



Être la meilleure banque, nous en prenons la responsabilité

Rapport sur les responsabilités et Déclaration
sur les responsabilités envers la collectivité
2011



Table des matières

	Page
Le message du chef de la direction	1
Présentation de la TD	3
Nos principales parties prenantes	7
La responsabilité d'entreprise à la TD	9
Nos clients	13
Nos employés	20
Diversité	30
Nos collectivités	37
Environnement	56
Nos données en bref	69
Indicateurs de rendement clés	70
Index du contenu GRI	72
Examen par des panels	74
Tableaux des résultats pour 2011	76
Glossaire	80
Annexe : Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité	82
Boîte à suggestions	88

Remarque :

Tout au long du rapport, l'expression « la TD » renvoie au Groupe Banque TD. L'appellation « TD Bank » s'applique à TD Bank, America's Most Convenient Bank. Tous les montants sont en dollars canadiens, sauf indication contraire. Tous les retraitements et changements importants par rapport au rapport précédent sont décrits dans les notes de bas de page des données relatives au rendement.

Le message du chef de la direction

Nous avons un rôle à jouer

Les séquelles de la crise financière ont persisté en 2011 et bouleversé la vie de nombreuses personnes aux quatre coins du monde et dans les collectivités où nous vivons et travaillons. La conjoncture économique en a incité certains à scruter le système bancaire mondial et à poser des questions fondamentales sur le rôle que jouent les banques.

Par ailleurs, le besoin d'avoir un système de services financiers stable à l'échelle internationale est plus criant que jamais. La volatilité des marchés mondiaux, le risque de contagion dans la zone euro, les taux de chômage élevés en Amérique du Nord et le niveau d'endettement élevé des ménages peuvent avoir des conséquences sur chacun de nous.

En cette période de turbulence, on peut se replier sur soi, faire son examen de conscience et protéger son avoir. Ou alors, dans le cas de la TD, on peut choisir de prendre la responsabilité d'être la meilleure banque. En 2011, nous avons poursuivi nos efforts pour :

- **Créer une valeur réelle** : Nous participons à la croissance de l'économie réelle en continuant d'offrir notre soutien aux entreprises qui jouent un rôle crucial dans la prospérité de nos collectivités. Par exemple, aux États-Unis, nous nous sommes fixé comme objectif de doubler le volume de nos prêts aux petites entreprises. Nous sommes très fiers d'avoir annoncé cet engagement aux côtés du vice-président des États-Unis, Joe Biden. Au Canada, nous estimons que la TD a permis de soutenir l'équivalent de 114 000 emplois et généré une activité économique de 10,4 milliards de dollars, directement et indirectement.
- **Axer nos efforts sur la clientèle** : Notre engagement à offrir un service à la clientèle légendaire est au cœur de notre modèle d'affaires. Offrir un excellent service à la clientèle, c'est aussi soutenir nos clients en temps de crise. En deux ans, le programme Soutien en direct TD, conçu pour aider les clients touchés par la crise financière, a permis de venir en aide à plus de 114 000 clients.
- **Créer un milieu de travail extraordinaire** : Les cotes de mobilisation des employés continuent d'augmenter et la TD rayonne tant au Canada qu'aux États-Unis et au Royaume-Uni, comme en témoigne son inclusion dans de nombreuses listes d'employeurs de choix. Pour sensibiliser les employés aux engagements de la TD en matière de responsabilité d'entreprise, nous avons créé deux formations de pointe : la première est consacrée à l'environnement, et la seconde, à la diversité. Nous voulons que nos employés se sentent interpellés par leur travail et qu'ils disposent des moyens qu'il leur faut pour améliorer les choses.



- **Gérer les risques de manière responsable** : Le rendement de la TD démontre qu'une banque bien gérée et disciplinée peut constituer une force positive pour nos collectivités et pour l'économie en général. D'ailleurs, lorsque nous prenons des décisions d'affaires, l'un de nos principes directeurs consiste à « accepter que les risques que nous comprenons et que nous pouvons gérer ». Cela va bien au-delà des seuls risques financiers et s'applique tout aussi bien à la portée environnementale et sociale des activités de la TD. Ainsi, nous avons amélioré notre gouvernance en matière de responsabilité d'entreprise en créant le Conseil de la responsabilité sociale, formé de membres de l'équipe de la haute direction.
- **Favoriser la diversité et l'intégration** : Nous avons cherché à déceler et à éliminer les obstacles et les préjugés en modifiant nos politiques, nos processus et notre attitude, et nos efforts commencent à porter leurs fruits. Au cours des six dernières années, la proportion de femmes occupant des postes de direction est passée de 22 % à 35 % au Canada. En 2011, la TD a été reconnue comme l'un des meilleurs milieux de travail aux États-Unis pour les employés de la communauté LGBT, selon la Human Rights Campaign.

- **Être un chef de file en matière d'environnement :** Nous intégrons des mesures environnementales dans tous les secteurs de la TD, et nous déployons tous les efforts requis pour réduire notre consommation d'énergie et de papier, car c'est là que notre incidence sur l'environnement est la plus marquée. Grâce à notre engagement à maintenir un bilan neutre en carbone, nous arrivons à réduire nos émissions de gaz à effet de serre tout en poursuivant notre expansion. Nous appliquons des normes de conception d'immeubles verts à nos succursales, nouvelles ou existantes, notamment à nos immeubles nets zéro, conçus pour produire davantage d'énergie qu'ils n'en consomment. Nous adoptons également des mesures de réduction importante de notre consommation de papier. En 2012, nous lancerons le programme Forêts TD, une initiative communautaire de conservation qui vise à augmenter la superficie des habitats forestiers protégés en Amérique du Nord.

- **Améliorer les choses :** Nous voulons améliorer les choses de manière durable dans les collectivités où nous vivons et travaillons. Des 66 millions de dollars que la TD a versés en dons de charité, plus de la moitié ont été offerts à des organismes consacrés à l'éducation et aux compétences financières, à la création d'occasions pour les jeunes, au logement abordable et à l'environnement. Nous donnons à nos employés les moyens de jouer un rôle actif en leur permettant d'effectuer plus de 19 000 heures de bénévolat pendant leurs heures de travail rémunérées.

À la TD, nous avons de nombreuses raisons d'être fiers, mais nous devons aussi être conscients des défis à relever. À mesure que se poursuit notre expansion dans de nouvelles régions, nous constatons que tous les secteurs de notre entreprise ne sont pas au même niveau en ce qui concerne la diversité. Nous sommes déterminés à créer une culture diversifiée favorisant l'intégration, pour que tous les employés puissent être eux-mêmes au travail.

Les retombées de la crise économique nous ont fait réaliser que nous devons aider davantage nos clients à comprendre les conséquences de leurs décisions financières et les outiller de manière à ce qu'ils puissent faire des choix éclairés. Plusieurs programmes liés aux compétences financières sont en cours, et nous améliorons constamment l'appui offert aux clients grâce à Soutien en direct TD.

Notre engagement à assumer nos responsabilités d'entreprise ne changera pas. Nous imaginons toujours de nouvelles façons de rendre la TD plus durable, plus utile, plus rassembleuse et plus active dans nos collectivités. En d'autres termes, nous cherchons à bâtir la meilleure banque dans tout ce que nous entreprenons.



Ed Clark

Président du Groupe et chef de la direction, Groupe Banque TD

La TD

Qui nous sommes

Une banque nord-américaine

Depuis sa fondation en 1855, la TD est passée d'une unique succursale bancaire au service de meuniers et de commerçants à l'une des institutions financières les plus grandes et les plus respectées en Amérique du Nord. À l'heure actuelle, la TD est la sixième banque d'Amérique du Nord selon le nombre de succursales. Notre banque est exploitée de manière prudente, obéissant à de solides pratiques de gestion des risques. Nous offrons nos services à plus de 20 millions de clients dans le monde et comptons plus de 2 400 emplacements de détail au Canada et aux États-Unis. La Banque Toronto-Dominion et ses filiales sont désignées collectivement par l'appellation Groupe Banque TD. Le siège social est situé à Toronto, au Canada. Au 31 octobre 2011, le Groupe Banque TD détenait des actifs de 686 milliards de dollars canadiens.

Nous exerçons nos activités dans les quatre principaux secteurs suivants :

- Services bancaires personnels et commerciaux au Canada;
- Services bancaires personnels et commerciaux aux États-Unis;
- Services bancaires de gros;
- Gestion de patrimoine.

Nos principales activités sont les services bancaires courants, l'octroi de prêts et la prestation de conseils en matière de placement aux particuliers et aux entreprises. Plus de 80 % du bénéfice rajusté provient de nos activités de détail*.

En décidant de devenir essentiellement une banque de détail, la TD a favorisé sa croissance interne et l'accroissement de son bénéfice pendant une période économique difficile. Conformément à notre stratégie d'affaires, nous croyons fermement que notre rôle se définit en fonction de nos responsabilités envers non seulement nos actionnaires, mais aussi la société dans son ensemble, car nous contribuons à la santé et au bien-être de nos clients, de nos employés et de nos collectivités.

La TD de 2000 à 2011 : plus d'une décennie de croissance soutenue

Fusion entre La Banque TD et Canada Trust		Acquisition de 51 % de Banknorth	Transaction liée à TD Waterhouse États-Unis/TD Ameritrade	Privatisation de TD Banknorth	Acquisition de Commerce Bank	Acquisition de 3 banques* avec l'appui de la FDIC en Floride	Acquisition des Services financiers Chrysler
2000	2001 – 2004	2005	2006	2007	2008	2010	2011
	Plus grande banque de détail au Canada	Expansion dans le nord-est des États-Unis			La TD s'assure une présence du Maine à la Floride		Expansion pour devenir Financement auto TD

Accent accru sur les services de détail

> > > > > > > > > > > > > >

*Riverside Bank, First Federal Bank et AmericaFirst Bank

Nos secteurs d'activité

Services bancaires personnels et commerciaux au Canada

TD Canada Trust offre des services bancaires à plus de 11,5 millions de clients partout au Canada, à savoir des conseils financiers, des prêts hypothécaires, des cartes de crédit et des services bancaires courants. Comptant plus de 30 000 employés, dont la plupart travaillent directement avec la clientèle, que ce soit par téléphone ou en succursale, TD Canada Trust tient sa promesse de fournir des services bancaires confortables, en étant la banque la plus pratique grâce à ses heures d'ouverture les plus longues de toutes les banques au pays.

Grâce aux Services bancaires commerciaux TD, nous offrons un large éventail de produits et services sur mesure aux grandes et aux petites entreprises canadiennes.

Services de financement TD offre des options de financement flexibles aux consommateurs pour l'achat d'automobiles et de véhicules récréatifs, en plus d'offrir des prêts rénovations et du financement spécialisé. Ces services sont offerts aux consommateurs directement aux points de vente par l'intermédiaire d'un réseau national de concessionnaires, de courtiers et de détaillants offrant un service uniforme, fiable et attentionné.

TD Assurance permet de protéger près de quatre millions de clients grâce à un assortiment varié de produits, notamment l'assurance protection de crédit et les assurances vie, en cas de maladie grave, soins de santé, voyage, habitation et auto. Que ce soit par l'intermédiaire de notre réseau de succursales ou de notre modèle de services directs en ligne, TD Assurance vise à offrir aux Canadiens une expérience exceptionnelle et à leur fournir des solutions d'assurance qu'ils comprennent et qui répondent à leurs besoins.

