



Toujours mériter  
le privilège d'être  
le premier choix  
de nos clients

## Vision

- Toujours mériter le privilège d’être le premier choix de nos clients

## Valeurs

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

## Objectifs stratégiques

- Être le chef de file incontesté du secteur des services financiers au Canada
- Tirer parti de la solidité de nos services bancaires, de nos services de gestion de patrimoine et de nos activités sur les marchés financiers aux États-Unis
- Être un prestataire de choix de services financiers spécialisés à l’échelle mondiale

1	Sommaire des résultats	12	RBC Particuliers et entreprises – États-Unis et International	29	Revue financière
2	Message du président du Conseil	16	RBC Marchés des Capitaux	141	Glossaire
3	Message du président et chef de la direction	20	Services de soutien généraux	143	Administrateurs et haute direction
7	Nos objectifs et notre rendement	21	Répondre à vos questions – Foire aux questions	144	Gouvernance
8	RBC Particuliers et entreprises – Canada	25	Responsabilité d’entreprise	146	Principales filiales
				147	Renseignements aux actionnaires

Le présent rapport annuel contient des déclarations prospectives au sens de certaines lois sur les valeurs mobilières, y compris les règles d’exonération de la *Loi sur les valeurs mobilières* de l’Ontario et de la *Private Securities Litigation Reform Act of 1995* des États-Unis. Nous déconseillons aux lecteurs de se fier indûment à ces déclarations étant donné que les résultats réels pourraient différer sensiblement des opinions, plans, objectifs, attentes, prévisions, estimations et intentions exprimés dans ces déclarations prospectives, en raison d’un certain nombre de facteurs importants. Des renseignements supplémentaires sur ces facteurs sont fournis à la page 29, sous la rubrique Mise en garde au sujet des déclarations prospectives.



### Profil de RBC

La Banque Royale du Canada (symbole du titre au téléscripteur des Bourses de Toronto et de New York : RY) et ses filiales exercent leurs activités sous la marque principale RBC Groupe Financier; dans le présent texte, elle est parfois désignée par l'acronyme RBC. La Banque Royale du Canada est la plus importante banque du Canada en matière d'actifs et de capitalisation boursière, et elle est l'une des principales sociétés de services financiers diversifiés en Amérique du Nord. Nous offrons, à l'échelle mondiale, des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, des services de gestion de patrimoine, des services d'assurance, des services bancaires à la grande entreprise, des services de banque d'investissement et des services de traitement des opérations. Notre équipe des services de soutien généraux facilite la croissance des activités grâce à son expertise ainsi qu'à des procédés et technologies de pointe. Notre société compte environ 69 000 employés au service de plus de 14 millions de particuliers, d'entreprises et d'organismes du secteur public dans des bureaux répartis en Amérique du Nord et dans quelque 30 pays.

Au Canada, nous détenons de solides parts de marché dans tous nos secteurs d'exploitation. Dans le secteur des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, nous occupons le premier ou le second rang dans la plupart des produits de détail. Dans le secteur des services de gestion de patrimoine, nous détenons la première place des banques canadiennes en ce qui a trait aux activités de courtage traditionnel (en fonction de l'actif), ainsi qu'à titre de fournisseur de fonds communs de placement, et la deuxième place relativement aux activités de services de courtage autogéré (en fonction de l'actif). Nos activités d'assurance sont les plus importantes de celles détenues par une banque canadienne, nous comptons parmi les dix premiers fournisseurs de produits d'assurance vie au Canada, et nous dominons le marché de l'assurance voyage, de l'assurance crédit et de l'assurance invalidité individuelle. En ce qui a trait aux services bancaires à la grande entreprise et de banque d'investissement, nous demeurons le plus important preneur ferme et sommes les conseillers les plus sollicités en matière de regroupements d'entreprises. En outre, nous occupons de loin la première place au Canada pour ce qui est des services de garde (en fonction des biens administrés). Au pays, notre réseau de prestation de services comprend 1 104 succursales, 3 906 guichets automatiques bancaires, 437 spécialistes de la planification de la retraite, 1 063 spécialistes de la planification financière, 371 agents d'assurance et 975 spécialistes des prêts hypothécaires. À l'heure actuelle, 3,5 millions de clients utilisent nos services en ligne et 2,5 millions de clients, nos services par téléphone.

Aux États-Unis, par l'intermédiaire de RBC Centura, RBC Builder Finance, RBC Assurances, RBC Liberty Insurance, RBC Dain Rauscher et RBC Marchés des Capitaux, nous offrons des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, des services d'assurance, de courtage traditionnel, de même que des services bancaires à la grande entreprise et de banque d'investissement à environ 1,5 million de clients.

À l'extérieur de l'Amérique du Nord, nous possédons un réseau de services bancaires de détail dans les Antilles, et nous sommes présents dans des marchés à créneaux. En Europe, en Amérique du Sud et au Moyen-Orient, nous offrons des services de gestion privée, de planification successorale internationale et de gestion de patrimoine adaptés aux particuliers ayant un avoir net élevé, aux investisseurs avertis ainsi qu'aux grandes entreprises et aux clients institutionnels. Nous offrons également aux grandes entreprises de même qu'aux clients institutionnels et commerciaux des services de banque d'investissement, des services de négociation, des services liés aux marchés financiers, des services de réassurance, des services de garde et des services de financement des opérations commerciales.

Dans la région Asie-Pacifique et en Australie, nous fournissons aux grandes entreprises des services bancaires ainsi que des services de banque d'investissement, de financement des opérations commerciales, de correspondance bancaire, de trésorerie et de garde; nous offrons aussi des services de réassurance aux clients institutionnels et commerciaux ainsi que des services de gestion privée aux particuliers.

### Profil des activités

Le secteur d'exploitation RBC Particuliers et entreprises – Canada est un producteur et distributeur de produits et services financiers de premier plan, détenant la plus grande part de marché dans la majorité des principaux marchés grâce à un vaste réseau de distribution comprenant des équipes de vente internes, indépendantes et spécialisées, ainsi qu'à une solide connaissance de la clientèle.

### Marques

RBC Banque Royale  
RBC Investissements  
RBC Dominion valeurs mobilières  
RBC Assurances  
RBC Liberty Insurance

### Stratégie

- Optimiser nos réseaux de distribution.
- Simplifier les processus et les structures.
- Nous concentrer sur les marchés à rendement élevé.

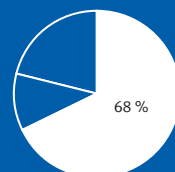
### Faits saillants de l'exploitation

- RBC Gestion d'actifs s'est positionnée à titre de chef de file de l'industrie pour ce qui est des ventes de fonds communs de placement à long terme, grâce à des ventes nettes de plus de 6 milliards de dollars en 2005.
- Le lancement de produits de cartes de crédit novateurs comme la carte *Visa Starbucks Duetto* et la carte *Visa Cathay Pacific Platine* RBC a contribué à la croissance de nos activités liées aux cartes de crédit.
- RBC Assurances a ouvert ses deux premiers bureaux d'assurance multirisque nouveau concept joutant des succursales RBC Banque Royale.

(en millions de dollars canadiens, sauf les pourcentages)	Variation 2005/2004	2005	2004
Total des revenus	12 %	12 550 \$	11 223 \$
Frais autres que d'intérêt	4 %	5 872 \$	5 630 \$
Indemnités, sinistres et coûts d'acquisition liés aux polices d'assurance	24 %	2 625 \$	2 124 \$
Bénéfice net	14 %	2 337 \$	2 052 \$
Rendement des capitaux propres (1)	270 p.b.	27,5 %	24,8 %
Moyenne des prêts et des acceptations	10 %	150 700 \$	137 100 \$
Moyenne des dépôts	4 %	138 800 \$	133 700 \$
Biens administrés	15 %	180 300 \$	157 300 \$
Biens sous gestion	21 %	63 400 \$	52 300 \$
Nombre de succursales	6	1 104	1 098

(1) Le rendement des capitaux propres est calculé à l'aide des soldes de fin de mois pour la période et constitue une mesure financière non définie par les PCGR. Se reporter à la rubrique Principales mesures financières (non définies par les PCGR) dans le rapport de gestion pour un rapprochement et pour une analyse plus détaillée.

### Contribution du secteur d'exploitation au bénéfice net consolidé de 2005



## RBC Particuliers et entreprises – États-Unis et International

### Profil des activités

Le secteur d'exploitation RBC Particuliers et entreprises – États-Unis et International regroupe RBC Centura (services bancaires aux particuliers et aux entreprises aux États-Unis), les services bancaires dans les Antilles, RBC Dain Rauscher (services de gestion de patrimoine aux États-Unis) et Gestion Privée Globale.

### Marques

RBC Centura  
RBC Dain Rauscher  
RBC Builder Finance  
Banque Royale du Canada Gestion Privée Globale  
RBC Royal Bank of Canada

### Stratégie

- Optimiser les ressources de RBC à l'échelle mondiale dans le but d'élaborer des solutions locales pour les particuliers et entreprises faisant partie de notre clientèle.
- Nous concentrer sur la prestation de services aux entreprises, aux propriétaires d'entreprise et aux professionnels, afin de devenir un chef de file en matière de services bancaires dans le sud-est des États-Unis.
- Améliorer notre position sur le marché dans les Antilles.
- Offrir une vaste gamme de services-conseils et de solutions axées sur le bilan intégrés pour les clients qui ont recours à nos services de gestion de patrimoine aux États-Unis et partout dans le monde.

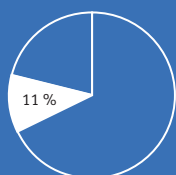
### Faits saillants de l'exploitation

- RBC Centura a enregistré une amélioration du rendement de ses activités grâce à l'augmentation des prêts et des dépôts ainsi qu'à la réduction des charges.
- Les activités dans les Antilles ont généré de solides revenus, en raison de processus de gestion des ventes améliorés.
- Les actifs liés aux services tarifés de RBC Dain Rauscher ont augmenté de 24 %.
- Nous avons lancé un modèle intégré de gestion de patrimoine pour les clients de Gestion Privée Globale ayant un avoir net élevé.

(en millions de dollars canadiens, sauf les pourcentages)	Variation 2005/2004	2005	2004
Total des revenus	1 %	2 823 \$	2 786 \$
Frais autres que d'intérêt	(6) %	2 226 \$	2 360 \$
Bénéfice net lié aux activités poursuivies	63 %	395 \$	242 \$
Rendement des capitaux propres (1)	580 p.b.	12,0 %	6,2 %
Moyenne des prêts et des acceptations	9 %	20 500 \$	18 800 \$
Biens administrés	0,3 %	234 300 \$	233 700 \$
Biens sous gestion	2 %	42 300 \$	41 300 \$
Nombre de succursales	(2)	315	317

(1) Le rendement des capitaux propres est calculé à l'aide des soldes de fin de mois pour la période et constitue une mesure financière non définie par les PCGR. Se reporter à la rubrique Principales mesures financières (non définies par les PCGR) dans le rapport de gestion pour un rapprochement et pour une analyse plus détaillée.

### Contribution du secteur d'exploitation au bénéfice net consolidé de 2005



## RBC Marchés des Capitaux

### Profil des activités

Le secteur RBC Marchés des Capitaux fournit un vaste choix de services de banque d'investissement, de services de vente et de négociation, de services de recherche et de produits et services connexes aux grandes sociétés, aux gouvernements, aux grands clients commerciaux et aux clients institutionnels. Ce secteur regroupe les Marchés mondiaux, les Services mondiaux de banque d'investissement et marchés boursiers, les Services aux institutions et aux investisseurs et d'autres services, comprenant les Entreprises nationales, la Recherche et les Crédits mondiaux, groupe qui englobe le portefeuille de prêts non stratégiques et les activités de gestion centralisée des principaux portefeuilles de prêts du secteur.

### Marques

RBC Marchés des Capitaux

### Stratégie

- Consolider notre position de chef de file au Canada.
- Acquérir une position de chef de file durable dans le marché milieu de gamme aux États-Unis.
- Devenir un chef de file en matière de négociation et de structuration de catégories d'actifs convergents.
- Bâtir une banque de premier rang à l'échelle mondiale en matière de titres à revenu fixe.

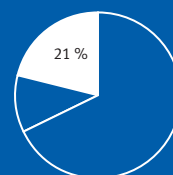
### Faits saillants de l'exploitation

- Nous avons renforcé nos capacités de distribution et nos services liés aux titres à revenu fixe à l'échelle mondiale grâce à l'intégration de la division des titres à revenu fixe de RBC Dain Rauscher.
- Nous avons continué d'accroître notre présence dans le marché des services bancaires d'investissement aux États-Unis grâce à des opérations importantes telles que l'émission d'actions d'une valeur de 600 millions de dollars US pour le compte de Southwestern Energy Company, soit le plus important financement secondaire dans le secteur de l'énergie aux États-Unis cette année.
- Nous avons annoncé la création d'une coentreprise, RBC Dexia Investor Services, qui se classera parmi les dix principales banques dépositaires du monde. L'opération devrait être conclue à l'exercice 2006.

(en millions de dollars canadiens, sauf les pourcentages)	Variation 2005/2004	2005	2004
Total des revenus (majoré au montant imposable équivalent) (1)	3 %	3 984 \$	3 875 \$
Frais autres que d'intérêt	15 %	3 257 \$	2 831 \$
Bénéfice net	(9) %	725 \$	801 \$
Rendement des capitaux propres (1)	(160) p.b.	17,4 %	19,0 %
Biens administrés	13 %	1 361 100 \$	1 202 900 \$
Montant brut des commissions de prise ferme et honoraires tirés des services-conseils	9 %	1 003 \$	918 \$

(1) Le total des revenus majoré au montant imposable équivalent et le rendement des capitaux propres constituent des mesures financières non définies par les PCGR. Se reporter à la rubrique Principales mesures financières (non définies par les PCGR) dans le rapport de gestion pour un rapprochement et pour une analyse plus détaillée.

