

VERS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Là où nos valeurs nous mènent

Banque Royale du Canada
Rapport sur la responsabilité d'entreprise et
Déclaration de responsabilité publique 2006



Table des matières

- 1 Message du chef de la direction
- 2 Vision et principes de la responsabilité d'entreprise
- 3 Distinctions et affiliations
- 4 Pratiques commerciales
- 8 Impact économique
- 14 Emploi et lieu de travail
- 19 Durabilité environnementale
- 24 Engagement envers les collectivités
- 29 Autres renseignements – DRP
- 33 Repères

Déclaration de responsabilité publique (DRP) de la Banque Royale du Canada

Cette déclaration a été publiée par la Banque Royale du Canada et les entités de son groupe prescrites pour l'exercice terminé le 31 octobre 2006.

Les renseignements se rapportant à cette déclaration paraissent sous les rubriques suivantes :

- 6 Accès aux services financiers
- 9 Développement économique communautaire
- 13 Petites entreprises
- 24 Engagement envers les collectivités
- 26 Bénévolat
- 29 Déclaration de responsabilité publique et entités du groupe
- 29 Déclarations de responsabilité publique pour les déclarants RBC
- 30 Emploi au Canada
- 30 Impôts et taxes
- 31 Financement par emprunt des entreprises au Canada
- 32 Ouvertures et fermetures de succursales au Canada

Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique de RBC – 2006

Portée

Ce rapport donne un aperçu des engagements sociaux, économiques et environnementaux de RBC et de son impact sur les collectivités et les pays dans lesquels nous exerçons nos activités. Il complète les renseignements sur notre rendement et notre situation financière présentés dans notre Rapport annuel aux actionnaires. Ce rapport a été produit pour une grande variété de parties prenantes. Nous présentons plus de détails concernant des sujets particuliers à certaines parties prenantes dans notre Rapport annuel et sur notre site Web.

Toutes les institutions financières de régime fédéral du Canada ayant un capital de plus de un milliard de dollars sont tenues de produire une déclaration annuelle faisant état de leur contribution à l'économie et à la société canadienne. Ce rapport comprend la déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada et des entités de son groupe précisées par règlement ainsi que les déclarations de responsabilité publique de la Société d'hypothèques de la Banque Royale et de la Compagnie d'assurance vie RBC.

Parties prenantes

Ce rapport est publié à l'intention de toutes les parties prenantes de la Banque Royale du Canada et de ses filiales, groupées sous la marque principale RBC. Nos parties prenantes sont les employés, les clients, les investisseurs actuels et potentiels, les fournisseurs, les gouvernements, les autorités de réglementation et les membres de la collectivité.

Période du rapport

Toutes les données et les exemples dont fait état ce rapport portent sur les activités entreprises pendant l'exercice 2006 (1^{er} novembre 2005 – 31 octobre 2006), sauf indication contraire.

Terminologie

Dans ce rapport, les « employés » sont les personnes qui travaillent dans toutes les unités opérationnelles et fonctionnelles de RBC dans le monde, tel qu'indiqué en troisième de couverture.

Monnaies et mesures

Sauf indication contraire, toutes les sommes monétaires sont exprimées en dollars canadiens et les mesures, en unités métriques.

Global Reporting Initiative

Nous utilisons les principes directeurs de Global Reporting Initiative (GRI) de 2002, le supplément du secteur des services financiers de GRI et les lignes directrices de G3 (GRI de troisième génération), ainsi que les commentaires des parties prenantes et les meilleures pratiques externes pour aider à structurer la présentation des informations sur le développement durable, dans ce rapport et en ligne. Notre site rbc.com/responsabilite présente un index GRI qui aidera nos lecteurs à comparer les résultats de RBC à ceux d'autres organismes.

Déclarations prospectives

Ce rapport contient les déclarations prospectives aux termes de certaines lois sur les valeurs mobilières et notamment des dispositions prévoyant des « mesures refuge » (*safe harbor*) de la loi des États-Unis intitulée *Private Securities Litigation Reform Act of 1995* et de toutes les lois canadiennes sur les valeurs mobilières applicables. Ces déclarations prospectives comprennent entre autres des déclarations concernant nos objectifs d'expansion des succursales et nos plans en matière de durabilité environnementale, ainsi que des déclarations à l'égard de nos stratégies, plans, convictions et prévisions. Nous déconseillons aux lecteurs de se fier indûment à ces déclarations étant donné que de nombreux facteurs, notamment la conjoncture économique et commerciale générale, notre aptitude à mener à terme et à intégrer avec succès des acquisitions stratégiques et notre aptitude à exécuter avec succès nos stratégies et plans pourraient faire en sorte que nos résultats diffèrent sensiblement des plans, objectifs ou prévisions exprimés dans ces déclarations prospectives.

Rapports antérieurs et renseignements complémentaires

Vous trouverez les *Rapports sur la responsabilité d'entreprise et Déclarations de responsabilité publique* des années antérieures ainsi que d'autres documents sur le même sujet sur le site rbc.com.

Vers le développement durable



La maxime de Milton Friedman pour qui, en affaires, seules comptaient les affaires, a fait couler beaucoup d'encre dans le débat sur la responsabilité des entreprises. Pour moi, la responsabilité première d'une société est d'assurer sa réussite.

Mais je crois également qu'une société garantit mieux sa viabilité à long terme en se montrant aussi attentive aux intérêts présents et futurs de ses parties prenantes – les clients, les employés, les investisseurs et les collectivités –, ce qui est le fondement de son développement durable.

Au fil des ans, de plus en plus de sociétés ont commencé à produire des rapports comme celui-ci – certains dépassant même les 200 pages. Ces rapports symbolisent la conviction toujours plus ancrée qu'on ne peut pas juger de la valeur d'une société à la lumière d'un seul rapport financier trimestriel, mais qu'il faut englober dans l'analyse, au-delà des résultats financiers, des considérations à plus long terme telles que son impact économique, ses pratiques commerciales et son impact sur la société et l'environnement.

Le *Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2006* de RBC est de cette nature.

Vous avez peut-être remarqué que cette édition est plus courte que celle des années antérieures. Mais plus bref ne veut pas dire moins responsable. Bien au contraire.

La responsabilité d'entreprise se mesure plus au geste qu'à la parole, et nous continuons de chercher à améliorer notre bilan d'entreprise citoyenne responsable tout en produisant de solides résultats financiers.

Mais, au fil des ans, nous avons appris que les principaux lecteurs de ce rapport – nos employés et nos clients – préfèrent un aperçu succinct des grands enjeux de notre société. Nous savons aussi que d'autres lecteurs, comme les organisations non

gouvernementales (ONG), les analystes et les investisseurs, aimeraient que nous approfondissions davantage et donnions plus de détails sur des points très précis.

Par conséquent, plutôt que de continuer de produire de gros volumes imprimés, RBC s'oriente vers des rapports sur le développement durable plus personnalisés, axés sur les besoins des parties prenantes. Nous nous efforcerons de présenter un degré approprié de détails sur les questions qui intéressent chacune dans le format le plus approprié pour elle.

Nous ne sommes pas seulement à l'ère électronique, mais aussi à l'ère où il devient nécessaire d'utiliser les ressources de la planète avec sagesse. Nos rapports seront donc essentiellement présentés en ligne, et nous utiliserons ce rapport annuel imprimé pour donner un aperçu sommaire de nos activités. Nous incluons des informations sur la responsabilité d'entreprise dans notre Rapport annuel, ainsi que dans d'autres moyens de communication. Enfin, nous continuerons d'améliorer nos communications avec les ONG et de fournir des rapports détaillés directs aux analystes et chercheurs du secteur de l'investissement éthique.

Je vous invite à lire ce rapport et à consulter notre site rbc.com si vous souhaitez en savoir plus. N'hésitez pas à nous dire ce que vous en pensez en utilisant les coordonnées figurant au dos du rapport.

Le président et chef de la direction,

Gordon M. Nixon

Vision et principes de la responsabilité d'entreprise

Vision

La vision de RBC en matière de responsabilité d'entreprise est de maintenir sa viabilité à long terme tout en contribuant au bien-être actuel et futur de ses parties prenantes. Nous nous efforçons d'exploiter notre entreprise avec intégrité, d'avoir un impact économique positif, de promouvoir la durabilité environnementale, de créer un environnement de travail de choix et de contribuer aux collectivités.

Principes	Pratiques commerciales <ul style="list-style-type: none"> • Respecter les lois et règlements • Appliquer de solides principes de gouvernance • Respecter des pratiques commerciales éthiques • Offrir des produits et un accès à des services bancaires de manière responsable • Protéger et informer les consommateurs 	Impact économique <ul style="list-style-type: none"> • Assurer de solides rendements aux actionnaires • Payer notre juste part d'impôts • Soutenir les petites entreprises et le développement économique des collectivités • Favoriser l'innovation et l'entrepreneuriat • Acheter des biens et des services de façon responsable
Emploi et lieu de travail <ul style="list-style-type: none"> • Respecter la diversité • Promouvoir une culture qui favorise la participation des employés • Offrir des salaires et une rémunération globale concurrentiels • Offrir des possibilités de formation et de perfectionnement 	Environnement <ul style="list-style-type: none"> • Prêter de manière responsable • Saisir les occasions d'affaires « vertes » • Réduire l'impact écologique 	Collectivités <ul style="list-style-type: none"> • Faire des dons en veillant à ce qu'ils aient un impact social durable • Commanditer des initiatives importantes pour les collectivités • Permettre aux employés d'apporter leur contribution

De grandes premières en matière de responsabilité d'entreprise

Les longs antécédents de RBC en matière de responsabilité d'entreprise sont jalonnés de nombreuses « premières » importantes. RBC prend d'ailleurs cette responsabilité tant au sérieux que, en 1980, elle l'a intégrée dans son *Code de déontologie*. Quelques autres points saillants :

1891	1902	1943	1947	1979	1980	1991	1992	2000	2003	2004	2005	2006
Premier don enregistré dans nos annales : 250 \$ au fonds de secours pour les victimes de la catastrophe de la mine Springhill.	Nous embauchons la première femme : Jennie Moore, de Vancouver.	Nous publions le premier <i>Bulletin de la Banque Royale</i> , mensuel qui est consacré à des sujets d'intérêt général.	Nous sommes les premiers commanditaires de l'Association olympique canadienne.	Nous mettons en œuvre un programme d'égalité d'accès à l'emploi.	Nous lançons notre Code de déontologie pour les employés.	Nous sommes la première banque à charte canadienne à adopter un code de protection des renseignements personnels.	Nous sommes le premier signataire nord-américain de la Déclaration des institutions financières sur l'environnement et le développement durable des Nations Unies.	Nous sommes la première banque canadienne incluse dans le Dow Jones Sustainability Index.	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.	Nous sommes membres fondateurs du Conseil canadien des fournisseurs autochtones et de minorités visibles.	Nous sommes classés parmi les 100 entreprises championnes du monde du développement durable.	Nous sommes classés parmi les meilleurs employeurs en matière de diversité parmi les banques au Canada.

Distinctions et affiliations

DISTINCTIONS ET PRIX

La réputation d'une entreprise repose en partie sur ce que le public dit d'elle. Nous avons eu le privilège de recevoir, entre autres, les honneurs suivants en 2006.

Marque et culture

- **Marque ayant le plus de valeur au Canada** (Interbrand).
- Une des **100 plus grandes marques** (services bancaires) selon Brand Finance (revue *The Banker*).
- Classement au deuxième rang dans une étude sur les **cultures d'entreprise les plus admirées du Canada en 2006** (Waterstone Human Capital/*Canadian Business*).
- **Société la plus respectée du Canada** (2005)*.

Responsabilité d'entreprise/développement durable

- Inclusion, en 2006 et 2007, dans le **Dow Jones Sustainability World Index** et le **Dow Jones Sustainability North America Index**, qui reconnaissent les leaders financiers, sociaux et environnementaux.
- Inclusion dans le **Jantzi Social Index**, indice de 60 sociétés canadiennes qui répondent à un ensemble de critères sociaux et environnementaux.
- Inclusion dans le **FTSE4Good Index**, reconnaissant des sociétés qui respectent des normes mondialement reconnues dans des domaines tels que la durabilité environnementale, les relations avec les parties prenantes et les droits de la personne.
- Inclusion dans le **Ethibel Pioneer Sustainability Index**, utilisé par les banques, les gestionnaires de fonds et les investisseurs institutionnels européens pour reconnaître les sociétés qui ont joué un rôle de pionnier dans le développement durable.
- Inscription sur la liste des **100 entreprises championnes du monde du développement durable 2006** (Innovest/Corporate Knights), qui reconnaît les sociétés ayant prouvé leur capacité de gérer des débouchés stratégiques sur des marchés environnementaux et sociaux nouveaux.
- Une des **50 meilleures entreprises citoyennes du Canada** (Corporate Knights).

Durabilité environnementale

- **Carbon Disclosure Project** : Sur la base de notre mémoire de 2006 au Carbon Disclosure Project (CDP4), RBC a été classée parmi les 13 premières banques au monde pour la compréhension des enjeux liés au changement climatique et leur action.

Gouvernance

- **Board Games** : RBC a été classée quatrième au Canada pour la gouvernance d'entreprise (*Report on Business*).

Emploi

- **Prix 2006 de reconnaissance des entreprises** (Association canadienne des spécialistes en emploi et des employeurs) pour le soutien et la contribution exemplaires à l'Association.

Diversité

- Classement parmi les meilleurs **employeurs pour la diversité au travail en 2006** (*Canadian Immigrant Magazine*).
- **Theo Award** (People with Disabilities BC), à titre de grand promoteur de l'emploi de personnes handicapées.
- **Community Award** (Champions Career Centre), pour son engagement à promouvoir les débouchés pour les personnes handicapées.
- Trois dirigeantes de RBC ont été ajoutées à la liste des **100 femmes les plus influentes au Canada en 2006** (Canada's Most Powerful Women: Top 100) du Réseau des femmes exécutives.

Protection de la vie privée

- Classement parmi les cinq premières institutions financières pour le **prix 2006 des meilleures politiques de protection des renseignements personnels au Canada** (Nymity Inc.). Le prix a été décerné aux sociétés qui présentent le mieux un avis clair, complet et facilement accessible de leurs politiques et pratiques de protection des renseignements personnels.

AFFILIATIONS

RBC participe à nombre de grands organismes dans le monde dans l'exercice de sa responsabilité sociale.

- En 1988, nous étions un des membres fondateurs de Imagine, organisme qui encourage la philanthropie et le bénévolat. Nous en sommes toujours membres.
- Depuis 1997, RBC est membre du Center for Corporate Citizenship au Boston College, ressource importante en Amérique du Nord offrant des recherches et une formation pour cadres supérieurs sur des sujets civiques.
- Nous sommes un membre actif de Canadian Business for Social Responsibility, association de sociétés canadiennes qui ont pris l'engagement d'agir de façon responsable sur les plans social, environnemental et financier.
- Nous sommes membres du consortium G3 de la Global Reporting Initiative (GRI), pour assurer que la GRI possède un modèle d'organisme autonome. En 2006, nous sommes devenus une partie prenante de la GRI. La GRI est une institution indépendante qui a pour mission de mettre au point et de diffuser des lignes directrices d'information sur le développement durable à l'échelle mondiale. Désormais, RBC rend compte en ligne de son action selon les indicateurs suggérés par la GRI.
- RBC Gestion d'Actifs® est membre de la Canadian Coalition for Good Governance, qui fait la promotion des meilleures pratiques en matière de gouvernance dans les sociétés dans lesquelles ses membres envisagent d'investir.
- RBC est membre du Conference Board du Canada et nous siégeons à ses conseils intitulés Corporate Community Investment Council, Effective Work Environment Research Council, Corporate Ethics Management Council et Business Council for Sustainability.
- Pour soutenir encore mieux la durabilité environnementale, nous sommes membres du groupe des spécialistes des questions environnementales de l'Association des banquiers canadiens, de la Environmental Bankers Association, de l'Association canadienne de normalisation, du Canadian Brownfields Network, de l'initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement et de son groupe de travail nord-américain.
- Aux États-Unis, RBC est membre du US Conference Board Diversity Council et du Families and Work Institute.

Pour en savoir plus :

rbc.com/responsabilite/approach

* Au début de 2006, RBC a été nommée la société la plus respectée du Canada en 2005 (sondage Ipsos-Reid annuel). RBC était « la plus respectée » globalement une quatrième année de suite et a été classée première dans six des neuf catégories, dont celle de la gouvernance, de la responsabilité d'entreprise et de la gestion des ressources humaines. Le classement de RBC pour 2006 n'était pas encore connu au moment d'aller sous presse.

Pratiques commerciales



La responsabilité d'entreprise ne se mesure pas tant à la manière dont une société dépense son argent qu'à la manière dont elle le gagne. À RBC®, nous estimons que nous avons le devoir absolu d'agir avec intégrité pour pouvoir assumer nos responsabilités envers toutes les parties prenantes. Aucune entreprise n'est parfaite, mais nous aspirons à atteindre les plus hauts niveaux d'intégrité – chaque jour, dans chaque opération et dans chaque secteur de notre entreprise.

Cette partie du rapport illustre comment RBC a placé la responsabilité de l'entreprise au cœur de ses activités, tant dans sa structure et ses politiques que dans ses programmes, ses produits et ses services.

PRIORITÉS

Pour cela, nous nous donnons les priorités suivantes :

- nous conformer à toutes les lois et à tous les règlements applicables dans les pays dans lesquels nous évoluons ;
- mener nos affaires avec honnêteté et intégrité ;
- adhérer à de solides principes de gouvernance ;
- assurer une communication claire des résultats financiers et publier des données fiables sur le rendement dans des volets non financiers ;
- offrir des produits et un accès à des services bancaires de base de manière responsable ;
- protéger les consommateurs par des politiques et des pratiques solides.

FAITS SAILLANTS DE 2006

- Amélioration des informations dans la Circulaire de la direction pour plus de transparence dans nos communications.
- Lancement d'une garantie de sécurité en ligne, pour protéger nos clients contre des opérations non autorisées.
- Lancement du premier processus d'ouverture de compte en ligne au Canada qui accepte les demandes de non-résidents, permettant aux nouveaux immigrants d'amorcer le processus d'ouverture de leurs comptes bancaires avant d'arriver au Canada.

