, nous créons un nouvel Espace rencontre dans la réserve de la Nation crie d'Enoch, près d'Edmonton. Il s'agira d'un lieu de rencontre pour la collectivité, d'un espace distinct où il sera possible de travailler en harmonie avec la communauté autochtone et dans le respect de sa culture.

Il y a 32 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, des gouvernements et des entreprises de développement détenues par des membres des Premières Nations.

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.

Le programme Prêts à des fiducies autochtones, créé en 2022, continue de permettre aux Premières Nations de préserver des capitaux en fiducie, et ce, tout en continuant d'effectuer des emprunts garantis par une partie prédéterminée des actifs de la fiducie pour 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.

L'équipe Marché autochtone de RBC en Alberta, qui relève du groupe RBC® Trust Royal, est fière des bonnes relations nouées avec la Nation des Siksika. RBC Fondation n'a pas seulement joué un rôle de partenaire financier dans le cadre du règlement historique visant cette communauté (en 2022). Elle a effectué un don et créé le fonds de soutien aux étudiants autochtones en soins infirmiers RBC afin d'aider les jeunes de la communauté à suivre le programme de baccalauréat Indigenous Community Route (Iiyikinaami ou « auxiliaire spirituel »), mené de concert par l'Old Sun Community College et l'Université de Calgary.

En outre, en plus de gérer son propre programme d'appui au logement, RBC a également participé à un programme du gouvernement fédéral du Canada, Garanties d'emprunt ministérielles, qui appuie des initiatives liées au logement dans les réserves des Premières Nations.

En 2023, nous avons élargi la portée du cours [Littératie financière pour Autochtones RBC](#), créé à l'origine en réponse à la demande de survivants des pensionnats et de jeunes Autochtones d'utiliser la formation dans le secteur financier comme moyen de maximiser les retombées de leurs indemnités. Nous avons notamment ajouté du contenu pour les personnes qui animent les séances en présentiel au sein des collectivités.

3.3.7.5 Nouveaux arrivants au Canada

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. En outre, c'est avec fierté que nous fournissons des services dans plus de 240 langues dans notre réseau de succursales et nos Centres de conseils.

En 2018, nous avons établi l'Espace rencontre RBC, 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 le parcours des nouveaux arrivants au Canada. En 2022, nous avons également créé une équipe de soutien de bout en bout pour les nouveaux arrivants. Elle offre aux nouveaux arrivants un soutien à l'ouverture de comptes avant leur arrivée, puis un soutien à l'intégration et à l'activation des comptes au Canada. RBC a établi des partenariats stratégiques avec des institutions comme la Banque ICICI du Canada et des sociétés d'assistance aux nouveaux arrivants, comme Applyboard, qui recommande les services bancaires de RBC aux personnes qui s'établiront au Canada.

Nous aidons les nouveaux arrivants à obtenir du crédit et une première carte de crédit, un premier prêt-auto ou une première hypothèque sans antécédents de solvabilité. 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. Alors que nous continuons d'accueillir de plus en plus de nouveaux arrivants et d'étudiants étrangers, nous reconnaissons que nos clients ont des besoins uniques. C'est pourquoi nous nous sommes associés à Bell[®] et à PhoneBox[®] pour fournir aux nouveaux arrivants des services allant au-delà des services bancaires. Nos objectifs : comprendre leurs besoins particuliers, leur offrir plus de valeur, simplifier nos produits et leur fournir des solutions personnalisées.

RBC fournit gratuitement, au moyen de la plateforme exclusive Arrive®, de l'information, des ressources et des outils pour aider les nouveaux arrivants à préparer leur installation au Canada et à atteindre leurs objectifs personnels, professionnels et financiers. Arrive, une plateforme numérique accessible sans frais, propose plus de 600 articles, outils, guides, webinaires, ateliers et balados sur une foule de sujets, comme la recherche d'emploi, les services de santé, le logement, etc.

En moyenne, en 2023, plus de 220 000 nouveaux arrivants ont accédé chaque mois à la plateforme Arrive, ce qui montre l'importance du besoin d'information pertinente et de soutien pendant leur parcours. 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 2 000 nouveaux arrivants.