### Contribution du secteur d'exploitation au bénéfice net consolidé de 2005



# Sommaire des résultats <sup>(1)</sup>

(en millions de dollars canadiens, sauf les montants par action, les données autres qu'en dollars et les pourcentages)	Variation 2005/2004	2005	2004	2003	2002	2001
<b>Résultats liés aux activités poursuivies</b>						
Revenu net d'intérêt	6 %	6 770 \$	6 398 \$	6 336 \$	6 773 \$	6 111 \$
Revenus autres que d'intérêt	9	12 445	11 404	10 652	10 319	9 765
Total des revenus	8	19 215	17 802	16 988	17 092	15 876
Provision pour pertes sur créances	32	455	346	721	1 065	1 119
Indemnités, sinistres et coûts d'acquisition liés aux polices d'assurance	24	2 625	2 124	1 696	1 535	1 344
Frais autres que d'intérêt	5	11 388	10 833	10 165	10 420	9 717
Charges liées au réalignement de l'entreprise	n.s.	45	177	–	–	–
Bénéfice net lié aux activités poursuivies	14	3 437	3 023	2 955	2 702	2 307
Bénéfice net (perte nette) lié(e) aux activités abandonnées	77	(50)	(220)	13	n.d.	n.d.
<b>Bénéfice net</b>	21	<b>3 387</b>	2 803	2 968	2 702	2 307
<b>Rendement des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires <sup>(2)</sup></b>	240 p.b.	<b>18,0 %</b>	15,6 %	16,7 %	15,8 %	16,4 %
<b>Données au bilan</b>						
Prêts (avant la provision cumulative pour pertes sur prêts)	11 %	191 914	172 560	162 449	167 773	168 381
Actif	10	469 521	426 222	399 847	375 474	358 939
Dépôts	13	306 860	270 959	259 145	243 476	233 447
Débitures subordonnées	1	8 167	8 116	6 243	6 614	6 513
Capitaux propres	10	19 149	17 372	17 543	17 238	16 141
<b>Ratios de capital <sup>(3)</sup></b>						
Ratio du capital de première catégorie	70 p.b.	9,6 %	8,9 %	9,7 %	9,3 %	8,7 %
Ratio du capital total	70	13,1 %	12,4 %	12,8 %	12,7 %	11,8 %
<b>Information sur les actions ordinaires</b>						
Actions en circulation (en milliers)						
À la fin	– %	646 751	644 748	656 021	665 257	674 021
Moyenne (de base)	(1)	641 717	646 732	662 080	672 571	641 516
Moyenne (diluée)	–	652 340	655 508	669 016	678 120	647 216
Bénéfice par action						
De base	22	5,22 \$	4,29 \$	4,44 \$	3,96 \$	3,55 \$
Dilué	21	5,13	4,23	4,39	3,93	3,52
Cours de l'action						
Haut <sup>(4)</sup>	32	86,68	65,90	65,00	58,89	53,25
Bas <sup>(4)</sup>	5	60,90	58,04	53,26	45,05	41,60
À la clôture	31	83,33	63,40	63,48	54,41	46,80
Dividendes par action	16	2,35	2,02	1,72	1,52	1,38
Valeur comptable par action – à la fin	10	29,77	27,15	26,74	25,91	23,95
Capitalisation boursière (en millions de dollars canadiens)	32	53 894	40 877	41 644	36 197	31 544
<b>Nombre :</b>						
D'employés (équivalent de travail à plein temps)	(991)	60 012	61 003	60 812	59 549	57 568
De guichets automatiques bancaires	(155)	4 277	4 432	4 469	4 572	4 697
De succursales bancaires						
Au Canada	6	1 104	1 098	1 104	1 117	1 125
Aux États-Unis	(2)	273	275	240	236	240
Autres pays	–	42	42	42	42	43

(1) L'information financière est tirée de nos états financiers consolidés, à moins de mention contraire. Certaines définitions sont présentées dans le glossaire aux pages 141 et 142.

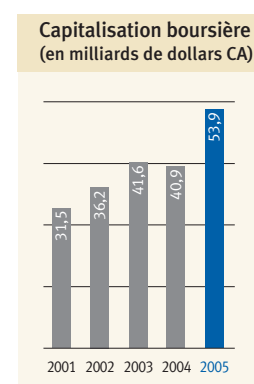
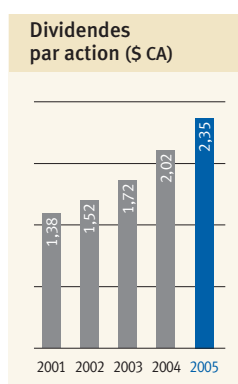
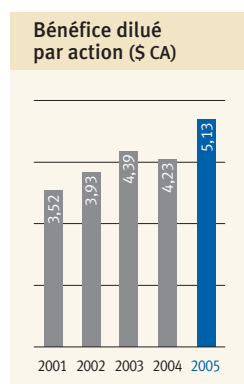
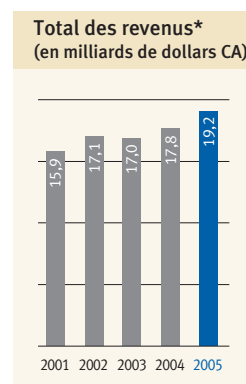
(2) Le rendement des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires est défini dans le glossaire à la page 142.

(3) Calculé selon les lignes directrices établies par le Bureau du surintendant des institutions financières Canada.

(4) Cours intrajournaliers – haut et bas.

n.s. non significatif

n.d. Données correspondantes non disponibles pour 2001 et 2002



\* Tirés des activités poursuivies

## Message du président du Conseil



« La bonne gouvernance, dans son sens le plus large, est un avantage concurrentiel. Si nous voulons maximiser la valeur pour les actionnaires de façon durable, les principes de la bonne gouvernance doivent être appliqués non seulement par le Conseil d'administration, mais aussi par chaque secteur d'activité. »

David O'Brien, président du Conseil

Le rendement de la Banque Royale du Canada au cours de la dernière année reflète l'ingéniosité ainsi que l'engagement dont ont fait preuve la direction et les employés pour répondre aux attentes les plus élevées de nos clients.

Le Conseil d'administration se réjouit du formidable rendement de l'organisation en 2005, surtout compte tenu des importants changements stratégiques et organisationnels mis en œuvre au cours de l'année. En participant activement aux principales décisions touchant la stratégie et les activités commerciales de l'organisation, votre Conseil joue un rôle important en vue d'assurer la prudence des plans et des stratégies de la direction ainsi que leur concordance avec l'objectif de création de valeur pour nos actionnaires sans exposition excessive au risque.

Étant donné l'évolution continue des exigences réglementaires et des attentes des investisseurs, votre Conseil a mis l'accent sur des objectifs et un rendement d'entreprise qui cadrent avec une gouvernance correcte et éthique. Le Conseil a jeté un regard critique sur les activités de la direction, en les évaluant

du point de vue des actionnaires. Mes coadministrateurs ont fait preuve d'un grand sens de l'intégrité et de la responsabilité d'entreprise, ainsi que d'une volonté de travailler dur quelle que soit la question à régler.

Nous estimons que la bonne gouvernance, dans son sens le plus large, est un avantage concurrentiel. Si nous voulons maximiser la valeur pour les actionnaires de façon durable, les principes de la bonne gouvernance doivent être appliqués non seulement par le Conseil d'administration, mais aussi par chaque secteur d'activité. En effet, toutes les activités de l'ensemble de nos secteurs reposent sur une base composée de principes éthiques, d'intégrité et de saine gouvernance.

Même si le Conseil contribue fièrement à la réussite de la direction, il prend son indépendance au sérieux et n'hésite pas à contester l'opinion de la direction, au besoin. Dans un contexte caractérisé par l'augmentation du volume et de la complexité de la réglementation et des occasions, une solide base de bonne gouvernance permet à votre Conseil d'encadrer la direction de sorte à évaluer et à atténuer le risque sans freiner la

créativité de la direction et sa capacité à accroître la valeur pour les actionnaires.

À titre de président du Conseil, mon but est d'assurer un leadership qui permettra au Conseil d'administration de continuer d'ajouter de la valeur au rendement de l'entreprise. Pour l'année à venir, nous maintenons notre engagement pour ce qui est de la prestation de conseils indépendants et constructifs à la direction pour l'aider à accroître la valeur pour les actionnaires à long terme.

Je tiens à remercier les administrateurs et la direction de tous les efforts qu'ils ont déployés en 2005. Je tiens également à exprimer ma reconnaissance à l'ensemble des 69 000 employés de la Banque Royale du Canada partout dans le monde pour leur solide engagement à agir dans le meilleur intérêt des clients et des actionnaires. Au nom du Conseil d'administration, je leur souhaite à tous le meilleur des succès en 2006.

Le président du Conseil,

David O'Brien

## Message du président et chef de la direction

« Au cours de la dernière année, nous avons lancé notre initiative « Le client avant tout ». Nous avons procédé au réalignement de notre organisation, offert à nos employés davantage de ressources pour les aider à améliorer le service à la clientèle ainsi que l'efficacité et l'efficacités en cherchant à éliminer les processus redondants et le chevauchement des tâches. Je suis fier des progrès que nous avons faits pour accroître notre réputation de concurrent axé sur la clientèle. Les efforts de nos employés ont produit des résultats stimulants – une plus grande satisfaction de la clientèle et un meilleur rendement pour les actionnaires. »

**Gordon M. Nixon**, président et chef de la direction



Le titre du présent rapport correspond à notre vision, *Toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients*. Nos réalisations, qui sont décrites en détail dans le présent rapport, démontrent nos forces ainsi que l'efficacité de l'initiative « Le client avant tout », dont le but est de générer de la valeur pour nos clients et nos actionnaires.

J'ai le plaisir de vous informer que nous avons obtenu un rendement record en 2005, de même qu'un impressionnant rendement total pour les actionnaires (correspondant à une combinaison de la plus-value du cours des actions et des dividendes) se chiffrant à 35 %. Nous avons rationalisé l'ensemble de nos activités pour améliorer notre rentabilité, tandis que chacun de nos secteurs d'exploitation a enregistré une hausse de ses revenus grâce à la mise en application réussie de sa propre stratégie dans une conjoncture économique favorable. Collectivement, ces efforts se sont traduits par une performance remarquable au chapitre du levier d'exploitation (la différence entre le taux de croissance des revenus et le taux de croissance des frais autres que d'intérêt) pour l'exercice et une base solide pour notre croissance future. De plus, nous

avons encore amélioré nos excellentes pratiques en matière de risque, de capital et de ressources humaines, qui constituent d'importants facteurs du rendement pour les actionnaires. Surtout, nous avons enregistré une croissance des activités et de l'efficacité tout en renforçant la satisfaction de nos clients.

Tous les secteurs d'exploitation et services de soutien généraux ont défini de nombreuses mesures de réduction des coûts comportant des objectifs précis pour l'amélioration de notre rentabilité et de notre souplesse, et bon nombre de ces objectifs ont été atteints en 2005. Les économies réalisées grâce à ces mesures sont réinvesties dans des initiatives axées à la fois sur les produits et les clients, et ce, afin de stimuler davantage la croissance des revenus.

Le groupe Technologie et exploitation mondiales a réalisé des économies grâce à l'intégration de l'ensemble de nos ressources en matière de technologie et d'exploitation, au regroupement des centres d'exploitation, à la création de centres d'excellence ou d'expertise tels que les centres de contact et les centres de traitement des opérations sur titres, et

à l'élargissement sélectif du recours aux services de technologie de l'information délocalisés. Le groupe Fonctions générales a également amélioré l'efficacité tout en assurant le maintien de notre profil de risque, en réduisant le coût du capital et en augmentant nos capacités en matière de gestion du rendement.

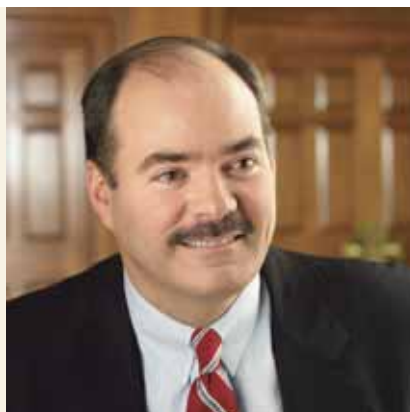
En outre, nous avons pris des mesures pour fournir à nos clients un meilleur accès à nos produits et services. Par exemple, les entreprises clientes canadiennes peuvent désormais ouvrir un nouveau compte d'entreprise le jour même de la présentation d'une demande, et ce, dans la plupart des succursales du pays. Les particuliers clients ayant des comptes de placement dont le solde est peu élevé ont maintenant accès à des solutions de placement structurées de classe mondiale conçues pour répondre à leurs objectifs de placement. Une description détaillée des efforts déployés par le secteur **RBC Particuliers et entreprises – Canada** pour mieux servir nos 13 millions de clients ainsi que des principales données d'exploitation du secteur pour 2005 est présentée aux pages 8 à 11.

**Barbara G. Stymiest**  
Chef de l'exploitation



« Nos spécialistes continueront à gérer tous les aspects de notre rendement financier et de notre profil de risque tout en menant à bien notre stratégie d'entreprise axée sur les clients. »

**Martin J. Lippert**  
Chef de groupe, Technologie et exploitation mondiales



« En 2006, nous mettrons l'accent sur la simplification des relations d'affaires avec nos clients en continuant d'offrir des produits et services de première qualité dans un environnement sûr, réceptif, souple et novateur digne d'une entreprise chef de file. »

**Elisabetta Bigsby**  
Chef de groupe, Ressources humaines et transformation



« Notre avantage concurrentiel est fondé sur la richesse des connaissances des membres du personnel et leur capacité à trouver des façons différentes et plus efficaces de créer de la valeur pour les clients et les actionnaires. »

Aux États-Unis, nous avons offert aux clients commerciaux et aux PME clientes un plus grand nombre d'options et une souplesse accrue pour la gestion de leur entreprise, grâce à l'amélioration de notre éventail de produits et services, notamment le nouveau prêt hypothécaire à taux fixe à plus long terme pour les propriétaires-occupants. De plus, grâce au lancement de notre initiative Conversion du patrimoine en revenu, nous avons offert à nos clients américains qui sont à quelques années de leur retraite des solutions améliorées pour les aider à mieux planifier leur retraite. Une description détaillée des principales données d'exploitation du secteur **RBC Particuliers et entreprises – États-Unis et International** pour 2005 est présentée aux pages 12 à 15.

En 2005, nous avons fourni à nos clients institutionnels un meilleur accès à nos réseaux de distribution mondiale ainsi qu'à notre expertise de calibre mondial en matière de titres à revenu fixe grâce à l'intégration des activités de titres à revenu fixe de RBC Dain Rauscher dans notre secteur Marchés mondiaux. Une description détaillée des principales données d'exploitation du secteur **RBC Marchés des Capitaux** pour 2005 est présentée aux pages 16 à 19.