Gouvernance et éthique

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

Pour conserver la confiance de nos clients et de nos investisseurs et améliorer la valeur que nous apportons aux actionnaires, il est essentiel d'avoir de solides principes de gouvernance.

Faits saillants

- RBC a été la première institution financière à séparer le rôle de président du Conseil de celui de chef de la direction en 2001, pour garantir l'indépendance du Conseil d'administration.
- Notre Politique sur l'indépendance des administrateurs très détaillée n'a cessé d'évoluer pour suivre les meilleures pratiques. Au 31 octobre 2006, 14 des 17 administrateurs en exercice étaient indépendants.
- Nous offrons une formation continue à nos administrateurs afin de leur permettre de rafraîchir constamment leurs connaissances sur tout ce qui concerne l'entreprise et la réglementation ainsi que sur les aspects complexes de notre exploitation.
- Nous avons amélioré les informations publiées dans la Circulaire de la direction, en particulier celles sur la rémunération versée aux membres de la haute direction et aux administrateurs, pour plus de transparence dans nos communications.

Pour en savoir plus, consultez le site rbc.com/gouvernance, notre Rapport annuel et notre Circulaire de la direction.

PRINCIPES DE DÉONTOLOGIE

RBC a mis en place des politiques et des pratiques de conformité à la réglementation à l'échelle de tout le Groupe pour assurer l'intégrité de notre exploitation et nous aider à évaluer et à gérer les risques.

Code de déontologie

Tous les employés de RBC, dans le monde entier, sont régis par notre Code de déontologie, en place depuis plus de 20 ans et régulièrement mis à jour. Tous les membres du personnel dans le monde, jusqu'au chef de la direction, doivent suivre notre programme d'apprentissage électronique sur le Code de déontologie et passer un examen dans les trois mois de leur entrée à RBC et au moins tous les deux ans par la suite.

Contrôle préalable (identification du client et pertinence)

RBC est tenue d'effectuer des contrôles préalables sur les clients, nouveaux et existants, pour respecter les lois sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le terrorisme et sur les sanctions économiques, surveiller si les opérations effectuées par nos divisions du secteur des valeurs mobilières sont pertinentes, comprendre les besoins de nos clients et leur offrir les produits et services dont ils ont besoin. Pour appliquer les divers règlements portant sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le terrorisme, RBC a mis en place des mesures de surveillance et de contrôle conformes aux exigences réglementaires.

Politique de lutte anti-blanchiment

RBC fait tout en son pouvoir pour empêcher que ses services financiers soient utilisés pour recycler les produits de la criminalité ou financer le terrorisme. Notre groupe Conformité à la réglementation, Lutte anti-blanchiment mondiale se consacre à la mise au point et à l'actualisation continue de politiques, de lignes directrices, de programmes de formation et d'outils et de modèles d'évaluation du risque pour aider nos employés à parer aux risques de blanchiment d'argent et de financement d'activités terroristes qui évoluent constamment.

Politique anti-terrorisme

RBC et ses administrateurs, dirigeants et employés ne se livreront pas en connaissance de cause à des opérations avec des États, des entités, des organisations ou des individus visés par les mesures de lutte contre le terrorisme ni ne leur fourniront ou ne les aideront à obtenir, directement ou indirectement, des services financiers. Nos systèmes informatiques comparent chaque jour les noms des clients à diverses listes de terroristes et de contrôle.

Renseignements personnels et sécurité de l'information

RBC s'est engagée à assurer la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels, commerciaux, financiers et autres. C'est une de nos priorités absolues. Nous possédons un Code de protection de la vie privée depuis 1991, supervisé par notre chef de la protection des renseignements personnels, et nous avons mis en place des mesures de protection et de contrôle interne vigoureuses pour assurer la confidentialité et la sécurité des informations qui nous sont confiées.

Prévention des fraudes

RBC accorde une grande priorité à la protection des clients contre les pertes dues à la fraude financière. Nous collaborons étroitement avec d'autres institutions financières, les associations sectorielles et les autorités d'application de la loi pour combattre le crime financier. Nous avons un site Web d'information sur la fraude et la sécurité des cartes de débit pour les clients ainsi qu'une publication sur les fraudes financières. Nous avons mis en place, en 2006, une garantie de sécurité en ligne, pour protéger nos clients contre des opérations non autorisées.

Codes de conduite volontaires

Le secteur bancaire canadien a défini un certain nombre de codes de conduite et d'engagements volontaires pour protéger les consommateurs, auxquels RBC adhère. Ces codes sont énumérés sur le site rbcbanqueroyle.com.

Gestion de crise

Les équipes de gestion de crise de RBC sont mobilisées quand éclatent des crises sur lesquelles RBC a ou non un contrôle. Nous avons aussi des processus formels de maintien des opérations dans tout le Groupe, et procédons périodiquement à des simulations pour assurer une préparation adéquate advenant une situation de crise. Une ligne téléphonique d'urgence permet aux employés d'obtenir des instructions en cas de situations affectant l'accès aux bureaux de RBC ou notre capacité de servir nos clients.

POLITIQUES

RBC a aussi des politiques officielles dans les domaines suivants :

- sanctions économiques,
- prêts aux partis politiques,
- financement de matériel militaire,
- conflits d'intérêts, activités externes et fonctions d'administrateur externe des employés,
- opérations d'initiés, cloisonnement et opérations de placement des employés,
- risques environnementaux,
- risques liés à l'impartition,
- montages financiers et crédits complexes, et
- indépendance des vérificateurs.

Engagement envers nos clients et accès aux services financiers

La vision de RBC est de « Toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients ». Cette vision régit tout ce que ses membres font, qu'il s'agisse de demander à nos clients de nous évaluer et de réagir à leurs commentaires, de prendre des mesures pour protéger les consommateurs ou de donner à tous accès à des services financiers.

COMMENTAIRES DES CLIENTS

Pour nous améliorer, nous devons savoir où nous en sommes. Les diverses entités de RBC mesurent chaque année la satisfaction des clients et s'appuient sur leurs commentaires pour améliorer leurs produits et services. En 2006, RBC a effectué un sondage auprès de 415 000 clients au Canada et de 100 000 aux États-Unis et dans les Antilles.

Nous avons aussi mis en place un processus officiel pour traiter les plaintes des clients, qui inclut notamment un Ombudsman, et nous utilisons ces commentaires pour améliorer nos services.

Prévention des fraudes

RBC s'est dotée de politiques et de pratiques de sécurité très rigoureuses, soutenues par des employés et des systèmes qui travaillent 24 heures sur 24 pour détecter et empêcher les activités potentiellement frauduleuses. En 2006, nous avons mis en place des garanties qui permettent à nos clients d'obtenir le remboursement intégral des fonds qu'ils perdent à cause d'opérations non autorisées effectuées sur certains comptes en ligne. Nous mettons aussi à la disposition des consommateurs des informations et du matériel éducatif sur divers aspects des services financiers et notamment sur les fraudes.

Mise au point responsable de produits et de services

RBC suit un processus d'évaluation formel et rigoureux avant de lancer un nouveau produit ou de modifier considérablement un produit déjà sur le marché. Nous évaluons les produits en fonction des risques possibles et veillons à ce qu'ils respectent notre Code de déontologie, la législation et les codes volontaires de protection des consommateurs que nous avons signés. À RBC, l'échelon hiérarchique d'approbation de nouveaux produits et services correspond au degré de risque reconnu.

ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS

RBC fait œuvre de pionnière en adoptant de nouvelles solutions pratiques pour permettre aux clients d'accéder à leur argent et de gérer leurs finances n'importe où, n'importe quand. Nous continuons d'étendre et d'améliorer nos réseaux de succursales, notamment nos services bancaires en direct et par téléphone et nos guichets à services complets. Nous proposons aussi des services, des produits, des modes de prestation et des programmes communautaires adaptés à des groupes auparavant mal desservis.

QUELQUES CHIFFRES SUR LES SUCCURSALES

RBC Banque Royale possède le plus vaste réseau de succursales au Canada, avec 1 117 établissements. Nous avons ouvert 14 nouvelles succursales en 2006 et comptons en ouvrir une quarantaine en 2007. Nous avons aussi ouvert sept bureaux d'assurance indépendants en 2006 et en prévoyons 25 de plus au cours des trois prochaines années. Aux États-Unis, RBC Centura® a 282 succursales dans le Sud-est. Nous en avons ouvert 10 nouvelles en 2006 et en ajouterons entre 65 et 70 en 2007 par des acquisitions (succursales Flag Financial Corporation et AmSouth Bank) ou la construction de nouveaux établissements.

Ouverture de comptes

RBC est déterminée à simplifier au maximum l'ouverture d'un compte, tout en respectant la réglementation. Des documents, rédigés en termes simples et en plusieurs langues, expliquent clairement les formalités d'ouverture d'un compte et notre politique de vérification des fonds.

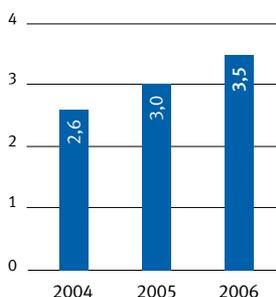
Banque en direct

RBC a toujours été à l'avant-garde dans le domaine des services en direct. En 2006, nous avons amélioré un certain nombre de nos produits et services, en offrant notamment :

- une garantie pour les comptes de dépôt et de placement en ligne ;
- la possibilité de visualiser en ligne les relevés de comptes de dépôt personnels, avec archivage pouvant remonter jusqu'à sept ans.

Clients du service Banque en direct*

(millions)



* Comprend les clients, particuliers et entreprises, au Canada, qui s'étaient inscrits aux services bancaires en ligne jusqu'à la fin de chaque exercice (31 octobre).

Clients à faible revenu et mal desservis

RBC veut offrir des services bancaires aux personnes à faible revenu ou à des groupes auparavant mal desservis. Voici quelques-unes de ses initiatives :

- Compte de dépôt à frais réduits, un des plus souples de l'industrie au Canada, qui permet de faire 15 opérations de débit pour un forfait modique ;
- Hypothèque sans mise de fonds : élimination du plus gros obstacle à l'accès à la propriété au Canada ;
- Options hypothécaires abordables et ateliers pour les acheteurs d'une première maison aux États-Unis ;
- Agences bancaires : accès à des services financiers de base pour les collectivités autochtones de régions éloignées par l'intermédiaire de partenariats innovateurs avec des agents locaux ;
- Succursale Express® : services bancaires pour ceux qui n'ont peut-être pas de compte bancaire, offerts dans des succursales de taille réduite dans des quartiers défavorisés de Toronto.

Protection des consommateurs

RBC s'est engagée à respecter un certain nombre de codes volontaires pour protéger les consommateurs, régissant notamment des questions telles que les services de carte de débit, les activités d'assurance, les relations avec les petites entreprises, le commerce électronique, les services non sollicités, les comptes à frais modiques et les paiements en ligne. Pour une liste complète des codes volontaires canadiens, consultez le site rbc.com/francais/voluntary-codes-public-commitments.

Aînés

RBC est sensible aux besoins bancaires particuliers et aux préoccupations des aînés, dont le nombre progresse. Nous offrons des options de dépôt et d'assurance spécialement conçues pour eux. Nous dispensons aussi une formation à nos employés au Canada et leur donnons le matériel nécessaire pour faire des présentations sur les risques de fraudes à des groupes de personnes âgées.

Étudiants et jeunesse

RBC offre tout un éventail de services bancaires et de crédit adaptés aux besoins des jeunes. Pour les moins de 19 ans au Canada, notre compte Léo le lion – Compte d'épargne jeunesse® comprend 15 débits gratuits par mois. Nous versons aussi 5 \$ dans les comptes ouverts pour les moins de 12 ans, une incitation à économiser et à utiliser les services bancaires.

Personnes handicapées

Un des objectifs de RBC est de faciliter l'accès à nos services et à nos locaux pour les clients ayant des besoins particuliers. Nous nous sommes toujours efforcés de rendre nos locaux plus accessibles et d'encourager nos clients et les autres parties prenantes à intervenir dans ces améliorations.

- Nous avons collaboré avec l'Association canadienne de normalisation (CSA) pour l'établissement de normes d'accès aux guichets automatiques bancaires (GAB) pour les personnes à mobilité réduite et nous avons été la première banque au monde à installer des guichets automatiques parlants – notre prototype s'impose de fait comme la norme à la fois de la CSA et d'autres organismes de normalisation dans le monde.
- Nous examinons régulièrement nos locaux pour en rendre l'utilisation et l'accès plus faciles aux personnes handicapées. Toutes les nouvelles succursales de RBC doivent être adaptées pour les personnes en fauteuil roulant, et nous essayons toujours d'aller au-delà des normes légales d'accès. Aux États-Unis, tous les locaux bancaires et administratifs construits ou rénovés depuis les années 1990 respectent ou dépassent les normes fixées par la loi intitulée *Americans with Disabilities Act*. Aujourd'hui, environ 90 pour cent des succursales de RBC Banque Royale® et de RBC Centura sont accessibles en fauteuil roulant.
- En 2006, les clients avaient accès à 425 guichets bancaires « parlants » partout au Canada et à plus de 550 guichets adaptés pour faciliter l'accès aux personnes en fauteuil roulant.
- Royal Direct® propose un numéro spécial pour les appareils ATS, ce qui permet aux clients malentendants d'utiliser nos services bancaires par téléphone 24 heures sur 24, sept jours sur sept.
- Nous fournissons aussi des documents en formats différents (gros caractères, braille, sur cassette ou textes électroniques). Plus de 800 clients de RBC reçoivent leurs relevés en braille.

Communautés autochtones

En plus de sept succursales installées dans des réserves au Canada, RBC a ouvert cinq agences dans des communautés autochtones en Alberta, en Saskatchewan, au Manitoba et en Ontario. Celles-ci offrent des services financiers aux habitants de régions éloignées par l'intermédiaire des systèmes et des réseaux de RBC. Nous prévoyons d'ouvrir une autre agence en 2007 en Colombie-Britannique.

Notre équipe de directeurs de marché, de directeurs de comptes et de gestionnaires de risques spécialement formés pour la

clientèle autochtone comprend les besoins spéciaux des gouvernements, entreprises et communautés autochtones en matière de prêts et de services financiers. L'équipe s'appuie sur son expérience pour offrir activement à cette clientèle des conseils financiers et des solutions sur mesure partout au Canada.

Quarante-cinq Premières nations adhèrent à notre programme de prêts résidentiels aux Autochtones des réserves, qui aide plus de familles à jouir des avantages liés à la propriété et aux placements.

Nouveaux arrivants

Un des objectifs de RBC est d'être l'institution financière de choix des personnes qui viennent s'installer au Canada et de servir les besoins des communautés et cultures qu'elles représentent. Nous voulons aider les nouveaux arrivants à réussir.

RBC offre, par exemple, aux nouveaux immigrants des politiques de crédit mieux adaptées à leur situation particulière. Notre carte Visa avec garantie a déjà aidé des milliers d'entre eux à commencer à se bâtir des antécédents de solvabilité au Canada, et les améliorations apportées à notre hypothèque valeur nette ont permis à beaucoup de nouveaux arrivants d'acheter une maison.

RBC a lancé, en 2006, un programme *Bienvenue au Canada*, comprenant notamment :

- Un site Web qui donne toutes sortes d'informations utiles sur l'éducation, l'emploi, le logement et les solutions RBC.
- Le seul processus d'ouverture de compte en ligne au Canada qui accepte les demandes de non-résidents. Cela permet aux nouveaux immigrants d'amorcer le processus d'ouverture de comptes avant d'arriver au Canada.
- L'ajout de spécialistes des services financiers dans notre succursale de Beijing capables d'aider les immigrants à régler les aspects financiers de leur nouvelle vie avant d'arriver au Canada.
- La toute première campagne télévisée de RBC destinée aux nouveaux arrivants de Chine et d'Inde, produite en cinq langues.

NOUS PARLONS VOTRE LANGUE

- Ensemble, les employés de RBC parlent plus d'une centaine de langues.
- Les employés des centres d'appel de RBC peuvent converser dans 60 langues.
- Nos conseillers en prêts hypothécaires mobiles peuvent servir les clients dans plus de 35 langues.
- Nous avons dans nos services bancaires par téléphone des personnes qui parlent chinois et environ 300 guichets automatiques bancaires offrent cette langue en option dans tout le Canada.
- Aux États-Unis, RBC Centura a environ 75 employés qui parlent couramment l'espagnol et tous nos guichets automatiques sont bilingues.

Pour en savoir plus :

rbc.com/responsabilite/business

Impact économique



Les entreprises, grandes et petites, peuvent contribuer à façonner les économies des collectivités et des pays où elles sont implantées, du simple fait de leurs actions et de leurs décisions d'affaires courantes. À RBC, nous avons un impact économique comme employeur et contribuable, comme fournisseur de services financiers et comme acheteur de biens et de services.

Cette partie du rapport traite de l'impact direct et indirect que nous avons sur l'économie.

PRIORITÉS

Nous nous donnons entre autres les priorités suivantes :

- assurer de solides rendements aux actionnaires ;
- créer des emplois ;
- soutenir les petites entreprises et le développement économique des collectivités ;
- favoriser l'innovation et l'entrepreneuriat ;
- acheter des biens et des services de façon responsable.

FAITS SAILLANTS DE 2006

- Nous avons payé 2,08 milliards de dollars d'impôts et de taxes à l'échelle mondiale.
- Nous avons donné un emploi à 69 480 personnes et versé 7,3 milliards de dollars sous forme de rémunération et d'avantages sociaux.
- Nous avons acheté pour 3,9 milliards de dollars de biens et de services à des fournisseurs de toutes tailles.
- Nous avons versé 83 millions de dollars pour des initiatives communautaires dans le monde.
- Nous avons favorisé l'innovation, moteur clé de l'économie, en investissant dans de jeunes entreprises prometteuses et en soutenant des initiatives axées sur la recherche.
- Nous avons servi plus de 420 000 petites entreprises au Canada et près de 58 000 petites entreprises en Caroline du Nord, Géorgie, Virginie, Caroline du Sud et Floride.
- Nous sommes toujours le leader sur le marché des femmes chefs d'entreprise au Canada, dont nous détenons une part de 21 pour cent.