Services bancaires personnels et commerciaux aux États-Unis

TD Bank, America's Most Convenient Bank®, figure parmi les 10 plus grandes banques commerciales aux États-Unis et compte plus de 25 000 employés. TD Bank offre une gamme complète de produits et de services financiers à plus de 7,4 millions de clients, par l'intermédiaire d'un réseau étendu de plus de 1 275 succursales, du Maine jusqu'à la Floride.

Services bancaires de gros

Comptant plus de 2 700 employés répartis dans 13 bureaux aux quatre coins du monde, Valeurs Mobilières TD offre une vaste gamme de produits et de services visant à combler les besoins des grandes entreprises, des gouvernements et des clients institutionnels qui choisissent notre organisation pour son savoir, son esprit d'innovation et son expérience. Nos services comprennent notamment : la négociation de liquidités, d'actions et de titres à revenu fixe, les services de change, ainsi que des services bancaires de placement et des services de recherche.

Gestion de patrimoine

Gestion de patrimoine TD offre des services de placement en ligne, des conseils, des services aux clients privés et des services de gestion d'actifs à une clientèle vaste et diversifiée de particuliers et d'institutions. Nos canaux mondiaux de placement en ligne détiennent la plus grande part de marché au Canada et au Royaume-Uni, par l'intermédiaire de Courtage à escompte TD Waterhouse et de TD Direct Investing. Aux États-Unis, TD Ameritrade est le chef de file du secteur au chapitre des opérations. Notre groupe Services aux clients privés en Amérique du Nord offre une vaste gamme de services bancaires, de fiducie et de gestion discrétionnaire de placements à des clients à valeur nette élevée. En outre, Gestion de Placements TD est un des plus importants gestionnaires de placement en Amérique du Nord, offrant des services aux particuliers et aux institutions.

Endroits où nous exerçons nos activités

Bien que la TD cible surtout l'Amérique du Nord, elle exerce ses activités dans le monde entier. La carte ci-dessous indique les endroits où nous sommes présents soit au moyen d'une succursale, d'un bureau de représentation, d'une agence de La Banque Toronto-Dominion ou d'une filiale principale.

Amérique^b

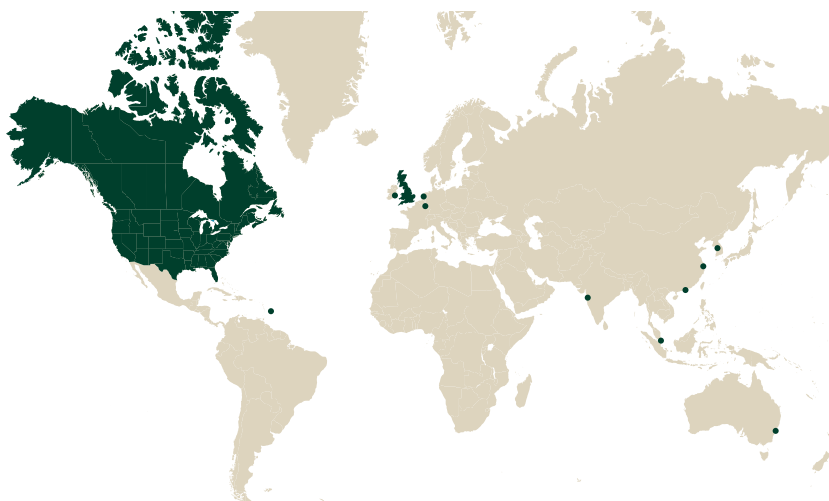
Canada
États-Unis
Barbade

Asie-Pacifique

Sydney, Australie
Hong Kong
Mumbai, Inde
Séoul, Corée du Sud
Shanghai, Chine
Singapour

Europe

Amsterdam, Pays-Bas
Dublin, Irlande
Luxembourg
Royaume-Uni



Nos valeurs

Le **Cadre de travail de la TD** décrit notre vision, notre mission et notre stratégie ainsi que nos principes directeurs et ce qu'il est attendu de nos directeurs dans ce que nous appelons. Il définit d'une façon simple notre identité, nos valeurs et notre manière de faire les choses. Les employés peuvent le comprendre et l'intégrer facilement dans leur travail quotidien. Qui plus est, il s'applique à nous tous à la TD, peu importe notre lieu de travail, notre niveau ou le secteur dans lequel nous travaillons.

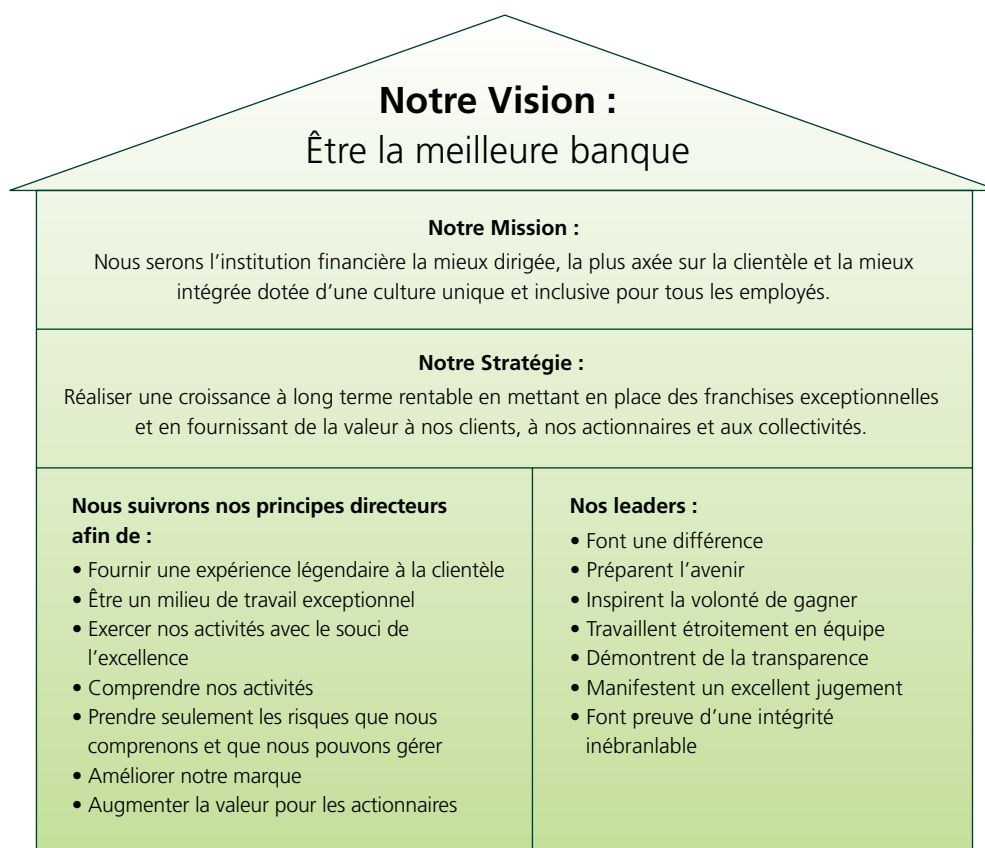
Les **Principes directeurs** représentent nos valeurs les plus importantes, qui nous aident à orienter notre manière de mener nos activités. Nos sept principes directeurs sont à la base de toutes nos activités bancaires, comme l'élaboration de stratégies d'affaires ou l'établissement des objectifs d'un projet, l'évaluation du rendement et la création de nouveaux programmes à l'intention des employés.

Notre **profil de leadership** décrit ce que nous attendons de nos leaders. Il est essentiel d'avoir des dirigeants de haut calibre, car c'est ce qui assure la réussite d'une entreprise. Nous n'y arrivons pas nécessairement chaque fois, mais tous les dirigeants, et ceux qui aspirent à le devenir, doivent chercher à adopter ce profil chaque jour à la TD.

Notre stratégie d'affaires

La principale stratégie d'affaires de la TD vise les objectifs généraux suivants :

- Être une banque nord-américaine;
- Mettre l'accent sur le bénéfice provenant des activités de détail;
- Réunir toutes ses filiales sous une bannière unique;
- Prendre seulement les risques que nous comprenons et que nous pouvons gérer.



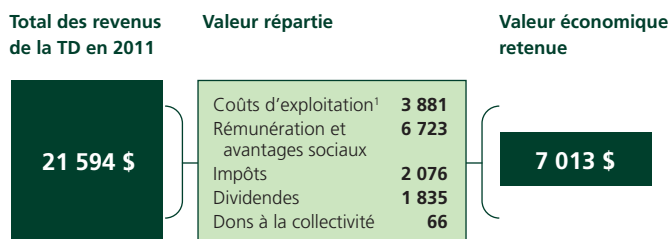
L'apport économique de la TD

La TD est un employeur, un acheteur, un contribuable et un fournisseur de services financiers de grande envergure. Nous jouons un rôle majeur au sein de l'économie. De fait, nos activités courantes touchent les finances de millions de gens et d'entreprises.

Notre objectif consiste à veiller à ce que les secteurs d'activité de la TD prennent seulement des risques qu'ils comprennent et qu'ils peuvent gérer à l'intérieur d'un seuil acceptable. Et grâce à notre approche disciplinée en matière de gestion des risques, la TD figure parmi les quelques institutions dans le monde qui n'ont eu besoin d'aucune aide gouvernementale. Notre contribution directe la plus importante consiste à maintenir la vigueur de nos activités grâce à une forte rentabilité; ce qui nous permet ainsi de rémunérer nos employés et nos fournisseurs, de payer des impôts au gouvernement et de verser des dividendes aux actionnaires.

VALEUR ÉCONOMIQUE DIRECTE GÉNÉRÉE EN 2011

(en millions de dollars canadiens)



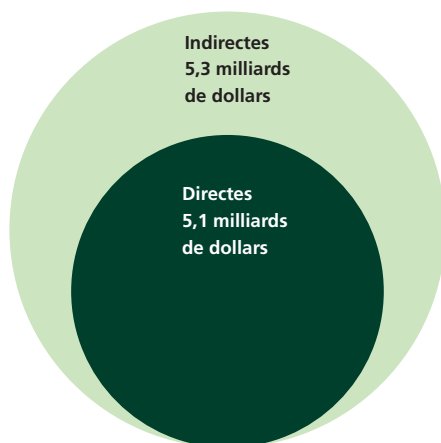
¹ Parmi les coûts d'exploitation notons : les frais d'occupation des locaux, l'équipement, le marketing, les services professionnels et les communications. Pour de plus amples renseignements, consulter les états financiers consolidés de 2011.

Un acteur important au sein de l'économie canadienne

La TD aide à stimuler l'économie canadienne et le marché de l'emploi par l'intermédiaire de ses canaux directs et indirects. Les canaux directs rendent compte de la contribution réelle de la TD en matière de biens, de services, de salaires, de profits et de dividendes. De plus, grâce à ses canaux indirects, la TD participe également à l'économie canadienne d'une façon positive : au moyen des salaires et des dividendes qui sont versés au Canada, même si une large part de ces dividendes sera possiblement réinvestie, ainsi que des autres retombées liées à la contribution de la TD qui entraînent une activité économique parmi les autres secteurs. On estime que, dans l'ensemble en 2011, la TD a permis de soutenir l'équivalent de 114 000 emplois à temps plein et de générer une activité économique de 10,4 milliards de dollars au Canada, directement et indirectement.