Nous avons investi et continuerons à investir dans nos secteurs d'activité et dans des initiatives visant à mieux servir nos clients, qu'il s'agisse de réseaux de distribution plus accessibles, de succursales plus nombreuses dans les marchés à forte croissance, d'effectifs plus nombreux pour servir les clients dans les marchés clés ou de produits plus novateurs. Notre objectif est de conserver un taux de satisfaction des clients des plus élevés tout en obtenant un rendement supérieur pour les actionnaires.

#### **Revue du rendement de 2005**

Nous avons atteint ou dépassé la plupart de nos objectifs en 2005. La croissance du bénéfice dilué par action a été de plus de 20 %, et le rendement des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires de 18 % se situe dans la fourchette visée. La croissance des revenus de 8 % reflète la mise en œuvre réussie de plusieurs initiatives préparées avec soin au Canada, aux États-Unis et ailleurs qu'en Amérique du Nord, ainsi que la conjoncture économique favorable. Bien que nos frais autres que d'intérêt aient accusé une hausse de 5 %, ils seraient demeurés inchangés exclusion faite de la provision pour litiges constituée à l'égard de poursuites en instance liées à Enron Corp. Grâce à une gestion serrée du risque, à un contexte

**W. James Westlake**

Chef de groupe, RBC Particuliers et entreprises – Canada



« Nous misons sur notre position de chef de file de l'industrie pour devenir le premier choix de nos clients et nous distinguer véritablement au sein du marché canadien des services financiers. »

**Peter Armenio**

Chef de groupe, RBC Particuliers et entreprises – États-Unis et International



« Les activités du secteur RBC Particuliers et entreprises – États-Unis et International sont très ciblées. Nous avons mis en œuvre les modèles d'entreprise et formé les équipes de gestion appropriés pour réussir aux États-Unis et partout dans le monde. »

**Charles M. Winograd**

Chef de groupe, RBC Marchés des Capitaux



« Toutes nos activités ont pour but d'approfondir notre compréhension des stratégies de financement et de placement de nos clients, puis de les aider à réaliser leurs objectifs. »

relativement favorable en matière de crédit et à l'augmentation des recouvrements liés à notre portefeuille de prêts aux grandes entreprises, la qualité du portefeuille a affiché une bonne tenue. En outre, nous avons renforcé notre situation de capital pour dépasser largement nos objectifs, tout en réalisant un ratio de distribution se situant dans la fourchette cible, à 45 %. Notre dividende sur actions ordinaires a grimpé de 16 % en 2005.

En 2005, nos actionnaires ont bénéficié d'une augmentation du cours de nos actions ordinaires de 31 % et de trois augmentations successives du dividende, si bien que le rendement total pour les actionnaires s'est élevé à plus de 35 %. Au cours des 10 derniers exercices, nous avons offert à nos actionnaires ordinaires un rendement total annualisé de 22 %.

**Perspectives et objectifs pour 2006**

Nous croyons avoir établi des objectifs financiers audacieux pour 2006, comme le montre le tableau à la page 7, car nous prévoyons que l'économie canadienne gardera sa vigueur tandis que l'économie américaine pourrait ralentir modérément par suite des hausses des taux d'intérêt. Nous nous attendons à ce que la croissance des activités de prêts aux particuliers ralentisse au cours du prochain exercice en raison des hausses des taux d'intérêt, des coûts accrus de l'énergie et

du ralentissement prévu du marché de l'habitation ainsi que de l'incidence de ces facteurs sur la demande de biens durables. Les activités de prêts aux entreprises devraient croître à un rythme semblable à celui de 2005 étant donné les investissements continus dans les stocks.

Nous avons apporté des modifications à nos objectifs en matière de rendement des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires, de contrôle des dépenses, de qualité du portefeuille et de gestion du capital pour 2006 par rapport aux objectifs de 2005. Nous avons haussé l'objectif en matière de rendement des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires, le portant à plus de 20 % alors qu'il se situait dans une fourchette de 18 % à 20 %. Nous avons remplacé l'objectif relatif au contrôle des dépenses par un objectif portant sur le levier d'exploitation, car nous estimons qu'il est plus significatif d'analyser la croissance des dépenses par rapport à la croissance des revenus. Nous avons également haussé l'objectif en matière de qualité du portefeuille (qui correspond au ratio des provisions spécifiques), selon notre estimation que moins de possibilités de recouvrement se présenteront en 2006. De plus, nous avons établi un seuil du ratio du capital

de première catégorie, fixé à 8 %, plutôt qu'une fourchette de ratios, et nous avons supprimé l'objectif en matière de ratio du capital total puisque nos principaux partenaires considèrent que le ratio du capital de première catégorie est la mesure prédominante de la vigueur du capital. Cela va sans dire que notre objectif global est toujours de procurer à nos actionnaires des rendements solides et durables.

Nous avons ramené nos objectifs à moyen terme (sur 3 à 5 ans) à un seul objectif : procurer constamment à nos actionnaires un rendement total se situant dans le quartile supérieur par rapport à notre groupe de pairs au Canada et aux États-Unis. Nous prévoyons continuer de publier des objectifs financiers annuels.

**Objectifs stratégiques de RBC**

Nos trois objectifs sont les suivants :

1. Être reconnu comme le premier prestataire incontesté de services financiers au Canada.
2. Tirer parti de la solidité de nos activités bancaires, de nos services de gestion de patrimoine et de nos activités sur les marchés des capitaux aux États-Unis.
3. Être reconnu comme un prestataire de choix de services financiers à l'échelle mondiale.

« Nous misons sur les forces de base qui permettent à RBC de se distinguer – nos employés, nos clients et nos connaissances financières approfondies – afin de fournir de la valeur à nos clients. »

Nous avons respecté ces objectifs en 2005 : plusieurs de nos produits clés au Canada ont gagné des parts de marché, nous avons amélioré notre positionnement et notre rendement dans nos principaux secteurs aux États-Unis, et nos activités ont pris de l'ampleur dans certains secteurs choisis comme les Antilles, la Gestion Privée Globale et les marchés des capitaux internationaux.

Nous sommes déterminés à continuer d'accomplir des progrès par rapport à ces objectifs fondamentaux dans l'avenir, tout en tenant compte des défis à relever pour l'exercice à venir, y compris la concurrence accrue dans le marché canadien, la volatilité des marchés des capitaux, le potentiel de hausse des coûts de l'énergie et la tendance haussière des taux d'intérêt. Notre réponse à de tels défis sera fondée sur notre capacité à tirer profit de nos avantages concurrentiels, à chercher continuellement de nouvelles façons d'accroître les revenus et de contrôler rigoureusement les coûts ainsi qu'à optimiser notre utilisation du capital.

#### **Responsabilité d'entreprise et gouvernance**

Notre approche en matière de bonne gouvernance commence à l'échelon supérieur, avec un président du Conseil qui ne fait pas partie de la direction et des administrateurs bien informés dont les

priorités sont l'encadrement de la direction, la planification stratégique, l'application de normes favorisant un comportement éthique et l'amélioration continue des pratiques en matière de gouvernance. Une description de notre système de gouvernance ainsi que des mandats et activités des comités du Conseil est présentée aux pages 144 et 145.

Nous estimons que la bonne gouvernance et responsabilité d'entreprise exige des contrôles et des programmes favorisant une culture de gouvernance proactive au sein de notre réseau mondial. Chez RBC, le leadership à l'échelle de l'entreprise et en matière d'éthique est fondé sur des contrôles, des politiques et des pratiques visant à renforcer l'encadrement de la direction par le Conseil d'administration et à créer de la valeur pour les actionnaires, les employés, les clients et les collectivités. Une description de notre approche en matière de responsabilité d'entreprise ainsi que de la façon dont nous menons nos activités, soutenons la prospérité économique et contribuons à la réussite des collectivités est présentée aux pages 25 à 28.

La force de notre responsabilité d'entreprise repose sur notre engagement à respecter des normes rigoureuses en matière de gouvernance et d'intégrité

dans tous les aspects de nos activités. Nos employés comprennent que notre réussite est fondée sur un comportement éthique, le travail d'équipe et notre engagement à créer de la valeur pour tous nos partenaires.

#### **Nos employés**

Notre solide rendement au cours du dernier exercice reflète le formidable dévouement, l'engagement et le travail acharné de l'ensemble de nos employés. En effet, nos employés cherchent toujours de nouvelles façons de mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients. Notre orientation stratégique renouvelée ainsi que l'intérêt accru que nous portons aux clients, à la croissance des revenus et à la gestion des coûts sont des mesures appropriées qui nous permettront de continuer à procurer à nos actionnaires des rendements supérieurs. Grâce à ces mesures, de même qu'à la qualité, à la diversité, aux connaissances et aux aptitudes de nos employés, nous croyons pouvoir nous démarquer encore davantage de nos concurrents.

Le président et chef de la direction,



Gordon M. Nixon

# Examen du rendement de 2005

Le tableau ci-dessous compare notre rendement de 2005 avec nos objectifs fixés pour l'exercice :

	Objectifs de 2005 <sup>(1)</sup>	Rendement de 2005	Commentaires
1. Évaluation (par rapport à l'indice composé S&P/TSX pour les banques)			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cours des actions/valeur comptable</li> <li>• Cours des actions/bénéfice</li> <li>• Croissance du cours des actions</li> </ul>	Quartile supérieur Quartile supérieur Supérieure à l'indice	Deuxième quartile <sup>(2)</sup> Deuxième quartile <sup>(3)</sup> Supérieure à l'indice	
2. Croissance du bénéfice dilué par action	20 %+	21,3 %	La croissance du bénéfice dilué par action aurait été de 33,1 % si la provision au titre du litige relatif à Enron avait été exclue <sup>(4)</sup>
3. Rendement des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires	18 % à 20 %	18,0 %	Ce rendement aurait été de 19,7 % si la provision au titre du litige relatif à Enron avait été exclue <sup>(4)</sup>
4. Croissance des revenus	6 % à 8 %	8 %	
5. Contrôle des frais autres que d'intérêt	Augmentation inférieure à 3 %	5 %	Les frais autres que d'intérêt de l'exercice seraient restés inchangés si la provision au titre du litige relatif à Enron avait été exclue <sup>(4)</sup>
6. Qualité du portefeuille <sup>(5)</sup>	Entre 0,35 % et 0,45 %	0,21 % <sup>(5)</sup>	
7. Gestion du capital			
Ratios de capital : capital de première catégorie	8 % à 8,5 %	9,6 %	
capital total	11 % à 12 %	13,1 %	
8. Ratio de distribution	40 % à 50 %	45 %	

- (1) Ces objectifs pour 2005 ont été établis à la fin de 2004, alors que les PCGR des États-Unis constituaient nos principaux PCGR aux fins de la présentation de l'information financière. Bien que nous ayons adopté les PCGR du Canada à titre de principaux PCGR avec prise d'effet au deuxième trimestre de 2005, nous avons maintenu ces objectifs, car notre rendement en vertu des PCGR des États-Unis ne diffère pas de façon importante de notre rendement en vertu des PCGR du Canada. Ces objectifs ont été établis en fonction d'une valeur moyenne du dollar canadien de 0,80 \$ US prévue pour 2005.
- (2) Nous avons calculé ce rendement au 31 octobre 2005, en nous basant sur les valeurs comptables au 31 juillet 2005.
- (3) Nous avons calculé ce rendement au 31 octobre 2005, en nous basant sur la moyenne des estimations des analystes concernant le bénéfice dilué par action de 2006.
- (4) La provision au titre du litige relatif à Enron constituée au quatrième trimestre se chiffrait à 591 millions de dollars (326 millions après impôts). Le rendement de 2005 exclusion faite de cette provision est une mesure non définie par les PCGR. Se reporter à la rubrique Principales mesures financières (non définies par les PCGR) dans le rapport de gestion pour une analyse plus détaillée et un rapprochement.
- (5) Ce ratio correspond aux provisions spécifiques pour pertes sur créances par rapport à la moyenne des prêts et des acceptations. Le transfert d'un montant de 52 millions de dollars des provisions cumulatives spécifiques attribuées à la provision cumulative générale attribuée au cours du premier trimestre de 2005 a diminué ce ratio de 0,03 %.

## Objectifs pour 2006

	Objectifs
1. Croissance du bénéfice dilué par action	20 %+ <sup>(1)</sup>
2. Rendement des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires	20 %+
3. Croissance des revenus	6 % à 8 %
4. Levier d'exploitation	Plus de 3 % <sup>(2)</sup>
5. Qualité du portefeuille <sup>(3)</sup>	Entre 0,40 % et 0,50 %
6. Gestion du capital : ratio du capital de première catégorie	8 %+
7. Ratio de distribution	40 % à 50 %

- (1) Objectif établi en fonction du bénéfice dilué par action total de 2005 de 5,13 \$.
- (2) Le levier d'exploitation correspond à la différence entre le taux de croissance des revenus et le taux de croissance des frais autres que d'intérêt. Notre objectif pour 2006 à ce chapitre a été établi en fonction des frais autres que d'intérêt de 2005 exclusion faite de la provision au titre du litige relatif à Enron de 591 millions de dollars constituée au quatrième trimestre de 2005.
- (3) Correspond au ratio des provisions spécifiques pour pertes sur créances par rapport à la moyenne des prêts et des acceptations.

## Objectif à moyen terme

	Objectif
1. Rendement total pour les actionnaires <sup>(1)</sup>	Quartile supérieur <sup>(2)</sup>

- (1) Le rendement total pour les actionnaires correspond à la somme de la plus-value des actions et du revenu de dividende.
- (2) Comprend 7 grandes institutions financières canadiennes (Société Financière Manuvie, La Banque de Nouvelle-Écosse, Groupe Financier Banque TD, BMO Groupe financier, Financière Sun Life, Banque Canadienne Impériale de Commerce et Banque Nationale du Canada) et 13 principales institutions financières américaines (Bank of America, JP Morgan Chase & Co., Wells Fargo & Company, Wachovia Corporation, US Bancorp, Sun Trust Banks, Inc., The Bank of New York, BB&T Corporation, Fifth Third Bancorp, National City Corporation, The PNC Financial Services Group, KeyCorp et Northern Trust Corporation).

Le secteur RBC Particuliers et entreprises – Canada comprend nos activités de services bancaires et de gestion de patrimoine au Canada, ainsi que nos activités d'assurance mondiale. Il regroupe les secteurs d'activité suivants : Particuliers clients, Entreprises clientes et marchés commerciaux, Solutions cartes et paiements, Gestion de patrimoine et Assurance mondiale.

Notre vaste réseau de distribution, nos produits innovateurs, notre main-d'œuvre avisée, notre analyse approfondie de la clientèle et notre engagement envers nos clients sont autant d'avantages concurrentiels clés que nous continuons d'optimiser afin de nous démarquer de la concurrence.