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

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

Le 1^{er} juin 2023, nous avons lancé notre nouveau [Plan d'accessibilité](#). L'objectif du Plan d'accessibilité est de présenter les mesures que prendra RBC pour repérer, lever et prévenir les obstacles pour les personnes handicapées, et répondre aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA). En outre, RBC a créé un Bureau de l'accessibilité centralisé au sein du Centre mondial d'excellence en diversité et inclusion. Le Bureau de l'accessibilité coordonne les améliorations apportées dans tous les secteurs de RBC. Les commentaires que nous recevons des clients, des partenaires des collectivités et des employés orientent nos efforts en matière d'accessibilité.

Accessibilité physique

Afin de mieux servir les personnes handicapées, notre objectif est de faire en sorte que tous les locaux où nous exerçons nos activités soient pleinement accessibles ; cette volonté se reflète dans l'agencement des nouvelles succursales et les rénovations. Chapeautée par les Services immobiliers, RBC a élaboré des directives d'accessibilité qui surpassent les exigences minimales prévues par la loi.

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 locataires 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'appli leur fournit également une orientation une fois qu'ils sont à l'intérieur de nos succursales.

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 2.1 (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. Les clients peuvent également utiliser ce type de service pour parler à un représentant de leurs 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 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](#).

4. 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. Ces derniers sont accessibles au www.rbc.com/francais/voluntary-codes-public-commitments.html. En voici quelques exemples :

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 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.
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 zéro responsabilité Interac	Interac [‡]	Engagement à protéger les consommateurs contre les opérations frauduleuses.
Protection responsabilité zéro de Mastercard	Mastercard [‡]	Document qui expose l'exonération de responsabilité des clients victimes de certaines utilisations frauduleuses de leur carte Mastercard.

Titre	Émetteur	Description
Paielements 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.
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 les petites et moyennes entreprises	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 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.
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.

5. Consultation de la clientèle et du public

5.1 Produits et services existants

RBC consulte ses clients et 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. Lorsque nous devons 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'entrevues 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.

5.2 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 multimarchés 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.

5.3 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 5.1. L'information est recueillie, analysée et communiquée aux secteurs opérationnels appropriés, qui peuvent prendre des décisions plus éclairées concernant nos produits, nos services et leur mode de prestation.

5.4 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 Adresser une 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 de leur plainte. Les employés en succursale et au Centre de contact reçoivent également des plaintes et tentent de les résoudre.

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

6.1 Succursales bancaires

Au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2023, nous avons ouvert, fermé ou déménagé les succursales bancaires suivantes :

FERMETURES			
Province	Ville	Succursale	Adresse
T.-N.-L.	Torbay	Torbay	1296 Torbay Rd
N.-É.	Bridgetown	Bridgetown	3 Queen St
N.-É.	Louisbourg	Louisbourg	7509 Main St
Qc	Roberval	Roberval	893, boul. Saint-Joseph
Ont.	Merrickville	Merrickville	124 Main St E, PO Box 10
Ont.	Pickering	Kingston Rd & Steeple Hill	670 Kingston Rd, Unit 109
Ont.	Grand Valley	Grand Valley	43 Main St S
Ont.	Scarborough	Lawrence & McCowan	3091 Lawrence Ave E
Ont.	Dutton	Dutton	206 Currie Rd
Man.	Birtle	Birtle	743 Main St
Man.	Hamiota	Hamiota	43 Fourth St SE
Sask.	Southey	Southey	165 Keats St, PO Box 308
Sask.	Delisle	Delisle	300 First St W., PO Box 70
Sask.	Saskatoon	College & Bottomley	1402 College Dr
C.-B.	Victoria	Burnside & Tillicum	306 Burnside Rd W
C.-B.	Esquimalt	Esquimalt	1153 Esquimalt Rd
DÉMÉNAGEMENTS			
Province	Ville	De	Vers
Ont.	London	1105 Wellington Rd S, Unit 153	1105 Wellington Rd S, Unit 2
Man.	Thompson	23 Selkirk Ave	131 Selkirk Ave
C.-B.	Burnaby	439 North Rd	3778 Grand Promenade, Unit 550