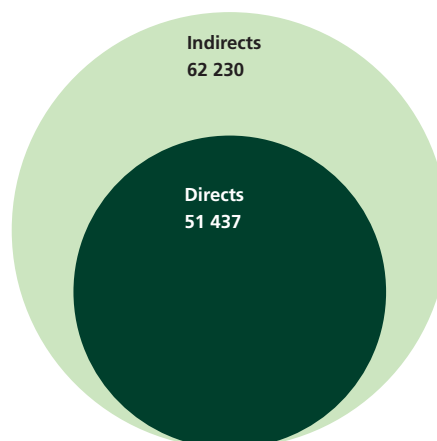
RETOMBÉES ÉCONOMIQUES DE LA TD AU CANADA EN 2011

Retombées économiques totales 10,4 milliards de dollars



INCIDENCE DE LA TD SUR LE MARCHÉ DE L'EMPLOI À TEMPS PLEIN AU CANADA EN 2011

Total des emplois équivalents à temps plein 113 667



Pour en savoir plus sur notre stratégie d'affaires et notre rendement financier, consultez le rapport annuel aux actionnaires 2011 de la TD.

EN SAVOIR PLUS EN LIGNE :

Entrevue avec le chef de la direction : « Quel est le rôle social de la TD selon vous? » 

Source : Statistique Canada, rapport annuel 2011 du Groupe Banque TD

Nos principales parties prenantes

Nous mettons à la disposition de nos parties prenantes divers moyens de communiquer avec nous et de nous faire part de leurs préoccupations et commentaires. Nous entretenons aussi activement divers canaux de communication qui nous permettent de découvrir les choses que nous faisons bien et celles qui méritent d'être améliorées.

En 2011, l'équipe de responsabilité d'entreprise a entrepris d'associer les parties prenantes et les principaux enjeux qui les concernent. Ce travail se poursuivra en 2012. Les principales parties prenantes de la TD comprennent les clients, les employés, les actionnaires et les investisseurs, ainsi que les gouvernements et les organismes de réglementation. Les parties prenantes secondaires englobent les organismes communautaires, les associations industrielles, les fournisseurs et les organismes non gouvernementaux.

Des renseignements détaillés sur la rétroaction des parties prenantes et les principaux problèmes soulevés en 2011 sont fournis dans les sections suivantes :

- rétroaction des clients (page 13)
- rétroaction des employés (page 21)
- consultations environnementales (page 68)
- examen par des panels (page 74)

Principales parties prenantes	Mesures prises	Indicateurs de 2011
Clients	• Sondages sur la satisfaction de la clientèle par téléphone, en ligne, par courriel et par groupes de discussion • Processus de traitement des plaintes • Ombudsman de la TD • Associations de consommateurs	• Indice d'expérience de la clientèle et indice WOW! de satisfaction de la clientèle (page 14) • Conclusions de l'ombudsman de la TD et Chairman Service Centre (page 14)
Employés	• Sondages sur la satisfaction des employés • Groupes de discussion et rencontres avec le personnel des RH • Comités de santé et de sécurité au travail • Moteur de commentaires dans l'intranet • Ombudsman des employés	• Indices d'engagement des employés (page 21) • Ombudsman des employés (page 22)
Actionnaires et investisseurs	• Assemblée générale annuelle et conférences téléphoniques sur les résultats trimestriels • Résolutions des actionnaires • Équipe de relations avec les investisseurs dédiée aux investisseurs particuliers • Rencontres périodiques avec les investisseurs sur les résultats, la stratégie de la TD et les perspectives • Site Web dédié aux relations avec les investisseurs • Réponses aux demandes des investisseurs par courriel, téléphone et webémission	• Rapports trimestriels aux actionnaires • Neuf présentations à l'intention des investisseurs • Sept tournées de présentation
Gouvernements	• Équipes de relations avec les gouvernements au Canada et aux États-Unis • Dialogue constant avec les organismes de réglementation et les décideurs	• Politiques publiques (page 51)
Fournisseurs	• Adresse de courriel, sous la supervision des Services d'approvisionnement stratégique, disponible sur td.com	• Chaîne d'approvisionnement (page 54)
Associations industrielles	• Adhésion à des associations industrielles, comme l'Association des banquiers canadiens • Adhésion à divers groupes de parties prenantes	• Affiliations
Collectivités	• Équipes de relations communautaires au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni • Rencontres, appels, courriels et groupes de discussion • Site Web dédié à certains programmes communautaires • Sections de la Fondation TD des amis de l'environnement	• Dons aux collectivités (page 38) • Bénévolat des employés (page 38)
Organismes non gouvernementaux	• Politique de la porte ouverte • Rencontres, appels et consultations en personne • Projets de recherche de financement • Conférences et forums	• Consultations environnementales (page 68) • Consultations avec les collectivités

Des équipes de la TD travaillent en concertation avec ces groupes d'intervenant sur une base quotidienne ou hebdomadaire, résolues à maintenir la collaboration et à se pencher sur les problèmes qui nous sont exposés. Nous continuons d'appliquer notre politique de la porte ouverte à l'égard des organismes non gouvernementaux et à intervenir au gré des besoins et des occasions qui se présentent.

Enjeux importants

Le rapport annuel 2011 de la TD contient une description complète des facteurs de risque financier qui pourraient avoir une incidence sur le rendement économique futur de l'entreprise, dont les facteurs liés au secteur bancaire et les facteurs particuliers à la TD. Dans le présent rapport, nous abordons les principaux enjeux sociaux et environnementaux qui importent pour la TD et ses parties prenantes tant pour 2011 qu'à long terme.

Afin de déterminer quels sont les enjeux importants, nous avons examiné des sondages indépendants menés auprès des parties prenantes, les résolutions des actionnaires soumises à la TD, des entretiens effectués avec des parties prenantes internes et externes, une analyse des réactions des médias et des études portant sur les défis que doit relever le secteur bancaire. Cette démarche nous a permis de dresser une liste détaillée de sujets qui ont ensuite été classés par ordre d'importance pour la TD et pour les parties prenantes, en fonction de leur incidence sur notre durabilité. Les résultats ont ensuite été passés en revue et validés par le comité directeur sur la responsabilité d'entreprise de la TD. Nous vous présentons ci-dessous, dans le désordre, les enjeux sociaux et environnementaux les plus importants pour le Groupe Banque TD.

Conjoncture économique : Trois ans après, les effets de la pire crise financière depuis des décennies se font encore sentir. Dans un contexte de ralentissement économique caractérisé par un chômage élevé et une baisse du revenu familial, certains de nos clients ont éprouvé des difficultés financières. Depuis le début de cette crise, nous avons multiplié nos efforts pour soutenir notre clientèle pendant les périodes difficiles. En 2011, le programme Soutien en direct TD a permis d'aider plus de 114 000 clients à conserver leur maison et à éviter des défauts de paiement. Pour en savoir plus, voir la page 16.

Gestion des risques : Le cadre de gestion des risques de la TD comporte divers processus et stratégies visant à gérer les risques, ainsi qu'un cadre de tolérance au risque. Nous prenons les risques requis pour bâtir l'entreprise de la TD, mais seulement si ces risques : 1) s'inscrivent dans la stratégie d'affaires de la TD et peuvent être compris et gérés; 2) n'exposent la TD à aucune perte importante individuelle; et 3) ne risquent pas de porter atteinte à la marque TD. Conformément à ce cadre, nous assurons le suivi et la surveillance des risques sociaux et environnementaux abordés dans le présent rapport, notamment la capacité de la TD à s'adapter aux effets des changements climatiques, surtout au sein du secteur de l'assurance, à créer un milieu de travail diversifié et favorisant l'intégration et à repérer les risques liés à la durabilité au sein de la chaîne d'approvisionnement. Consultez le rapport annuel 2011 de la TD pour lire la description détaillée de notre gestion des risques.

Compétences financières et éducation : À mesure que le monde des finances personnelles devient de plus en plus complexe, les compétences requises pour arriver à prendre une décision financière le deviennent aussi. Des études ont révélé qu'un nombre considérable d'Américains ne comprennent pas bien la notion d'intérêts composés et se retrouvent à assumer un imposant fardeau de frais de carte de crédit^c. Six Canadiens sur dix ne possèdent pas les compétences financières requises pour comprendre l'économie actuelle^d. Un Canadien sur quatre a de la difficulté à rester au fait de ses propres affaires financière^e.

Les banques jouent un rôle essentiel en informant les consommateurs sur les produits financiers, en faisant en sorte que les employés offrent ces produits de manière responsable et en travaillant avec des organismes communautaires dans le but d'accroître les compétences financières des jeunes et des adultes. Nous savons que pour favoriser l'acquisition de compétences financières, nous devons nous

engager à long terme, fournir un financement durable et collaborer avec plusieurs organismes communautaires, gouvernements et partenaires du secteur de l'éducation. Pour en savoir plus sur les efforts de la TD dans le domaine des compétences financières, voir la page 40.

Gestion du talent : Compte tenu de la tendance démographique observée en Amérique du Nord, plus de 30 % des employés de la TD sont âgés de plus de 45 ans et pourront prendre leur retraite dans les prochaines années. Dans le secteur des services financiers, les sociétés se livrent une concurrence intense pour obtenir les services des meilleurs employés. Le rendement futur de la TD dépend dans une large mesure de la disponibilité de personnes qualifiées. Notre stratégie d'affaires est centrée sur la création d'un milieu de travail extraordinaire qui nous permet d'attirer et de conserver des personnes exceptionnelles, notamment en proposant des occasions d'avancement. La TD investit dans l'approfondissement des talents et du leadership à tous les échelons pour se positionner afin de poursuivre son succès. Pour en savoir plus, voir la page 23.

Diversité et intégration : La TD exerce ses activités dans diverses collectivités. En raison de la baisse du taux de natalité, les pays font de plus en plus appel à des bassins de travailleurs immigrants pour stimuler la croissance économique.

La TD s'est donnée pour mission de mettre en place « une culture unique favorisant l'intégration ». Cette mission s'est transformée en actions, grâce à des comités actifs qui abordent la diversité et l'intégration comme un impératif d'affaires. Nous parviendrons à concrétiser notre vision si nous sommes en mesure d'embaucher du personnel provenant de vastes bassins de talents, de former des leaders, d'offrir des promotions sans parti pris et d'être le reflet des collectivités auxquelles nous offrons nos services. Pour en savoir plus, voir la page 30.

Émissions de gaz à effet de serre et énergie : Notre objectif consiste à être un chef de file parmi nos pairs sur le plan environnemental, et nous l'atteindrons en réduisant continuellement notre consommation d'énergie. Depuis 2010, la TD affiche un bilan neutre en carbone grâce à la réduction active de ses émissions de gaz à effet de serre, à l'achat d'énergie renouvelable et à la mise au point d'activités novatrices de compensation du carbone comportant des bienfaits pour la société. En raison de notre stratégie de croissance dynamique et des nouvelles acquisitions potentielles, nous devons continuellement gérer les émissions de gaz à effet de serre de nos activités commerciales. Pour en savoir plus, voir la page 57.