Grâce à notre effectif composé de plus de 40 000 employés dévoués, y compris les unités opérationnelles responsables des services de soutien, nous fournissons des produits et services financiers à plus de 13 millions de particuliers et d'entreprises faisant partie de notre clientèle. Nos capacités de distribution intégrées, par l'entremise desquelles nous assurons la prestation de services aux clients, comprennent nos vastes réseaux de succursales, de guichets automatiques bancaires, de services en ligne et de services bancaires par téléphone, ainsi qu'une grande équipe de vente interne et de nombreux conseillers en placement, en plus d'un large réseau de distributeurs d'assurance indépendants.

Répondre aux besoins des clients au moyen de solutions bancaires, de solutions de gestion de patrimoine et de solutions d'assurance

# RBC Particuliers et entreprises – Canada

« Nous formons un partenariat avec nos clients. Nous leur offrons non pas des produits, mais plutôt des solutions financières en matière de crédit, de placement ainsi que de planification fiscale et successorale. Chez RBC, on nous encourage à trouver la solution qui convient le mieux à nos clients. Nous sommes reconnus pour notre capacité à considérer le client avant tout. »

**Rebecca Mand**  
Planificatrice financière  
Vancouver, Canada

Notre stratégie intégrée visant à optimiser les capacités de distribution, à simplifier les processus et à mettre l'accent sur les marchés générant un rendement élevé nous aidera à maintenir et à consolider notre position de chef de file dans l'industrie canadienne des services financiers.

#### **Particuliers clients**

Les Particuliers clients visent à répondre aux besoins des particuliers faisant partie de notre clientèle à toutes les étapes de leur vie, en leur offrant un vaste éventail de produits tels que du financement aux fins d'accession à la propriété, du financement automobile, des prêts aux particuliers et des marges de crédit ainsi que des comptes de dépôt de base.

En 2005, nos portefeuilles de prêts hypothécaires résidentiels, de prêts aux particuliers et de prêts sur cartes de crédit ont tous augmenté de plus de 10 %, et nous avons maintenu notre part de marché dominante dans le secteur des prêts hypothécaires résidentiels au Canada.

Nous offrons également une nouvelle option pratique grâce à laquelle les plus de deux millions de clients des services bancaires en ligne peuvent choisir de visualiser leurs relevés bancaires en ligne, en toute sécurité, plutôt que de recevoir des relevés papier. À l'heure actuelle, plus de 25 % de nos clients des services bancaires en ligne ont choisi cette option, qui se traduit par un service plus rapide et par d'importantes réductions de coûts.

#### **Entreprises clientes et marchés commerciaux**

Les Entreprises clientes et marchés commerciaux fournissent des solutions financières à valeur ajoutée et des conseils qui favorisent les affaires et la croissance des affaires. Nous offrons une vaste gamme de produits et services de prêt, de crédit-bail, de dépôt et de transaction aux petites et moyennes entreprises ainsi qu'aux clients commerciaux et aux clients du secteur de l'agriculture.

En 2005, nous avons accru notre équipe de vente au Canada afin de mieux servir nos entreprises clientes. Ainsi, nous avons doublé l'équipe de vente qui assure la prestation de services aux petites et moyennes entreprises et nous



Fournir à nos clients les produits et services qui répondent à leurs besoins uniques en optimisant notre expertise en matière de services bancaires, de gestion de patrimoine et de services d'assurance.

## Réseaux de distribution

**1 104** succursales

**3 906** guichets automatiques bancaires

**3,5** millions de clients des services en ligne

**2,5** millions de clients des services par téléphone

**437** spécialistes de la planification des investissements et de la retraite

**1 063** planificateurs financiers

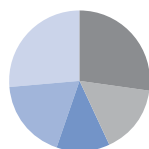
**371** agents d'assurance

**975** spécialistes des prêts hypothécaires

Selon l'étude de marché 2005 effectuée par Maritz Research Company, « davantage de propriétaires d'entreprise au Canada ont répondu qu'ils recommandent RBC plus que toute autre banque. »

Pour la troisième année d'affilée, RBC a été désignée « Société la plus respectée au Canada » dans le cadre du sondage annuel Ipsos-Reid/KMPG, dont les résultats ont été publiés dans le *Globe and Mail*.

RBC Particuliers et entreprises – Canada  
Revenus par secteur d'activité en 2005



- 28 % Particuliers clients
- 16 % Entreprises clientes et marchés commerciaux
- 12 % Solutions cartes et paiements
- 18 % Gestion de patrimoine
- 26 % Assurance mondiale

avons augmenté ses capacités afin qu'elle puisse répondre à la fois aux besoins professionnels et personnels des propriétaires de petites et moyennes entreprises.

Nous avons également rationalisé les processus afin qu'il soit plus facile pour les clients de faire affaire avec nous. Le nouveau processus d'ouverture de comptes facilite l'ouverture de comptes le jour même dans n'importe quelle succursale canadienne. De plus, les clients qui désirent obtenir un produit de crédit pour petites et moyennes entreprises peuvent maintenant en faire la demande par téléphone.

### Solutions cartes et paiements

Les Solutions cartes et paiements offrent une vaste gamme de cartes de crédit ainsi que de produits et solutions de paiement connexes.

En février 2005, les amateurs de café au Canada ont pu commencer à tirer avantage d'une nouvelle carte de crédit hybride combinant la carte *Visa* RBC et la populaire carte Starbucks rechargeable. Grâce à la carte *Visa* Starbucks Duetto – la première du genre au Canada – les consommateurs peuvent payer leurs achats, charger leur compte et accumuler et échanger des primes au moyen d'une seule carte pratique.

Afin de reconnaître l'accroissement du nombre de voyages à destination de l'Asie, nous avons formé une alliance

avec Cathay Pacific et lancé la carte *Visa* Cathay Pacific Platine RBC, la seule carte de crédit grâce à laquelle les Canadiens peuvent gagner des milles Asia Cathay Pacific chaque fois qu'ils utilisent leur carte *Visa*. Par ailleurs, RBC et Esso ont, dans le cadre de leur alliance de longue date, décidé d'offrir aux détenteurs de la carte *Visa* Classique RBC Récompenses et de la carte *Visa* Esso Extra une option qui leur permet de transférer des blocs de points entre les deux cartes.

En mars 2005, nous avons amélioré les caractéristiques de la carte *Visa* Affaires Voyages RBC. Il est maintenant plus abordable pour les propriétaires de petites et moyennes entreprises de séparer leurs frais professionnels et leurs dépenses personnelles, et ceux-ci peuvent également consolider les points RBC Récompenses obtenus en effectuant des achats tant à des fins professionnelles qu'à des fins personnelles.

En juin 2005, nous sommes devenus la première institution financière canadienne à traiter une opération *Interac* en ligne. *Interac* en ligne est un autre mode de paiement qui permet aux clients de magasiner en ligne et de régler leurs achats directement, à même leur compte bancaire.

### Gestion de patrimoine

La Gestion de patrimoine offre des produits et services de placement et de fiducie par l'intermédiaire de notre

## Stratégie

- Optimiser les capacités de distribution en alignant l'effectif en fonction des besoins des clients, de manière à offrir le bon produit au moyen du réseau approprié, au moment opportun.
- Simplifier les processus et les structures liés notamment à l'ouverture de comptes et aux décisions en matière de crédit, afin qu'il soit plus facile pour nos clients de faire affaire avec nous, et de manière à accroître l'efficacité.
- Nous concentrer sur les marchés générant un rendement élevé.

## Réalisations en 2005

Nous avons enregistré une forte croissance des volumes et des revenus dans tous les secteurs d'activité, notamment une croissance de 10 % des prêts en 2005 par rapport à 2004.

Nous continuons d'occuper le premier ou le deuxième rang en ce qui concerne notre part du marché de tous les principaux produits et services financiers offerts au Canada.

RBC Assurances a ouvert ses deux premiers bureaux d'assurance multirisque, qui jouxtent des succursales RBC Banque Royale.

Pour une deuxième année d'affilée, RBC Gestion d'actifs s'est positionné à titre de chef de file de l'industrie au Canada pour ce qui est des ventes nettes de fonds communs de placement à long terme.

réseau regroupant 9 000 vendeurs autorisés de fonds communs de placement ainsi que par l'intermédiaire de services de courtage traditionnel et auto-géré, de services de gestion des actifs, de services fiduciaires, de services-conseils en matière de placement ainsi que de services bancaires de gestion privée.

Au cours du premier trimestre de 2005, RBC Gestion d'actifs a pour la première fois de son histoire enregistré des ventes nettes de fonds communs de placement RBC à long terme de plus de 1 milliard de dollars. Grâce à la forte demande de la part des conseillers et des clients visant nos produits offerts par l'entremise de nos multiples réseaux de distribution, nous nous sommes positionnés, pour le huitième trimestre d'affilée depuis le début de 2004, à titre de chef de file de l'industrie pour ce qui est des ventes de fonds communs de placement à long terme.

En janvier, nous avons lancé le Fonds d'actions internationales O'Shaughnessy RBC, qui a été mis au point par Jim O'Shaughnessy, un gestionnaire de portefeuilles et auteur bien connu. Le Fonds d'actions internationales O'Shaughnessy est le quatrième fonds de la série O'Shaughnessy RBC, et il est offert exclusivement aux investisseurs canadiens par RBC Gestion d'actifs.

Au dernier trimestre de 2005, nous avons lancé Gestion de portefeuilles RBC, un

service de placement offert exclusivement par l'entremise de nos planificateurs financiers situés dans nos succursales ainsi que par des spécialistes en placement hors succursales. Ce service fournit aux clients une solution de placement personnalisée en fonction de leurs objectifs en matière de risque et de rendement ainsi que de la taille de leurs portefeuilles.

Nos services de courtage traditionnel, RBC Dominion valeurs mobilières, ont lancé la série Portefeuilles internationaux, un service qui donne aux clients détenant des comptes de placement moins importants l'accès à des solutions de placement de calibre mondial au moyen d'un portefeuille personnalisé en fonction de leurs objectifs de placement.

Nos services fiduciaires ont lancé le service « agent du liquidateur », qui s'adresse aux clients qui ont besoin d'aide pour s'acquitter de leurs multiples responsabilités en leur qualité d'exécuteur testamentaire et de liquidateur de succession.

### Assurance mondiale

L'Assurance mondiale offre une vaste gamme de produits et de services d'assurance vie et d'assurances crédit, maladie, voyage, habitation et automobile aux particuliers et aux entreprises faisant partie de notre clientèle au Canada et aux États-Unis, ainsi que des services de réassurance à nos clients partout dans le monde.

En 2005, nous avons ouvert nos deux premiers bureaux d'assurance multirisque afin de répondre aux besoins des clients qui désirent rencontrer en tête-à-tête un conseiller en assurance afin de discuter de leurs besoins en matière d'assurances habitation, automobile, voyage et vie. Ces bureaux, qui exercent leurs activités sous la marque RBC Assurances, jouxtent respectivement une succursale RBC Banque Royale située à Scarborough, en Ontario, et une succursale située à Hamilton, également en Ontario. Au cours de la prochaine année, RBC Assurances prévoit ouvrir plusieurs autres bureaux situés près de succursales RBC Banque Royale.

Nous avons également apporté plusieurs changements et accru le recours aux options et services en ligne afin d'améliorer l'expérience client et d'offrir aux clients des services davantage à leur convenance. RBC Assurances donne aux clients l'option de bénéficier de rabais lorsqu'ils se procurent certains produits d'assurance habitation et automobile en ligne. Nous avons également accru nos services de soumission en ligne et nos capacités de tarification liées aux assurances habitation et automobile. Ainsi, les clients peuvent visualiser leurs polices et leurs relevés de facturation, modifier l'information aux fins de la facturation et également visualiser leurs polices et consulter un glossaire des expressions que nous utilisons dans nos contrats.

Le secteur RBC Particuliers et entreprises – États-Unis et International comprend les services bancaires aux particuliers et aux entreprises et les services de gestion de patrimoine offerts à l'extérieur du Canada. Il se compose de RBC Centura (services bancaires aux particuliers et aux entreprises aux États-Unis), des services bancaires dans les Antilles, de RBC Dain Rauscher (services de gestion de patrimoine aux États-Unis) et de la Gestion Privée Globale.

En 2005, nous nous sommes efforcés de tirer parti de la solidité de nos activités bancaires et de nos services de gestion de patrimoine aux États-Unis et dans les Antilles ainsi que de nos services de gestion privée à l'échelle mondiale.

Notre stratégie est la suivante :

- optimiser les ressources de RBC à l'échelle mondiale dans le but d'élaborer des solutions locales pour les particuliers et entreprises faisant partie de notre clientèle;
- nous concentrer sur la prestation de services aux entreprises, aux propriétaires d'entreprise et aux professionnels, afin de devenir le principal prestataire de services bancaires dans le sud-est des États-Unis;
- améliorer notre position sur le marché dans les Antilles;
- élaborer une vaste gamme de services-conseils et de solutions clés en main intégrés pour les clients qui ont recours à nos services de gestion de patrimoine aux États-Unis et à l'échelle mondiale.



Les faits saillants présentés ci-après illustrent l'accent que nous avons mis, en 2005, sur l'amélioration de notre performance, sur les activités essentielles à notre croissance future et sur l'optimisation de nos produits, services et capacités de distribution afin de répondre aux besoins de nos clients.

#### **Gestion de patrimoine**

La Gestion de patrimoine comprend RBC Dain Rauscher aux États-Unis, qui compte 140 succursales situées dans 40 États, ainsi que la Gestion Privée Globale, qui regroupe 30 bureaux situés dans 21 pays. Les conseillers financiers de RBC Dain Rauscher offrent des services-conseils en matière de placement et des services de gestion d'actifs aux

particuliers et aux propriétaires d'entreprise. RBC Dain Rauscher offre également des services de compensation et d'exécution aux courtiers en valeurs mobilières et aux institutions de petite taille et de taille moyenne aux États-Unis. À l'échelle internationale, la Gestion Privée Globale offre des services de gestion privée et de prêts, des services fiduciaires, des services de gestion discrétionnaire de placements, des services de courtage traditionnels ainsi que des services de garde internationaux et d'administration de fonds aux particuliers et entreprises faisant partie de notre clientèle qui disposent d'un avoir net élevé, ainsi qu'aux clients institutionnels.