Impact sur les parties prenantes

RBC reconnaît que son action a des conséquences économiques, et nous nous efforçons d'avoir un impact économique positif pour les investisseurs, les clients, les employés, les fournisseurs, les administrations publiques et les collectivités. Pour connaître notre apport à nos investisseurs, veuillez consulter notre Rapport annuel.

Administrations publiques

RBC a payé 2,08 milliards de dollars d'impôts et de taxes dans le monde entier en 2006, comparativement à 2,02 milliards de dollars en 2005.

Employés

En 2006, RBC a procuré un emploi à 69 480 personnes, ce qui représentait 7,3 milliards de dollars en rémunération et avantages sociaux. RBC participe à plus de 100 études externes comparatives sur la rémunération pour s'assurer que ses régimes de rémunération demeurent équitables et concurrentiels. Voir à la page 14 des renseignements sur les pratiques de RBC concernant le milieu de travail et ses efforts pour demeurer un employeur de choix.

Fournisseurs

En 2006, RBC a dépensé 3,9 milliards de dollars en biens et services auprès de fournisseurs nationaux, régionaux et locaux de toutes tailles.

Le groupe Approvisionnement de RBC est responsable des achats des produits et services importants. Nos politiques d'approvisionnement sont inclusives et visent à promouvoir des pratiques commerciales durables et le développement économique partout où c'est possible et approprié.

RBC fait la promotion de pratiques d'achat équitables et s'efforce de soutenir les collectivités dans lesquelles elle est implantée. RBC est un membre fondateur du Conseil canadien des fournisseurs autochtones et de minorités visibles. RBC est aussi membre de son pendant américain, le National Minority Supplier Development Council, depuis 2002.

Collectivités

RBC a versé plus de 83 millions de dollars à des causes communautaires dans le monde. Cela comprend des dons de plus de 42 millions de dollars et 41 millions de dollars de plus en commandites d'événements communautaires et d'organismes nationaux. Voir à la page 24 une répartition régionale et une description des initiatives que nous soutenons.

Développement économique communautaire

RBC investit dans le développement économique durable des collectivités qu'elle sert. Nous voulons contribuer à la prospérité future de leur population et de leurs entreprises, en leur offrant soutien, partenariat et leadership.

PRIORITÉ AUX BESOINS ÉLÉMENTAIRES

Il ne saurait y avoir de collectivités florissantes quand leurs membres souffrent de la faim, sont sans abri ou craignent pour leur sécurité. RBC soutient des programmes qui comblent les besoins fondamentaux des plus démunis et les aident à devenir plus autonomes.

Nourriture et toit

En 2006, RBC et ses employés ont donné plus de 300 000 \$ pour le réapprovisionnement de banques alimentaires et de soupes populaires partout au Canada. Aux États-Unis, RBC Centura a versé 35 000 \$ US à des banques alimentaires de la Caroline du Nord et d'Atlanta (Géorgie). Les employés participent aussi tout au long de l'année à des campagnes de collecte d'aliments dans toute l'Amérique du Nord.

RBC a versé 100 000 \$ à Chez Toit, le seul organisme national du Canada venant en aide aux sans-abri, pour financer son site *Web Liaison itinérance*. Ce site bilingue propose des outils, des ressources et un échange d'informations au personnel de première ligne et aux bénévoles luttant contre l'itinérance au sein de leur communauté.

RBC soutient des initiatives qui visent à réduire le nombre de sans-abri dans le monde. Par exemple, en 2006, nous avons appuyé le Recanto Nova Era, un centre d'hébergement pour les personnes âgées sans domicile, à São Paulo, au Brésil.

Aide en cas d'urgence

RBC appuie des organismes qui interviennent dans le monde entier pour offrir des services d'urgence et de subsistance de base aux démunis. À Buenos Aires, en Argentine, par exemple, nous appuyons la Fundación Tzedaka, qui apporte son soutien aux personnes vivant en dessous du seuil de la pauvreté, et la Fundación Amigos de la Daia, qui aide les plus pauvres à améliorer leurs conditions de vie, à recevoir des soins médicaux et des secours d'urgence. Aux Bahamas, nous avons soutenu la National Emergency Management Agency (NEMA), pour aider les victimes de l'ouragan Wilma. Notre contribution servira à reconstruire des villages sur l'île Grand Bahama, que la tempête a dévastés.

En 2006, RBC a collaboré avec la Croix-Rouge et Magna International pour construire un nouveau centre communautaire au cœur de la zone ravagée par les ouragans, en Louisiane. Ce centre pourra facilement être converti en centre d'accueil et d'évacuation si la région était de nouveau touchée par des catastrophes naturelles.

DES RESSOURCES POUR FAVORISER L'AUTONOMIE

RBC soutient des programmes et des organismes qui aident les personnes défavorisées à acquérir des compétences, à trouver des emplois et à se constituer un patrimoine.

Améliorer les chances d'emploi

Les personnes au chômage ou sous-employées ont besoin de compétences, de débouchés et de contacts pour trouver un bon emploi. RBC soutient des organismes qui aident à surmonter ces barrières. Quelques exemples :

- Le programme Homeward Bound, du WoodGreen Community Centre, aide les femmes et leurs enfants vivant dans des refuges à devenir autonomes.
- Multiworks Vocational Training Corporation propose toute une variété de services à des personnes ayant une déficience cognitive, dans le nord-ouest de la Saskatchewan, notamment une préparation à l'emploi et des services d'emplois.
- Opportunity International, un organisme de microcrédit aux petites entreprises des pays sous-développés, et le Sommet mondial du microcrédit 2006, qui s'est tenu à Halifax (Nouvelle-Écosse), où des représentants de plus de 100 pays se sont réunis pour évaluer les progrès dans la réalisation des Objectifs du Millénaire pour le Développement.
- La Fondation pour la formation internationale, qui offre des services consultatifs par l'entremise du Conseil économique et social des Nations Unies pour le développement des compétences techniques et de gestion des pays du tiers monde.

Initiation aux services financiers

RBC soutient divers programmes d'initiation aux services financiers au Canada et aux États-Unis.

- Le Programme sur la dynamique financière aide plus de 12 000 enseignants canadiens à transmettre les rudiments des services bancaires, de la planification et de la gestion financière aux jeunes (de la quatrième à la douzième année). En 2006, nous avons distribué 3 100 trousseaux gratuits. Par ailleurs, RBC Banque Royale remet chaque année des Bourses d'études sur la dynamique financière à 10 étudiants.
- RBC Centura anime des ateliers sur les connaissances financières dans le sud-est des États-Unis, avec l'aide des écoles, des communautés et de groupes de citoyens.
- Au Canada, les employés de RBC se dévouent pour initier les jeunes au monde des finances en allant présenter dans les écoles le séminaire *Questions d'argent* de l'Association des banquiers canadiens. En 2005–2006, 102 employées ont consacré 1 368 heures à apprendre à 6 301 élèves du secondaire comment gérer le crédit ou démarrer une entreprise.

La maison, un patrimoine

En devenant propriétaires, les locataires se bâtissent un patrimoine et accroissent l'assiette fiscale de leurs collectivités, et donc, leur prospérité.

- RBC Banque Royale offre des produits hypothécaires pour aider ceux qui rêvent d'être propriétaires à le devenir.
- RBC soutient Habitat pour l'humanité dans toute l'Amérique du Nord, avec la participation d'employés à des constructions communautaires et un don de 141 000 \$ au Canada. Par nos dons et le travail bénévole de nos employés, nous avons contribué à la construction de maisons sur 14 sites.
- RBC Centura s'associe à des agences de développement économique locales, des personnes influentes, des spécialistes de l'immobilier, des conseillers en crédit et autres spécialistes sur ses marchés du sud-est des États-Unis pour trouver des programmes et des améliorations qui pourraient aider les emprunteurs à faible revenu à devenir propriétaires.

DES DONS QUI ONT UN IMPACT

RBC a fait don en 2006 de plus de 2 millions de dollars à des initiatives qui auront un impact économique et social durable. Nous avons notamment :

- aidé des personnes défavorisées à avoir accès à des services financiers ;
- aidé des jeunes « à risque » à acquérir les compétences nécessaires pour trouver des emplois ;
- contribué à la prospérité économique des collectivités ;
- aidé des étudiants ou des personnes défavorisées à créer leur propre petite entreprise ;
- soutenu le démarrage de nouvelles entreprises ;
- aidé des entreprises à prendre de l'expansion ou à innover.



RBC et ses employés soutiennent des projets de Habitat pour l'humanité dans toute l'Amérique du Nord.

FAVORISER LA CROISSANCE

Développement économique

Nous stimulons la croissance économique en investissant dans des programmes qui favorisent le développement économique par des activités à caractère social.

Canada

RBC est un commanditaire de l'Association canadienne de développement économique (ACDE) depuis 1980. Pour encourager les projets de développement économique axés sur les collectivités, RBC et l'ACDE ont créé le prix Economic Development Achievement of the Year qui récompense des particuliers et des organismes.

États-Unis

RBC Centura aide les collectivités à obtenir des fonds publics et privés pour leur développement économique et fournit du financement direct. Le partenariat qui unit depuis 1991 RBC Centura et la Rocky Mount/Edgecombe Community Development Corporation a été un facteur de prospérité et un moteur de développement économique tant pour la région que pour ses habitants.

En 2005, RBC Centura a fourni 71* millions de dollars US de crédits pour des projets de soutien à la collectivité qui bénéficient à la population à faible revenu ou à revenu modeste. Ces projets comprennent la construction de logements à loyer modique et pour propriétaires à faibles revenus et le logement à prix abordable pour personnes âgées et personnes handicapées.

RBC Insurance® est un fidèle partenaire de la Urban League of Upstate South Carolina, une agence de développement économique qui favorise l'éducation et l'entraide pour aider les membres des minorités à atteindre une autonomie financière.

International

En 2006, RBC a investi 2 millions de dollars BSD dans le Cotton Bay Development, à Eleuthera, aux Bahamas, le premier centre de villégiature de cette envergure créé et géré par des intérêts bahamiens. Beaucoup interprètent ce partenariat financier comme un moyen d'aider les entreprises des Bahamas à jouer un plus grand rôle dans l'économie de leur pays.

Partenariat pour la prospérité

Les efforts collectifs donnent souvent de meilleurs résultats que les efforts individuels. C'est pour cette raison que nous soutenons des partenariats qui favorisent le développement économique communautaire et que nous sommes fermement en faveur d'initiatives conjointes entre le secteur public et le secteur privé. Exemples :

- RBC soutient le Greater Halifax Partnership (GHP), qui regroupe 130 entreprises privées, trois paliers de gouvernement et des spécialistes chevronnés du monde des affaires. Le mandat du GHP est de faire participer la collectivité à la croissance économique de la région de Halifax, de créer de nouveaux investissements et des emplois de qualité, d'assurer à long terme la santé financière de la région et d'accroître la confiance des entreprises.

- RBC Centura a participé à la création du Carolinas Gateway Partnership, un partenariat public-privé qui œuvre au développement économique de la région. En 2006, le partenariat a obtenu des engagements à créer plus de 2 000 nouveaux emplois et près de 50 millions de dollars US d'investissements, le meilleur résultat annuel depuis la fondation de l'organisation.
- RBC a une équipe de 50 personnes au Royaume-Uni qui se consacre à des partenariats public-privé. Ce genre d'entente a permis de moderniser les services publics essentiels tout en freinant les hausses de coûts et en aidant à résoudre les problèmes que posent les graves déficits d'infrastructures.

Les innovations, une richesse

L'innovation est fondamentale pour le développement durable. RBC a pris le leadership dans le domaine du soutien à l'innovation et à la commercialisation. Par exemple :

- RBC Technologie Capital de Risque Inc. se concentre sur l'investissement dans des fonds de capital-risque de démarrage et de début de croissance en Amérique du Nord, spécialisés dans les sciences de la vie, la santé, les technologies de l'information, les technologies de pointe, les sciences agronomiques et les technologies non polluantes. Elle offre aussi du financement direct par l'intermédiaire de RBC Fonds de technologies stratégiques (FTS). Le FTS va plus loin que la participation au capital, puisque RBC met aussi à la disposition des sociétés son réseau mondial de ressources, un courant d'affaires, son savoir-faire, et adopte les nouvelles technologies mises au point.
- Nous soutenons les Centres d'excellence de l'Ontario, qui font la promotion du développement économique par la recherche dirigée, la commercialisation des technologies et la formation de personnels très qualifiés. Nous avons été un commanditaire du Sommet économique de l'Ontario de 2006 par l'entremise de la Chambre de commerce de l'Ontario.
- En 2006, RBC a lancé le Défi RBC Prochain grand innovateur qui invite les étudiants du niveau universitaire ou collégial dans tout le Canada à dire comment, selon eux, les adolescents d'aujourd'hui influenceront sur le secteur des services financiers de demain et à décrire une innovation, une idée ou un concept qu'une institution financière devrait envisager d'adopter.
- En Nouvelle-Écosse, RBC apporte son appui aux innovations de l'Université Saint Mary's en l'aidant à commercialiser le logiciel mis au point par le programme Liberated Learning.

RBC a participé à diverses initiatives de recherche avancée :

- Le projet Medical and Related Services (MaRS), qui stimule la recherche et le développement scientifiques au Canada, ainsi que la commercialisation.
- La National Angel Organization, une association sans but lucratif constituée en personne morale qui procure aux investisseurs providentiels un environnement fiable pour nouer des relations et partager des pratiques exemplaires.
- La Toronto Region Research Alliance, qui coordonne les initiatives pour attirer des sociétés de recherche et de développement internationales dans la région de Toronto.
- Les programmes d'éducation et réseaux de Agri-food, en tête pour l'utilisation stratégique des nouvelles technologies dans le domaine agricole.

* Données disponibles au 31 décembre 2005. Les données complètes pour l'année 2006 n'étaient pas disponibles au moment d'aller sous presse. Pour en savoir plus sur RBC Centura, consultez le site rbccentura.com/about/community/commdev.html

LES IMMIGRANTS, UN AVANTAGE

RBC croit que la réussite des nouveaux immigrants est économiquement très importante pour la société canadienne. Nous avons adapté nos pratiques en matière de crédit, de services bancaires, de commercialisation, de recrutement et de formation pour aider les nouveaux arrivants à réussir au Canada. Nous soutenons aussi des organismes qui aident les immigrants diplômés à trouver des emplois :

- **Career Bridge**, programme qui aide les nouveaux immigrants compétents à acquérir une expérience professionnelle au Canada et les employeurs, à trouver des employés qualifiés. Le programme a déjà permis à 83 employeurs d'accueillir 416 stagiaires. RBC en a reçu 24.
- **Immigrant Access Fund**, groupe sans but lucratif, qui recueille des fonds pour offrir des micro-prêts à des immigrants de Calgary afin de les aider à faire reconnaître leurs diplômes étrangers et à perfectionner leurs compétences.
- **Le Toronto Region Immigrant Employment Council**, groupe-conseil regroupant des intervenants de divers horizons qui aident les nouveaux immigrants à se trouver du travail afin de mieux utiliser les compétences, les connaissances et l'expérience qu'ils apportent au Canada.

COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES

RBC aide les communautés autochtones à se doter des moyens d'assurer leur prospérité en favorisant le transfert des compétences, des connaissances et des ressources. Nous nous faisons les champions des intérêts des Autochtones et forçons avec les particuliers, les entreprises et les gouvernements autochtones des partenariats fondés sur la compréhension, la confiance et le respect.

Au service de la cause

RBC favorise le dialogue entre les entreprises, les instances gouvernementales et les particuliers en vue de cerner et de résoudre des problèmes économiques pertinents. En 2006, par exemple, nous avons participé à la Table ronde Canada-Autochtones du Premier ministre du Canada, une rencontre historique qui a permis au gouvernement du Canada et aux peuples autochtones de chercher ensemble des solutions aux problèmes particuliers des Autochtones. Les séances de suivi sectoriel ont réuni des spécialistes autochtones et non autochtones pour établir des plans d'action et faire des recommandations sur les possibilités économiques, la santé, la formation continue, le logement, les négociations et l'obligation de rendre compte des résultats.

Débouchés pour une croissance économique

RBC appuie des organismes qui œuvrent au bien-être, à la formation et à la prospérité économique des peuples autochtones, notamment :

- Pour apprendre sans faim (Breakfast for Learning), le seul organisme sans but lucratif national qui se consacre entièrement aux programmes d'alimentation des enfants au Canada. Le don de RBC assurera que chaque enfant autochtone se présente à l'école avec l'énergie nécessaire pour bien apprendre.
- Le projet national de maîtrise en administration (MBA) du Service d'assistance canadienne aux organismes (SACO), où des étudiants diplômés d'universités canadiennes travaillent en équipe avec des communautés autochtones sur des projets de développement économique. RBC est un des commanditaires fondateurs.
- La Fondation Frontière, un organisme sans but lucratif qui œuvre pour le développement des communautés économiquement et socialement désavantagées. Depuis 1964, la Fondation Frontière a aménagé plus de 2 000 logements dans des communautés au Canada.
- La Anishnabek Nation 7th Generation Charities qui travaille à combattre les problèmes sociaux et économiques des communautés autochtones en Ontario. Les dons de RBC servent à financer des projets dans le domaine de la santé et du bien-être qui tiennent compte des différences culturelles.



En 2006, RBC a versé plus de 150 000 \$ à des programmes et projets de recherche pour les Autochtones dans des universités et collèges canadiens.

PETITES ENTREPRISES

L'engagement de RBC envers les entreprises repose sur la promesse de les écouter, de les comprendre et de répondre à leurs besoins particuliers.

Accès au crédit et plus

Les petites entreprises ont besoin de financement pour démarrer, fonctionner ou croître. RBC offre un vaste éventail de solutions de crédit adaptées aux besoins de diverses entreprises parvenues à différents stades de leur développement. Mais l'accès au crédit n'est qu'une des préoccupations de ces clients. Nous nous efforçons également de répondre à d'autres besoins en offrant les meilleurs produits, conseils et savoir-faire possibles.