Financement responsable sur le plan social et

environnemental : La TD comprend que les ressources d'énergie traditionnelles ne sont pas inépuisables et qu'elles deviennent de plus en plus difficiles et coûteuses à exploiter. Les banques doivent contribuer au financement de l'extraction responsable des réserves d'énergie traditionnelles et à l'établissement des fondements du développement de l'énergie renouvelable et au déploiement de celle-ci.

La TD s'est engagée dans le développement responsable des ressources naturelles qui prend en compte les aspects financiers, environnementaux et sociaux. Nous avons amélioré nos processus de contrôle préalable pour nous assurer que nous approuvons les activités que nous finançons dans tous les secteurs. Pour en savoir plus, voir la page 63.

La responsabilité d'entreprise à la TD

Notre approche

Énoncées en 2010, nos priorités en matière de responsabilité d'entreprise sont relativement nouvelles. Elles reflètent toutefois des aspects qui caractérisent la TD depuis bien plus longtemps. Au cours du processus d'établissement des priorités, nous avons tenu compte des éléments suivants :

- les Principes directeurs qui sont à la base des valeurs d'entreprise de la TD;
- le profil de leadership en tant que norme du comportement que nous attendons de nos leaders;
- la multitude de relations avec les parties prenantes qui nous tiennent au courant des besoins et des préoccupations des personnes sur lesquelles nous avons une incidence;
- une compréhension du concept de l'importance relative nous permettant de traiter et d'évaluer les enjeux sociaux et environnementaux actuels et émergents;
- la stratégie d'affaires de la TD, qui oriente la direction que nous prenons.

En tenant compte de tous ces éléments, nous avons énoncé les priorités suivantes en matière de responsabilité d'entreprise :

METTRE L'ACCENT SUR LE CLIENT

- Traiter les clients de manière juste et leur offrir notre soutien dans les moments difficiles
- Être la banque de choix de collectivités diversifiées

ÊTRE UN ENDROIT OÙ IL FAIT BON TRAVAILLER

- Créer un milieu de travail juste, diversifié et favorisant l'intégration qui soit le reflet des collectivités où nous exerçons nos activités
- Recruter et fidéliser des personnes exceptionnelles et créer des occasions de perfectionnement continu

ÊTRE UN CHEF DE FILE EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT

- Réduire constamment notre empreinte environnementale
- Gérer les risques sociaux et environnementaux associés à nos produits de crédit et de placement

FAIRE UNE DIFFÉRENCE

- Contribuer au développement économique et social des collectivités diversifiées où nous exerçons nos activités
- Être transparents sur la manière dont nous exerçons nos activités
- Faire appel à des fournisseurs qui adoptent des pratiques responsables sur le plan social et environnemental

Nos objectifs en ce qui a trait à la diversité et à l'intégration sont au cœur de nos priorités en matière de responsabilité d'entreprise à l'égard des clients, des employés et des collectivités. En 2011, nous avons sollicité les commentaires de parties prenantes internes et externes sur ces priorités afin d'en apprendre sur la façon d'améliorer notre entreprise. Lire les commentaires des panels de partie prenante à la page 78.

92 % DES EMPLOYÉS SONDÉS SONT D'ACCORD POUR DIRE QUE LA TD EST UNE ENTREPRISE RESPONSABLE SUR LE PLAN SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL; LA TD A OBTENU UNE COTE SUPÉRIEURE À LA RÉFÉRENCE PARMIS LES MEILLEURS EMPLOYEURS (SONDAGE DE JUIN 2011 MENÉ PAR AON HEWITT).

Gouvernance d'entreprise

Une bonne pratique de gouvernance est un élément essentiel de la création et du maintien de la valeur pour les actionnaires. Le conseil d'administration est chargé de donner le ton d'une culture axée sur l'intégrité et la conformité à l'échelle de la TD. Une solide culture de gouvernance assure un comportement éthique, conforme à la loi et transparent.

Composition du conseil d'administration

	2011	2010
Nombre de membres indépendants	16	15
% d'administratrices	37,5 %	33,3 %
% d'administrateurs provenant des minorités visibles	6,3 %	6,6 %
% d'administrateurs indépendants	Plus de 94 %	Plus de 93 %

Aperçu

- Nous avons un président du conseil d'administration solide et indépendant qui a comme mandat d'assurer un leadership clair en matière de gouvernance.
- Le conseil d'administration surveille la direction, examine et approuve, de façon continue, les solutions et plans stratégiques, et approuve toutes les recommandations importantes en matière de stratégies et de politiques pour le Groupe Banque TD.
- Le conseil d'administration est chargé d'établir les grandes lignes d'une culture d'intégrité et de conformité pour l'ensemble de la TD.
- Le conseil d'administration, ses comités, les présidents des comités et le président du conseil d'administration agissent selon des chartes écrites qui précisent leurs responsabilités.
- Le conseil d'administration est composé de candidats de haut calibre qui possèdent des compétences et une expérience diversifiées.
- Le comité de vérification du conseil d'administration, et non la direction, est responsable des relations avec le vérificateur désigné par les actionnaires.

Le conseil d'administration et la direction de la TD sont résolus à faire preuve de leadership en matière de gouvernance. Nos politiques et pratiques de gouvernance sont conçues dans l'optique de nous acquitter de nos responsabilités envers nos actionnaires et de créer de la valeur à long terme pour ces derniers. Toutes les politiques et pratiques de la TD respectent, voire dépassent nos obligations légales. Nous assurons un suivi continu de toutes les nouvelles règles proposées et nous modifions nos politiques et pratiques pour respecter toute nouvelle obligation.

Rôle du président du conseil d'administration

Le rôle du président du conseil d'administration consiste à faciliter le fonctionnement indépendant du conseil d'administration vis-à-vis de la direction, de maintenir et de rehausser la qualité de la gouvernance de la TD. Ses principales responsabilités sont énoncées dans la charte du conseil d'administration qui se trouve sur notre site Web. Le président actuel du conseil est aussi président du comité de gouvernance et membre du comité des ressources humaines.

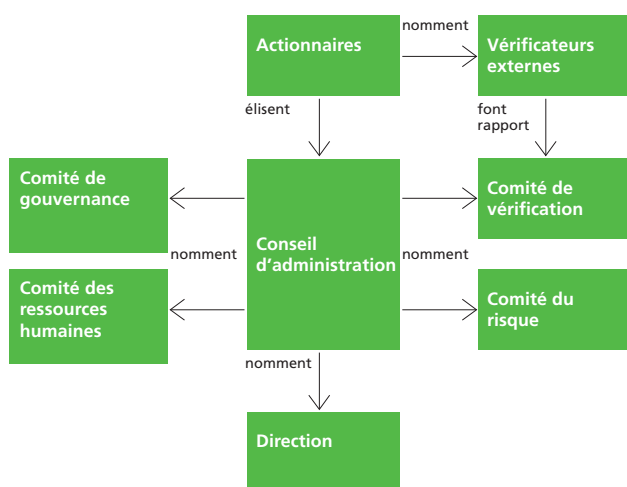
Aperçu de la structure de gouvernance de la TD

Principales responsabilités des administrateurs

En plus d'avoir les compétences et l'expérience requises, tous les administrateurs doivent remplir les critères énoncés dans la description du poste d'administrateur de la TD. Selon cette description, les administrateurs se doivent de servir la TD et les intérêts à long terme de ses actionnaires en surveillant la gestion des activités et des affaires de la TD. Ils sont donc tenus de ce qui suit :

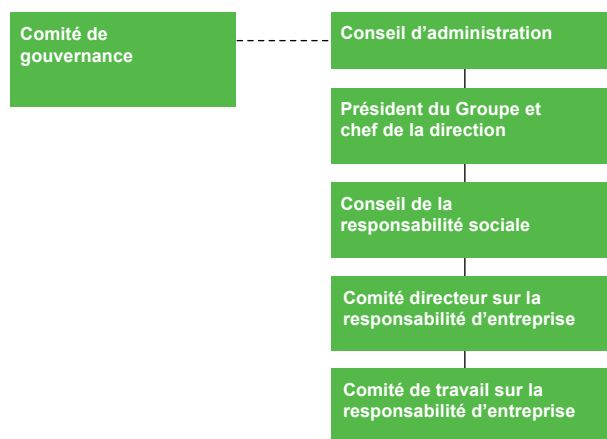
- respecter les normes professionnelles et fiduciaires les plus élevées;
- faire preuve d'indépendance par rapport à la direction;
- bien connaître les enjeux et avoir un intérêt pour les défis auxquelles la TD fait face;
- faire preuve de bon sens et d'un solide jugement afin d'aider à prendre des décisions judicieuses;
- montrer de l'engagement en participant à la préparation des réunions et en y assistant.

Pour assurer le respect de ces objectifs, les administrateurs doivent s'acquitter de leurs devoirs d'imputabilité, d'intégrité, d'indépendance, de participation, de contribution et d'engagement envers la Banque et ses actionnaires. Les administrateurs sont également tenus de se conformer au Code de conduite et d'éthique professionnel de la Banque.



Gouvernance de la responsabilité d'entreprise

La responsabilité d'entreprise fait partie intégrante de la stratégie de la TD et est administrée à l'intérieur du cadre des contrôles internes, de la gouvernance et des processus de gestion des risques.



Pour l'exercice 2011, le rôle du **Comité de gouvernance** consistait à discuter de la stratégie de responsabilité d'entreprise de la TD avec la direction et à passer en revue le Rapport sur les responsabilités et la Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité. Dorénavant, ce Comité sera responsable de la stratégie en matière de responsabilité sociale du Groupe Banque TD ainsi que du rendement. Les responsabilités suivantes ont été ajoutées à la charte du comité et entreront en vigueur pour l'exercice 2012 :

- passer en revue et évaluer la stratégie et les rapports de la TD en matière de responsabilité d'entreprise, notamment en surveillant sa performance dans les domaines environnementaux et sociaux; et
- se tenir au courant des tendances internationales et des pratiques exemplaires en matière de présentation de la performance non financière et informer le conseil d'administration sur les enjeux sociaux et environnementaux, le cas échéant.

C'est à Ed Clark, **président du Groupe et chef de la direction**, Groupe Banque TD, que revient principalement la responsabilité de faire en sorte que la TD se comporte comme une entreprise exemplaire sur le plan de la responsabilité sociale.

Constitué en 2011, le **conseil de la responsabilité sociale** est formé de cadres supérieurs qui représentent les chefs de groupe des services des ressources humaines, de la conformité, du marketing, de la gestion de patrimoine, de l'assurance, des services bancaires de détail et des communications. Le conseil, qui se réunit quatre fois par année, a pour tâche de guider la stratégie en matière de responsabilité de la TD, d'évaluer la performance de l'entreprise et de rester à l'affût des nouveaux enjeux environnementaux et sociaux qui pourraient avoir une incidence sur la TD et ses parties prenantes. Ce conseil approuve aussi les dons de plus de 100 000 \$.

Le **Comité directeur sur la responsabilité d'entreprise** est formé de vice-présidents provenant des équipes d'Environnement TD, des relations communautaires, de la diversité, du marketing, de la chaîne d'approvisionnement, des ressources humaines, des relations avec les investisseurs, des Services économiques TD et des communications. Le rôle de ce comité consiste à contribuer à l'élaboration constante d'améliorations à apporter à la stratégie et aux programmes de responsabilité d'entreprise de la TD.