#### **RBC Dain Rauscher**

En 2005, RBC Dain Rauscher a accru l'actif lié aux services tarifés de 24 %. Nous avons par ailleurs mis en œuvre plusieurs initiatives pour répondre aux besoins de nos clients. Ainsi, afin de répondre aux besoins des clients désirant un programme de planification du revenu de retraite plus élaboré, nous avons mis en œuvre le projet Conversion du patrimoine en revenu. Ce projet aide les clients qui sont à quelques années de leur retraite à élaborer des stratégies visant à générer un revenu de retraite constant et il leur permet de bénéficier de conseils concernant des questions telles que la longévité, les taux de retrait et l'inflation.

**Offrir de la valeur à nos clients au moyen de services bancaires et de services de gestion de patrimoine innovateurs**

# RBC Particuliers et entreprises – États-Unis et International

« Nous nous concentrons tout simplement sur les objectifs personnels de nos clients. Nous aidons ces derniers à atteindre leurs objectifs financiers, à résoudre les problèmes et à constituer et maintenir un patrimoine toute leur vie durant. »

#### **Chris Andreach**

Conseiller financier  
New Jersey, États-Unis

Le secteur RBC Particuliers et entreprises – États-Unis et International se compose de secteurs d'activité complémentaires qui ont pour objectif de répondre aux besoins uniques de nos clients dans leurs marchés respectifs.

## Réseaux de distribution

RBC Centura	<b>273</b> succursales <b>303</b> guichets automatiques bancaires
Antilles	<b>42</b> succursales <b>4</b> centres d'affaires <b>68</b> guichets automatiques bancaires
RBC Dain Rauscher	<b>140</b> succursales <b>40</b> États
Gestion Privée Globale	<b>30</b> bureaux <b>21</b> pays

Selon un sondage publié par le magazine *Euromoney* en janvier 2005, la Gestion Privée Globale se classe au premier rang des prestataires de services fiduciaires au Royaume-Uni et au sixième rang à l'échelle mondiale. Nous nous classons également au troisième rang des banques brésiliennes offrant des services de gestion privée, et au quatrième rang des banques offrant de tels services dans les Amériques.

Le 30 novembre 2005, nous avons acquis Abacus Financial Services Group Limited et ainsi renforcé considérablement les activités de la Gestion Privée Globale dans les marchés stratégiquement importants des îles Britanniques, et accru notre présence en Europe.

En collaboration avec la Gestion Privée Globale, nous avons lancé RBC Premier Line of Credit. Ce produit, qui a été conçu de manière à répondre aux besoins complexes en matière de crédit des clients ayant un avoir net élevé, constitue une marge de crédit renouvelable garantie par un ou plusieurs des comptes de placement admissibles du client. Le programme donne aux clients la possibilité d'emprunter de l'argent pour leurs besoins personnels sans être obligés de vendre leurs placements ou de revoir leur stratégie de placement. La Gestion Privée Globale a approuvé des marges de crédit totalisant plus de 400 millions de dollars US, et l'encours de crédit se chiffrait à 250 millions de dollars US au 31 octobre 2005.

### Gestion Privée Globale

En 2005, nous avons poursuivi l'expansion de nos activités dans les Amériques. Nous avons ouvert des bureaux à Pôrto Alegre, au Brésil, et à San Francisco, et nous avons créé le Groupe Clientèle internationale, lequel regroupe 25 spécialistes en services de gestion privée et de placement situés à Vancouver. Ce groupe offre une vaste gamme de solutions de gestion de patrimoine et de solutions bancaires aux clients non résidents qui investissent sur les marchés de l'Asie-Pacifique ainsi qu'aux citoyens canadiens qui vivent et travaillent à l'étranger.

Nous avons également mis en œuvre un modèle de gestion de patrimoine intégré, dans le cadre duquel un directeur

principal de relations personnalisées fournit des services de gestion à chacun de nos clients disposant d'un avoir net élevé. Ce modèle, grâce auquel nos clients font affaire avec nous au moyen d'un seul point de contact, nous permet d'acquérir une meilleure compréhension des besoins de nos clients au fil du temps.

Nos clients qui disposent d'un avoir net élevé bénéficient des diverses forces de notre organisation. Ainsi, les produits structurés de RBC Marchés des Capitaux fournissent à nos clients l'accès à des solutions innovatrices et personnalisées. Outre les obligations structurées, les clients de la Gestion Privée Globale ont accès aux opérations de couverture des prix des marchandises, aux actifs diversifiés et aux titres de participation par l'entremise de nos pupitres de négociation de New York et de Londres. En 2005, les ventes de ces produits ont généré 700 millions de dollars US en nouveaux actifs.

### Services bancaires

Les services bancaires aux particuliers et aux entreprises regroupent RBC Centura, qui compte 273 succursales dans le sud-est des États-Unis, ainsi que notre réseau de 42 succursales situées dans huit pays des Antilles. RBC Centura continue d'offrir des services aux particuliers faisant partie de sa clientèle et s'efforce spécialement de répondre aux besoins des entreprises, des propriétaires d'entreprise et des professionnels. Les services bancaires dans les Antilles

## Stratégie

- Optimiser les ressources de RBC à l'échelle mondiale dans le but d'élaborer des solutions locales pour les particuliers et entreprises faisant partie de notre clientèle.
- Nous concentrer sur la prestation de services aux entreprises, aux propriétaires d'entreprise et aux professionnels, afin de devenir le principal prestataire de services bancaires dans le sud-est des États-Unis.
- Améliorer notre position sur le marché dans les Antilles.
- Offrir une vaste gamme de services-conseils et de solutions clés en main intégrés pour les clients qui ont recours à nos services de gestion de patrimoine aux États-Unis et à l'échelle mondiale.

## Réalisations en 2005

Le rendement de RBC Centura s'est amélioré par suite de l'accroissement des prêts et des dépôts et de la réduction des charges.

Les revenus dans les Antilles se sont accrues, résultat qui reflète l'amélioration de nos processus de gestion des ventes.

L'actif lié aux services tarifés de RBC Dain Rauscher a augmenté de 24 %.

Nous avons mis en œuvre un modèle de gestion de patrimoine intégré s'adressant aux clients de la Gestion Privée Globale qui détiennent un avoir net élevé.

Nous avons optimisé nos capacités organisationnelles afin d'élaborer et de distribuer de nouveaux produits. La Gestion Privée Globale a offert aux clients des obligations structurées personnalisées, des produits de couverture des prix des marchandises ainsi que des actifs diversifiés, par l'entremise de RBC Marchés des Capitaux. Par ailleurs, RBC Dain Rauscher a lancé RBC Premier Line of Credit en collaboration avec la Gestion Privée Globale.

sont forts de l'expertise acquise au cours du dernier siècle, et leur objectif premier est l'approfondissement des relations-clients.

### RBC Centura

RBC Centura a considérablement amélioré son rendement en 2005 en mettant l'accent sur la croissance des prêts et des dépôts, qui ont augmenté de 16 % et de 9 %, respectivement, en dollars américains par rapport à 2004. Par ailleurs, nous avons réduit nos coûts en rationalisant les unités fonctionnelles assurant la prestation de services de soutien. En 2005, nous avons ouvert huit succursales dans des marchés à forte croissance et nous avons fermé plusieurs succursales moins rentables.

Nos services bancaires aux entreprises ont généré une croissance des dépôts de 28 % et un accroissement des prêts de 18 %, en dollars américains. Ces résultats tiennent au fait que nous avons répondu à la demande des clients à l'échelle locale et que nous avons apporté plusieurs améliorations à nos gammes de produits et services pour les clients commerciaux et les petites et moyennes entreprises. Par exemple, nous offrons maintenant des prêts hypothécaires à plus long terme sur les propriétés immobilières occupées par le propriétaire et des taux fixes aux propriétaires de petites et moyennes entreprises.

En 2005, nous avons refinancé l'une des plus importantes opérations immobilières

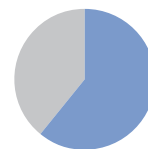
à Raleigh, en Caroline du Nord, une somme de 105 millions de dollars US ayant été refinancée. Par ailleurs, nos équipes des marchés commerciaux à Atlanta et à Toronto ont uni leurs efforts afin de fournir une importante facilité de crédit à un principal client commercial qui prévoit pénétrer le marché canadien au cours des 12 prochains mois.

Dans le cadre de notre démarche ciblée en matière de services bancaires et de services de gestion de patrimoine aux États-Unis, nous avons annoncé et conclu la vente de certains actifs de RBC Mortgage Company à Home123 Corporation, une filiale en propriété exclusive de New Century Mortgage Corporation. Nous continuons d'offrir des services hypothécaires à nos clients dans le sud-est des États-Unis, par l'entremise de RBC Centura. Nous avons élargi nos activités de prêts hypothécaires dans les succursales de RBC Centura et presque doublé le volume des activités de montage, qui se sont chiffrées à 982 millions de dollars US.

### Services bancaires dans les Antilles

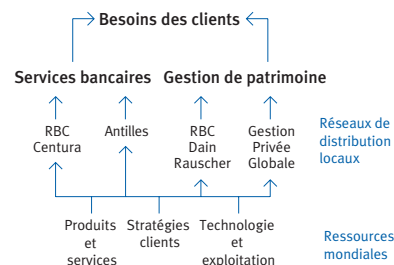
Nous exerçons nos activités dans les Antilles sous la marque RBC Royal Bank of Canada. Notre stratégie vise à assurer notre croissance interne en tirant parti de notre solide présence dans la région et en offrant des services traditionnels complets de qualité supérieure. En 2005, les processus de gestion des ventes améliorés ont contribué à la forte croissance des revenus.

### RBC Particuliers et entreprises – États-Unis et International Revenus par secteur d'activité en 2005



■ 61 % Gestion de patrimoine  
■ 39 % Services bancaires

### Solutions locales, ressources mondiales



Le secteur RBC Marchés des Capitaux fournit un vaste choix de services à la grande entreprise et de banque d'investissement, de services de vente et de négociation, de services de recherche et de produits et services connexes aux entreprises, aux gouvernements, aux grands clients commerciaux et aux institutions faisant partie de notre clientèle.

Au cours de 2005, nous avons continué d'établir une solide présence à l'échelle mondiale et avons affiché une croissance et un bénéfice stables. Nous nous concentrons sur l'atteinte de nos quatre objectifs stratégiques :

- consolider notre position de chef de file au Canada;
- prendre une avance importante dans le marché milieu de gamme aux États-Unis;
- devenir un chef de file en matière de négociation et de structuration de catégories d'actifs convergents;

- bâtir une banque de premier rang à l'échelle mondiale en matière de titres à revenu fixe.

À la fin de 2005, RBC Marchés des Capitaux occupait une position de chef de file sur les marchés des capitaux au Canada. Malgré la faiblesse des marchés boursiers, nous avons accompli des progrès importants en ce qui concerne l'établissement d'une clientèle du marché milieu de gamme aux États-Unis, particulièrement dans les secteurs des services publics et de l'immobilier, deux secteurs dans lesquels nous détenons une expertise prouvée. Au cours de l'exercice, nous avons également amorcé la prestation, à l'échelle mondiale, de services à revenu fixe, grâce auxquels les clients ont accès aux meilleures occasions de financement et de placement du monde.

**Assurer la prestation de produits, services et conseils innovateurs aux institutions, aux grandes entreprises, aux gouvernements et aux grands clients commerciaux.**

# RBC Marchés des Capitaux

« Nous nous efforçons de comprendre les activités et les stratégies de nos clients et de leur fournir des conseils et des solutions qui les aideront à atteindre leurs objectifs. Nous sommes responsables de l'ensemble des relations-clients et faisons appel aux spécialistes de produits RBC appropriés afin d'assurer la prestation de produits ou de services qui répondent aux besoins de nos clients. »

**Sade Laleye**  
Entreprises nationales  
Calgary, Canada



Les produits structurés élaborés par RBC Marchés des Capitaux favorisent la croissance des revenus de nos réseaux de distribution qui offrent des services aux particuliers fortunés, aux clients qui disposent d'un avoir net élevé et aux investisseurs institutionnels. Tous ces clients bénéficient des services offerts par nos divers réseaux de distribution à l'échelle mondiale.

#### **Marchés mondiaux**

Les Marchés mondiaux se composent de nos activités liées au marché de la dette, au marché monétaire, aux opérations de change, aux dérivés, aux actifs diversifiés, aux placements privés de titres de créance et de titres de participation ainsi qu'aux activités de négociation pour compte propre.

Nous reconnaissons que les clients désirent un accès complet aux marchés de la dette mondiale et au marché des changes, et nous avons investi dans ces activités qui revêtent un caractère stratégique important. Au cours de l'exercice, nous avons intégré les services à revenu fixe de RBC Dain Rauscher dans les activités des Marchés mondiaux. Grâce à cette capacité intégrée et à notre réseau de distribution mondial, nous avons pu agir à titre de syndicataire chef de file dans le cadre d'opérations telles que l'émission sursouscrite de titres de créance de 1 milliard de dollars US effectuée par Kreditanstalt für Wiederaufbau Bankengruppe, la plus importante agence de développement en Allemagne.

Nous avons accru le nombre de plateformes de négociation électroniques de titres de créance que nos clients peuvent utiliser. D'ici la fin de l'année civile 2005, nous prévoyons offrir deux nouvelles plateformes de négociation électroniques, soit Accès direct aux marchés et Négociation électronique, et porter à six le nombre total de nos plateformes de négociation.

L'expansion continue de nos produits structurés vise les clients qui désirent effectuer des opérations d'arbitrage pour couvrir les risques que posent les opérations transfrontalières et les opérations sur le marché des changes. En 2005, nous avons élargi notre plateforme de



RBC Marchés des Capitaux continue de bâtir une banque de premier rang à l'échelle mondiale et d'offrir à nos clients des connaissances spécialisées et des capacités de structuration élaborées.

## Présence à l'échelle mondiale

**11** pays

**60** bureaux

**4 600** employés

En 2005, *Bloomberg* a classé RBC Marchés des Capitaux au premier rang des preneurs fermes ayant effectué des activités de prise ferme de titres de participation au Canada en 2004.

Le magazine *Euromoney* a décerné deux prix d'excellence à RBC Marchés des Capitaux, à savoir le titre de meilleur établissement prêteur de l'année au Canada et celui de meilleur établissement de titres de capitaux propres de l'année au Canada.