6.2 Autres établissements bancaires

Au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2023, nous avons ouvert, fermé ou déménagé les autres établissements bancaires suivants :

OUVERTURES			
Province	Ville	Établissement	Adresse
Qc	Laval	RBC Espace Rencontre, Espace Montmorency	755, boul. Le Corbusier, bureau 105
Sask.	Saskatoon	RBC On Campus, University of Saskatchewan	1 Campus Dr, Room 30
Alb.	Lethbridge	RBC On Campus, University of Lethbridge	4401 University Dr, Student Union Building
FERMETURES			
Province	Ville	Établissement	Adresse
Qc	Montréal	Succursale Sur mon chemin, Place Ville Marie	1, Place Ville Marie, niveau galerie
Ont.	Toronto	On My Way, Royal Bank Plaza	200 Bay St
Ont.	Brampton	RBC Meeting Place, Brampton MCC	150 Central Park Dr, Unit 115
Ont.	Windsor	Campus RBC, University of Windsor	401 Sunset Ave
Alb.	Edmonton	RBC Meeting Place, Edmonton Mennonite Centre	11713 82 nd St NW
C.-B.	Victoria	RBC On Campus, University of Victoria	3880 Finnerty Rd

6.3 Guichets automatiques bancaires

Au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2023, nous avons installé ou retiré les guichets automatiques bancaires (GAB) suivants :

GAB RETIRÉS		
Province	Ville	Adresse
T.-N.-L.	Torbay	1296 Torbay Rd
N.-É.	Dartmouth	200 Wright Ave
N.-É.	Sydney Mines	1 Fraser Ave, Suite 3
N.-É.	Bridgetown	3 Queen St
N.-É.	Catalone	5790 Louisbourg Hwy
N.-É.	Louisbourg	7509 Main St
N.-É.	Sydney Mines	830 Main St
N.-B.	Harvey Station	1941 Route 3
N.-B.	Moncton	325 Killam Dr
N.-B.	Dieppe	65, rue Champlain
Qc	Brossard	7250, boul. Taschereau, bureau 02 (4 GAB)
Qc	Saint-Jérôme	1149, boul. Saint-Antoine
Qc	Montréal	3625, av. du Parc
Qc	Québec	585, boul. Charest Est
Qc	Roberval	893, boul. Saint-Joseph
Ont.	Parry Sound	1 Horseshoe Lake Rd
Ont.	Ingersoll	10 Samnah Crescent
Ont.	Mississauga	100 City Centre Dr (2 GAB)
Ont.	London	1105 Wellington Rd S (3 GAB)
Ont.	Brampton	150 Central Park Drive, Unit 115
Ont.	Mount Forest	121 Main St S
Ont.	Merrickville	124 Main St E
Ont.	Cambridge	140 St. Andrew St
Ont.	Owen Sound	1405 2 nd Ave W
Ont.	London	142 Fullarton St
Ont.	Toronto	1421 Dundas St W
Ont.	Stoney Creek	44 King St E, Unit 1
Ont.	London	154 Clarke Rd

GAB RETIRÉS		
Province	Ville	Adresse
Ont.	Cambridge	190 St Andrews St, Unit B2
Ont.	Toronto	20 King St W
Ont.	Toronto	200 Bay St, Main Floor (3 GAB)
Ont.	Dutton	206 Currie Rd
Ont.	Gloucester	2073 Montreal Rd
Ont.	Toronto	2346 Yonge St
Ont.	Richmond Hill	260 East Beaver Creek Rd (2 GAB)
Ont.	South River	298 Hwy 11 S
Ont.	Scarborough	3030 Birchmount Rd
Ont.	Toronto	3091 Lawrence Ave E (2 GAB)
Ont.	Grand Valley	43 Main St
Ont.	Toronto	474 Spadina Ave
Ont.	Toronto	5001 Yonge St (2 GAB)
Ont.	Welland	504 Niagara St
Ont.	Toronto	707 Kennedy Rd
Ont.	Port Elgin	736 Goderich St N
Ont.	Toronto	87 Avenue Rd
Ont.	Pickering	670 Kingston Rd, Unit 109 (4 GAB)
Man.	Winnipeg	409 Tache Ave
Man.	Hamiota	43 Fourth St
Man.	Birtle	743 Main St
Man.	Elie	Highway 1 Pr 248
Man.	Somerset	309 3 rd St
Sask.	Saskatoon	1 Campus Dr
Sask.	Saskatoon	1402 College Dr (2 GAB)
Sask.	Southey	165 Keats St
Sask.	Delisle	300 First St W
Alb.	Medicine Hat	1071 Rossglen Dr