Le **comité de travail sur la responsabilité d'entreprise** est formé de représentants des principales unités fonctionnelles et des groupes de parties prenantes qui participent à la publication du Rapport sur les responsabilités. Le rôle de ce comité de travail consiste à soutenir la rédaction du rapport et à s'assurer que l'information présentée est exacte et reflète les priorités actuelles.

Pour faire en sorte que les objectifs de la TD en matière de collectivité, d'environnement et de diversité soient mis en place à l'échelle de l'entreprise, nous avons affecté des équipes à ces trois domaines d'intervention.

EN SAVOIR PLUS EN LIGNE :

- **Gouvernance en matière de diversité**
- **Gouvernance en matière d'environnement**

Code de conduite et d'éthique

La TD se conforme à plusieurs codes de conduite à l'avant-garde de l'industrie, conçus pour protéger les intérêts des employés et des consommateurs dans divers domaines.

Code de conduite et d'éthique professionnelle

Le Code sert de cadre à la façon dont nous nous comportons avec nos collègues, nos actionnaires, nos clients, nos collectivités, nos fournisseurs et nos concurrents. Le Code aborde des questions comme la façon de traiter les conflits d'intérêts potentiels et la confidentialité de l'information. Les employés savent parfaitement que les comportements incorrects de toute nature, y compris les pots-de-vin, la corruption ou les opérations d'initié, ne seront tolérés en aucune circonstance. Toute violation au Code est considérée comme une infraction grave, et les employés sont tenus de déclarer toute violation dont ils pourraient être témoins. Le Code est publié en français et en anglais et s'applique à tous les employés et administrateurs de la TD. Une version du Code s'applique aux employés contractuels en Amérique du Nord. En 2011, nous avons ajouté des directives sur l'utilisation prudente des médias sociaux afin d'assurer la protection de la réputation de nos clients, de la marque TD et de nos employés.

À titre d'entreprise responsable ayant une présence sociale, La Banque Toronto-Dominion, y compris toutes ses filiales et sociétés affiliées, est résolue à exercer ses activités selon les normes les plus élevées en matière d'éthique, d'intégrité, d'honnêteté, d'équité et de professionnalisme, à tous les égards et à tout moment, sans exception. L'atteinte de nos objectifs commerciaux est essentielle à notre réussite, mais la manière de les atteindre l'est tout autant.

Extrait du Code de conduite et d'éthique professionnelle.

Politique de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes

Pour nous conformer aux lois contre le blanchiment d'argent en vigueur au Canada et dans les autres pays où nous exerçons nos activités, nous avons mis en place, un programme mondial de lutte contre le blanchiment d'argent qui englobe ces textes législatifs et définit des normes minimales pour l'ensemble de nos activités partout dans le monde.

Le chef, Lutte mondiale contre le blanchiment d'argent, a pour tâche de surveiller l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme de conformité à ces lois, notamment l'établissement de politiques dans ce domaine, à l'échelle de l'entreprise, comme l'exigent la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes du Canada, et les règlements qui s'y rattachent ou en vertu de toute autre loi applicable sur un territoire de compétence donné où la TD, ses filiales ou ses sociétés affiliées exercent des activités.

Politique anticorruption

En 2011, la TD a mis en place une politique anticorruption qui fait maintenant partie de l'attestation du Code de conduite que tous les employés doivent remplir chaque année relativement au Code de conduite. Cette politique soutient l'engagement de la TD, qui consiste à mener ses affaires conformément à toutes les lois applicables aux activités qu'elle mène partout dans le monde et aux normes les plus élevées en matière d'éthique, d'intégrité, d'honnêteté, d'équité et de professionnalisme. Cette politique contient des directives concernant la corruption, les comportements interdits, les cadeaux, les divertissements et les paiements de facilitation. Des portions de la politique s'appliquent aussi aux agents, aux consultants, aux courtiers et aux autres intermédiaires.

De plus, un comité anticorruption a été formé pour permettre à des cadres supérieurs de surveiller l'application de la politique et de promouvoir une culture selon laquelle les pots-de-vin et la corruption ne sont jamais acceptables. La TD analyse aussi ses activités pour évaluer l'efficacité du programme.

Politique sur l'équité en matière d'emploi

Comme le stipule notre politique sur l'équité en matière d'emploi : « Le Groupe Banque TD s'est engagé à offrir un milieu de travail où les conditions d'emploi sont justes et non discriminatoires. Chaque employé a le droit d'être traité avec dignité et respect, dans un milieu de travail favorisant la productivité, l'autoperfectionnement et l'avancement, peu importe sa race, son origine nationale ou ethnique, sa couleur, sa religion, son âge, son sexe, son orientation sexuelle, son état matrimonial, s'il a un handicap ou s'il a été condamné pour une infraction pour laquelle il a obtenu un pardon. »

Politique sur le cadre des contrôles internes

Des systèmes de sécurité complets sont établis afin de déceler les crimes à caractère financier, particulièrement la fraude. Chacun de nos secteurs d'activité fait l'objet d'examen périodiques par nos équipes de vérification interne qui évaluent de façon indépendante le type et l'ampleur des risques et l'efficacité des contrôles internes.

Programme de dénonciation

La TD a mis à la disposition des employés et des autres parties prenantes une ligne directe de dénonciation. Les employés peuvent nous faire part, de manière anonyme, de préoccupations au sujet de l'intégrité de la comptabilité et des contrôles internes de la TD ou de questions de vérification, ainsi que de toute inquiétude concernant des problèmes éthiques ou juridiques, ou de toute allégation de représailles.

Cas de non-conformité

En tout temps, nous respectons l'ensemble des lois et règlements des territoires où nous exerçons nos activités et nous nous efforçons de nous y conformer. Avec une clientèle de plus de 20 millions de personnes à l'échelle mondiale et des centaines de milliers d'opérations bancaires à traiter chaque jour, il nous arrive à l'occasion de commettre des erreurs, mais notre réaction consiste toujours à réagir promptement pour les corriger.

Cas de non-conformité signalés			
	2011	2010	2009
Nombre total de poursuites intentées pour pratique contraire à la concurrence ou à la loi antitrust, ou assimilable à celle d'un monopole.	0	0	0
Valeur monétaire des amendes importantes ¹ et nombre total de sanctions non monétaires pour non-respect de la loi et de la réglementation (en millions).	0	11,2 ² \$	1,0 ³ \$
Valeur monétaire des amendes importantes ¹ et nombre total de sanctions non monétaires pour non-respect de la loi et de la réglementation environnementales.	0	0	0

¹ Nous avons établi que toute amende de nature réglementaire dont le montant est de 1 million de dollars ou plus est considérée comme importante. Les amendes de nature administrative ne sont pas considérées comme importantes.

² Le 17 décembre 2009, la Financial Services Authority du Royaume-Uni a imposé à La Banque Toronto-Dominion (succursale de Londres) une amende de 7 000 000 £ (11 236 000 \$ CA) relativement à des défaillances répétées des systèmes et des contrôles régissant la fixation des prix de certains produits financiers complexes.

³ Consulter notre Rapport sur les responsabilités 2009 pour obtenir plus d'explications sur cette amende.

Notes:

^a D'après le bénéfice rajusté du quatrième trimestre de 2011. Aux fins du calcul de l'apport de chaque secteur d'exploitation, le bénéfice rajusté ne tient pas compte des résultats du secteur Siège social. Les résultats financiers de la Banque préparés conformément aux PCGR correspondent aux résultats « comme présentés ». La Banque utilise également des mesures financières non conformes aux PCGR, les résultats « rajustés » (obtenus en retranchant les éléments à noter, déduction faite des impôts) pour évaluer chacun de ses secteurs d'activité et pour mesurer son rendement global. Le bénéfice net rajusté, le bénéfice par action (BPA) rajusté et les termes analogues utilisés dans cet exposé ne sont pas définis selon les PCGR et, par conséquent, ils pourraient avoir une signification différente d'une terminologie similaire utilisée par d'autres émetteurs. Pour obtenir plus d'explications, voir la page 5 du communiqué de presse sur les résultats pour le quatrième trimestre de 2011 (td.com/francais/rapports). Vous y trouverez aussi une liste des éléments à noter et un rapprochement des mesures non conformes aux PCGR utilisées par la Banque par rapport aux résultats déclarés. Les activités de détail comprennent les segments Services bancaires personnels et commerciaux au Canada, Gestion de patrimoine et Services bancaires personnels et commerciaux aux États-Unis.

^b Le bureau de représentation de La Banque Toronto-Dominion au Mexique a fermé ses portes le 31 octobre 2011.

^c Lusardi, Annamaria et Peter Tufano, *Debt literacy, financial experiences, and overindebtedness*, document de travail du NBER n° 14808, 2009.

^d Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes, 2003.

^e Groupe de travail sur la littératie financière au Canada.

Nos clients

Axer nos efforts sur la clientèle, nous en prenons la responsabilité

Notre approche

Nous voulons offrir à notre clientèle une expérience exceptionnelle qui les incitera à nous confier une plus grande part de leurs affaires et à recommander nos services à leur famille et à leurs amis. Tous nos secteurs et tous nos employés sont évalués en fonction de ce qu'ils apportent à l'expérience de nos clients. Notre approche consiste à traiter nos clients de manière équitable, à les soutenir lorsqu'ils traversent des périodes difficiles et à toujours réaliser notre objectif d'être la meilleure banque.

Rétroaction des clients

Afin de tenir notre promesse d'offrir une expérience exceptionnelle à nos clients, nous aspirons à surpasser les attentes de la clientèle en matière de service et de commodité. Nous avons découvert ce que le service et la commodité signifiaient pour nos clients en effectuant régulièrement des sondages, des groupes de discussion et des sondages mystère. Ces découvertes nous servent ensuite à trouver des moyens de nous surpasser lors de chaque intervention auprès d'un client.

Défis de 2011	Notre réaction
La persistance des perturbations économiques et de l'incertitude a entraîné des difficultés financières pour plusieurs clients.	Au Canada, nous avons continué à soutenir les clients en difficulté au moyen de Soutien en direct TD.
La diversité grandissante des centres urbains nous a forcés à élargir notre définition de la commodité.	Nous avons reproduit le modèle de nos établissements américains en ouvrant 7 jours sur 7 plus de 300 de nos succursales canadiennes.
Depuis l'adoption de la loi intitulée « Regulation E » aux États-Unis, nous avons constaté une augmentation des plaintes des clients dans l'ensemble du secteur concernant les fraudes par carte de débit et les frais de découvert.	Plutôt que de simplement se conformer à ces nouvelles exigences, TD Bank a lancé un nouveau produit : TD Debit Card Advance. Celui-ci permet aux clients de gérer leurs finances plus facilement puisque leurs opérations par carte de débit ne seront pas refusées et qu'ils pourront éviter de payer des frais de découvert supplémentaires s'ils rétablissent le solde de leur compte avant la fin de la journée.
Nous devons maintenir nos normes en matière de service à la clientèle à mesure que nous prenons de l'expansion sur le plan géographique et que nous diversifions nos activités.	Pour la plupart des employés qui sont en contact avec les clients, la rémunération est directement associée aux indices de satisfaction de la clientèle (l'indice d'expérience de la clientèle et l'indice WOW de la clientèle)! Il s'agit d'un incitatif direct à continuer de fournir un service à la clientèle légendaire en toutes circonstances.
Il faut concilier le principe de la vente fondée sur les besoins et les objectifs de croissance des ventes.	Nous surveillons les ventes et les processus de vente afin de nous assurer que les besoins des clients sont comblés.