Dans le cadre du sondage annuel du magazine *Euromoney* sur les opérations de change, RBC Marchés des Capitaux a terminé au premier rang parmi les courtiers en valeurs mobilières ayant procédé au placement d'obligations en dollars canadiens, et il s'est classé quinzième à l'échelle mondiale pour ce qui est de sa part du marché des changes mondial, sur lequel un billion de dollars d'opérations sont négociées quotidiennement.

produits structurés de manière à soutenir les opérations liées aux dérivés de crédit structurés et aux dérivés de taux structurés à Tokyo, nous avons accru nos capacités au Royaume-Uni et nous avons pénétré de nouveaux marchés.

Nous avons également élargi notre gamme de produits structurés liés au marché de détail et lancé les billets liés aux matières premières, qui fournissent aux investisseurs des rendements basés sur les prix de matières premières telles que l'aluminium, le pétrole brut, le cuivre, le plomb, le gaz naturel, le nickel et le platine.

Nous sommes fiers de la solidité de nos obligations libellées en dollars australiens et en livres sterling, ainsi que de notre leadership à l'échelle mondiale parmi les courtiers en valeurs mobilières ayant procédé au placement d'obligations en dollars canadiens. Nous demeurons un chef de file au Canada pour ce qui est de l'ensemble des activités sur le marché de la dette et nous avons effectué une percée importante sur le marché des titres à revenu fixe aux États-Unis, comme en témoignent nos classements supérieurs dans le secteur des finances municipales aux États-Unis.

Au Royaume-Uni, RBC Marchés des Capitaux est l'un des neuf teneurs de marché membres de la London Bullion Market Association, position qui reconnaît clairement nos services de tenue de marché interbancaires touchant les cours

au comptant de l'or et de l'argent, les contrats à terme de gré à gré et les options. Nos activités en matière d'infrastructure ont pris de l'ampleur, car les gouvernements cherchent à privatiser les activités dont ils sont habituellement responsables.

### Services mondiaux de banque d'investissement et marchés boursiers

Ce secteur regroupe nos services à la grande entreprise et de banque d'investissement ainsi que les activités de vente et de négociation de titres de participation.

Au Canada, nous désirons être reconnus comme le prestataire de choix des sociétés canadiennes. Notre réussite se fonde sur nos services de longue date, qui ont permis aux sociétés canadiennes d'assurer leur croissance au moyen de nouvelles capacités telles que les solutions de négociation électroniques, les nouveaux produits structurés, ainsi que sur notre présence accrue dans des marchés clés tels que les États-Unis.

Nous élargissons également l'étendue de nos services de banque d'investissement et marchés boursiers aux États-Unis. Cette capacité accrue en Amérique du Nord nous a permis cette année d'agir à titre de syndicateur chef de file dans le cadre d'opérations telles que le plus important financement par actions effectué par une société pétrolière indépendante aux États-Unis en 2005.

## Stratégie

- Consolider notre position de chef de file au Canada.
- Prendre une avance importante dans le marché milieu de gamme aux États-Unis.
- Devenir un chef de file en matière de négociation et de structuration de catégories d'actifs convergents.
- Bâtir une banque de premier rang à l'échelle mondiale en matière de titres à revenu fixe.

## Réalisations en 2005

Nous avons renforcé notre réseau de distribution mondial et nos capacités en matière de services à revenu fixe en intégrant les services à revenu fixe de RBC Dain Rauscher.

Nous avons continué d'accroître notre présence en matière de services de banque d'investissement dans le marché milieu de gamme aux États-Unis. Nous avons notamment participé à l'émission de 600 millions de dollars US d'actions de Southwestern Energy, le plus important financement secondaire effectué dans le secteur des services publics aux États-Unis cette année.

Par suite de l'émission de plus de 100 obligations structurées pour des clients de détail, nous nous sommes rapprochés de l'atteinte de notre objectif visant à optimiser nos capacités de structuration et de distribution à l'échelle mondiale.

Nous avons annoncé la création d'une coentreprise, RBC Dexia Investor Services. La coentreprise, qui regroupera environ 1,8 billion de dollars US d'actifs sous garde, se classera parmi les dix principales banques dépositaires du monde et offrira une gamme complète de services aux investisseurs institutionnels partout dans le monde. Cette opération devrait être conclue à l'exercice 2006.

### Services aux institutions et aux investisseurs

Ce secteur fournit des services de garde ainsi que des services d'administration de placements aux sociétés et aux investisseurs institutionnels à l'échelle mondiale.

En juin, nous avons annoncé la création d'une coentreprise, RBC Dexia Investor Services, qui nous permettra d'accroître considérablement nos importants services de garde. Cette coentreprise regroupera environ 1,8 billion de dollars US d'actifs sous garde, se classera parmi les dix principales banques dépositaires du monde et offrira une gamme complète de services aux investisseurs institutionnels partout dans le monde. Cette opération devrait être conclue à l'exercice 2006.

Pour une deuxième année d'affilée, les Services aux institutions et aux investisseurs ont été nommés le meilleur prestataire de services de garde internationaux dans le cadre du sondage 2005 sur les services de garde internationaux effectué par le magazine *Global Investor*.

### Autres

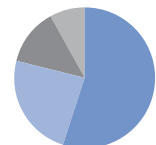
Les Autres services se composent des Entreprises nationales, de la Recherche et des Crédits mondiaux, groupe qui englobe le portefeuille de prêts non stratégiques et les activités de gestion centralisée des principaux portefeuilles de prêts du secteur.

Nous avons créé les Entreprises nationales à l'automne 2004, afin d'aider RBC Marchés des Capitaux à être reconnu comme un chef de file en matière de prestation de services répondant aux besoins du marché milieu de gamme au Canada, qui se compose de sociétés dont les produits d'exploitation sont supérieurs à 100 millions de dollars. Des services plus efficaces axés sur une gestion des services bancaires sur mesure et sur un accès plus direct à des produits et services habituellement réservés aux grandes entreprises clientes peuvent être fournis à ces sociétés. Au cours de sa première année d'exploitation, le groupe Entreprises nationales a obtenu un rendement supérieur aux attentes et fourni aux clients des stratégies de croissance ainsi qu'un accès aux marchés des capitaux et aux produits et services connexes.

Le groupe Recherche de RBC Marchés des Capitaux fournit des services de recherche et d'analyse aux clients et formule des recommandations sur les marchés boursiers au Canada et aux États-Unis, sur le marché des changes mondial, ainsi que sur les marchés des titres à revenu fixe et du crédit, et il donne également son point de vue sur les secteurs industriels, sur les tendances économiques globales et sur la performance économique générale. Nos analystes sont respectés à l'échelle mondiale pour leurs connaissances et pour leur objectivité, de même que pour le caractère approfondi de leurs recherches.

RBC Marchés des Capitaux s'est classé au premier rang des courtiers en valeurs mobilières ayant procédé au placement d'obligations en dollars canadiens au premier semestre de 2005, et ce, tant à l'échelle nationale que mondiale.

RBC Marchés des Capitaux Revenus (majorés au montant imposable équivalent) par secteur d'activité en 2005\*



- 55 % Marchés mondiaux
- 24 % Services mondiaux de banque d'investissement et marchés boursiers
- 13 % Services aux institutions et aux investisseurs
- 8 % Autres

\* Le total des revenus (majoré au montant imposable équivalent) constitue une mesure financière non définie par les PCGR. Se reporter à la rubrique Principales mesures financières (non définies par les PCGR) pour un rapprochement et pour une analyse plus détaillée.

Permettre la croissance d'activités innovatrices et assurer la prestation de services professionnels

# Services de soutien généraux

Le secteur Services de soutien généraux regroupe plus de 18 000 employés au sein des groupes Technologie et exploitation mondiales et Fonctions générales. Ce secteur a recours aux meilleures pratiques pour nous aider à répondre aux besoins de nos clients et à élaborer des solutions innovatrices visant à générer des revenus, à réduire les coûts, et à faciliter la mise en œuvre de processus efficaces et l'affectation des ressources. Les Services de soutien généraux fournissent aux secteurs d'exploitation des conseils professionnels et un soutien opportun, et ils assurent le maintien d'un cadre de gouvernance judiciaire, qui est essentiel à notre réussite.

## Technologie et exploitation mondiales

En collaboration avec nos secteurs d'exploitation, le groupe Technologie et exploitation mondiales (TEM) fournit les systèmes de base en matière d'information et d'exploitation nécessaires à la prestation d'une expérience client supérieure. Il est également responsable des activités de vente et de service par l'entremise du réseau de centres de contact.

Le groupe Technologie et exploitation mondiales se compose des Centres TEM, Particuliers et entreprises; des Centres TEM, Grands marchés; de l'Exploitation générale; des Applications, Technologie de l'information; de l'Infrastructure de la technologie de l'information; de l'Innovation et conception des procédés.

Nos priorités sont les suivantes :

- Fournir de nouvelles solutions afin d'accroître la valeur pour nos clients et de faire en sorte qu'il soit plus facile pour ceux-ci de faire affaire avec RBC.
- Cerner les occasions d'optimiser l'innovation en déterminant les nouvelles tendances au chapitre des technologies

appliquées, des processus et des capacités en matière de vente et de service.

- S'assurer que nos systèmes, nos processus et nos capacités opérationnelles sont sûrs et adéquats et qu'ils sont conformes à toutes les exigences réglementaires.
- Assurer l'efficacité et la rentabilité du groupe TEM tout en maintenant sa réceptivité aux besoins de nos secteurs d'exploitation.

Au cours de 2005, nous avons maintenu ou amélioré les moyens utilisés pour assurer la prestation de nouveaux produits et services, nous avons accru nos capacités technologiques et nous avons assuré le respect des exigences liées à la réglementation et à la conformité. Le magazine *CIO* a inscrit RBC sur sa liste des meilleures sociétés du monde au chapitre de l'excellence technologique et organisationnelle en 2005.

## Fonctions générales

Le groupe Fonctions générales regroupe des professionnels spécialisés qui favorisent la mise à exécution, à l'échelle de l'entreprise, d'une stratégie s'alignant sur de solides capacités de gestion de la performance. Nous procédons à une gestion efficace de l'effectif, de l'actif-passif et du revenu tiré de l'écart de taux d'intérêt, ainsi que des ratios de capital et de la situation fiscale, tout en maintenant notre profil de risque et nos relations avec les investisseurs, les agences de notation, les autorités de réglementation et les autres parties prenantes, dans le contexte de plus en plus difficile avec lequel les sociétés de services financiers mondiaux doivent composer.

Notre équipe regroupe les Ressources humaines, la Trésorerie générale, les

## Réalisations en 2005

Les centres de contact RBC ont traité environ 100 millions d'appels de clients en 2005, qui se sont traduits par des ventes de 13 milliards de dollars.

Grâce à des techniques innovatrices et rentables, nous avons grandement amélioré nos ratios de capital et accru de 16 % les dividendes sur nos actions ordinaires en 2005 par rapport à l'exercice précédent.

Finances, la Gestion des risques du Groupe, la Stratégie et expansion générale, la Vérification interne, le conseiller général, la Gestion des marques, les Commandites et les Communications.

Nos priorités visent la poursuite des activités suivantes :

- Aligner nos programmes de formation, de perfectionnement professionnel et de récompenses de manière à aider les employés à répondre aux besoins de nos clients.
- Investir dans des capacités afin de mieux évaluer, comprendre et gérer le risque et le capital en fonction de l'accord de Bâle II.
- Améliorer nos contrôles de manière à s'assurer que nos systèmes d'ordre juridique, financier et général reflètent une gouvernance judicieuse et l'application des meilleures pratiques.
- Élaborer des initiatives aux fins de la gestion de la conformité à l'échelle de l'entreprise.
- Améliorer l'évaluation de la performance et le niveau d'informations communiquées à la communauté financière.
- Collaborer avec nos secteurs d'exploitation pour optimiser efficacement les dépenses externes au moyen de la mise en œuvre, à l'échelle de l'entreprise, d'initiatives au chapitre de l'approvisionnement et de l'immobilier.
- Mettre en œuvre l'initiative « Le client avant tout » en rationalisant les processus et en améliorant l'efficacité et l'efficience organisationnelles.

En 2005, nous avons contribué aux objectifs généraux en fournissant à l'ensemble de RBC et à chacun de nos secteurs d'exploitation un soutien plus ciblé, plus efficace et plus attentif.

# Répondre à vos questions

## 1. Quels changements importants avez-vous effectués dans le cadre de votre initiative « Le client avant tout » ? Prévoyez-vous effectuer d'autres changements ?

En 2005, nous avons accompli des progrès importants afin de devenir une organisation davantage axée sur la clientèle. Les changements majeurs que nous avons effectués concernaient principalement notre structure organisationnelle, notre effectif, nos processus et nos initiatives.

- **Structure organisationnelle** – Nous avons réaligné nos cinq secteurs d'exploitation en trois secteurs d'exploitation afin d'assurer une meilleure collaboration, qui nous permettra de prévoir les besoins distincts de nos groupes de clients clés et d'y répondre plus efficacement. Les changements apportés nous ont permis d'établir les assises requises pour accélérer la croissance des revenus et pour augmenter notre efficacité, et nos trois secteurs d'exploitation (RBC Particuliers et entreprises – Canada, sous la direction de James Westlake; RBC Particuliers et entreprises – États-Unis et International, sous la direction de Peter Armenio; RBC Marchés des Capitaux, sous la direction de Charles Winograd) ont pu accélérer l'élaboration de produits et de services. Nous avons également centralisé et rationalisé nos ressources en matière

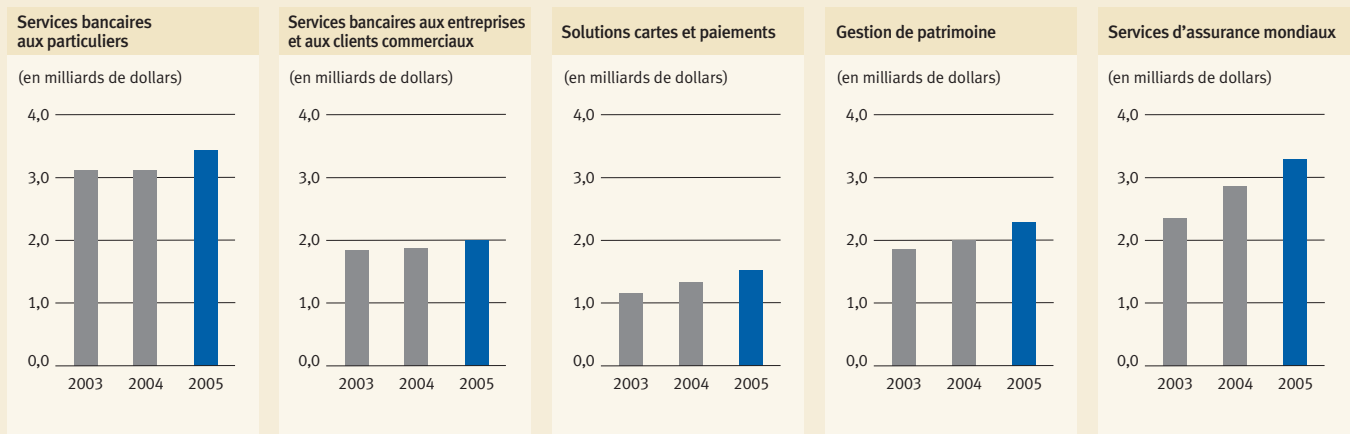
d'exploitation et de technologie ainsi que nos services de soutien généraux (que nous avons regroupés dans le secteur Services de soutien généraux), ce qui nous a permis d'accroître leur efficacité et leur structure de coûts.