GAB RETIRÉS		
Province	Ville	Adresse
Alb.	Calgary	3711 61 st Ave SE (2 GAB)
Alb.	Calgary	400 Crowfoot Cres NW, Suite 501
Alb.	Edmonton	5710 111 St
C.-B.	New Westminster	555 6 th St, Unit 100
C.-B.	Victoria	1153 Esquimalt Rd, Unit 15
C.-B.	Abbotsford	32700 South Fraser Way, Suite 26
C.-B.	Nanaimo	650 S Terminal, Suite 2
C.-B.	Victoria	306 Burnside Rd W (3 GAB)
C.-B.	Coquitlam	435 North Rd (4 GAB)
C.-B.	Vancouver	505 West Broadway (3 GAB)
C.-B.	Vancouver	685 West Hastings St
C.-B.	Chilliwack	8032 Lickman Rd
C.-B.	Abbotsford	3122 Mount Lehman Rd, Unit L 110

GAB INSTALLÉS		
Province	Ville	Adresse
T.-N.-L.	Torbay	1345A Torbay Rd
N.-É.	Sydney Mines	830 Main St
N.-É.	Catalone	5790 Louisbourg Hwy
N.-B.	Bathurst	100 Harbourview Blvd
N.-B.	Harvey Station	1941 Route 3
N.-B.	Edmundston	40 Chemin Canada
Î.-P.-É.	Mount Stewart	11302 St. Peters Rd
Qc	Brossard	7250, boul. Taschereau, bureau 02 (4 GAB)
Qc	Laval	755, boul. Le Corbusier, bureau 105
Qc	Québec	1218, boul. Pie-XI Nord
Qc	Val-D'Or	1807, 3 ^e avenue
Qc	Jonquière	1821, rue Sainte-Famille
Qc	Saint-Michel-des-Saints	250, rue des Aulnaies
Qc	Lasarre	516, 2 ^e rue E
Qc	Montréal	6525, boul. Monk
Qc	Montréal	6920, rue Sherbrooke E
Qc	LaSalle	7191, boul. Newman
Qc	Roberval	720, boul. Saint-Joseph
Qc	LaSalle	8390, boul. Newman
Qc	Chicoutimi	871, boul. Sainte-Geneviève
Ont.	London	1105 Wellington Rd S, Unit 2 (3 GAB)
Ont.	Owen Sound	1405 2 nd Ave W
Ont.	Dutton	197 Currie Rd
Ont.	Gananoque	201 King Street E
Ont.	Clarington	2475 Energy Dr
Ont.	Richmond Hill	260 East Beaver Creek Rd (2 GAB)
Ont.	Oakville	279 Lakeshore Rd E
Ont.	Strathroy	28610 Centre Rd
Ont.	Lindsay	3342 Hwy 35 N