Indice d'expérience de la clientèle

Nous chiffrons notre performance à l'aide de l'Indice d'expérience de la clientèle (IEC) au Canada et de l'indice WOW de la clientèle (WOW) aux États-Unis. Ces indices nous aident à fixer des cibles et à stimuler l'amélioration; les résultats ont une incidence sur la rémunération du personnel. L'IEC et l'indice WOW déterminent dans quelle mesure nos clients recommanderaient la TD aux membres de leur famille, à leurs amis et à leurs collègues. Nous demandons aussi aux participants d'évaluer notre performance dans divers domaines, dont les suivants :

- montrer que nous apprécions notre clientèle;
- écouter attentivement pour comprendre les problèmes et les questions de nos clients;
- réagir rapidement aux demandes;
- manifester un intérêt sincère à aider nos clients.

L'analyse de nos sondages quotidiens sur l'expérience de la clientèle aide les directeurs de succursale à repérer les aspects qui doivent être améliorés. En 2011, nous avons communiqué avec plus de 700 000 clients pour déterminer la qualité de leur expérience. Grâce à notre surveillance constante des résultats obtenus aux indices d'expérience de la clientèle et à la détermination de nos employés à offrir un service exceptionnel, les résultats de 2011 surpassent tous les objectifs, et ce, dans tous nos secteurs d'activité.

- L'IEC obtenu par TD Canada Trust a augmenté de près de 10 % par rapport à l'an dernier.
- Aux États-Unis, les employés ont continué d'offrir aux clients un service de qualité exceptionnelle, si bien que l'indice a progressé de près de 20 %, même si les activités d'acquisition ont entraîné l'intégration de nouveaux clients.^a

L'expérience de la clientèle est mesurée au moyen d'un sondage mené par un tiers tout au long de l'année, qui évalue la probabilité qu'un client recommande la TD à un ami ou à un collègue. L'Indice d'expérience de la clientèle (IEC) est établi selon le nombre de promoteurs net,^b qui est calculé en fonction de la réponse donnée à une question comme la suivante : si vous repensez à l'ensemble de l'expérience que vous avez vécue lors de votre dernière visite à la succursale, dans quelle mesure recommanderiez-vous la TD à un ami ou à un collègue? Consultez le tableau des IRC (p.70) pour connaître les chiffres de cette année relativement à l'IEC et l'indice WOW de la clientèle.

Traitement des plaintes

Nous sommes déterminés à traiter les plaintes de nos clients de manière objective et équitable. Nous tentons de faire en sorte que les problèmes soient résolus respectueusement par les employés de première ligne. Les problèmes non résolus sont vite soumis aux échelons supérieurs conformément à notre procédure clairement définie de résolution des problèmes des clients en quatre étapes au Canada et au processus établi par le Chairman Service Center aux États-Unis. Bien que les préoccupations individuelles des clients demeurent confidentielles, nous utilisons l'ensemble des données afin de repérer les secteurs à améliorer.

Lorsqu'un client n'obtient pas satisfaction, il peut communiquer avec le Bureau de l'ombudsman TD au Canada ou avec celui du Problem Resolution Committee aux États-Unis. Ces bureaux, qui interviennent à titre d'intermédiaires indépendants, s'efforcent de trouver dans un délai raisonnable un arrangement qui soit à la fois juste et acceptable pour le client et pour la Banque.

Canada

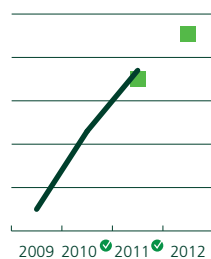
En 2011, nous avons conclu une entente avec ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires du Canada pour que cet organisme offre ses services indépendants de résolution de différends à notre clientèle. Cette entente améliorera considérablement, selon nous, le délai de résolution moyen des problèmes que l'ombudsman TD n'aura pas réglés. Ce service est offert gratuitement à notre clientèle des services bancaires.

En 2012, nous offrirons au Canada la formation sur le premier point de contact destinée à accroître le savoir-faire des employés pour qu'ils comprennent mieux les clients et trouvent de meilleures solutions à leurs problèmes.

Cotes des indices d'expérience de la clientèle

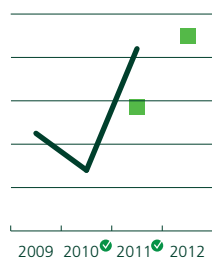
TD CANADA TRUST

■ Cibles



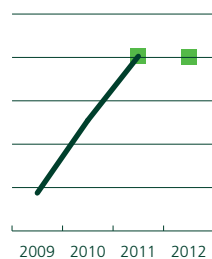
TD BANK

■ Cibles



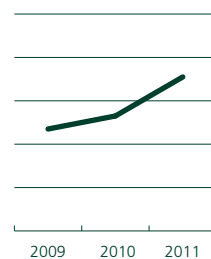
GESTION DE PATRIMOINE TD

■ Cibles[†]



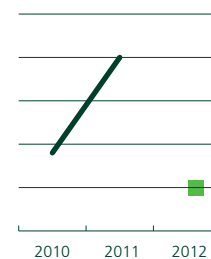
VALEURS MOBILIÈRES TD

■ Cibles



TD ASSURANCE

■ Cibles[†]



[†] Par suite d'un ajustement apporté aux pondérations des indices composites en 2012, les cibles de 2012 ne sont pas comparables aux résultats des années précédentes.

Le nombre de plaintes traitées selon notre processus de résolution des problèmes des clients au Canada a diminué de 1,5 % par rapport à 2010. Le plus souvent, les plaintes relatives aux succursales portaient sur la qualité du service et le temps d'attente, l'accès aux fonds et le rejet de demandes de crédit. Le Bureau de l'ombudsman TD vise à régler 90 % des dossiers dans un délai de 90 jours. En 2011, le taux de résolution a atteint 93 %.

Résolution des plaintes			
	2011	2010	2009
Plaintes traitées par le Bureau de l'ombudsman TD	428	400	338
Cas où le Bureau de l'ombudsman TD a tranché en tout ou en partie en faveur du client	210	194	160
Plaintes soumises à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) ou à ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO)	191	254	154
Cas où l'OSBI ou ADRBO ont formulé des recommandations en faveur du client	27	59	30

États-Unis

En 2011, TD Bank aux États-Unis a mis sur pied 15 grands projets d'amélioration des processus pour rehausser l'expérience client selon les commentaires reçus.

Résolution des différends aux États-Unis			
	Objectif	2011	2010
Nombre total de plaintes adressées au Chairman Service Centre	–	4 087	3,907
Pourcentage des plaintes résolues conformément aux conventions de services (régées en trois jours ou moins pour ce qui est des plaintes relatives au service)	80 %	97 %	96 %

Service et commodité

Redéfinir les heures normales d'ouverture

Nos clients nous ont confié que pour être commode, il fallait que leur banque soit située dans un emplacement pratique et qu'elle soit ouverte lorsqu'ils avaient besoin d'y aller. Ils considèrent que cette commodité est au cœur même d'un service à la clientèle hors pair. Dans la plupart des marchés au Canada et aux États-Unis, les succursales de la TD sont ouvertes plus longtemps et plus souvent que celles de ses concurrents. Les sondages menés après l'ouverture 7 jours sur 7 de plus de 300 succursales au Canada, en avril 2011, montrent que nos clients estiment que les soirées, les samedis et les dimanches font désormais partie des « heures normales » d'ouverture.

EN 2011, TD BANK A ÉTÉ NOMMÉ LA MEILLEURE BANQUE DE LA CÔTE EST PAR LE MAGAZINE MONEY.

Les classements de J.D. Power and Associates sont un important indicateur de la performance de la TD en matière de service et de commodité.

J.D. Power and Associates^c

Pour la sixième année d'affilée, TD Canada Trust a obtenu la plus haute note dans l'étude de 2011 sur la satisfaction de la clientèle des services bancaires de détail canadiens de J.D. Power and Associates. TD Canada Trust s'est classée première parmi les cinq plus grandes banques et demeure la seule de ce groupe à avoir remporté un prix décerné par J.D. Power. Dans l'ensemble, TD Canada Trust se distingue des autres banques canadiennes par une avance confortable : nous avons 30 points de plus que la moyenne des autres banques de notre catégorie et nous avons obtenu des notes supérieures dans toutes les régions.

Synovate^d

Pour la septième année d'affilée, TD Canada Trust a aussi remporté le prix de l'excellence du service à la clientèle remis par Synovate. Les prix annuels de Synovate classent les cinq plus grandes banques et d'autres institutions financières en onze catégories en fonction de la qualité des services bancaires offerts.

POUR LA TROISIÈME ANNÉE DE SUITE, NOUS AVONS REÇU DU GROUPE SERVICE QUALITY MEASUREMENT (SQM) LE PRIX D'EXCELLENCE POUR LA QUALITÉ DU SERVICE À CLIENTÈLE DE NOTRE CENTRE D'APPELS EN AMÉRIQUE DU NORD.

En 2011, nous avons pris d'assaut les médias sociaux pour communiquer directement avec nos clients et obtenir leur rétroaction. Ainsi, nous pouvons déceler les problèmes et les régler plus rapidement. En trois mois, nous avons communiqué par Facebook ou Twitter avec 6 000 clients.

Soutien en direct TD

À l'appui de nos clients quand les temps sont durs

Dans les recherches que nous menons auprès de nos clients et dans les groupes de discussion où nous les invitons, nos clients continuent de nous demander d'être à leurs côtés lorsqu'ils subissent le contre-coup des perturbations économiques mondiales.

Au Canada, nous avons pris plusieurs mesures à cet effet :

- Soutien en direct TD encourage le dialogue avec les clients pour que nous puissions les aider avant qu'il soit trop tard. Les solutions concrètes proposées nous permettent d'aider des clients à conserver leur maison ou à gérer leurs emprunts non hypothécaires et de venir en aide aux petites entreprises clientes ayant des problèmes de liquidités. Depuis son lancement en 2009, ce programme a aidé 114 737 clients au Canada, dont 46 235 rien qu'en 2011.
- Soutien en direct TD offre aussi aux employés la possibilité de faire un petit don en espèces lorsqu'il existe un besoin criant. En 2011, nous avons ainsi aidé 4 622 clients en leur procurant des fonds d'urgence qui ne sont pas un prêt et n'attendent pas de remboursement.



Soutien en direct TD

Découvrez comment les employés de la Banque TD aident les gens comme vous.