- **Effectif** – Grâce à l'initiative « Le client avant tout », notre personnel de première ligne a bénéficié de ressources accrues et d'un environnement favorisant l'élaboration rapide de produits et de services ainsi que la simplification des processus, qui lui ont permis de mieux répondre aux besoins des clients. Les employés des divers secteurs d'exploitation conjuguent leurs efforts et utilisent les capacités intégrées de RBC afin de répondre aux besoins des clients à la recherche de solutions plus complexes. Nos employés affirment être davantage en mesure de concrétiser notre vision – *toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients*. Nos cadres dirigeants ont un contact plus direct avec nos clients, tant sur le terrain qu'au chapitre des activités de soutien, et ils peuvent fournir une aide accrue à nos clients et à nos employés.
- **Processus** – Nous avons modifié ou supprimé un grand nombre de processus afin d'éliminer la redondance et la bureaucratie, et de faire en sorte que nos clients puissent plus facile-

ment et plus rapidement faire affaire avec nous. Les changements effectués au sein de tous nos secteurs d'exploitation pour améliorer l'expérience du client touchaient notamment les processus liés à l'élaboration de produits, à l'approbation du crédit, à la résolution de problèmes et à la simple ouverture de comptes.

- **Initiatives** – Au cours de l'exercice, nous avons mis en œuvre une série de mesures touchant les revenus et les coûts au sein de tous nos secteurs d'exploitation et de tous nos secteurs géographiques, afin d'offrir à nos clients un meilleur choix, de meilleurs produits et un service plus rapide, tout en améliorant notre levier d'exploitation (l'écart entre le taux de croissance des revenus et la croissance des frais autres que d'intérêt). Dans le cadre des mesures visant la croissance des revenus, nous avons notamment amélioré les heures d'ouverture et l'emplacement des succursales, accru le nombre d'employés des services à la clientèle, élaboré des produits de crédit et de placement innovateurs, et pris d'autres mesures pour améliorer nos capacités de distribution et nos produits à l'échelle mondiale. Nous avons également accru la productivité et mis en œuvre de nombreuses mesures de compression des coûts, dans le cadre desquelles nous avons

## RBC Particuliers et entreprises – Canada : Total des revenus par secteur d'activité



notamment rationalisé les services de soutien au siège social, intégré nos ressources en matière de technologie et d'exploitation, réduit les coûts d'approvisionnement, et établi des objectifs précis à l'égard desquels nos employés doivent rendre des comptes.

En raison de ces changements importants, nos clients peuvent faire affaire avec nous plus facilement et plus souvent. Les mesures prises nous ont aidés à nous rapprocher de nos objectifs stratégiques, qui visent à 1) être reconnus comme le premier prestataire incontesté de services financiers au Canada; 2) tirer parti de nos services bancaires, de nos services de gestion de patrimoine et de nos services liés aux marchés des capitaux aux États-Unis; 3) être reconnus comme un prestataire de choix de services financiers spécialisés à l'échelle mondiale. Nous prévoyons prendre d'autres mesures pour atteindre ces objectifs en 2006 et par la suite.

### 2. Selon vous, quels facteurs ont contribué à la très forte croissance des revenus du secteur RBC Particuliers et entreprises – Canada ? Croyez-vous que cette croissance est durable ?

Nous avons réussi à nous démarquer de nos concurrents grâce à la forte croissance des revenus que nous avons enregistrée cette année et qui tient à

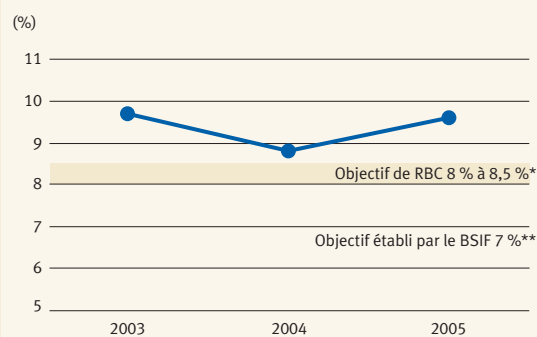
la mise en œuvre réussie des trois principales stratégies suivantes :

- Optimisation de nos vastes capacités de distribution** – Nous avons notamment élargi nos équipes de vente et nos autres capacités de distribution, et nous avons simplifié notre structure ainsi que nos programmes de gestion et de rémunération afin que nos employés puissent plus facilement fournir aux clients les produits recherchés, en temps opportun et au moyen du réseau approprié. Nous avons par ailleurs ouvert deux bureaux d'assurance multirisque jouxtant des succursales de service de détail, qui sont plus facilement accessibles par les clients.
- Simplification des processus et des structures** – Nous avons amélioré les processus au sein de tous nos secteurs d'exploitation afin que nos clients puissent plus facilement faire affaire avec nous. Ainsi, nous avons recours à de nouvelles technologies pour simplifier le processus d'ouverture de comptes bancaires et pour accroître les capacités en ligne dont bénéficient les clients de nos services d'assurance au Canada. À l'interne, nous avons rationalisé le processus décisionnel afin d'assurer une mise en œuvre plus efficace et plus efficiente.

- Concentration sur les marchés générant un rendement élevé** – Nous avons lancé de nouveaux produits et services visant les secteurs d'activité présentant un potentiel de croissance élevé. Ainsi, nous avons lancé de nouveaux produits et services de placement et de nouvelles cartes de crédit innovatrices telles que la carte *Visa Starbucks Duetto* et la carte *Visa Cathay Pacific Platine RBC*, et nous offrons aux retraités un plus grand choix d'assurances voyage. Nous continuons également d'offrir des produits hypothécaires personnalisés par l'entremise du programme *Marge Proprio RBC* et nous avons lancé des produits ciblés s'adressant à des groupes de clients clés.

Le volume d'activités élevé du secteur d'exploitation ainsi que sa part de marché et ses marges améliorées par rapport à 2004 reflètent l'incidence de ces initiatives ainsi que l'intégration des activités canadiennes de Provident Life and Accident Insurance Company (UnumProvident) que nous avons acquises en mai 2004. Nous prévoyons continuer à nous concentrer sur ces priorités, afin d'accroître notre position de chef de file dans nos marchés clés.

### Ratio du capital de première catégorie



\* L'objectif de RBC pour 2006 est de 8 %+.

\*\* Bureau du surintendant des institutions financières Canada

Notre plan de gestion du capital pour l'exercice 2006 vise à obtenir un équilibre entre le maintien de ratios de capital solides et de cotes de crédit élevées, tout en fournissant à nos actionnaires des rendements élevés.

### 3. Maintenant que vos ratios de capital se sont améliorés considérablement et qu'ils sont de loin supérieurs aux niveaux réglementaires et à vos propres objectifs, quelle est votre stratégie en matière d'attribution du capital ?

Le bénéfice important enregistré, la croissance contrôlée de l'actif ajusté en fonction des risques, la gestion active du bilan et l'émission en temps opportun de capital au cours de l'exercice sont autant de facteurs qui ont contribué à notre solide position de capital, laquelle s'aligne sur celle de l'industrie au Canada. Nous fondons nos décisions en matière de gestion du capital sur divers facteurs, notamment les attentes des investisseurs et des agences de notation, les exigences des autorités de réglementation, les besoins en matière de capital économique et de capital affecté aux filiales, notre position de capital par rapport à celle de nos concurrents, l'efficacité des divers instruments de capital, ainsi que la nécessité de maintenir la souplesse de nos activités de gestion du capital.

Nous accordons une grande importance au maintien de cotes de crédit élevées et nous sommes d'avis que notre structure du capital est suffisante pour soutenir les risques que nous assumons et pour mettre à exécution nos stratégies commerciales tout en maintenant ces

cotes. Nous avons constamment obtenu des niveaux de capitaux autogénérés élevés et nous avons pu obtenir, de façon rentable, des capitaux sur les marchés, ce qui nous permet de gérer notre capital avec souplesse. Cette souplesse s'avérera utile compte tenu de l'évolution de notre contexte commercial, de nos stratégies et de nos activités, et elle peut également nous permettre de profiter des occasions qui se présentent et de composer avec les perturbations imprévues.

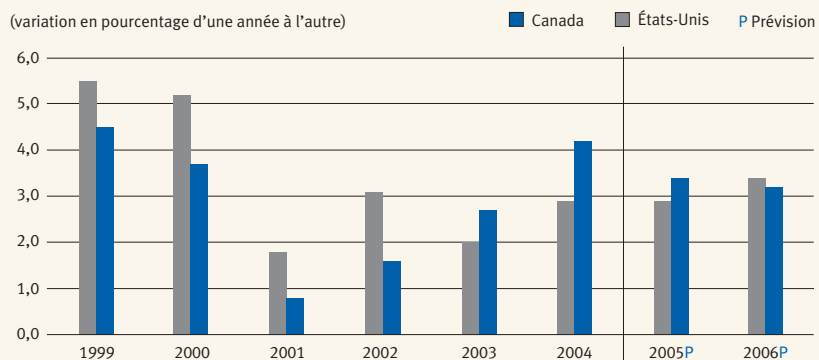
Notre plan de gestion du capital pour l'exercice 2006 vise à obtenir un équilibre entre le maintien de ratios de capital solides et de cotes de crédit élevées, tout en fournissant à nos actionnaires des rendements élevés. Nous prévoyons maintenir notre ratio de distribution entre 40 % et 50 % et nous avons l'intention de continuer à investir dans nos activités qui présentent un potentiel élevé en matière de croissance et de rendement. Comme toujours, nous considérerons les possibilités d'acquisition qui satisfont à nos critères financiers, stratégiques et culturels. Nous avons recommencé à racheter des actions au quatrième trimestre de 2005, dans le cadre de notre offre publique de rachat dans le cours normal des activités, et il se pourrait que nous rachetions d'autres actions en 2006, ne serait-ce que pour neutraliser l'effet dilutif des options sur actions levées par

nos employés. Nous considérerons également la possibilité de procéder à des opérations de titrisation et à d'autres opérations analogues pour assurer une gestion efficace du bilan. Nous maintiendrons une démarche disciplinée aux fins de la gestion de la croissance de l'actif ajusté en fonction des risques en 2006, de manière à assurer l'atteinte de nos seuils de rendement. Enfin, nous procéderons à une gestion active de notre structure du capital et effectuerons des rachats et des émissions afin d'assurer le maintien de son efficacité.

### 4. Quelles sont vos perspectives économiques pour l'Amérique du Nord en 2006 ?

Les écarts au chapitre des taux de croissance économique du Canada, des États-Unis et des autres pays du G-7 ont commencé à diminuer. Alors que la croissance du PIB réel au Canada s'accélère, l'économie américaine devrait connaître un ralentissement modéré. Nous prévoyons que la croissance du PIB réel au Canada augmentera de 2,9 % en 2005 à 3,4 % en 2006, et que la croissance du PIB réel aux États-Unis diminuera de 3,4 % en 2005 à 3,2 % en 2006. L'amélioration prévue de la croissance économique canadienne tiendra au recul de l'inflation, au caractère plus conciliant de la politique monétaire et à la hausse marquée des prix de l'énergie et des

## Croissance du PIB réel au Canada et aux États-Unis



Source : Statistique Canada, Bureau of Economic Analysis, RBC Groupe Financier

prix des autres marchandises. Nous prévoyons un ralentissement de l'économie américaine, car nous nous attendons à ce que les consommateurs et les entreprises économisent davantage en réponse à la hausse des taux d'intérêt.

Un ralentissement de la croissance des investissements et de la consommation aux États-Unis devrait se traduire par une réduction des emprunts à l'étranger. Les pays prêteurs devraient par conséquent conserver davantage de fonds afin de promouvoir les investissements et la consommation à l'échelle nationale. Nous nous attendons à ce que la croissance accélérée au Canada en 2006 donne lieu à des augmentations de taux continues, et le taux de financement à un jour de la Banque du Canada devrait atteindre 4 % d'ici avril 2006. Le taux prescrit par la Réserve fédérale américaine est à la hausse depuis plus de un an et il devrait atteindre un plafond de 4,25 % au dernier trimestre de 2005 puis demeurer stable en 2006. Le coût à la hausse des entrées de matières premières et l'augmentation des salaires ont fait en sorte que la Réserve fédérale américaine a haussé ses taux avant la Banque du Canada.

Nous prévoyons également une hausse des taux d'intérêt à long terme dans les

deux pays, ainsi que des pressions inflationnistes croissantes sur les principaux indices des prix à la consommation, ce qui devrait entraîner une augmentation des taux hypothécaires. Le dynamisme des marchés de l'habitation au Canada et aux États-Unis devrait s'atténuer au fur et à mesure que la demande s'amoindra par suite de la hausse des coûts d'emprunt. Contrairement aux cycles immobiliers antérieurs, il est cependant peu probable qu'une implosion du marché de l'immobilier se produise au Canada ou aux États-Unis, car les activités de construction y ont suivi le rythme de la demande et que les deux pays n'ont pas connu une frénésie de construction d'immeubles à des fins spéculatives.

Compte tenu de ces perspectives, plusieurs facteurs compensatoires devraient faire en sorte que la valeur du dollar américain fluctuera dans une marge étroite.

Tout d'abord, le recours moindre des États-Unis à des emprunts à l'étranger devrait limiter l'affaiblissement du dollar américain. Il se pourrait toutefois que des pressions à la baisse s'exercent sur le dollar américain, car on s'attend à ce que la hausse continue des taux d'intérêt qui est prévue au Canada et dans les autres pays du G-7 neutralise l'augmentation

des taux d'intérêt à court terme aux États-Unis. Qui plus est, la baisse des prix des marchandises aura une incidence sur le taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain. La valeur du dollar canadien devrait par conséquent fluctuer entre 0,82 \$ US et 0,85 \$ US. Nous prévoyons aussi une stabilisation des autres devises par rapport au dollar américain en 2006, ce qui devrait donner un répit aux exportateurs des pays concernés, qui continuent de s'ajuster aux fortes pressions découlant des exportations en provenance de la Chine.