GAB INSTALLÉS		
Province	Ville	Adresse
Ont.	Leamington	35 Talbot St W
Ont.	Toronto	5001 Yonge St (3 GAB)
Ont.	Welland	504 Niagara St
Ont.	Ottawa	5345 Fernbank Rd
Ont.	Waterdown	585 Skinner Rd
Ont.	Markham	60 Copper Creek Dr
Ont.	Toronto	707 Kennedy Rd
Ont.	London	7340 Colonel Talbot Rd
Ont.	Brampton	813 Sheridan College Dr
Ont.	Toronto	85 Victoria St
Man.	Brandon	100 Highland Ave
Man.	Somerset	309 3 rd St
Man.	Thompson	50 Selkirk Ave
Man.	West St. Paul	889 Kapelus Dr
Man.	Winnipeg	995 D Main St
Sask.	Saskatoon	1 Campus Dr, Room 30
Sask.	Delisle	200 Main St
Sask.	Lumsden	365 James St N
Alb.	Fort Saskatchewan	130 Southview Way
Alb.	Calgary	325 Shawville Blvd SE
Alb.	Lethbridge	4401 University Dr (SU238)
C.-B.	New Westminster	555 6 th St, Unit 100
C.-B.	Victoria	1153 Esquimalt Rd
C.-B.	Vancouver	1689 Johnston St
C.-B.	Nanaimo	650 S Terminal, Unit 2
C.-B.	Merritt	3591 Voght St
C.-B.	Vancouver	505 West Broadway (3 GAB)
C.-B.	Burnaby	3778 Grand Promenade, Unit 550 (3 GAB)

7. Employés au Canada

L'un des plus importants employeurs au pays, nous comptons plus de 69 000 employés à temps plein et à temps partiel au Canada.

Au 31 octobre 2023 :

Provinces et territoires	Nombre total d'employés	Temps plein	Temps partiel
Alberta	4 593	4 242	351
Colombie-Britannique	6 912	6 521	391
Île-du-Prince-Édouard	101	91	10
Manitoba	2 352	2 110	242
Nouveau-Brunswick	1 253	1 149	104
Nouvelle-Écosse	2 218	1 971	247
Nunavut	18	17	1
Ontario	43 297	41 894	1 403
Québec	7 211	6 521	690
Saskatchewan	1 133	923	210
Terre-Neuve-et-Labrador	311	260	51
Territoires du Nord-Ouest	27	24	3
Yukon	24	24	–
TOTAL	69 450	65 747	3 703

8. 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 2023, nous avons versé 3,7 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 2023, y compris les montants versés ou à verser au gouvernement fédéral ainsi qu'aux gouvernements provinciaux. Pour en savoir plus, reportez-vous à la page 116 de notre [Rapport annuel 2023](#).

En millions de dollars canadiens

Provinces et territoires	Impôt sur le capital	Impôt sur le résultat	Total des impôts
Alberta	–	37	37
Colombie-Britannique	–	111	111
Île-du-Prince-Édouard	1	1	2
Manitoba	19	36	55
Nouveau-Brunswick	3	6	9
Nouvelle-Écosse	14	11	25
Nunavut	–	1	1
Ontario	–	793	793
Québec	–	80	80
Saskatchewan	13	10	23
Terre-Neuve-et-Labrador	5	3	8
Territoires du Nord-Ouest	–	1	1
Yukon	–	–	–
Fédéral	–	2 030	2 030
Impôts sur le capital et le résultat	55	3 120	3 175
Autres taxes et impôts ¹	–	–	547
Total des taxes et impôts au Canada			3 722

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 bénéfice (recouvrements) présenté dans les états consolidés du résultat étendu et des modifications survenues dans les capitaux propres.

9. Déclarations de responsabilité publique des déclarants

Des déclarations de responsabilité publique distinctes pour l'exercice terminé le 31 octobre 2023 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 liées à l'accessibilité, à la langue, ou à la lecture et à 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 2023, 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.

9.1 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 2023, la SHBR a passé en charges 267 millions de dollars d'impôts sur le résultat (159 millions de dollars au gouvernement fédéral, et 108 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).

9.2 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 2023, Fiducie RBC Services aux investisseurs employait au Canada 1 527 personnes à temps plein (1 458 en Ontario, 38 en Nouvelle-Écosse, 30 au Québec et 1 en Alberta) et 3 personnes à temps partiel (3 en Ontario).
-----------------	---

Impôts	Pour l'exercice terminé le 31 octobre 2023, Fiducie RBC Services aux investisseurs a passé en charges 34,1 millions de dollars d'impôts sur le résultat (23,2 millions de dollars au gouvernement fédéral, 9 millions de dollars en Ontario, 0,7 million de dollars au Québec, 0,2 million de dollars en Colombie-Britannique, 0,1 million de dollars en Alberta et 0,9 million de dollars ailleurs dans le monde). De plus, Fiducie RBC Services aux investisseurs a fait l'objet de récupérations fiscales totalisant 0,5 million de dollars sur les autres éléments du résultat global (0,5 million de dollars de 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.
---------------	--