Une anecdote de Soutien en direct TD

« On ne sait jamais ce que la vie nous réserve. J'ai reçu la visite ce matin d'une cliente complètement submergée par les soucis financiers. Son mari est atteint d'une maladie mentale et il lui a laissé des tas de factures à payer. Elle était au bord des larmes. Elle n'avait même pas une pièce de monnaie à mettre dans le parcomètre. Nous avons dressé un portrait de sa situation financière et arrêté un plan d'action. Avant de la laisser partir, je lui ai offert une petite somme tirée du fonds de Soutien en direct TD pour l'aider à tenir le coup jusqu'à sa prochaine paie. Très émue, elle m'a dit qu'ainsi elle pourrait faire le plein de sa voiture pour aller au travail. C'est fou comme un petit geste celui-là peut compter dans la vie de quelqu'un! »

Une des nombreuses expériences qui nous ont été relatées par les employés sur l'incidence du fonds Soutien en direct TD.

EN SAVOIR PLUS EN LIGNE :

Entrevue avec le chef de la direction de TD Canada Trust au sujet de Soutien en direct TD 

Au secours des clients pendant la crise des prêts hypothécaires aux États-Unis

Même si TD Bank n'a pas trempé dans les activités de prêt hypothécaire à risque aux États-Unis, la crise économique s'est répercutée sur ses clients, et certains ne peuvent plus honorer leurs obligations hypothécaires. TD Bank propose un programme exclusif d'aide à la clientèle qui permet à nos clients de trouver des solutions pour conserver leur maison ou en céder la propriété lorsque le fardeau financier est devenu trop lourd. Depuis 2009, le programme a approuvé plus de 1 000 solutions comme des modifications d'effets, des plans de remboursement échelonné, des reports de dette, des délaissements volontaires et des ventes à la valeur du marché.

Nos spécialistes saisissent l'importance de travailler avec les clients à partir du premier défaut de paiement et pendant tout le pénible processus de saisie qui, en raison du nombre effarant de cas, peut prendre de 18 à 36 mois avant d'être finalisé par les tribunaux. Pendant toute cette période, nous continuons de communiquer avec les clients et d'étudier avec eux des solutions possibles pour conserver leur domicile.

« J'ai eu le plaisir de rencontrer une cliente qui venait de choisir TD Bank et qui avait besoin d'aide. Frustrée et déçue, après avoir tenté en vain, pendant plus d'un an, d'obtenir de l'aide de sa banque précédente, elle a demandé à rencontrer notre équipe de limitation des pertes parce qu'elle se trouvait dans une impasse. Pendant les quelques mois qui ont suivi, nous avons travaillé avec elle dans le but d'éviter la saisie de sa maison.

En novembre, la cliente avait traversé avec succès la période d'essai et devenait admissible à la modification de son prêt hypothécaire. Pour qu'elle puisse entamer les fêtes de fin d'année sur le bon pied, nous nous sommes efforcés de préparer toute la documentation nécessaire le plus vite possible. La veille de l'Action de grâce, la modification de son prêt a été enregistrée. Pour la première fois depuis longtemps, son prêt hypothécaire était enfin en règle!

Son dossier auprès de notre équipe de limitation des pertes est maintenant clos, mais je vais communiquer avec la cliente chaque mois pour traiter personnellement son paiement hypothécaire et entretenir la relation importante que nous avons nouée. Elle-même a précisé qu'en procédant de la sorte pendant les mois à venir, elle se rappellerait chaque fois que la TD lui a accordé une seconde chance. L'expérience a été enrichissante pour nous deux. »

Courtney James, spécialiste de la limitation des pertes, TD Bank

Sécurité des données et protection de la vie privée

Une expérience bancaire sécuritaire

Nos clients nous ont dit qu'avoir confiance dans le système bancaire et dans la sécurité de leur compte bancaire et de leurs économies était d'une grande importance à leurs yeux. Nous sommes déterminés à gérer nos activités de façon à raffermir leur confiance et à protéger leurs renseignements personnels. C'est pourquoi, en plus de respecter les règles externes qui nous sont imposées, nous avons établi un certain nombre de politiques internes qui portent notamment sur les sujets suivants :

1. Le code de conduite et d'éthique (page 16).
2. La protection contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes (page 16).
3. La sécurité de l'information et la prévention de la fraude.

Sécurité de l'information et prévention de la fraude

La TD dispose d'une équipe spécialisée dans le domaine de la sécurité et de la gestion de la fraude, dont la tâche consiste à établir des normes pour protéger nos systèmes et les renseignements personnels de notre clientèle contre l'accès et l'utilisation non autorisés, et à en assurer le respect. Cette équipe évalue en permanence nos programmes de sécurité pour s'assurer qu'ils sont efficaces et qu'ils correspondent aux normes et aux tendances mondiales. Nous réduisons ainsi le risque qu'il se produise des opérations non autorisées par suite d'activités frauduleuses, et nos clients peuvent avoir pleinement confiance dans nos installations. Nous garantissons le remboursement complet des pertes résultant d'opérations bancaires ou d'activités de courtage en ligne non autorisées.

- Nous sommes dotés d'un programme complet de sécurité de l'information et de gestion des risques liés à la technologie de façon à assurer la protection et la sécurité des renseignements personnels et confidentiels. Ce programme contribue à empêcher l'accès non autorisé aux sites Web d'opérations bancaires et de courtage en ligne de la TD de même qu'à ses systèmes internes.

Protection de la vie privée

Nous avons mis en place à l'échelle de nos activités mondiales des programmes et des pratiques de protection des renseignements personnels de nos clients. Ces politiques et pratiques respectent les lois pertinentes dans les pays où nous exerçons nos activités.

- À la TD, l'application du secret bancaire et la protection des renseignements personnels et des données relèvent du Bureau mondial de la protection des renseignements (BMPPR) et de bureaux de la protection des renseignements personnels dans les territoires où nous exerçons nos activités.
- Les employés de la TD doivent suivre une formation officielle sur la protection de la vie privée qui s'inscrit dans notre stratégie globale visant à inculquer à notre personnel le souci constant de la confidentialité. Au Canada et aux États-Unis, des pages Web sur la protection des renseignements personnels et la sécurité aident les clients à comprendre comment se protéger contre le vol, les escroqueries commises par courriel et d'autres risques de fraude, et comment reconnaître ces situations. Nous y soulignons le fait que nous ne demandons jamais à nos clients de nous fournir des renseignements personnels ou des données d'accès dans des courriels non sollicités.

Plaintes relatives à la protection de la vie privée jugées fondées

	2011	2010	2009
Nombre de plaintes présentées par des clients pour lesquelles le Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP) du Canada a tranché en faveur du client	1	5	5

Hameçonnage

D'après certaines études*, le secteur mondial des services financiers est la cible de plus de 47 % des tentatives d'hameçonnage. Pour contribuer à informer et à renseigner les clients sur ce sujet, la TD a produit en 2011 une vidéo d'animation qu'elle a postée sur YouTube.

Formation en matière de conformité

Les employés suivent des formations en matière de conformité, qui traitent notamment de la protection du consommateur et du comportement responsable en affaires. Les employés doivent réussir ces cours; nous vérifions régulièrement les résultats obtenus. Le personnel dispose également d'une formation supplémentaire, de différents aide-mémoire, de planificateurs d'entretiens et d'autres outils d'apprentissage, pour qu'il connaisse bien les mesures de protection des consommateurs et les respecte. Ces outils couvrent également les politiques et procédures anticorruption en vigueur aux États-Unis. En 2012, nous ferons face au resserrement des règles sur la conformité en offrant à notre personnel de nouveaux outils et de nouvelles séances de formation.

Principales formations en matière de conformité	Types d'employés devant s'inscrire au programme
Au Canada	
Protection du consommateur	Employés exerçant des fonctions pertinentes
Protection des renseignements personnels	Tous
Familiarisation avec les mesures de sécurité de l'information	Tous
Protection contre le blanchiment d'argent	Tous
Aux États-Unis	
Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information	Tous
Conformité	Tous
Bank Secrecy Act/Protection contre le blanchiment d'argent	Tous
Code de conduite et d'éthique professionnelle	Tous
Milieu de travail sans harcèlement sexuel	Tous
Code d'éthique des banquiers	Tous
Réinvestir dans les collectivités	Employés exerçant des fonctions pertinentes
Principes de l'accès équitable au crédit	Employés exerçant des fonctions pertinentes
Principes de protection des produits d'information	Employés exerçant des fonctions pertinentes

Produits responsables

Comptes bancaires, cartes de crédit, fonds d'investissement, prêts personnels et prêts hypothécaires : tous nos produits et services sont conçus selon les mêmes critères.

- Ils sont conformes à nos valeurs d'entreprise et à nos principes directeurs.
- Ils respectent nos normes d'élaboration internes rigoureuses, nos processus de gestion du risque ainsi que les codes de conduite de l'industrie.
- Ils respectent ou surpassent les exigences de toutes les lois et de tous les règlements pertinents dans les pays où nous exerçons nos activités.

Information claire sur les produits

Nous voulons aider nos clients à mieux comprendre les produits et les services financiers qu'ils achètent. Nos employés sont formés pour prendre suffisamment de temps afin d'expliquer les enjeux et de répondre aux questions. L'information sur nos produits et nos frais est facilement accessible dans nos succursales et centres de placement, et sur notre site Web, et nous la présentons en des termes faciles à comprendre.

Vente et commercialisation responsables

Dans les pays où nous exerçons nos activités, nous atteignons et même dépassons les objectifs des lois et règlements qui nous obligent à divulguer des renseignements de base sur nos produits et services financiers. Nous désirons éviter toute pression induite sur nos clients qui les inciterait à se procurer des produits ou des services qui ne leur sont pas nécessaires.

La responsabilité dans la promotion de nos produits et services fait également partie de nos obligations fondamentales. Nous avons adopté des politiques et des programmes, y compris des analyses juridiques internes, pour veiller au respect des lois et règlements relatifs aux techniques de communication commerciale, ce qui comprend la publicité, la promotion et les commandites.

- La TD a participé activement aux débats pour faire modifier la réglementation au Canada de sorte que la durée maximale d'un emprunt hypothécaire dans toutes les institutions financières passe de 35 à 30 ans. Cette mesure vise à prévenir le surendettement.

Cas de non-conformité signalés			
	2011	2010	2009
Non-conformité aux règlements et aux codes d'autoréglementation touchant toute forme de communication relative aux produits et services	1 ¹	1 ²	0
Non-conformité aux règlements et aux codes d'autoréglementation touchant l'incidence des produits et services sur la santé et la sécurité	0	0	0
Non-conformité aux règlements, aux engagements volontaires et aux codes d'autoréglementation relativement à des produits ou services destinés aux consommateurs ³	0	0	0

¹ Une publicité dans les journaux annonçant que TD Canada Trust offrait un « prêt hypothécaire sans mise de fonds » après que le produit ait été retiré du marché a retenu l'attention de l'organisme Les normes canadiennes de la publicité (NCP). Une version périmée et inexacte de l'annonce avait été erronément publiée par un spécialiste en prêts hypothécaires, sans l'autorisation de la TD. La TD a aussitôt publié un avis de modification dans les journaux locaux où l'annonce était parue.

² Une publicité à la télévision alléguant que les succursales de TD Canada Trust étaient ouvertes à compter de 8 heures a retenu l'attention de NCP. L'organisme a déterminé que nous n'indiquions pas assez clairement que certaines de nos succursales n'ouvriraient pas à compter de 8 heures. La publicité avait déjà été retirée avant que la plainte ne soit reçue.