Le client avant tout

L'approche « Le client avant tout » de RBC implique un engagement à faciliter les affaires avec RBC en adaptant nos méthodes et en offrant des produits et services innovateurs aux petites entreprises. Par exemple, en 2006, nous avons :

- mis en place plusieurs outils qui simplifient les opérations bancaires courantes des propriétaires de petites entreprises et leur font gagner du temps ;
- constitué un comité consultatif de la petite entreprise pour mieux comprendre les besoins de cette catégorie de clients et les combler ;
- amélioré la prestation des services de crédit de manière à prendre des décisions plus rapidement et à simplifier le travail administratif des propriétaires de petites entreprises ;
- investi dans de nouvelles technologies pour combler les besoins des clients, de l'ouverture de comptes à la gestion des relations.

LES SERVICES AUX ENTREPRISES À RBC

Canada :

- RBC est le leader du marché au Canada, avec plus de 420 000 petites entreprises clientes et 180 000 clients commerciaux.
- Nous avons plus de 500 directeurs de comptes qui s'occupent exclusivement des petites entreprises et plus de 1 200 directeurs de comptes pour les clients commerciaux.
- Nous sommes le leader sur le marché des femmes chefs d'entreprise, dont nous détenons une part de 21 pour cent.

États-Unis :

- RBC Centura sert près de 58 000 petites entreprises clientes en Caroline du Nord, en Géorgie, en Virginie, en Caroline du Sud et en Floride.
- Nous avons environ 400 agents qui se consacrent aux petites entreprises et près de 60 personnes qui s'occupent exclusivement de ce créneau.

Des spécialistes sectoriels

Il n'existe pas de solution uniforme pour toutes les entreprises clientes. Nous servons une grande variété de secteurs d'activité et nous avons des spécialistes qui s'occupent exclusivement des besoins de ces clients. Quelques exemples :

- Nous adaptons nos produits et nos services pour les membres des professions libérales, les franchisés et les organismes du secteur public au Canada et aux États-Unis.
- Nous avons 50 spécialistes qui se consacrent au secteur manufacturier au Canada.
- Nous sommes le chef de file du marché pour l'aide aux industries des sciences et des technologies au Canada. Nous comptons 40 directeurs de comptes spécialisés qui se consacrent exclusivement à ce secteur.
- Plus de 18 000 organismes sans but lucratif possèdent un Compte de bienfaisance RBC. Lancé en 1999, ce compte à frais modiques est offert aux églises, écoles, sociétés, associations, loges et œuvres de bienfaisance. En outre, RBC supprime les frais pendant les trois premiers mois sur certaines opérations de base.
- Nous sommes le leader sur le marché des femmes chefs d'entreprise au Canada. Notre réseau de championnes comprend des directrices de comptes, des agentes des services bancaires personnels et des conseillères en placements.
- Nous offrons des services et des conseils adaptés aux jeunes pour les aider à démarrer et à faire croître leur entreprise.
- Nos spécialistes du financement agricole travaillent en partenariat avec les clients et les soutiennent autant dans les années de vaches maigres que de vaches grasses. RBC est le plus important prêteur privé non gouvernemental au secteur agricole et agroalimentaire du Canada et a plus de clients parmi les agriculteurs et leurs familles que n'importe quelle autre institution financière du pays.

Ressources pour les entrepreneurs

Nous soutenons de nombreux organismes sans but lucratif qui aident les propriétaires de petites entreprises à démarrer et à progresser. Nous offrons aussi un vaste éventail de matériel de formation et de séminaires. Par exemple, nous avons lancé en 2006 *Améliorer la productivité de l'entreprise au moyen de saines pratiques commerciales*, un guide de ressources pour les entreprises, ainsi qu'un *Guide des perspectives commerciales des Jeux d'hiver de 2010*. Aux États-Unis, RBC Centura publie *The Business Advantage*, un bulletin économique consacré aux petites entreprises.

Pour en savoir plus :

rbc.com/responsabilite/economic

Emploi et lieu de travail



RBC est considérée comme un des meilleurs employeurs, grâce à ses politiques progressistes, à son attachement à la diversité et à l'inclusion de tous ainsi qu'à une forte culture favorisant l'engagement du personnel. Nous offrons à nos employés une expérience enrichissante, comprenant une rémunération concurrentielle, des programmes d'avantages sociaux souples, des possibilités de perfectionnement et d'avancement, et nous soutenons des programmes de conciliation de la vie professionnelle et de la vie privée.

Cette section de notre rapport décrit les efforts de RBC pour être un employeur de choix.

PRIORITÉS

Nous avons pour priorité de veiller à :

- entretenir une culture forte axée sur les valeurs, stimulant l'engagement des employés et la passion pour la réussite des clients ;
- être fidèles à notre attachement à la diversité, à l'inclusion de tous et à l'impartialité ;
- offrir aux employés une expérience enrichissante, comprenant des possibilités de perfectionnement professionnel et d'avancement ainsi que des programmes souples pour favoriser l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée ;
- mettre en place des politiques de travail progressistes.

FAITS SAILLANTS DE 2006

- Nous avons employé 69 480 personnes à temps plein et à temps partiel.
- Nous avons investi 109 millions de dollars dans la formation structurée et le perfectionnement professionnel.
- Plus de 80 pour cent des employés possèdent des actions ordinaires RBC dans le cadre des régimes d'épargne et d'actionariat de RBC.
- La forte motivation des employés est démontrée dans des sondages d'opinion effectués dans le monde entier.
- Nous avons adopté des principes pour l'environnement de travail qui définissent le genre d'employeur que nous voulons être.
- Nous avons été classés parmi les meilleurs employeurs pour la diversité au travail par *Canadian Immigrant Magazine*.

Principe : Passion pour la réussite des clients

Nous apprécions que les employés aient à cœur de faire passer les clients avant tout et d'améliorer constamment notre capacité de contribuer à la réussite de nos clients.

VISION ET VALEURS

Chaque employé de RBC est guidé par notre vision – « Toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients » – et nos valeurs – Service, Travail d'équipe, Responsabilité, Diversité et Intégrité. Un sondage d'opinion auprès de tous les employés en 2006 a montré que plus de 90 pour cent d'entre eux sont stimulés par notre vision et nos valeurs, comprennent comment ils contribuent à notre stratégie commerciale et se jugent informés des grandes initiatives.

Nos principes de travail, décrits dans cette section, définissent l'employeur que nous voulons être et guident nos efforts incessants pour soutenir la réussite mutuelle de nos employés, de nos clients et de nos actionnaires.

Principe : Diversité des besoins et des contributions des employés

Nous reconnaissons la diversité des employés, des compétences et des idées. Nous favorisons un environnement où les employés de différentes origines, aux expériences diverses se rencontrent pour créer des solutions gagnantes pour nos clients.

DIVERSITÉ ET INCLUSION

La diversité comme moteur de croissance et d'innovation est une des valeurs fondamentales de RBC. Nous voulons créer un environnement de travail ouvert à tous, qui fait ressortir ce que chacun a de meilleur, dans lequel tous les employés de talent d'où qu'ils viennent peuvent s'épanouir, et contribuer à l'élaboration de solutions innovatrices pour les clients et les collectivités.

Leadership

La direction donne le ton et prend directement des initiatives pour créer un environnement propice à l'inclusion de tous et à la diversité. Notre chef de la direction préside notre Conseil de direction sur la diversité, qui se réunit régulièrement pour fixer les priorités, les objectifs et les stratégies, établir les responsabilités et suivre les progrès réalisés. Il donne régulièrement des conférences devant le monde des affaires sur le rapport entre la diversité et la prospérité.

Femmes

Nous voulons continuer d'augmenter la représentation des femmes à la haute direction. Pour combler des postes de direction, nous suivons un processus de recrutement uniforme de manière à recevoir des candidatures de femmes, procédons à un examen complet de ces dossiers et offrons des plans de perfectionnement et un soutien après le placement.

Nous offrons aussi :

- des services-conseils pour concilier travail et vie privée ;
- des congés de maternité, parentaux et de responsabilité familiale ;
- la possibilité de reprendre le travail graduellement ou selon des horaires de travail adaptés ;

EMPLOI DANS LE MONDE

Exercice (terminé le 31 octobre 2006)

	Nombre d'employés	Équivalent temps plein
Canada	54 742	46 661
États-Unis	10 580	10 056
International	4 158	4 141
Total	69 480	60 858

- un programme de haltes-garderies d'urgence dans plusieurs grands centres urbains. En 2006, plus de 300 employés de Toronto et sa région, Calgary et Minneapolis ont eu recours à ce service.

RBC appuie les efforts du secteur des services financiers pour soutenir l'avancement des femmes dans leur carrière. En 2006, nous avons donné notre appui à :

- une étude permanente de « Women in Capital Markets » conjointement avec Catalyst Canada, qui suit l'impact des efforts pour augmenter la représentation féminine dans le secteur ;
- un groupe ressource d'employés de RBC Dain Rauscher® qui appuie les conseillères financières.

Minorités visibles

Nous voulons aussi continuer de nommer plus de membres des minorités visibles à des postes de direction, et nous encourageons le monde des affaires à nous imiter. En 2006, nous avons :

- soutenu les Immigrant Success Awards par l'intermédiaire du Toronto Region Immigrant Employment Council ;
- commandité une étude pluriannuelle de Catalyst Canada et de l'Université Ryerson sur les obstacles à l'avancement professionnel des membres des minorités visibles dans les entreprises canadiennes – plus de 3 000 employés de RBC ont aussi participé à cette étude ;
- placé 16 stagiaires par l'entremise de Career Bridge, programme de stages pour les immigrants de professions libérales formés à l'étranger. RBC est un partenaire fondateur de Career Bridge ;
- dispensé une formation sur les compétences transculturelles à plus de 200 cadres ;
- poursuivi nos partenariats de recrutement avec la National Black MBA Association et la National Society of Hispanic MBAs aux États-Unis ;
- soutenu une association des employés issus de minorités à RBC Dain Rauscher.

Employés handicapés

Nous voulons augmenter la représentation des personnes handicapées dans nos effectifs. En 2006, nous avons :

- embauché 75 employés handicapés ;
- placé 8 stagiaires par l'entremise de Advantage Sans Limites, programme de stages rémunérés pour personnes handicapées diplômées – depuis 1996, RBC a placé 56 personnes ;
- embauché trois athlètes paralympiques dans le cadre du programme Athlètes Olympiques RBC.

RBC continue d'offrir des possibilités d'emploi pour intégrer des employés handicapés dans ses équipes. En 2006, nous avons :

- organisé des ateliers, pour 250 cadres au Canada, sur le recrutement des personnes handicapées, le maintien de ces employés et l'adaptation des lieux de travail ;
- créé un groupe consultatif formé d'employés afin de mieux adapter les lieux de travail, les ressources d'apprentissage et la gestion des talents ;
- formé un partenariat avec l'Université Ryerson pour découvrir comment les personnes handicapées font carrière dans les entreprises.

Nous voulons également faciliter l'accès à nos locaux et à des informations pour nos employés handicapés :

- nous avons adapté les lieux de travail pour offrir un accès sans obstacle ;
- nous exigeons que tous les édifices nouveaux et rénovés soient accessibles par les clients et les employés en fauteuil roulant ;
- nous maintenons des normes élevées d'adaptation et d'accessibilité, en mettant à la disposition des employés des outils comme une messagerie interactive sur appareils sans fil, des téléphones avec amplificateurs, des afficheurs et imprimantes en braille et des téléphones ATS.

Autochtones

Nous voulons augmenter le nombre d'employés autochtones dans nos effectifs, par des programmes et un recrutement actifs.

- Le programme de RBC pour les Autochtones *Les études d'abord* offre travail et formation à de jeunes Canadiens depuis 1994. En 2006, 57 étudiants ont participé au programme.
- Le Programme de bourses d'études pour les Autochtones de RBC, créé en 1992, œuvre aussi en faveur de l'éducation et nous avons versé, en 2006, des bourses à cinq étudiants.
- « Mastering Aboriginal Inclusion », une série que RBC commande par l'intermédiaire du Conseil pour le développement des ressources humaines autochtones du Canada.
- Des groupes consultatifs formés d'employés soutiennent les employés autochtones partout au Canada et favorisent les occasions de réseautage.

Lesbiennes, gais, bisexuels et transgenres

RBC a accordé son soutien à un groupe consultatif national pour lesbiennes, gais, bisexuels et transgenres qui font partie de son personnel au Canada. Ce groupe contribuera aux objectifs de diversité de RBC en promouvant la sensibilisation, la compréhension et l'inclusion.

LA DIVERSITÉ DE L'EFFECTIF DE RBC AU CANADA*

	2004	2005	2006
Femmes	72 %	71 %	70 %
Femmes cadres	54 %	55 %	55 %
Minorités visibles	23 %	23 %	24 %
Membres des minorités visibles cadres	19 %	20 %	21 %
Personnes handicapées	3 %	3 %	3 %
Autochtones	2 %	2 %	2 %

* Les chiffres représentent les données sur l'équité en date du 31 octobre 2006 dans nos unités canadiennes assujetties à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Pour plus de renseignements, voir le Rapport annuel de RBC sur l'équité en matière d'emploi, sur le site rbc.com/carrieresuniques/diversity/ee_report.html.

Aux États-Unis, en qualité d'entrepreneur fédéral, RBC Centura est régie par la *Americans with Disabilities Act (ADA)* pour l'emploi de personnes handicapées.



Nous ne pouvons pas nous permettre d'ignorer les personnes de talent et intelligentes simplement à cause des différences de sexe, d'origine ethnique ou autres. Dans l'industrie et le commerce, la diversité est un de nos plus grands atouts pour faire croître notre capital intellectuel et conforter notre capacité de livrer concurrence.

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

Principe : Environnement de travail propice à un rendement élevé

Notre passion pour la réussite nous incite à toujours faire de notre mieux et à exceller dans tout ce que nous sommes capables de faire. Nous avons le personnel et les ressources pour créer un environnement de travail qui favorise un rendement élevé, et nous veillons à ce que les résultats de chacun soient dûment reconnus et récompensés.

RÉTRIBUTION MONÉTAIRE ET NON MONÉTAIRE

Les employés apprécient la rétribution monétaire, mais aussi d'autres formes de rémunération. Nous savons que les besoins varient d'un employé à l'autre et nous en tenons compte en offrant un programme de rémunération globale proposant souplesse et choix, et qui incite chacun à partager la responsabilité de la réussite.

La rémunération globale de RBC repose sur :

- une rémunération équitable et concurrentielle basée sur le rendement ;
- des avantages sociaux flexibles qui permettent à chaque employé de choisir la protection dont il a besoin ;
- un environnement de travail positif et souple ;
- des possibilités de formation et d'épanouissement ;
- des programmes d'épargne et d'accumulation de patrimoine à long terme.

En 2006, nous avons introduit des relevés en direct qui permettent aux employés canadiens de voir la valeur intégrale de leur rémunération globale. Cette possibilité sera offerte aux employés américains en 2007.

Rémunération et encouragement

Chaque année, RBC participe à plus de 100 études comparatives externes sur la rémunération pour s'assurer que sa rémunération demeure concurrentielle. En 2006, nous avons modifié nos programmes d'encouragement annuels afin de récompenser non seulement les bons résultats de nos employés, mais aussi la manière dont ils les obtiennent.

Nos employés bénéficient de régimes d'épargne-retraite et d'actionariat adaptés aux préférences de chacun et à la législation fiscale en vigueur dans les pays où ils travaillent. Ces régimes leur permettent d'économiser pour leur avenir et de se bâtir un patrimoine à long terme. Plus de 80 pour cent des employés admissibles sont des actionnaires de RBC dans le cadre de programmes d'épargne et d'achat d'actions.

Santé et bien-être

Tous les employés et les personnes à leur charge ont accès au programme Carrefour-ressources Employés RBC qui leur permet d'obtenir des informations et des services-conseils confidentiels. En 2006, nous avons :

- ouvert un centre du bien-être en ligne ;
- lancé un outil de bien-être en ligne confidentiel ; plus de 10 000 employés ont procédé à leur auto-évaluation dans les six premiers mois ;
- lancé le programme de marche 10 000 pas ;
- distribué 56 000 dossiers d'information sur la grippe et des trousseaux de prévention ;

- référé les employés à des réseaux de soins médicaux et de soutien ;
- maintenu des comités sur la santé et la sécurité dans tous les territoires où nous sommes implantés.

Souplesse du cadre de travail

RBC offre à ses employés des options de travail souples – horaires adaptés, semaine de travail modifiée, télétravail à la maison ou dans un bureau satellite. Un millier d'employés bénéficient d'une entente de partage d'emploi et environ un tiers participent à des ententes de travail adapté informelles, comme la possibilité de travailler occasionnellement à la maison.

Principe : Perfectionnement professionnel

Nous offrons à nos employés des moyens de perfectionnement pour avancer dans leur carrière, notamment les outils, le soutien et la formation nécessaires pour bien exécuter leur travail. En échange, nous attendons d'eux qu'ils progressent et excellent dans leur métier en vrais professionnels et qu'ils assument leur part de responsabilité dans la planification de leur carrière.

Apprentissage et perfectionnement professionnel

La réussite professionnelle a un sens différent pour chacun. Pour certains, cela signifie une série de nouveaux postes, avec des responsabilités croissantes ; pour d'autres, c'est la possibilité de se consacrer à long terme à la profession qu'ils ont choisie. RBC donne à ses effectifs des possibilités de perfectionnement et d'avancement pour leur permettre de se bâtir de belles carrières. En 2006, nous avons investi 109 millions de dollars dans des programmes de formation structurée et de perfectionnement, et lancé :

- Campus RBC, un système d'apprentissage en ligne, qui apporte aux employés du monde entier des ressources et des moyens d'apprentissage ;
- un guide d'information sur les carrières, intitulé *Une carrière gagnante à RBC* ;
- un accès confidentiel à un Guide d'orientation professionnelle, une ressource externe créée par un des plus grands spécialistes en carrières. Plus de 5 500 employés se sont inscrits dans les deux mois qui ont suivi le lancement du site.