9.3 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 2023, RBC Vie employait au Canada 1 597 personnes à temps plein (1 224 en Ontario, 137 au Québec, 101 en Colombie-Britannique, 13 au Manitoba, 34 en Alberta, 9 en Saskatchewan, 6 au Nouveau-Brunswick, 2 à Terre-Neuve-et-Labrador et 71 en Nouvelle-Écosse) et 16 personnes à temps partiel (14 en Ontario, 1 en Alberta et 1 en Colombie-Britannique).
-----------------	--

Impôts	Au 31 octobre 2023, RBC Vie avait passé en charges 174 millions de dollars d'impôts sur le résultat (104 millions de dollars au gouvernement fédéral, 34 millions de dollars en Ontario, 10 millions de dollars en Alberta, 12 millions de dollars au Québec, 8 millions de dollars en Colombie-Britannique, 2 millions de dollars au Manitoba, et 4 millions de dollars dans les autres provinces et territoires). De plus, au cours de la même période, RBC Vie a passé en charges 32 millions de dollars de taxes sur les primes, selon un pourcentage du montant brut des primes souscrites (12 millions de dollars en Ontario, 8 millions de dollars au Québec, 6 millions de dollars en Alberta, 3 millions de dollars en Colombie-Britannique, et 3 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.
---------------	---

9.4 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 2023, la Compagnie Trust Royal employait au Canada 404 personnes à temps plein (251 en Ontario, 117 au Québec, 24 en Colombie-Britannique, 7 en Alberta, 2 au Manitoba, 2 en Nouvelle-Écosse et 1 au Nouveau-Brunswick) et 2 personnes à temps partiel (1 au Québec et 1 en Ontario).
Impôts	Pour l'exercice terminé le 31 octobre 2023, la Compagnie Trust Royal a passé en charges 62 millions de dollars d'impôts sur le résultat (37 millions de dollars au gouvernement fédéral, 24 millions de dollars à l'Ontario, et 1 million de dollars aux autres provinces). De plus, la Compagnie Trust Royal a récupéré une charge fiscale de 0,6 million 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.

10. Mise en garde concernant les déclarations prospectives

À l'occasion, nous faisons, verbalement ou par écrit, des déclarations prospectives au sens de certaines lois sur les valeurs mobilières, y compris les « règles d'exonération » de la *Private Securities Litigation Reform Act of 1995* des États-Unis et de toute loi sur les valeurs mobilières applicable au Canada. Nous pouvons faire de telles déclarations prospectives dans la présente Déclaration de responsabilité publique 2023 (le « document »), dans d'autres documents déposés auprès des organismes de réglementation canadiens ou de la Commission des valeurs mobilières des États-Unis (*Securities and Exchange Commission*), dans des rapports aux actionnaires et dans d'autres communications. De plus, nos représentants peuvent faire des déclarations prospectives verbales à des analystes, des investisseurs, des médias ou autre. Les déclarations prospectives contenues dans le présent document peuvent comprendre, sans s'y limiter, des énoncés concernant nos engagements, nos objectifs, nos mesures et nos cibles, y compris en ce qui a trait aux investissements communautaires, à l'accélération de la transition vers une économie plus verte, à l'aide à l'emploi offerte aux jeunes Canadiens, à la collaboration avec les Autochtones en vue de la création d'occasions économiques et sociales à long terme et durables, ainsi qu'à la prise de mesures pour promouvoir la diversité, l'inclusion et l'accès aux services financiers. Les mots « croire », « s'attendre à », « viser à », « atteindre », « suggérer », « chercher à », « prévoir », « organiser », « anticiper », « estimer », « s'engager à », « planifier », « s'efforcer de », « projeter », « cibler », « but », « objectif », « plan », « perspective » et « échéancier » de même que l'emploi du futur ou du conditionnel, y compris sous leur forme négative et toutes leurs variantes grammaticales, ainsi que de mots et d'expressions semblables dénotent généralement des déclarations prospectives.