Les risques liés à nos perspectives économiques pour l'Amérique du Nord sont exceptionnellement variés. La guerre en Iraq et les menaces de guerre civile advenant le retrait anticipé des États-Unis, de même que les tensions croissantes entre la Chine et le Japon et les menaces de prolifération nucléaire en Corée du Nord sont autant de facteurs qui pourraient entraîner une autre augmentation des prix du pétrole, une baisse de la demande, un affaiblissement des taux d'intérêt, une poussée inflationniste, et peut-être même une période de stagflation. Pour le moment, notre scénario de référence se fonde toutefois sur la convergence du cycle économique des pays du G-7, particulièrement le cycle du Canada et celui des États-Unis.

De nos jours, les grandes entreprises qui dominent le marché savent qu'elles doivent établir un équilibre entre les besoins de toutes leurs parties prenantes, et non pas répondre uniquement aux attentes de leurs actionnaires. Ce concept est maintenant désigné à l'échelle internationale comme la « responsabilité d'entreprise » ou la « durabilité d'entreprise ».

Nous sommes d'avis qu'un lien aussi solide unit nos parties prenantes – nos clients, nos employés, nos actionnaires, nos collectivités et nos fournisseurs – et qu'en ignorant ce lien, nous pourrions

compromettre ces parties prenantes. Nous croyons que l'atteinte d'un équilibre entre les besoins de toutes les parties prenantes n'est pas seulement possible, mais essentiel à notre réussite future.

En tant qu'entreprise responsable, nous nous engageons à exercer nos activités avec intégrité en tout temps et à maintenir notre viabilité à long terme, tout en contribuant au bien-être actuel et futur de toutes nos parties prenantes.

Nous nous efforçons à cette fin d'assumer activement les responsabilités découlant des choix que notre organisation doit

faire quotidiennement. Quelle est la meilleure façon de structurer et de gérer notre organisation ? Comment pouvons-nous le mieux servir nos clients, du point de vue des préceptes éthiques, de la protection des renseignements personnels et du service ? Comment devrions-nous attirer les meilleurs talents et motiver nos employés ? Quels rapports notre organisation entretient-elle avec les collectivités où elle exerce ses activités ? Quelles répercussions nos activités ont-elles sur le milieu naturel ? Quels risques liés à notre chaîne d'approvisionnement pouvons-nous

**Contribuer au bien-être actuel et futur de toutes nos parties prenantes**

# Responsabilité d'entreprise

« Nous sommes forts d'une équipe composée d'employés chevronnés désireux de réinvestir dans la collectivité. Nous nous engageons à bâtir nos collectivités et à répondre aux besoins particuliers de chacun de nos clients, qu'il s'agisse de les aider à rétablir leur crédit, de leur fournir l'accès à des services bancaires de base ou de les aider à acheter une résidence. »

**Kevin Harris**

Directeur général, Rendement lié à la législation sur le réinvestissement dans la collectivité  
Rocky Mount, États-Unis

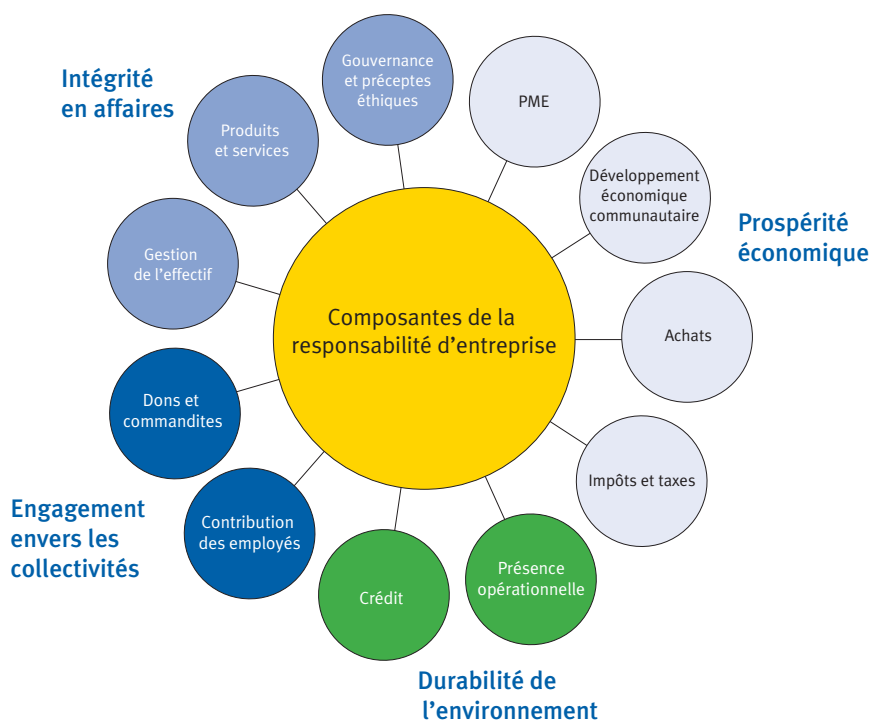


Les gestes posés par une société en disent plus sur cette dernière que ses paroles. Notre démarche en matière de responsabilité d'entreprise se traduit par la façon dont nous exerçons nos activités, dont nous soutenons la prospérité économique et la durabilité de l'environnement et dont nous contribuons au bien-être des collectivités.

## Prix et reconnaissance

La réputation d'une société se fonde en partie sur les commentaires d'autrui à son égard. Ce fut pour nous un privilège d'être reconnu pour nos efforts en matière de responsabilité d'entreprise en 2005.

- Nous avons terminé en tête du classement de la revue *Report on Business* dans la catégorie « Responsabilité d'entreprise ».
- Nous avons terminé en tête du sondage sur la « société la plus respectée », désignée comme « entreprise la plus responsable socialement » au Canada (sondage KPMG/Ipsos Reid).
- Nous avons été choisis comme l'une des 50 meilleures sociétés canadiennes au chapitre de la présence sociale (Corporate Knights).



atténuer ou tolérer ? Comment pouvons-nous assurer la croissance durable de notre organisation ?

Nous sommes convaincus que les sociétés qui s'efforcent d'établir un équilibre entre les besoins de toutes leurs parties prenantes surclasseront leurs concurrents et qu'elles fourniront à leurs investisseurs le meilleur rendement possible. En fait, nous avons de longs antécédents de responsabilité d'entreprise, dont nous sommes fiers à juste titre.

### Intégrité en affaires

Nous avons mis en œuvre diverses politiques et pratiques afin d'assurer le caractère intègre de nos activités. Un certain nombre de ces politiques et pratiques constituent des principes de base applicables à toutes les activités, notamment celles qui sont liées à la gouvernance, à la protection des renseignements personnels, à la diversité ou au maintien de notre position d'employeur de premier choix. Certaines autres sont propres à notre rôle d'institution financière et portent notamment sur la façon dont nous gérons les risques et fournissons des services bancaires de base.

## Indices pour les investisseurs socialement responsables

Les investisseurs qui désirent prendre des décisions éthiques en matière de placement qui reflètent leurs valeurs peuvent se tourner vers les entreprises spécialisées dans la recherche, partout dans le monde, qui offrent de plus en plus d'analyses fiables effectuées par des tiers pour déterminer quelles entreprises ont une incidence positive ou négative sur la société et sur l'environnement. Un certain nombre d'indices importants à l'échelle mondiale reconnaissent notre responsabilité sociale :

- Le Dow Jones Sustainability World Index, qui reconnaît les chefs de file en matière financière, sociale et environnementale (pour une sixième année d'affilée).
- Le Jantzi Social Index.
- Le FTSE4Good Index (pour une cinquième année d'affilée).
- Le Climate Leadership Index 2005 (dans le cadre du Carbon Disclosure Project).
- L'Ethibel Investment Register et l'Ethibel Pioneer Sustainability Index.
- L'ECPI Ethical Index 2005.

### Prosperité économique

Nous avons une incidence sur l'économie lorsque nous créons des emplois et maintenons une main-d'œuvre bien formée, que nous acquittons notre juste part d'impôts et de taxes et que nous achetons des biens et services de manière responsable. En notre qualité de société de services financiers, nous contribuons également à la prospérité économique en donnant aux petites et moyennes entreprises l'accès à du crédit et en soutenant les programmes de développement économique communautaire ainsi que l'innovation et l'entrepreneuriat.

### Durabilité de l'environnement

Nous sommes convaincus qu'une croissance économique durable et un sain environnement vont inévitablement de pair. Nous jouons un rôle de chef de file au sein de l'industrie et soutenons et encourageons les pratiques commerciales durables liées à la prestation de services financiers, particulièrement au chapitre du crédit, et nous nous efforçons de réduire au minimum l'incidence de nos installations et de nos activités sur l'environnement.

### Engagement envers les collectivités

Nous croyons que le soutien accordé à diverses causes contribue à assurer notre prospérité. En 2005, nous avons versé

plus de 65 millions de dollars pour soutenir divers programmes communautaires à l'échelle mondiale, soit des dons de 40,6 millions de dollars et un montant additionnel de 25 millions afin de soutenir et de commanditer des événements communautaires et des organismes nationaux. Nos employés actuels et retraités passent, à titre de bénévoles, maintes heures à partager leurs connaissances financières et professionnelles ainsi que leur enthousiasme avec des milliers de groupes communautaires.

### Notre démarche aux fins de la communication d'information non financière

Pendant plus de 500 ans, les sociétés ont utilisé la démarche traditionnelle axée sur le résultat net pour présenter leurs résultats financiers. Cette démarche tient compte de l'actif et du passif d'une société, et cette dernière porte principalement son attention sur les actionnaires.

Cependant, au cours des années 90, il est devenu évident que le bilan comporte des passifs et des actifs latents, c'est-à-dire que les actionnaires ont réalisé que les rapports trimestriels ne suffisent pas à eux seuls à dresser le portrait d'une société.

De plus en plus, les investisseurs, les analystes et les clients demandent aux

sociétés des renseignements sur leur performance environnementale et sociale. Cette présentation d'information non financière ou d'information sur le développement durable constitue une discipline émergente et suscite des débats parmi les diverses parties prenantes, la question étant de savoir quels indicateurs de performance sont les plus pertinents.

Nous n'avons pas adopté comme tel une démarche unique aux fins de la communication de l'information non financière; nous nous basons plutôt sur un certain nombre de lignes directrices, de cadres de référence et de meilleures pratiques, et nous consultons régulièrement des experts qui nous aident à comprendre les nouvelles tendances. Nous avons, dans le cadre du projet Information financière mondiale, joué un rôle de premier plan dans l'élaboration de normes de communication d'information non financière.

Nous publions de l'information non financière dans les documents suivants :

- Notre rapport annuel et nos circulaires de sollicitation de procurations, qui traitent de notre profil, des faits saillants de notre rendement financier, de notre démarche en matière de gestion du risque, de notre gouvernance d'entreprise et de la rémunération de nos cadres dirigeants.

## Responsabilité d'entreprise – Les grandes premières

Nos longs antécédents en matière de responsabilité d'entreprise sont jalonnés de nombreuses premières importantes. En 1980, nous avons intégré la responsabilité d'entreprise dans notre premier *Code de déontologie*. Aujourd'hui, celle-ci fait partie de nos huit principes directeurs. Voici quelques-unes de nos premières :

- |                                                                                                                                          |                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1891</b> Premier don inscrit dans nos annales : 250 \$ au fonds de secours pour les victimes de la catastrophe de la mine Springhill. | <b>1979</b> Nous mettons en œuvre un programme d'égalité d'accès à l'emploi.                                                  | <b>2003</b> Nous sommes la première banque canadienne à avoir adopté les Principes d'Équateur, pour évaluer l'impact social et environnemental des grands projets que nous finançons. |
| <b>1902</b> Nous embauchons la première femme : Jennie Moore, de Vancouver.                                                              | <b>1991</b> Nous sommes la première banque à charte canadienne à adopter un code de protection des renseignements personnels. | <b>2004</b> Nous sommes membres fondateurs du Conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles.                                                                |
| <b>1929</b> Nous commençons notre collection d'œuvres d'art.                                                                             | <b>1992</b> Nous sommes le premier signataire nord-américain de la politique des Nations Unies sur l'environnement.           | <b>2005</b> Nous sommes la première banque canadienne qui se classe parmi les 100 premières entreprises championnes du développement durable.                                         |
| <b>1943</b> Nous publions le premier <i>Bulletin de la Banque Royale</i> , mensuel, qui est consacré à des sujets d'intérêt général.     | <b>1992</b> Nous sommes la première banque canadienne à produire des relevés en braille.                                      |                                                                                                                                                                                       |
| <b>1947</b> Nous sommes les premiers commanditaires de l'Association olympique canadienne.                                               | <b>2000</b> Nous sommes la première banque canadienne admise dans le Dow Jones Sustainability World Index.                    |                                                                                                                                                                                       |

- Notre rapport annuel sur la responsabilité d'entreprise, qui brosse un tableau détaillé de notre performance sociale et environnementale et de notre contribution envers nos clients, nos employés, les collectivités et l'économie. Ce rapport décrit nos pratiques commerciales ainsi que notre démarche aux fins de la prestation de services financiers. Au Canada, ce rapport comprend notre Déclaration de responsabilité publique, laquelle donne un aperçu de notre contribution à la société et à l'économie et est publiée conformément à la législation canadienne.
  - Notre Rapport sur le développement durable (disponible en ligne sur le site [rbc.com](http://rbc.com)), qui fournit les données les plus détaillées sur les indicateurs de performance durable les plus importants de l'avis des chercheurs et des analystes. Ce rapport suit de près les lignes directrices élaborées dans le cadre du projet Information financière mondiale. Il est constamment mis à jour afin d'assurer la transparence de nos activités liées à la responsabilité d'entreprise, tout en respectant la confidentialité de nos clients et en préservant les renseignements commerciaux de nature exclusive.
  - Un certain nombre des sites pouvant être consultés à partir du site [rbc.com](http://rbc.com) fournissent des renseignements à jour sur des sujets liés à la responsabilité d'entreprise, y compris la gouvernance, les ressources humaines (carrières), l'environnement, les achats, les dons et les commandites communautaires.
- Pour une vue d'ensemble de notre démarche en matière de responsabilité d'entreprise, visitez le site [rbc.com](http://rbc.com).