Recrutement

Lorsque nous devons combler des postes, nous recrutons d'abord à l'intérieur de RBC et nous continuerons d'offrir des possibilités de perfectionnement et d'avancement à nos employés actuels. Mais nous devons aussi préparer l'avenir en recrutant de nouveaux collaborateurs. Voici quelques-unes de nos stratégies de recrutement :

- nous visitons chaque année de 70 à 100 universités, collèges et établissements d'enseignement technique et commercial ;
- nous offrons un programme de stages pour les diplômés des collèges et universités ;
- nous participons fidèlement à Avantage Carrière, un programme offrant des stages à des étudiants qui viennent de finir leurs études postsecondaires. RBC est membre fondateur de ce programme et a accueilli 94 stagiaires depuis 1996.

Principe : Excellence en gestion du personnel
Les cadres ont une influence énorme sur la motivation et le rendement des employés. Nous en sommes conscients et voulons aider les cadres à devenir des leaders efficaces et inspirants, des gestionnaires de personnes qui améliorent la qualité de vie des employés au travail et les motivent.

Gestion du personnel

Les gestionnaires de personnes jouent un rôle de premier plan pour créer un environnement de travail positif et agréable. RBC investit dans des ressources qui aident quelque 8 000 gestionnaires à gérer des employés, individuellement et en équipes, dans tout le Groupe. Parmi ses grandes initiatives figurent :

- une série de quatre modules d'apprentissage pour le programme *Excellence en gestion*. En 2006, 2 700 gestionnaires ont terminé au moins un de ces modules ;
- un Profil d'évaluation 360° qui permet aux cadres d'obtenir, de leurs collègues, de leurs employés et de leurs supérieurs, des commentaires anonymes pour mieux orienter leurs plans de perfectionnement individuel ;
- des sondages d'opinion des employés dans les services des gestionnaires de personnes qui permettent à ces derniers de revoir les grands plans d'action avec leurs employés ;
- *Nouvelles Éclair*, un bulletin mensuel contenant des conseils et des informations ;
- des ressources en ligne, offrant encadrement, informations, outils et formules.

Principe : Partenaires pour la réussite commune

Nous croyons que pour assurer la réussite de chaque employé, des équipes et du Groupe dans son ensemble, nous devons avoir un but commun, soutenu par une communication ouverte, un respect mutuel et la responsabilité partagée des résultats.

COMMUNICATION

Écoute et réaction

RBC effectue des sondages auprès des employés depuis 1981 et compare ses résultats à ceux des plus grandes sociétés et institutions financières nord-américaines. Nous célébrons nos réussites et intervenons lorsque des améliorations sont nécessaires.

Nous avons effectué un sondage auprès de l'ensemble des employés en 2006 et plus de 70 pour cent ont répondu. Les résultats ont révélé :

- une solide adhésion à la vision et aux valeurs du Groupe ;
- la conviction que RBC offre à ses employés des possibilités d'épanouissement individuel et d'avancement ;
- que les employés apprécient la rétribution monétaire et non monétaire que leur apporte leur travail à RBC.

Ces principaux déterminants de l'engagement des employés à RBC ont contribué à une note pour l'engagement du personnel nettement supérieure à la norme des sociétés nord-américaines les plus performantes.

Les employés ont cependant dit que nous pourrions nous améliorer dans le domaine de la gestion du rendement et de carrière. Nous avons introduit en 2006 des changements dans notre système de gestion du rendement. Nous avons :

- reconnu les comportements des employés ainsi que leurs contributions à nos résultats ;
- traduit les stratégies commerciales en objectifs individuels et d'équipes clairs ;
- renforcé le lien entre les contributions personnelles et le montant des primes d'encouragement annuelles ;
- augmenté le montant potentiel des primes annuelles pour les résultats exceptionnels afin de récompenser adéquatement les employés produisant un rendement nettement plus élevé ;
- mis des ressources à la disposition des employés pour les aider à se bâtir une belle carrière. Nous avons notamment donné accès au Guide d'orientation professionnelle, un guide de ressources en ligne, à nos employés du monde entier.

Information et éducation

Informar les employés fait partie de la culture de RBC. En 2006, nous avons :

- tenu des conférences téléphoniques trimestrielles au cours desquelles le chef de la direction et des hauts dirigeants ont parlé de notre situation financière et de notre rendement, des grandes initiatives et des programmes pour les employés et répondu à des questions du personnel ;
- amélioré notre site intranet en publiant des informations mieux ciblées pour aider nos employés à remplir leurs fonctions, à faire passer les clients avant tout et à connaître et comprendre les différentes entités de RBC. En 2006, nous avons publié 220 nouvelles, soit quatre nouvelles en moyenne par semaine ;
- élargi l'accès à notre intranet pour permettre aux employés de se brancher aussi bien au travail qu'à la maison. Les employés peuvent accéder 24 heures sur 24, sept jours sur sept à nos ressources, formules, personnes-ressources, informations sur les politiques en matière de ressources humaines et à leur rémunération globale ;
- lancé une revue d'informations mensuelle sur l'intranet destinée à favoriser le dialogue. Plus de 12 000 employés ont participé aux sondages que contenaient les six premiers numéros.

Recours pour les employés

Les employés qui ont des problèmes ou des préoccupations peuvent s'adresser à notre Ombudsman des employés, au Bureau de l'Ombudsman. Cette voie d'appel confidentielle et impartiale leur permet de gérer et de résoudre les conflits de travail par des discussions, un accompagnement et la médiation. En 2006, l'Ombudsman des employés a traité 1 027 dossiers au nom des employés et de tous les secteurs de RBC.

Pour en savoir plus sur l'emploi et le lieu de travail à RBC, consultez notre Rapport annuel et les sites rbc.com/carrieres et rbc.com/responsabilite/workplace.

Durabilité environnementale



À RBC, nous sommes conscients que notre prospérité économique à long terme dépend de la santé de l'environnement et de nos collectivités. Nous croyons que le respect des principes de développement durable assurera des rendements à court et à long termes à nos actionnaires, nos clients et nos employés, tout en préservant notre économie et notre environnement pour les générations futures.

Cette section de notre rapport présente un aperçu de l'approche de RBC concernant la durabilité environnementale et les finances.

PRIORITÉS

Nous avons pour priorité de :

- prêter de manière responsable ;
- saisir les occasions d'affaires « vertes » ;
- réduire notre impact écologique.

NOTRE BILAN ENVIRONNEMENTAL EN 2006

- Inscription sur la liste des **100 entreprises championnes du monde du développement durable 2006**.
- Engagement sur la version révisée des Principes d'Équateur.
- Évaluation des impacts sociaux et environnementaux de quatre projets selon les Principes d'Équateur.
- Examen de près de 700 opérations, avec le concours de spécialistes du risque environnemental de RBC, dans lesquelles les enjeux environnementaux ont été jugés importants.
- Diminution de 7 pour cent d'une année à l'autre de nos émissions de gaz à effet de serre.
- Achat de 1 000 mégawattheures (MWh) d'électricité verte, évitant l'émission de 640 tonnes de gaz à effet de serre.
- Réduction de la consommation de papier d'environ 20 tonnes en offrant aux clients la possibilité de demander l'arrêt de l'envoi de relevés sur papier.

POLITIQUE

La politique de l'environnement de RBC a été élaborée en 1991, lancée en 1992 et révisée en 2004. Elle complète la section environnementale de notre Code de déontologie.

L'objectif initial de la politique était de protéger les opérations de crédit des risques environnementaux. À mesure que nous appréhendons mieux les enjeux environnementaux au fil des ans, et grâce à la participation, la recherche et la collaboration des parties prenantes, nous avons révisé notre politique qui guide maintenant les activités commerciales et opérationnelles de RBC d'une manière plus en accord avec les principes en évolution du développement durable.

Nous révisons notre politique pour répondre aux enjeux environnementaux actuels et nouveaux, et nous publierons un énoncé de politique environnementale révisé en 2007.

STRUCTURE ET GOUVERNANCE

Les risques liés à l'environnement sont gérés par le Groupe de gestion des risques environnementaux (GGRE), sous la supervision du chef de la gestion des risques et, en dernier ressort, du Comité de révision et de la politique du risque de notre Conseil d'administration. Les responsabilités de gestion sont les suivantes :

- **Prêts** : Le GGRE élabore la politique et supervise nos activités sous l'angle du risque environnemental concernant les prêts, ce qui peut comprendre l'analyse des opérations.
- **Expansion des affaires** : Chacune des unités de RBC dans le monde peut s'intéresser à des débouchés commerciaux se rapportant à l'environnement, comme le financement de parcs d'éoliennes ou la création de produits et de services « verts ».
- **Impact écologique** : Les activités sont gérées de concert par le GGRE, les Services immobiliers, l'Approvisionnement stratégique et les Communications. Ces groupes réunissent des connaissances spécialisées en matière de crédit, de financement de projets, de détection et d'évaluation de nouveaux enjeux environnementaux, d'exploitation et d'information environnementale. Ils élaborent, intègrent et gèrent la politique, les pratiques et les programmes environnementaux pour RBC.

INTERACTION AVEC LES PARTIES PRENANTES

RBC croit que, par les échanges avec les parties prenantes, nous pourrions approfondir notre compréhension des enjeux environnementaux et être mieux en mesure d'atteindre un équilibre durable entre la gestion de l'environnement et la prospérité économique.

En 2006, RBC a collaboré avec des parties prenantes extérieures pour cerner et évaluer des problèmes environnementaux tels que le changement climatique, la foresterie, la biodiversité et les droits des Autochtones, afin que nous puissions mieux mesurer les risques et les potentiels pour nos activités commerciales et notre exploitation.

- Nous avons eu des rencontres avec Ethical Funds, Rainforest Action Network, Forest Ethics, la Fédération mondiale de la faune et l'Initiative boréale canadienne pour échanger des informations sur la manière dont RBC peut réduire ses impacts environnementaux directs et indirects. Les domaines explorés comprenaient l'élaboration de politiques, les méthodologies d'évaluation des risques environnementaux et les impacts opérationnels.

- Nous avons établi une liaison avec le Pembina Institute, le World Resources Institute et l'Association des produits forestiers du Canada.
- Nous avons participé à un groupe de travail sur la biodiversité PNUÉ-IF/World Resources Institute et contribué à l'élaboration d'un document d'options du groupe de travail sur la biodiversité du PNUÉ-IF.
- Nous avons contribué au lancement d'une étude coopérative avec Environnement Canada, le réseau informel Network Linking Environmental Performance to Financial Value et cinq banques canadiennes, pour examiner les enjeux pour le Canada et la forêt boréale et explorer des options pour les institutions financières canadiennes.
- Nous appartenons à de multiples organismes qui œuvrent en faveur de la durabilité environnementale, présentés à la page 3.

LES ENGAGEMENTS DE RBC

- Les Principes d'Équateur
- Le Programme des Nations unies pour l'environnement – initiative financière
- La Charte pour le développement durable de la Chambre de commerce internationale

ACTIVITÉ DE PRÊT RESPONSABLE

RBC accorde des prêts à des millions de clients dans une grande variété de territoires. Nos activités répondent à une vaste gamme de besoins – prêts d'exploitation traditionnels, hypothèques résidentielles et commerciales et financement de projets. En qualité de prêteurs responsables, nous pratiquons un degré de contrôle préalable élevé pour cerner, évaluer et aider à atténuer les risques environnementaux associés aux prêts à nos clients. L'exercice responsable de l'activité de prêt protège les intérêts de RBC tout en offrant un service à valeur ajoutée à nos clients et fait partie de ce qui fait de RBC un bailleur de fonds de choix. Notre politique de gestion du risque de crédit lié à l'environnement est le fondement de notre approche en matière de prêt responsable et couvre toute une variété de risques environnementaux et d'activités commerciales. Les opérations sont examinées sous l'angle des enjeux environnementaux et transférées à nos spécialistes de l'environnement, le cas échéant, pour des analyses plus approfondies et pour approbation.

Les Principes d'Équateur

En 2006, RBC s'est engagée à respecter la version révisée et élargie des Principes d'Équateur, un ensemble de lignes directrices volontaires portant sur les risques environnementaux et sociaux associés aux opérations de financement de projet. RBC a également fait partie du Groupe de travail sur la révision des Principes d'Équateur.

Depuis qu'elle a adopté les Principes d'Équateur en 2003, RBC a examiné 14 projets sous l'angle de notre politique interne s'y rapportant. Sept étaient situés au Canada et six, au Moyen-Orient ; un projet était implanté au Royaume-Uni. Neuf de ces opérations ont été menées à terme, deux ont été annulées, un demandeur a cherché un autre financement et deux projets sont en cours d'exécution.

Pour assurer un respect continu des Principes d'Équateur, nous révisons notre politique sur les critères sociaux et environnementaux du financement de projets, en mettant à jour les procédures pour les prêteurs et les gestionnaires de risque, et en poursuivant la communication et les activités de formation avec les employés pertinents.

EXAMENS SELON LES PRINCIPES D'ÉQUATEUR

	Projets examinés 1)	Catégorie selon les Principes d'Équateur 2)		
		A	B	C
2004	4	1	1	2
2005	6	2	4	0
2006	4	3	1	0
Total	14	6	6	2

1) En 2005, RBC a fait état de l'examen de deux projets selon les Principes d'Équateur. Ce nombre représentait des opérations signalées au GGRE en 2005, mais ne comprenait pas les opérations examinées par des évaluateurs indépendants pour RBC. En 2006, nous avons modifié notre méthodologie de collecte des données selon les Principes d'Équateur pour inclure toutes les opérations selon ces principes amorcées pendant une année de référence.

2) Lors du dépôt d'un projet de financement, RBC catégorise le projet en fonction de l'ampleur de ses impacts potentiels et des risques, selon les critères de sélection environnementaux et sociaux de International Finance Corporation. Ces catégories vont de A, qui représente des projets ayant des impacts sociaux ou environnementaux potentiellement négatifs importants, divers, irréversibles ou sans précédent à C, qui représente des projets ayant peu ou pas d'impacts sociaux ou environnementaux.

Pour de plus amples renseignements, consultez le site : www.equator-principles.com.

DÉBOUCHÉS COMMERCIAUX

Si le changement climatique représente des risques commerciaux pour notre entreprise et pour nos clients, on trouve également des possibilités d'investissement et d'expansion commerciale à court et à long termes dans des technologies adaptées, portant sur l'énergie renouvelable, les économies d'énergie, les technologies propres et d'autres marchés environnementaux et de développement durable.

Par exemple, RBC Technologie Capital de Risque est un des grands investisseurs dans GEF Clean Technology Fund, dans lequel nous sommes engagés en 2007 et au-delà. Nous avons aussi maintenu notre fonds Alternative Energy Venture de 50 millions de dollars. En outre, nous cherchons des occasions de continuer d'étendre nos services de placement, d'arrangement et de conseil à grand succès pour des financements dans le secteur de l'énergie de remplacement. Nous continuons aussi d'explorer le potentiel commercial de produits financiers « verts », comme les échanges de droits d'émission et les produits d'investissement socialement responsable (ISR).

ENJEUX

Changement climatique

Les effets du changement climatique posent des problèmes environnementaux, sociaux et financiers à l'économie mondiale de même qu'à nos propres activités commerciales et à notre exploitation. RBC s'efforce continuellement de réduire ses émissions de gaz à effet de serre et de fournir des produits financiers à des parties admissibles qui cherchent à en faire autant, mène

des études indépendantes et en coopération et consulte les parties prenantes en réaction aux nombreuses difficultés soulevées par le changement climatique.

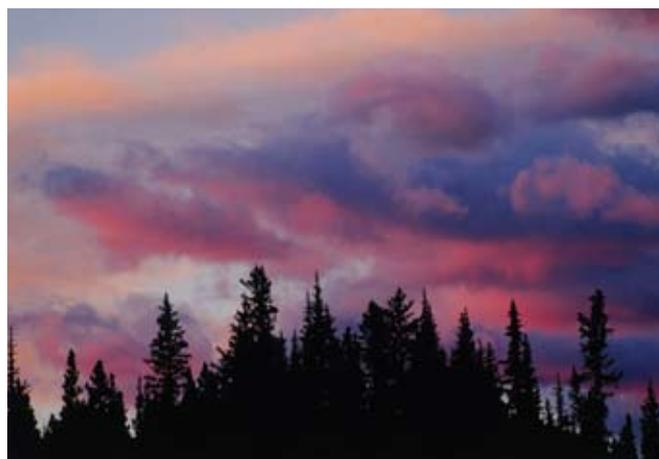
En 2006, RBC a déposé sa quatrième réponse annuelle dans le cadre du *Carbon Disclosure Project* (CDP), parrainé par une coalition de 225 investisseurs institutionnels gérant plus de 31 billions de dollars US d'actifs pour évaluer comment au-delà de 2 100 sociétés dans le monde gèrent les risques et les potentiels liés au changement climatique. RBC a dépassé la plupart de ses concurrents dans le secteur bancaire, se classant dans les trois premiers répondants en Amérique du Nord.

En 2007, RBC continuera de réagir au changement climatique avec un plan pragmatique qui comprend :

- l'amélioration de la collecte de données sur les émissions de gaz à effet de serre de notre exploitation et le perfectionnement du système d'information pour inclure une plus grande part de nos installations et activités ;
- les comptes rendus sur nos initiatives concernant le rendement ;
- la surveillance et la réponse aux initiatives liées au changement climatique, comprenant des cadres de gestion volontaires et réglementaires ;
- l'évaluation des méthodologies à mesure qu'elles sont élaborées pour intégrer le risque lié au carbone dans les profils de crédit, d'emprunteur et de cotes de risque sectorielles.

Foresterie, biodiversité et droits des Autochtones

RBC reconnaît l'importance de nos forêts, l'écologie diversifiée qu'elles soutiennent et les populations locales qui en vivent. À ce titre, RBC continue de participer à des études coopératives dans ce domaine et à travailler avec des parties prenantes qui tiennent à des pratiques de foresterie responsables. Cela nous aide à œuvrer vers l'objectif commun de la gestion responsable des forêts, du maintien de régions d'une grande biodiversité et d'une économie durable pour les peuples autochtones.



RBC a contribué au lancement d'une étude coopérative avec Environnement Canada, le réseau informel Network Linking Environmental Performance to Financial Value et cinq banques canadiennes, pour examiner les enjeux pour le Canada et la forêt boréale et explorer des options pour les institutions financières canadiennes.