De par leur nature même, les déclarations prospectives nous obligent à formuler des hypothèses et font l'objet d'incertitudes et de risques intrinsèques, généraux et particuliers, qui donnent lieu à la possibilité que nos prédictions, prévisions, projections, attentes et conclusions se révèlent inexactes, que nos hypothèses

soient incorrectes, que nous n'atteignons pas nos objectifs environnementaux, sociaux, stratégiques ou autres, que nous ne concrétisons pas notre vision et que nos résultats réels diffèrent de façon significative de ces prédictions, prévisions, projections, attentes et conclusions. De plus, bon nombre des hypothèses, estimations, normes, méthodologies, paramètres et mesures liés à nos activités, nos résultats et nos engagements décrits dans le présent document continuent d'évoluer et sont fondés sur des hypothèses jugées raisonnables au moment de la rédaction, mais leur exactitude ne devrait pas être considérée comme garantie.

Le lecteur ne doit pas se fier indûment à nos déclarations prospectives, puisque nos résultats réels pourraient différer sensiblement des attentes exprimées dans ces déclarations prospectives en raison d'un certain nombre de facteurs de risque. Ces facteurs, dont plusieurs sont indépendants de notre volonté et dont les effets sont difficiles à prédire, comprennent, sans s'y limiter : la nécessité de disposer de données plus nombreuses et de meilleure qualité liées aux critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) et d'une normalisation des méthodes de mesure liées aux critères ESG, notre capacité de recueillir, d'analyser et de vérifier des données relatives aux impacts environnementaux, notre capacité de mettre en œuvre diverses initiatives dans l'ensemble de RBC dans les délais prévus, le risque que les initiatives ne soient pas achevées dans le délai indiqué ou pas du tout, ou sans le résultat escompté ou anticipé par RBC, la conformité de divers tiers par rapport aux ententes, à nos politiques et procédures ainsi que leur engagement envers nous, la nécessité d'une participation active et constante des intervenants (y compris les gouvernements et les organisations non gouvernementales, les autres institutions financières, les entreprises et les particuliers), les progrès technologiques, l'évolution du comportement des consommateurs, l'évolution des opinions sur les questions liées aux critères ESG, la conformité réglementaire (qui pourrait nous assujettir à diverses poursuites pour motifs légaux ou réglementaires pouvant déboucher sur des contraintes réglementaires, des pénalités et des amendes) ; les risques informatiques, stratégiques, réputationnels, juridiques et réglementaires, les risques liés au contexte concurrentiel et aux modèles, les risques systémiques et les autres risques dont il

est question aux sections sur les risques de notre rapport annuel de l'exercice clos le 31 octobre 2023 (Rapport annuel 2023) et à la section Gestion du risque de notre rapport trimestriel du trimestre clos le 31 janvier 2024 (Rapport aux actionnaires du premier trimestre de 2024). Les autres facteurs susceptibles d'entraîner des résultats réels sensiblement différents des attentes exprimées dans ces déclarations prospectives sont exposés dans les sections portant sur les risques de notre Rapport annuel 2023, lesquelles peuvent être mises à jour dans les rapports trimestriels subséquents.

Nous tenons à préciser que la liste susmentionnée de facteurs de risque n'est pas exhaustive et que d'autres facteurs pourraient également avoir une incidence défavorable sur nos résultats. Les investisseurs et autres personnes qui se fient à nos déclarations prospectives pour prendre des décisions à notre égard doivent bien tenir compte de ces facteurs et d'autres incertitudes et événements potentiels, ainsi que de l'incertitude inhérente aux déclarations prospectives.

Les hypothèses économiques importantes qui sous-tendent les déclarations prospectives contenues dans le présent document sont présentées à la section « Examen de la conjoncture économique, des marchés et du contexte réglementaire et perspectives » et, pour chacun de nos secteurs d'exploitation, aux sections « Priorités stratégiques » et « Perspectives » de notre Rapport annuel 2023, telles que mises à jour à la section « Examen de la conjoncture économique, des marchés et du contexte réglementaire et perspectives » de notre Rapport aux actionnaires du premier trimestre de 2024.