IMPACT DE NOS ACTIVITÉS

Les sociétés de services financiers ne sont normalement pas considérées comme un secteur ayant un impact environnemental important. Cependant, nous occupons plus de 1,8 million de mètres carrés de bureaux et consommons au-delà de 7 300 tonnes de papier et environ 250 000 MWh d'électricité chaque année au Canada et aux États-Unis.

Pour réduire son impact écologique, et, partant, les émissions de gaz à effet de serre, RBC se concentre sur la diminution de l'utilisation et de l'élimination de matériaux, et sur l'augmentation de son efficacité.

PROGRAMME DE RÉDUCTION DE L'IMPACT

En 2006, nous avons élaboré un programme de réduction de notre impact écologique par l'approvisionnement, l'exploitation, les installations et les déplacements pour aider à réduire notre influence sur les systèmes naturels tout en gérant les coûts plus efficacement. Ce programme couvre l'utilisation de l'énergie et la gestion des installations, les déplacements, la réduction de la consommation de papier et l'approvisionnement responsable.

Les objectifs du programme sont les suivants :

- améliorer notre système de collecte de données sur l'environnement pour qu'il traduise avec plus d'exactitude l'impact écologique de nos activités dans le monde ;
- trouver des domaines dans lesquels nous pouvons réduire notre ponction sur les systèmes naturels ;
- mettre en œuvre la stratégie de RBC de fixation d'objectifs de réduction des émissions ;
- fournir des occasions de comprimer les coûts ;
- améliorer l'exactitude des données et les procédures d'information.

Depuis 2004, RBC a constaté des tendances positives dans ses initiatives d'économie d'énergie et d'amélioration de l'efficacité avec des réductions d'environ 14 644 tonnes métriques de gaz à effet de serre. Nous en sommes aux premiers stades de la collecte de données et de la production de rapports sur nos initiatives de réduction de la consommation d'énergie et de papier et de réduction des déchets et prévoyons que ces renseignements deviendront plus étoffés et plus complets à l'avenir.

Quelques autres points saillants de 2006 :

- Nous avons acheté 1 000 MWh d'électricité verte, ce qui a évité le rejet de 640 tonnes de gaz à effet de serre. Depuis 2002, nous avons acheté 5 770 MWh d'énergie EcoLogo à BC Hydro, Bullfrog Power et Ontario Power Generators, éliminant 3 572 tonnes de gaz à effet de serre.
- Nous avons fait l'essai d'un service de relocalisation qui réutilise et recycle du mobilier et du matériel et permet d'éliminer des matériaux d'une manière écologique.
- Nous avons réduit la consommation de papier d'environ 20 tonnes en donnant aux clients la possibilité de renoncer aux relevés sur papier. Près de la moitié des clients utilisant activement nos services bancaires en ligne ont choisi cette option en 2006, permettant d'économiser environ 62 tonnes de matière ligneeuse et 220 MWh d'énergie, et réduisant les émissions de gaz à effet de serre de 5 tonnes.

ACHATS

Notre groupe Approvisionnement, responsable de l'achat de biens et de services pour la société, a mis au point une initiative d'approvisionnement écologique qui emploie des mécanismes tels que notre questionnaire sur les produits verts pour nous aider à sélectionner les fournisseurs les plus appropriés pour RBC. Nous croyons qu'en incitant nos fournisseurs à accroître leur efficacité, nous réduirons notre utilisation indirecte d'énergie, la consommation de matériaux et les émissions de gaz à effet de serre.

SOUTIEN À LA COLLECTIVITÉ

RBC soutient aussi les organismes communautaires voués au développement durable. Les points saillants de 2006 :

- Bahamas National Trust : RBC Royal Bank of Canada® a fait don de 40 000 \$ pour aider à offrir des programmes éducatifs pratiques sur l'environnement et sur les sciences à des élèves aux Bahamas.
- Evergreen : RBC a fait don de 50 000 \$ pour aider à créer et maintenir des espaces verts naturels sains qui revitalisent les écoles et permettent de conserver des espaces publics par des efforts communautaires de reconstitution de la végétation.
- Canards Illimités : RBC a fait don de 75 000 \$ pour aider à préserver les habitats humides en Amérique du Nord par des programmes d'éducation, des efforts de conservation et des travaux de recherche.

L'AVENIR

En 2007, nous prévoyons :

- publier notre énoncé révisé de la politique sur l'environnement ;
- continuer d'acheter de l'électricité « verte » ;
- donner de nouvelles possibilités à nos clients utilisant les services en ligne de renoncer aux relevés sur papier ;
- élaborer de nouvelles initiatives d'économie de papier pour les clients ;
- lancer une initiative de réduction de la consommation de papier dans les activités internes de RBC ;
- augmenter la formation sur les Principes d'Équateur pour le personnel pertinent du financement de projet de RBC ;
- améliorer notre système de collecte de données environnementales sur les déplacements, l'exploitation, les installations et l'approvisionnement ;
- continuer d'œuvrer à la réduction des émissions de GES liées à notre exploitation.

Pour en savoir plus, consultez le site rbc.com/environnement.

ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE ET RAPPORT SUR L'IMPACT ÉCOLOGIQUE

Nous n'avons pas encore fixé d'objectifs chiffrés de réduction dans des domaines tels que les émissions de gaz à effet de serre et la consommation d'énergie et de papier, mais notre programme de suivi de l'impact écologique de l'approvisionnement, de l'exploitation, des installations et des déplacements nous aidera à l'avenir à établir des objectifs appropriés. Le rapport

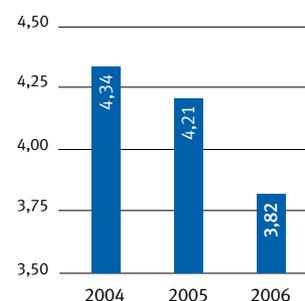
complet de RBC sur ce programme est disponible sur le site rbc.com/environnement et présente nos résultats plus en détail. Le tableau ci-dessous résume les principaux indicateurs de notre bilan environnemental et établit nos émissions de gaz à effet de serre comptabilisées totales pour 2006 à 72 192 tonnes métriques.

Informations de référence	2004	2005	2006
Employés équivalent temps plein (ETP)	61 003	60 012	60 858
Superficie totale occupée (m ²)	1 891 272	1 907 606	1 840 669
Impact – Énergie (1)			
Consommation totale (MWh)	201 134	196 304	178 366
Par ETP (MWh)	4,34	4,21	3,82
Au mètre carré (MWh)	0,313	0,307	0,271
Couverture (%) (2)	47	46	48
Impact – Déplacements (3)			
Avion (4)			
Nombre total de milles	118 991 118	130 640 011	102 961 075
Milles par ETP	2 042,6	2 274,4	1 776,6
Couverture (%) (5)	95	95	95
Chemin de fer			
Nombre total de milles	495 459	1 325 396	640 469
Milles par ETP	8,5	23,1	11,1
Couverture (%) (5)	94	93	93
Automobile			
Nombre total de milles	n.d.	n.d.	3 484 587
Milles par ETP	n.d.	n.d.	60,1
Couverture (%) (5)	0	0	98
Impact – Papier (tonnes) (6)			
Usage interne (7)	2 425	3 243	2 157
Publipostage	n.d.	4 309	5 155
Consommation par ETP	0,042	0,134	0,129
Couverture (%) (8)	94	93	93
Émissions de gaz à effet de serre (tonnes)			
CO ₂ dû à la consommation d'énergie (9)	43 359	42 284	38 545
CO ₂ dû aux déplacements (10)	15 119	16 673	14 742
Équiv. CO ₂ dû à la consommation de papier (11)	6 054	19 092	18 905
Émissions totales absolues de CO₂	64 532	78 049	72 192
CO₂ par ETP (tonnes)	1,06 (12)	1,30	1,19

- 1) La consommation d'énergie est basée sur la consommation réelle déclarée (2004 et 2005) et sur la consommation dérivée des coûts (2006) pour les activités canadiennes.
- 2) La couverture se rapporte aux données disponibles, en pourcentage, de la consommation totale d'énergie par mètre carré.
- 3) Données sur les déplacements pour les activités au Canada, aux États-Unis, au Royaume-Uni et dans les Îles Anglo-Normandes.
- 4) Voyages aériens en 2006, de janvier au 31 octobre 2006. Les distances parcourues en 2004 et en 2005 sont celles de l'année entière.
- 5) La couverture se rapporte aux données disponibles, en pourcentage, du total de milles parcourus par employé équivalent temps plein (ETP) de RBC.
- 6) Données sur la consommation de papier pour les activités au Canada et aux États-Unis.
- 7) Comprend le papier recyclé et non recyclé.
- 8) La couverture se rapporte aux données disponibles, en pourcentage, de la consommation totale de papier par ETP de RBC.
- 9) Les calculs des émissions de gaz à effet de serre (CO₂) reliées à l'énergie ont été effectués selon le protocole du World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).
- 10) Les calculs des émissions de gaz à effet de serre (CO₂) reliées aux déplacements ont été effectués selon le protocole du WBCSD.
- 11) Les calculs des émissions de gaz à effet de serre (CO₂ et CH₄) reliées au papier ont été effectués à l'aide du Environmental Defense Paper Calculator.
- 12) Ne tient pas compte des émissions non déclarées reliées au papier utilisé pour le publipostage.

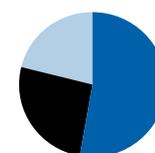
Les données sur l'environnement présentées ici ont été communiquées à RBC par des fournisseurs et des prestataires de services tiers. Nous continuons de travailler à l'amélioration de la fiabilité des données environnementales que nous recevons pour qu'elles traduisent avec précision l'impact écologique global de RBC. On notera certaines variations entre les données pour 2004–2005 présentées ici et celles de notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2005. Ces variations sont le résultat de notre capacité de recueillir les données et de produire des rapports sur une plus grande partie des activités de RBC, d'un changement des facteurs de gaz à effet de serre par le WBCSD et de la qualité des données sur l'environnement fournies à RBC par nos prestataires de services. Nous nous attendons à ce que ces chiffres continuent de changer à mesure que notre programme de suivi se développera, et nous continuerons de rendre compte de tous ces changements.

Empreinte écologique – Énergie par ETP (MWh par ETP)



Depuis 2004, RBC a réduit sa consommation d'énergie par employé dans son réseau canadien de succursales d'environ 12 pour cent.

Émissions de CO₂ en 2006



- Attribuables à la consommation d'énergie 53 %
- Attribuables à la consommation de papier 26 %
- Attribuables aux déplacements 21 %

Engagement envers les collectivités



RBC contribue à la prospérité économique générale en soutenant les collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons. Notre tradition de philanthropie remonte à nos origines, les premiers dons inscrits dans nos annales datant de 1891. Nous sommes aujourd'hui l'une des entreprises les plus généreuses du Canada, et nous appuyons une grande diversité d'initiatives par des dons, des commandites et le travail bénévole de nos employés.

Cette section de notre rapport présente les faits saillants de 2006. Vous trouverez plus de détails tout au long de l'année sur notre site rbc.com.

PRIORITÉS

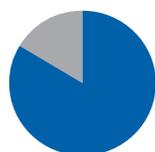
Nous avons pour priorité de :

- faire des dons en veillant à ce qu'ils aient un impact social durable ;
- commanditer des initiatives importantes pour les collectivités ;
- permettre aux employés d'apporter leur contribution.

FAITS SAILLANTS DE 2006

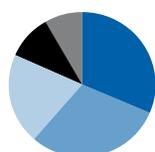
- Nous avons versé plus de 83 millions de dollars à des causes communautaires dans le monde entier – au-delà de 42 millions de dollars en dons et 41 millions supplémentaires sous forme de commandites d'événements locaux et de soutien à des organismes nationaux.
- Nous avons été désignés « entreprise généreuse » par Imagine Canada, pour avoir versé en dons au moins un pour cent de notre bénéfice avant impôts basé sur une moyenne mobile de cinq ans à des organismes de bienfaisance.
- Nos employés et retraités dans le monde entier apportent aussi leur contribution en consacrant un nombre incalculable d'heures à des activités de bénévolat et en aidant financièrement des organismes sans but lucratif par des dons prélevés sur leurs salaires, des dons directs et des événements spéciaux.

Dons dans le monde en 2006 (\$)



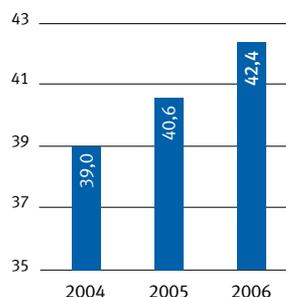
■ Canada	35 471 617 \$
■ Étranger	6 928 653 \$
Total	42 400 270 \$

Dons par domaine en 2006 (Canada 35 471 617 \$)



■ Éducation	31,5 %
■ Santé	29,9 %
■ Services sociaux	20,3 %
■ Arts et culture	10,0 %
■ Collectivités	8,3 %

Historique des dons (millions \$)



RELATIONS COMMUNAUTAIRES – NOTRE APPROCHE

RBC s'attache à aider les collectivités où elle exerce ses activités en Amérique du Nord et dans le monde entier.

Fondements

Les dons et commandites sont les fondements de nos programmes de soutien aux collectivités.

Si les dons sont des cadeaux, nous négocions délibérément les commandites en fonction de nos objectifs de commercialisation, de manière à ce qu'elles renforcent notre image de marque et soutiennent nos stratégies commerciales, et pour que ces investissements aient des retombées économiques quantifiables. Pour en savoir plus sur les demandes de dons ou de commandites, consultez le site rbc.com.

Gouvernance

Les sociétés membres de RBC gèrent les dons aux organismes de bienfaisance par l'entremise de RBC Fondation®, créée en 1993. Révisée chaque année par le Comité des affaires publiques du Conseil d'administration, notre politique de dons officielle précise nos lignes directrices et notre stratégie.

RBC Fondation a son propre conseil d'administration, auquel sont représentés chacun de nos secteurs d'activité dans le monde entier. Ce conseil définit la politique et approuve tous les dons faits en Amérique du Nord. La Fondation compte cinq employés. Nous avons aussi du personnel spécialisé dans chacune de nos directions régionales au Canada et dans nos unités américaines, qui veille à ce que nos dons soient appropriés et adaptés aux réalités locales.

Contrôle préalable

Au Canada, RBC Fondation reçoit environ 20 000 demandes de financement chaque année – plus de 10 demandes par heure chaque jour ouvrable. Avec le nombre de projets que nous étudions, nous sommes bien placés pour savoir quand les mandats de différents organismes se chevauchent et nous les encourageons à exploiter leur synergie. Notre but est de faire en sorte que nos partenaires des œuvres de bienfaisance aient des sources de financement durables et utilisent les fonds des donateurs de manière responsable.

Notre personnel chargé des subventions suit une procédure rigoureuse d'évaluation des propositions pour garantir que nos fonds sont investis avec le plus grand soin et de manière responsable. Nous déterminons si l'organisme dispose d'un appui suffisant et évaluons sa capacité de mener à bien ses programmes.

Nous procédons à une évaluation de sa gestion financière et de ses pratiques de gouvernance. Tous les organismes doivent nous fournir des états financiers vérifiés.

Impact social

RBC Fondation exige que nos partenaires des organismes de bienfaisance démontrent les effets de nos subventions sur la société et donnent des détails sur leurs objectifs et sur les difficultés qu'ils ont connues pendant la période où ils recevaient une subvention.

Nous investissons généreusement dans des commandites communautaires qui ont des retombées sociales positives. Par exemple, nous commanditons les arts parce que nous estimons que les collectivités dynamiques ont besoin d'un environnement qui célèbre les arts et la culture. Nous soutenons aussi les sportifs, qu'ils participent à des épreuves locales ou qu'ils visent l'or olympique, parce que nous croyons dans l'esprit d'équipe et la réussite personnelle qu'exalte le sport amateur.

Destinations des dons et rendements

Nous sommes un membre fondateur de Imagine Canada, initiative qui encourage la philanthropie et les entreprises citoyennes. À ce titre, nous avons pris l'engagement de redistribuer au moins un pour cent de notre bénéfice net annuel moyen avant impôts basé sur une moyenne de cinq ans. La liste complète des dons de plus de 500 \$ que nous avons versés en 2006 est disponible sur le site rbc.com/communautaire/dons.

Dons par région en 2006

Terre-Neuve-et-Labrador	286 551 \$
Île-du-Prince-Édouard	155 500
Nouvelle-Écosse	1 354 686
Nouveau-Brunswick	682 617
Québec	4 222 026
Ontario	14 736 725
Manitoba	1 408 700
Saskatchewan	915 123
Alberta	2 868 017
Colombie-Britannique	3 712 056
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	86 000
Organismes nationaux (Canada)	5 043 616
États-Unis	6 233 653
Ailleurs dans le monde	695 000
Total	42 400 270 \$

BÉNÉVOLAT

RBC est membre du Conseil des entreprises pour le bénévolat, un comité formé de 20 dirigeants d'entreprises qui fait la promotion du bénévolat encouragé par les employeurs.

Les employés et les retraités de RBC sont des bénévoles passionnés et ces experts des services financiers partagent leurs précieuses connaissances. Ils siègent à des conseils d'administration et à des comités d'organismes sans but lucratif, et animent des ateliers sur la gestion des finances, l'établissement de budgets et la planification d'entreprise.

Nous rendons hommage à nos employés et les remercions d'aider à construire des collectivités saines et vigoureuses. Nous présentons certains d'entre eux sur le site rbc.com/communautaire/dons.

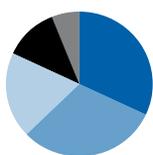
Des dollars pour des gens d'action

Le programme de bénévolat des employés de RBC a été lancé en 1999 pour appuyer l'engagement dans les collectivités. Les employés et les retraités de RBC qui consacrent bénévolement un minimum de 40 heures par année à un organisme de bienfaisance enregistré sont admissibles à une subvention de 500 \$, offerte à l'organisme en leur honneur. Beaucoup de ces subventions aident des organismes trop petits pour faire des collectes de fonds à financer des projets particuliers.