Sauf si la loi l'exige, nous ne nous engageons pas à mettre à jour quelque déclaration prospective que ce soit, écrite ou verbale, que nous pourrions faire ou qui pourrait être faite à l'occasion pour notre compte. Des renseignements supplémentaires sur ces facteurs et sur d'autres facteurs sont exposés dans les sections portant sur les risques de notre Rapport annuel 2023 et dans la section « Gestion du risque » de notre Rapport aux actionnaires du premier trimestre de 2024.

11. Avis important concernant le présent document

Ce document ne constitue pas une offre d'achat ou de vente ou la sollicitation d'achat ou de vente de titres, de produits ou de services, et ce, dans tous les territoires. Il n'a pas non plus pour objectif de fournir des conseils juridiques, comptables, fiscaux, financiers, liés aux placements ou autres, et ne doit pas servir de fondement à de tels conseils. Aucune partie du présent document ne doit servir de fondement à quelque contrat, engagement ou décision de placement que ce soit, ni être considérée à ce titre. Le destinataire est seul responsable de toute utilisation des renseignements contenus dans le présent document, et ni RBC, ni ses sociétés affiliées, ni leurs administrateurs, dirigeants, employés ou mandataires respectifs ne seront tenus responsables des dommages directs ou indirects découlant de l'utilisation du présent document par le destinataire.

Les activités de RBC décrites dans le présent document, de même que les paramètres liés aux critères ESG, les données et les autres renseignements relatifs à ses activités et engagements sont, ou peuvent être, fondés sur des hypothèses, des évaluations et des jugements. Les engagements, objectifs et cibles abordés dans ce document représentent un idéal. Les engagements, objectifs et cibles de RBC liés aux critères ESG, ainsi que les renseignements sur les progrès réalisés par rapport à ces engagements, objectifs et cibles, ont été formulés, et pourraient devoir être reformulés, modifiés ou recalibrés ultérieurement en fonction de l'amélioration des données disponibles et de l'évolution de la science du climat, des voies de transition et des pratiques du marché concernant les normes, les méthodologies, les mesures et les indicateurs. La réalisation des engagements de RBC évoqués dans le présent document dépendra des efforts et des actions collectifs d'un large éventail d'intervenants échappant à son contrôle, et rien ne garantit qu'ils seront tenus. Pour obtenir d'autres mises en garde concernant les paramètres liés aux critères ESG, les données et d'autres renseignements contenus dans le présent document, reportez-vous à la section « Avis important concernant le présent Rapport » dans le plus récent Rapport d'état ESG.

Le présent document vise à fournir des renseignements d'un point de vue différent et plus détaillés que ceux devant être inclus dans les dépôts d'information réglementaires, y compris les dépôts d'information auprès des autorités de réglementation des valeurs mobilières du Canada et de la Securities and Exchange Commission des États-Unis. Bien que certaines questions abordées dans le présent rapport puissent être intéressantes et significatives pour les intervenants de RBC, elles ne sont pas nécessairement suffisamment importantes pour affecter sa conformité aux lois et règlements sur les valeurs mobilières, même si elle utilise les mots « important », « significatif » ou d'autres mots ou expressions semblables. Toute référence aux termes et expressions « ESG », « finance durable », « carboneutre », « zéro émission nette » ou à des termes et expressions similaires dans le présent document renvoie aux critères définis à l'interne par RBC et non à une définition réglementaire propre à un ressort qui pourrait exister. Nous n'avons aucune obligation de tenir à jour les renseignements ou données contenus dans le présent document.

Tous les renvois à des sites Web sont fournis à titre indicatif seulement. Le contenu des sites Web mentionnés dans le présent document, y compris ceux dont le lien est fourni, et de tout autre site Web auquel ces sites font référence n'est pas intégré par renvoi au présent document et n'en fait pas partie. Ce document n'est pas non plus destiné à faire des déclarations sur les initiatives liées aux critères ESG de tiers, qu'ils soient nommés aux présentes ou autrement, qui peuvent impliquer des renseignements et des événements qui échappent à notre contrôle.