Depuis 1999, RBC a accordé plus de 10 700 subventions et versé plus de 5,35 millions de dollars, au nom des employés. Nous avons étendu le programme à nos unités américaines en 2004 et versé 135 subventions aux États-Unis en 2006.

Programme de bénévolat des employés 2006

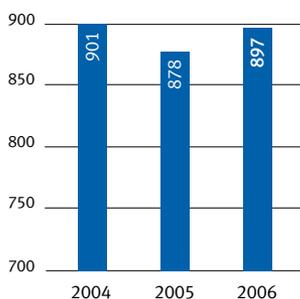
Nombre de subventions (Canada) 1 795
Total 897 500 \$



Éducation	32 %
Santé	31 %
Collectivités	19 %
Services sociaux	12 %
Arts et culture	6 %

Historique du programme (Canada)

(milliers \$)



PRÉSENCE DANS LES COLLECTIVITÉS

RBC œuvre à la prospérité en soutenant une grande variété de causes, comme les campagnes fédérées, la jeunesse, l'éducation, les peuples autochtones, les personnes handicapées, le sport amateur, les arts, la culture, la santé et le bien-être.

Centraide

RBC est le plus grand donateur du secteur privé de Centraide au Canada et l'un des 53 organismes seulement qui versent plus de 1 million de dollars annuellement. Nous avons aussi la plus grande campagne de dons des employés du secteur privé au Canada, qui a recueilli plus de 9 millions de dollars par le prélèvement sur les salaires, des dons directs ou des campagnes de collectes de fonds organisées par les employés.

En 2006, nous avons détaché ou « prêté » 15 employés pour qu'ils puissent se consacrer à plein temps aux campagnes locales de Centraide et 445 employés de RBC ont participé à des projets communautaires au Canada.

Dons du Groupe

Canada	3 395 363 \$
États-Unis	183 306 \$ US

Dons des employés *

Canada	9 380 140 \$
États-Unis	525 000 \$ US

* Comprend les fonds réunis par prélèvement sur les salaires, les dons directs et les collectes de fonds des employés. Les employés de RBC du monde entier aident aussi à recueillir des fonds pour un grand nombre de groupes communautaires spécifiques en plus de Centraide.

Jeunesse et éducation

En investissant dans la jeunesse et l'éducation, RBC prépare la relève, car les enfants d'aujourd'hui seront les piliers de nos collectivités de demain. En 2006, nous avons appuyé des initiatives de lutte contre le décrochage scolaire, et d'autres qui aident les jeunes à bien se développer et à réussir, notamment :

- Le Club des petits déjeuners, qui assure une alimentation de base permettant aux enfants de garder leur attention en classe.
- Les enfants de l'espoir de Maisonneuve, qui offre aux enfants un environnement où ils peuvent poursuivre leur apprentissage et continuer à se développer après l'école.

Lutte contre le décrochage scolaire

- En 2006, RBC a versé 2 millions de dollars à 72 des meilleurs programmes d'activités parascolaires communautaires du Canada, ce qui porte notre contribution à 12,6 millions de dollars depuis 1999. Ces programmes ont permis à 11 000 enfants de renforcer leur sociabilité et leur estime de soi dans un cadre protégé et structuré.
- RBC appuie Jeunes Entreprises (JE), organisme international dont la mission est de sensibiliser et de former les jeunes aux affaires. Au Canada, 757 employés de RBC ont consacré 10 454 heures à présenter des programmes de JE dans les écoles. Ainsi, les jeunes peuvent découvrir le fonctionnement d'une entreprise et du monde des affaires

Études postsecondaires

- RBC propose des produits pour aider les parents à financer les études de leurs enfants. Notre fonds d'éducation Objectif RBC assure une certaine croissance dans les premières années puis devient plus prudent à mesure que les enfants approchent de l'âge d'entrer au collège ou à l'université. Les titulaires d'une carte Visa RBC Banque Royale qui participent au programme RBC Récompenses® peuvent échanger leurs points contre un chèque-cotisation à verser dans un régime enregistré d'épargne-études.
- RBC accorde un certain nombre de bourses d'études dont :
 - le Programme de bourses d'études pour les enfants des employés de RBC ;
 - la Bourse RBC pour étudiants en médecine ou en dentisterie ;
 - la Bourse d'études sur la dynamique financière de RBC Banque Royale ;
 - des bourses par l'intermédiaire de programmes, d'organismes sans but lucratif et des institutions d'enseignement postsecondaires.

JEUNESSE ET ÉDUCATION

RBC Fondation a versé plus de 10 millions de dollars en 2006 pour soutenir les jeunes et l'éducation au Canada.

Peuples autochtones

RBC appuie l'éducation et la création d'emplois pour les jeunes Autochtones.

- RBC Fondation a versé plus de 950 000 \$ à diverses causes autochtones en 2006.
- Depuis la création de son programme de bourses d'études pour les Autochtones en 1992, RBC a accordé 69 bourses d'une valeur totale de 834 000 \$. RBC a versé des bourses à cinq lauréats en 2006. La candidature des lauréats est aussi prise en considération pour des emplois d'été et après leurs études, à RBC.
- RBC soutient la Fondation Historica du Canada pour ses programmes sur le patrimoine destinés aux étudiants autochtones. Ce programme incite les jeunes à faire connaître leur histoire à d'autres élèves du Canada.
- RBC a versé des fonds à l'Institut du Dominion pour son Concours de rédaction pour jeunes Autochtones du Canada, qui invite les élèves des écoles secondaires autochtones à raconter un événement important de l'histoire de leur peuple.

Personnes handicapées

RBC estime que l'intégration des personnes handicapées est dans l'intérêt de nos communautés et de nos pays. Nous appuyons des programmes qui favorisent leur inclusion dans le marché du travail et éliminent les obstacles à l'éducation. Depuis 2000, RBC Fondation a versé près de 6 millions de dollars à des organismes qui soutiennent les personnes atteintes de maladies mentales. Quelques exemples :

- Le programme « College Bound » de H'art Studio, une initiative sans but lucratif qui offre des cours d'alphabétisation, d'initiation à l'informatique et d'amélioration de la qualité de vie à des personnes ayant une déficience intellectuelle, à Kingston, en Ontario.
- La Semaine de sensibilisation aux maladies mentales, une campagne de sensibilisation organisée chaque année au Canada.

Arts et culture

Les collectivités dynamiques accordent une place de choix aux arts et à la culture. RBC apporte son soutien à une multitude d'initiatives qui enrichissent le tissu culturel de nos collectivités.

- Le Concours de peinture canadienne de RBC a été lancé en 1999 pour soutenir et encourager les artistes visuels canadiens en début de carrière. Ce concours attribue un prix national de 25 000 \$ et deux mentions honorables de 15 000 \$ chacune. Les œuvres des lauréats entrent dans la collection d'art canadien de RBC.
- RBC a commencé sa collection d'œuvres d'art en 1929 pour encourager et aider les artistes canadiens. Aujourd'hui, notre collection comprend plus de 4 000 tableaux, estampes et sculptures qui sont exposés dans les locaux de RBC dans le monde entier. En 2006, 40 œuvres de la collection de RBC Dain Rauscher, à Minneapolis, ont fait la tournée des villes américaines où nous avons des bureaux.
- RBC soutient les artistes débutants. Nous avons investi plus de 360 000 \$, en 2006, pour financer des programmes d'apprentissage et de stages.
- RBC se joint aux Grands Ballets Canadiens de Montréal pour offrir à de jeunes enfants de milieux défavorisés la possibilité d'assister à des matinées où ces jeunes peuvent prendre contact avec cette forme d'art et discuter avec les danseurs.

Sport amateur

RBC appuie les athlètes amateurs de toutes catégories, au niveau communautaire comme au niveau olympique.

Équipe olympique canadienne

- RBC est le plus ancien commanditaire privé de l'Équipe olympique canadienne, qu'elle parraine depuis 1947. Nous sommes le grand partenaire national dans la catégorie Banque pour les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de Vancouver en 2010 et nous avons obtenu les droits de commandites pour l'Équipe olympique canadienne pour tous les Jeux de 2006 à 2012. Notre engagement total de 110 millions de dollars comprend plus de 70 millions de dollars de dons en argent. Parmi les autres formes de soutien, figurent des services bancaires, des investissements dans les athlètes et le sport amateur, une aide aux Jeux paralympiques, des programmes de développement pour les communautés des Premières nations et le soutien promotionnel par l'entremise de notre réseau.

- RBC emploie des athlètes olympiques et paralympiques encore actifs ou à la retraite dans le cadre de son programme Athlètes Olympiques RBC. Elle leur offre des horaires de travail souples afin qu'ils puissent continuer de s'entraîner et de participer à des compétitions. Les Athlètes Olympiques RBC sont nos ambassadeurs auprès des collectivités. Ils font la tournée des écoles et rencontrent les groupes communautaires, nos clients et nos employés. Ils acquièrent aussi une expérience professionnelle précieuse qui les prépare à entamer une nouvelle carrière lorsqu'ils auront renoncé à la compétition. Depuis son lancement en 2002, le programme a embauché plus de 36 athlètes et plusieurs font depuis carrière à temps plein à RBC.

Jeux Olympiques spéciaux

- Commanditaire fondateur des Jeux Olympiques spéciaux du Canada, RBC aide 31 000 athlètes canadiens ayant une déficience intellectuelle à s'entraîner et à participer à des compétitions. Nos employés les entraînent bénévolement et collectent des fonds. RBC commandite le festival des célébrités sportives, qui rapporte plus de 1 million de dollars par année.

Hockey

- RBC est, depuis 1995, un important commanditaire de Hockey Canada. Si RBC soutient les équipes féminines et masculines nationales et olympiques, elle est aussi le commanditaire en titre du Championnat national de Hockey Junior A, la Coupe RBC Banque Royale.
- Le programme Artisans du hockey local RBC®, qui existe maintenant depuis trois ans, rend hommage aux bénévoles œuvrant dans les coulisses au développement de ce sport. Treize lauréats régionaux ont été admis au Temple de la renommée du hockey et, en leur honneur, RBC a versé 10 000 \$ au hockey mineur de leurs localités.
- RBC aide des joueurs de chacune des ligues régionales de hockey junior A du Canada à faire des études postsecondaires. Depuis 1996, nous avons versé des bourses d'une valeur de 165 000 \$ à 110 joueurs de ces ligues, dont 15 000 \$ en 2006.
- RBC commandite des clubs de hockey amateur dans le monde entier, comme l'équipe de hockey masculine de l'Université de Londres et le Guildford Flames Ice Hockey Club au Royaume-Uni.

Événements sportifs

En 2006, RBC a apporté un appui financier à divers événements sportifs dans le monde. Quelques exemples :

- les championnats nationaux de natation des Bahamas, que nous commanditons depuis 23 ans ;
- le 35^e Swimathon de Jersey (Îles Anglo-Normandes). RBC est le principal commanditaire de ce marathon auquel participent des employés des Îles.

Santé et bien-être

RBC appuie la recherche et les programmes qui visent à améliorer les services aux collectivités et la qualité de vie de leurs membres. En 2006, RBC est devenue membre de la Coalition mondiale des entreprises contre le VIH/sida, une alliance de plus de 200 entreprises du monde vouées à combattre le sida. Principaux dons en 2006 :

- Subvention sur trois ans au Centre for Activity and Aging pour financer l'élaboration d'un programme d'exercices et d'éducation visant à aider les aînés à rester autonomes.



Des employés de RBC dans le monde entier apportent leur soutien à une foule d'activités dans leurs collectivités, comme la course 2006 « Roulons pour la recherche sur le diabète », de la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile.

- RBC finance annuellement une publication sur la prévention des abus dont sont victimes les aînés. L'Institut Philippe Pinel de Montréal édite depuis plusieurs années cette publication destinée aux personnes et aux groupes concernés par ces problèmes.

Nos employés donnent aussi beaucoup de temps à des organismes de soin et de bienfaisance dans le monde entier. Quelques faits saillants :

- *Roulons pour la recherche sur le diabète juvénile*, une course par équipes sur bicyclettes stationnaires. En 2006, 3 197 employés de RBC ont recueilli 824 000 \$ dans l'ensemble du Canada. De son côté, RBC a aussi donné 50 000 \$.
- La 26^e Course Terry Fox pour la recherche sur le cancer. Des centaines d'employés de London (Ontario) à Londres (Royaume-Uni) y ont participé. Cette année encore, les succursales de RBC Banque Royale ont recueilli les promesses de dons des coureurs.
- Des employés de RBC et des membres de leur famille de partout au Canada ont marché et roulé à bicyclette pour la Société canadienne de la sclérose en plaques. RBC a aussi été l'hôte du Tournoi de golf de bienfaisance pour la sclérose en plaques, à Toronto, qui a permis de recueillir 375 000 \$. Depuis 1995, ces activités ont rapporté 2,4 millions de dollars.
- Les employés de RBC soutiennent depuis plus de trois ans le Bal annuel des gouverneurs de la Fondation canadienne des maladies du rein.

Pour en savoir plus sur les demandes de dons ou de commandites, consultez le site rbc.com/communautaire/dons ou rbc.com/commandites

Déclaration de responsabilité publique et entités du groupe

Les informations présentées dans la Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada pour l'exercice terminé le 31 octobre 2006 englobent les activités pertinentes se rapportant à la Banque Royale du Canada ainsi qu'aux entités du groupe précisées par règlement et aux déclarants, conformément à la réglementation fédérale canadienne, aux termes des paragraphes 459.3 de la *Loi sur les banques*, 489.1 de la *Loi sur les sociétés d'assurance* et 444.2 de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*.

ENTITÉS DU GROUPE

Les entités suivantes sont les membres du groupe précisés par règlement dont les activités sont incluses dans la Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada. Ces entités sont des filiales de RBC et des institutions financières ayant moins de un milliard de dollars de capitaux propres.

- RBC Placements en Direct Inc.
- RBC Gestion d'Actifs Inc.

- RBC Services-Conseils Privés Inc.
- RBC Dominion valeurs mobilières Inc.
- Société Trust Royal du Canada
- Compagnie Trust Royal
- RBC Trustees International Limited
- Compagnie d'assurance générale RBC
- Compagnie d'assurance voyage RBC

Déclarations de responsabilité publique pour les déclarants de RBC

Cette section présente les Déclarations de responsabilité publique pour l'exercice terminé le 31 octobre 2006 de la Société d'hypothèques de la Banque Royale et de la Compagnie d'assurance vie RBC (les « déclarants »), qui sont des institutions financières ayant plus de un milliard de dollars de capitaux propres tenues de produire une déclaration annuelle, aux termes de l'alinéa 444.2(1) de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt* et de l'alinéa 489.1(1) de la *Loi sur les sociétés d'assurance*, respectivement.

La **Société d'hypothèques de la Banque Royale (SHBR)** a pour activité principale l'acquisition d'hypothèques résidentielles et commerciales de la Banque Royale du Canada. SHBR finance ses activités en émettant des CPG et des comptes d'épargne et de chèques Marché monétaire Royal ouverts par l'entremise des succursales de la Banque Royale du Canada. Tous les prêts hypothécaires sont administrés par la Banque Royale du Canada, qui en garantit le rachat. SHBR n'a pas d'employés puisque toutes ses activités sont menées par des employés de la Banque Royale du Canada. SHBR a passé en charges 116 millions de dollars d'impôts sur le bénéfice (81 millions de dollars au fédéral et 35 millions de dollars au Québec) et 14 millions de dollars d'impôts sur le capital au Québec, pour l'exercice terminé le 31 octobre 2006. Les impôts sur le bénéfice et sur le capital, ainsi que d'autres taxes et impôts, sont également inclus dans la Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada.

La **Compagnie d'assurance vie RBC (CAV RBC)** est une filiale en propriété exclusive de Gestion Assurances RBC, qui est elle-même une filiale en propriété exclusive de la Banque Royale du Canada. CAV RBC est une société d'assurance vie et maladie de droit fédéral, habilitée à vendre des contrats d'assurance vie et accident et maladie dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada. CAV RBC offre des assurances vie et accident sans participation et maladie individuelles ainsi que des assurances vie et maladie collectives. Ces produits et services sont offerts par des courtiers tiers, des producteurs de carrière et des efforts de marketing direct. CAV RBC employait 1 068 personnes à temps plein (970 en Ontario, 40 au Québec, 27 en Alberta, 27 en Colombie-Britannique, 2 en Nouvelle-Écosse, 1 au Manitoba et 1 en Saskatchewan) et 18 personnes à temps partiel en Ontario, au 31 octobre 2006. CAV RBC a passé en charges 43 millions de dollars d'impôts sur le bénéfice (27 millions de dollars, au

fédéral, 8 millions de dollars, en Ontario, 2 millions de dollars, au Québec, 2 millions de dollars, en Alberta, 2 millions de dollars, en Colombie-Britannique, 1 million de dollars, au Manitoba et 1 million de dollars, dans les autres provinces et territoires) pour l'exercice terminé le 31 octobre 2006. De plus, CAV RBC verse des impôts sur les primes aux provinces en fonction des primes brutes des contrats placés. Au cours des douze mois terminés le 31 octobre 2006, elle a passé en charges 19,7 millions de dollars à ce titre. D'autres renseignements sur les taxes et impôts sur le bénéfice, ainsi que sur d'autres taxes et impôts, et sur l'effectif sont également inclus dans la Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada.

En raison de la nature particulière de leurs activités, les déclarants n'exploitent pas de succursales bancaires ou d'autres installations dans lesquelles des comptes de dépôt sont ouverts par des personnes physiques et des clients en personne, ou auxquelles des dépôts de clients sont acceptés ou de l'argent liquide est distribué aux clients. De plus, les déclarants n'offrent pas de financement par emprunt à des sociétés au Canada et ne participent pas à de nouvelles initiatives ni à des programmes d'assistance technique pour le financement de petites entreprises, ni ne participent à des investissements ou à des partenariats dans des programmes de microcrédit. Les déclarants ne participent pas non plus à des initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes à faible revenu, les aînés et les personnes handicapées. Toutes les activités qui précèdent sont entreprises par la Banque Royale du Canada au nom des entités de son groupe et sont présentées dans les sections respectives de la Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada. Au 31 octobre 2006, les déclarants n'avaient pas d'entités membres de leur groupe précisées par règlement. Étant des filiales intégrées de la Banque Royale du Canada, les déclarants partagent des objectifs de développement communautaire et participent aux activités touchant la collectivité, notamment aux activités de bénévolat, de bienfaisance et de philanthropie, avec la Banque Royale du Canada. Pour plus de détails et des exemples des objectifs des déclarants en matière de développement communautaire, de dons et d'autres activités reliées, prière de se reporter aux informations correspondantes contenues dans la Déclaration de responsabilité publique de la Banque Royale du Canada.

Emploi au Canada

RBC est un des plus grands employeurs du pays, avec plus de 54 000 employés au Canada. Ses effectifs aux États-Unis et ailleurs dans le monde ne cessent de croître. En 2006, nous employions 69 480 personnes à temps plein et à temps partiel, dans le monde entier.

EMPLOI AU CANADA

Au 31 octobre 2006

Provinces et territoires	Nombre d'employés*	Temps plein	Temps partiel
Terre-Neuve-et-Labrador	303	219	84
Île-du-Prince-Édouard	94	63	31
Nouvelle-Écosse	1 295	915	380
Nouveau-Brunswick	1 210	987	223
Québec	7 392	5 483	1 909
Ontario	30 321	25 368	4 953
Manitoba	2 077	1 426	651
Saskatchewan	1 273	776	497
Alberta	4 107	2 902	1 205
Colombie-Britannique	6 582	4 469	2 113
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	88	60	28
Total (Canada)	54 742	42 668	12 074

* Le nombre total d'employés à temps plein et à temps partiel de 54 742 au Canada est l'équivalent de 46 661 postes à temps plein, comme on peut le lire à la page 15.

Impôts et taxes

En 2006, les charges fiscales tous paliers confondus de RBC au Canada se sont élevées à 1,6 milliard de dollars. Ce chiffre comprenait plus de 972 millions de dollars d'impôts sur le bénéfice, 107 millions de dollars d'impôts sur le capital et 534 millions de dollars d'autres taxes et impôts – cotisations sociales, taxes professionnelles et foncières et taxes sur les produits et de vente. Les charges fiscales de RBC se sont chiffrées à 470 millions de dollars aux États-Unis et ailleurs dans le monde.

IMPÔTS ET TAXES AU CANADA ET AILLEURS DANS LE MONDE

Exercice terminé le 31 octobre 2006 (en millions de dollars)

Impôts et taxes par territoire	Impôts sur le capital	Impôts sur le bénéfice	Total
Terre-Neuve et Labrador	1 \$	2 \$	3 \$
Île-du-Prince-Édouard	–	1	1
Nouvelle-Écosse	3	5	8
Nouveau-Brunswick	1	4	5
Québec	39	64	103
Ontario	39	228	267
Manitoba	6	6	12
Saskatchewan	6	6	12
Alberta	–	20	20
Colombie-Britannique	12	27	39
Yukon et Territoires du Nord-Ouest	–	–	–
Nunavut	–	–	–
État fédéral	–	609	609
Impôts sur le capital et le bénéfice (Canada)	107 \$	972 \$	1 079 \$
Autres taxes et impôts* (Canada)			534
Impôts canadiens			1 613 \$
Impôts étrangers			470
Total des taxes et impôts			2 083 \$

* Les autres taxes et impôts comprennent les cotisations sociales, les taxes sur les produits et de vente et les impôts fonciers municipaux et taxes professionnelles.

Financement par emprunt des entreprises au Canada

RBC s'est engagée à soutenir la prospérité des petites entreprises, des entreprises commerciales et des grandes entreprises du Canada. Nous les aidons notamment à croître et à réussir en mettant du financement à leur disposition, que ce soit pour le lancement, le maintien ou l'expansion de leurs activités. En date du 31 octobre 2006, les crédits autorisés au Canada s'établissaient à 120 milliards de dollars, dont environ 28 milliards de dollars mis à la disposition de plus de 220 000 petites entreprises qui représentent au-delà de la moitié de notre clientèle des petites entreprises. On trouvera des détails dans ce rapport et dans notre Rapport annuel.

Le tableau qui suit présente le nombre d'entreprises clientes auxquelles nous prêtons, au Canada, et le montant des crédits mis à leur disposition.

FINANCEMENT PAR EMPRUNT DES ENTREPRISES DU CANADA

Au 31 octobre 2006 (en millions \$)

Provinces et territoires	Critères	0 \$ –	25 000 \$ –	100 000 \$ –	250 000 \$ –	500 000 \$ –	1 000 000 \$ –	*5 000 000 \$	Total
		24 999 \$	99 999 \$	249 999 \$	499 999 \$	999 999 \$	4 999 999 \$	et plus	
Terre-Neuve-et-Labrador	Nombre de clients	1,041	622	193	85	56	64	34	2,095
	Montant autorisé	9 \$	31 \$	29 \$	31 \$	40 \$	140 \$	971 \$	1 251 \$
Île-du-Prince-Édouard	Nombre de clients	345	253	109	37	49	52	–*	845
	Montant autorisé	3 \$	13 \$	16 \$	13 \$	36 \$	102 \$	– \$	183 \$
Nouvelle-Écosse	Nombre de clients	4 202	2 784	819	446	291	280	78	8 900
	Montant autorisé	36 \$	140 \$	126 \$	154 \$	204 \$	606 \$	1 831 \$	3 097 \$
Nouveau-Brunswick	Nombre de clients	2 211	1 500	474	232	137	165	46	4 765
	Montant autorisé	19 \$	74 \$	71 \$	81 \$	95 \$	353 \$	740 \$	1 433 \$
Québec	Nombre de clients	12 579	6 636	2 611	1 580	1 211	1 338	416	26 371
	Montant autorisé	102 \$	331 \$	406 \$	555 \$	838 \$	2 797 \$	13 425 \$	18 454 \$
Ontario	Nombre de clients	53 882	28 180	9 735	4 535	3 396	3 312	948	103 988
	Montant autorisé	365 \$	1 413 \$	1 480 \$	1 586 \$	2 365 \$	6 710 \$	40 506 \$	54 425 \$
Manitoba	Nombre de clients	4 858	2 724	1 086	441	275	280	94	9 758
	Montant autorisé	32 \$	140 \$	165 \$	154 \$	195 \$	604 \$	2 065 \$	3 355 \$
Saskatchewan	Nombre de clients	5 454	3 787	1 716	708	349	267	55	12 336
	Montant autorisé	40 \$	200 \$	266 \$	247 \$	238 \$	490 \$	1 381 \$	2 862 \$
Alberta	Nombre de clients	21 050	8 337	3 128	1 442	934	1 055	392	36 338
	Montant autorisé	132 \$	418 \$	472 \$	503 \$	648 \$	2 192 \$	16 163 \$	20 528 \$
Colombie-Britannique	Nombre de clients	22 559	10 947	3 431	1 590	1 224	1 502	398	41 651
	Montant autorisé	158 \$	545 \$	508 \$	561 \$	861 \$	3 230 \$	8 334 \$	14 197 \$
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	Nombre de clients	543	196	74	40	32	37	–*	922
	Montant autorisé	3 \$	10 \$	11 \$	14 \$	22 \$	81 \$	– \$	141 \$
Total	Nombre de clients	128 724	65 966	23 376	11 136	7 954	8 352	2 461	247 969
	Montant autorisé	899 \$	3 315 \$	3 550 \$	3 899 \$	5 542 \$	17 305 \$	85 416 \$	119 926 \$

* Pour des raisons de confidentialité, des clients de certaines régions ayant des limites autorisées égales ou supérieures à 5 millions de dollars ont été groupés avec ceux d'autres régions proches pour ce rapport : l'Île-du-Prince-Édouard a été groupée avec Terre-Neuve-et-Labrador ; le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut ont été groupés avec la Colombie-Britannique.

Ouvertures et fermetures de succursales bancaires au Canada

La concentration de RBC sur Le client avant tout a entraîné un accroissement du nombre de succursales et des réinvestissements dans notre réseau canadien. En 2006, RBC a ouvert 14 nouvelles succursales au Canada et nous projetons d'en ouvrir une quarantaine d'autres en 2007. Les fermetures n'ont visé que de petits bureaux de ventes ou des services dans des magasins et le déménagement ou l'agrandissement de certaines autres unités. Nous avons aussi ouvert sept bureaux de vente d'assurance séparés en 2006 et nous prévoyons d'en ouvrir 25 autres au cours des trois prochaines années.

À la fin de l'exercice 2006, nous avons au Canada 3 847 guichets automatiques bancaires (GAB) contre 3 906 en 2005. La liste des GAB installés ou supprimés en 2006 est disponible dans la version en direct de ce rapport, sur le site rbc.com/drp.

RBC respecte la législation fédérale et s'engage à :

- informer les clients et la collectivité quatre mois à l'avance (six mois dans les régions rurales où il n'existe pas d'autre établissement financier à 10 km à la ronde) du réaménagement du réseau et des fermetures de succursales ;
- mettre les dirigeants et les fonctionnaires locaux au courant de nos plans de reconfiguration pour qu'ils comprennent les solutions de remplacement offertes aux collectivités touchées.

Nous avons comme principe de collaborer étroitement avec chaque employé touché par la fermeture d'une succursale dans sa recherche d'un emploi et d'activités de formation et de perfectionnement lui permettant de retrouver un emploi.

OUVERTURES ET FERMETURES DE SUCCURSALES BANCAIRES AU CANADA

Exercice 2006 (terminé le 31 octobre 2006)

Succursales ouvertes

	Adresse	Ville	Prov.
Succursale Vaudreuil-Dorion	585, av. Saint-Charles, bureau 30	Vaudreuil-Dorion	Qué.
Succursale University & College	101 College St., Suite 130	Toronto	Ont.
Succursale Queen's Quay	207 Queen's Quay W., Unit 120	Toronto	Ont.
Succursale King & Shaw	1005 King St. W.	Toronto	Ont.
Succursale Winston Churchill & Argentia	2965 Argentia Rd.	Mississauga	Ont.
Succursale Mavis & Matheson	700 Matheson Blvd. W.	Mississauga	Ont.
Succursale Leslie & Major Mackenzie	1450 Major Mackenzie Dr.	Richmond Hill	Ont.
Succursale Oak Ridges-Yonge & Sunset	12935 Yonge St.	Richmond Hill	Ont.
Succursale Harmony Rd. & Taunton Rd.	800 Taunton Rd. E.	Oshawa	Ont.
Succursale Thickson & Victoria	1751 Victoria St. E.	Whitby	Ont.
Succursale Baldwin & Taunton	40 Taunton Rd. E.	Whitby	Ont.
Succursale Stouffville	28 Sandiford Dr., Units 1 & 2	Stouffville	Ont.
Succursale Alloy Drive	1159 Alloy Dr., Suite 100	Thunder Bay	Ont.
Succursale Beacon Hill Centre	11492 Sarcee Trail N.W.	Calgary	Alb.

Succursales fermées

	Adresse	Ville	Prov.
Succursale 111 St. Clair Avenue West	111 St. Clair Ave. W.	Toronto	Ont.

Déménagements

	De	À	Ville	Prov.
Succursale Lower Sackville	619 Sackville Dr.	790 Sackville Dr.	Lower Sackville	N.-É.
Succursale Tour Jean-Talon	7141, rue Saint-Hubert	600, rue Jean-Talon Est	Montréal	Qué.
Succursale Cap Rouge	1470, rue Esther-Blondin	839, route Jean-Gauvin	Sainte-Foy	Qué.
Succursale Avenue Rd. & Cranbrook	1500 Avenue Rd.	1635 Avenue Rd.	Toronto	Ont.
Succursale Broadway & Yukon (Cambie)	505 West Broadway	398 West Broadway*	Vancouver	C.-B.

* Adresse temporaire

Repères

NOTRE VISION

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

NOS 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

NOS ACTIVITÉS

- La Banque Royale du Canada (RY sur TSX et NYSE) et ses filiales exercent leurs activités sous la marque principale RBC.
- Nous sommes la plus grande banque du Canada par l'actif et la capitalisation boursière et une des principales sociétés de services financiers diversifiés d'Amérique du Nord.
- Nous offrons des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, des services de gestion de patrimoine, des assurances, des services à la grande entreprise et de banque d'investissement, ainsi que le traitement des opérations, à l'échelle mondiale.
- Nos équipes Technologie et exploitation mondiales et Services fonctionnels généraux permettent une croissance des affaires avec perspicacité, selon de solides principes de gouvernance ainsi que des procédés et une technologie à la fine pointe du progrès.
- Nous employons environ 70 000 personnes à temps plein et à temps partiel qui servent au-delà de 14 millions de clients, particuliers, entreprises et administrations publiques, par des bureaux en Amérique du Nord et dans quelque 34 pays.

AU CANADA

- Nous occupons de solides positions sur le marché dans toutes nos branches d'activité.
- Dans les services bancaires aux particuliers et aux entreprises, nous nous classons au premier ou au deuxième rang pour la plupart des produits de détail.
- Dans la gestion de patrimoine, nous avons une unité de courtage traditionnel de premier ordre et sommes le plus grand fournisseur de fonds communs de placement parmi les banques canadiennes ainsi que la deuxième maison de courtage exécutante en importance par les actifs administrés.
- Nous sommes le plus grand assureur canadien appartenant à une banque, un des 10 plus grands producteurs canadiens d'assurance et un chef de file dans les assurances crédit, invalidité individuelle et voyage.
- Dans les services à la grande entreprise et de banque d'investissement, nous continuons d'être le premier preneur ferme de valeurs mobilières et le principal conseiller en fusions et acquisitions.
- Notre réseau national de prestation de services est un des plus étendus de toutes les sociétés canadiennes de services financiers. Il comprend 1 117 succursales et 3 847 guichets bancaires, 493 conseillers en placement et retraite, 1 099 planificateurs financiers, 301 conseillers en assurance et 1 020 conseillers en prêt hypothécaire.

AUX ÉTATS-UNIS

- Nous offrons des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, des assurances, le courtage traditionnel et des services à la grande entreprise et de banque d'investissement à environ deux millions de clients.

AILLEURS DANS LE MONDE

- Nous possédons un réseau bancaire dans les Antilles et avons une importante présence sur des marchés choisis. Nous offrons des services de banque d'investissement, de commerce international, de correspondance bancaire et de réassurance aux clients – grandes sociétés, investisseurs institutionnels, organismes du secteur public et entreprises. Nous offrons aussi des services de gestion privée et de gestion de patrimoine aux particuliers fortunés, aux entreprises et aux investisseurs institutionnels.

NOTRE PERSONNEL

- 69 480 employés occupant des postes à temps plein ou à temps partiel.
- 60 858 postes équivalents temps plein.
- 7,3 milliards de dollars versés en salaires et avantages sociaux.
- 109 millions de dollars investis dans la formation structurée du personnel.
- Environ 80 pour cent de nos employés admissibles possèdent de nos actions par l'entremise de nos régimes d'épargne et d'actionnariat.

NOTRE CLIENTÈLE

- Plus de 14 millions de clients, particuliers, entreprises et organismes du secteur public.
- Plus de 478 000 petites entreprises clientes au Canada et aux États-Unis.

NOTRE IMPACT ÉCONOMIQUE

- 2,08 milliards de dollars d'impôts et de taxes.
- 3,9 milliards de dollars d'achats de biens et de services auprès de fournisseurs de toute envergure.

NOTRE INVESTISSEMENT DANS LES COLLECTIVITÉS

- Plus de 83 millions de dollars investis dans des causes communautaires dans le monde entier, sous forme de dons de plus de 42 millions de dollars et d'opérations de commandite de 41 millions de dollars pour des événements communautaires et des organismes nationaux.
- RBC est un des membres fondateurs de Imagine, organisme qui encourage les sociétés canadiennes à faire des dons de bienfaisance.
- Nos employés consacrent des dizaines de milliers d'heures à des organismes de bienfaisance locaux.

Rédactrice en chef : Lynn Patterson

Rédacteurs : Pat Grassi, Gord Kerr, Nelson Switzer, Suzanne Willers

Traduction : Lucie Donati-Daviault

Design : Interbrand, Toronto

Les marques de commerce citées dans ce rapport sont l'emblème du LION et du GLOBE, BANQUE ROYALE DU CANADA, BANQUE ROYALE, RBC, RBC BANQUE ROYALE, RBC BANQUE ROYALE DU CANADA, RBC ROYAL BANK OF CANADA, RBC GROUPE FINANCIER, ROYAL DIRECT, RBC GESTION D'ACTIFS, RBC CENTURA, RBC DAIN RAUSCHER, RBC FONDATION, RBC ASSURANCES, ARTISANS DU HOCKEY LOCAL RBC, RBC RÉCOMPENSES, SUCCURSALE EXPRESS et LÉO LE LION – COMPTE D'ÉPARGNE JEUNESSE, qui sont des marques de commerce de la Banque Royale du Canada utilisées par la Banque Royale du Canada ou ses filiales, sous licence. Toutes les autres marques de commerce mentionnées dans ce rapport, qui n'appartiennent pas à la Banque Royale du Canada, sont la propriété de leurs titulaires respectifs.



POUR COMMANDER DES EXEMPLAIRES OU FAIRE DES COMMENTAIRES :

La rédactrice en chef
Rapport sur la responsabilité d'entreprise et Déclaration de responsabilité publique de RBC
9th Floor, South Tower
Royal Bank Plaza
200 Bay Street
Toronto (Ontario)
Canada
M5J 2J5

Télécopieur : 416 974-6023
Courriel : corporateresponsibilityreport@rbc.com

Téléchargement ou consultation du rapport : rbc.com/responsabilite.

Également offert en format audio.

RBC also publishes this document in English.



Les émissions de bioxyde de carbone associées à la production et à la distribution de ce rapport ont été atténuées par Zerofootprint selon les normes les plus élevées de compensation des émissions de carbone.



Ce rapport a été imprimé sur du papier qui contient 10 pour cent de fibre post-consommation certifiée FSC (Forest Stewardship Council). La fibre FSC utilisée dans la fabrication de ce papier provient de forêts bien gérées certifiées indépendamment par SmartWood selon les règles du Forest Stewardship Council.