³ Selon l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Gestion responsable des ventes

Nous tempérons notre pratique consistant à récompenser nos employés de leur rendement en matière de vente au moyen d'un système de contrôle et d'équilibrage qui vérifie que les solutions offertes aux clients sont celles qui servent le mieux leurs intérêts. La gestion responsable des ventes ne saurait se faire sans une formation sur les produits et les conseils financiers, qui véhicule une solide connaissance de la culture et des pratiques de vente de la TD; elle suppose également que les employés se servent des outils que nous mettons à leur disposition pendant leurs entretiens avec la clientèle. Ces outils déterminent les questions que les employés doivent poser aux clients, et les solutions offertes sont orientées en fonction des réponses obtenues.

Nous surveillons les ventes et les processus de vente et nous observons et guidons régulièrement nos employés afin de nous assurer qu'ils agissent constamment dans l'intérêt des clients. Dans le cadre de certains de nos plus importants programmes de reconnaissance, les employés très performants doivent réussir une évaluation avant d'être admissibles à un prix.

Conseils en placement

Les employés de la TD qui prodiguent des conseils en placement sont guidés par notre politique « Connaissez votre client » et nos règles de pertinence, qui régissent le caractère approprié des solutions offertes. En s'entretenant avec le client et en analysant sa situation, le conseiller dresse le portrait des objectifs financiers du client et de ses aspirations. Le conseiller pose une série de questions afin de comprendre clairement les objectifs de placement du client, sa tolérance au risque et l'horizon temporel de ses placements. Il peut alors formuler ses recommandations en fonction des besoins particuliers du client.

Nous invitons les clients à rencontrer leur conseiller périodiquement de façon à ce que tout changement de leur situation soit reflété dans leur stratégie de placement globale.

Services bancaires favorisant l'intégration

En tant que fournisseur de services financiers, nous devons faciliter l'accès à des services bancaires qui aideront les gens à s'aider eux-mêmes. Nous offrons un certain nombre de produits particuliers aux personnes âgées, aux étudiants et aux jeunes, et aux clients à faible revenu.

Au Canada, nous proposons divers programmes de services bancaires à frais modiques :

- Nous offrons à tous nos clients le Compte Valeur Plus, programme de services bancaires de base à frais modiques.
- La TD offre aux personnes âgées le compte-chèques Programme 60, qui s'accompagne d'un nombre illimité d'opérations de débit gratuites et de rabais.
- Le Compte pour les jeunes offre un nombre illimité d'opérations gratuites aux personnes de moins de 19 ans, et le compte Valeur Plus assorti de 25 opérations par mois est offert sans frais mensuels aux étudiants à temps plein de niveau postsecondaire.
- Conformément au Règlement sur l'accès aux services bancaires de base du gouvernement canadien, nous encaissons sans frais les chèques du gouvernement fédéral d'une valeur égale ou inférieure à 1 500 \$ pour les personnes qui ne sont pas clientes chez nous et qui possèdent les pièces d'identité requises.
- La TD permet à tous d'ouvrir un compte personnel, même si le client est en chômage, en faillite ou a déjà été en faillite ou ne peut pas effectuer de dépôt initial, pourvu qu'il remplisse certaines conditions.

EN 2011, TD BANK A OCTROYÉ 144 PRÊTS TOTALISANT 1,3 M\$ PAR L'INTERMÉDIAIRE DU PROGRAMME HELPING HANDS. CE PROGRAMME PERMET AUX CLIENTS À REVENU MOYEN DE FINANCER À TAUX RÉDUIT LES AMÉLIORATIONS QU'ILS APPORTENT À LEUR PROPRIÉTÉ.

Aux États-Unis, nous offrons des comptes et des services bancaires aux familles à faible revenu, aux personnes qui reçoivent de l'aide de l'État et aux étudiants.

- Notre compte-chèques de base est assorti de frais de gestion mensuels de 3,99 \$ (2,99 \$ lorsque l'option de tenue de dossiers sans papier est retenue) et n'exige aucun solde mensuel minimal.
- Notre compte-chèques pour étudiants ne comporte aucuns frais ni solde minimal. Au cours d'une année, le titulaire peut faire annuler deux fois des frais de découvert. Il peut aussi ouvrir un compte d'épargne pratique sans frais de gestion.
- Notre compte à l'intention des personnes de 60 ans et plus exige un solde minimal peu élevé; les chèques standard, les mandats et les chèques de banque sont gratuits et le compte est assorti d'un rabais sur la location d'un coffret de sûreté.

Petites entreprises

Aider les propriétaires de petites entreprises à contribuer à l'économie canadienne

Dans bien des collectivités, la petite entreprise est au cœur de l'économie. C'est pourquoi la TD soutient sans relâche ces entreprises à l'importance cruciale. Notre appui aux petites entreprises comprend l'accès au financement, des services et des conseils spécialisés et des ressources de formation.

Accès au financement

Des produits de crédit à l'intention des petites entreprises sont offerts dans toutes les succursales de TD Canada Trust. Pour mieux aider les petites entreprises clientes qui ont des besoins complexes en matière de crédit, les gestionnaires des Services bancaires aux petites entreprises de TD Canada Trust offrent leurs services dans plus de 50 % des succursales de nos principaux marchés au Canada. Ces gestionnaires s'affairent à comprendre les besoins propres à chaque entreprise, à offrir des solutions novatrices et proactives, à fournir des conseils spécialisés et à aider les clients à choisir les bons produits et services.

En 2011, TD Canada Trust a accordé à ses petites entreprises clientes plus de 1,98 milliard de dollars sous forme d'augmentation de crédit ou de nouveau crédit.

TD Canada Trust a maintenu sa participation au Programme de financement des petites entreprises du Canada (PFPEC). Au cours de l'exercice 2011, le financement accordé par TD Canada Trust aux termes du PFPEC a totalisé plus de 164 millions de dollars. Ce montant est le troisième en importance sur le plan des prêts accordés aux termes du programme parmi les institutions financières participantes. Plus de 55 % des prêts accordés par TD Canada Trust ont été consentis à des entreprises en démarrage (en affaires depuis moins de un an).

TD Canada Trust a aussi maintenu sa participation au programme de la Loi canadienne sur les prêts agricoles (LCPA), qui facilite l'accès au crédit pour les producteurs agricoles.

En 2011, TD Canada Trust a mené à terme certaines activités importantes conçues pour améliorer l'expérience des petits entrepreneurs et des producteurs agricoles lorsqu'ils demandent des produits de crédit :

- Lancement à l'échelle nationale d'une nouvelle plateforme d'approbation et d'exécution des demandes de crédit.
- Nouveau lancement d'outils et de ressources améliorés accessibles à partir du site Web de TD Canada Trust.
- Ces outils et ressources répondent aux besoins des petites entreprises clientes au moment du démarrage ou de l'achat d'une entreprise, ou encore pendant l'exploitation, l'expansion ou la vente d'une entreprise.

En 2012, nous prévoyons aussi apporter plusieurs améliorations à nos produits de prêt commercial et de prêt agricole à long terme afin de les rendre plus intéressants et de permettre un accès à des fonds supplémentaires.

Aux États-Unis, TD Bank offre du crédit commercial et aux petites entreprises au moyen de prêts traditionnels, de lignes de crédit, de financement spécialisé et de programmes de prêts aux petites entreprises soutenus par le gouvernement. TD Bank offre de plus en plus de services dans les secteurs du financement reposant sur l'actif, du financement pour la location et l'achat d'équipement, de la gestion de la trésorerie et des services aux commerçants, et diversifie ses opérations liées au commerce mondial et à la conversion de devises. Pour l'exercice 2011, TD Bank était le prêteur le plus important (en dollars) au Connecticut et en Caroline du Sud, selon la Small Business Administration.

Notes:

^a Riverside National Bank of Florida, AmericanFirst Bank, First Federal Bank of North Florida et The South Financial Group.

^b Le nombre de promoteurs net correspond au pourcentage de clients qui font la promotion de la TD, moins le pourcentage de clients qui la critiquent.

^c TD Canada Trust a obtenu la cote la plus élevée parmi les cinq grandes banques de détail dans le cadre du sondage exclusif de J.D. Power and Associates sur la satisfaction de la clientèle canadienne des banques de détail effectué en 2011. Résultats fondés sur 12 740 réponses. Les résultats du sondage exclusif sont fondés sur l'expérience et les perceptions des clients interrogés de février à avril 2010. Vos expériences pourraient être différentes. Visitez le site www.jdpower.com

^d Premier rang au chapitre de l'excellence du service à la clientèle parmi les cinq plus grandes banques canadiennes selon Synovate, cabinet indépendant de recherche en marketing, pour la septième année de suite. Les prix décernés en 2011 étaient basés sur les résultats d'un sondage effectué auprès de 40 353 ménages qui ont fourni 60 641 cotes décernées à des institutions financières au cours de l'exercice terminé en août 2011; les ménages étaient représentatifs de la population canadienne sur le plan démographique et régional. L'indice de service à la clientèle qui découle de ce sondage existe depuis 1987.

^e Mark Monitor Fraud Intelligence Report, premier trimestre de 2011.

Nos employés

Être un endroit où il fait bon travailler, nous en prenons la responsabilité

Notre approche

Pourquoi fait-il bon travailler dans un endroit et pas dans un autre?

Nous voulons que nos employés se sentent concernés par ce qu'ils font et qu'ils sentent qu'ils peuvent apporter leur contribution, qu'ils ressentent de l'enthousiasme devant les possibilités de perfectionnement et de cheminement qui leur sont offertes et qu'ils soient récompensés de leur précieux apport.

Nous nous efforçons de favoriser de plus en plus l'intégration en décelant et en abolissant les obstacles et les préjugés. Nous célébrons et nous accueillons la différence et nous nous affairons à améliorer constamment le vécu de nos employés.

La culture de la TD repose sur plusieurs valeurs : notre volonté à offrir un service à la clientèle de qualité exceptionnelle; notre désir passionné de protéger l'environnement et de rendre aux collectivités où nous exerçons nos activités; et notre détermination à créer un milieu de travail unique, diversifié, respectueux et sain où nos employés peuvent s'épanouir et se perfectionner.

Pareilles ambitions ne se concrétisent pas en un tournemain! Le milieu de travail que nous voulons voir éclore dans toute l'organisation se prépare en plusieurs étapes.

LA TD A ENCORE ÉTÉ CLASSÉE AU PALMARÈS DES MEILLEURS EMPLOYEURS AU CANADA PAR LE GREAT PLACE TO WORK INSTITUTE. ELLE OCCUPE LA DEUXIÈME PLACE PARMI LES ENTREPRISES DE PLUS DE 1 000 EMPLOYÉS. 88 % DES EMPLOYÉS INTERROGÉS AU CANADA ONT DÉCLARÉ QU'IL FAIT BON TRAVAILLER À LA TD.

Au lieu de dire aux autres employés de la TD « je suis différent de vous », je peux dire « je suis différent, tout comme vous ». Et la TD nous accepte tous tels que nous sommes.

Tim Thompson, *premier vice-président,*
TD Canada Trust

Défis de 2011	Notre réaction
Nous assurer que nous avons les bonnes personnes, dotées des bonnes compétences et de la bonne expérience, au bon poste et au bon moment pour assumer le leadership nécessaire à mesure que la TD prend de l'expansion.	- Notre stratégie en ce qui concerne la relève aux postes de dirigeants demeure notre priorité et elle consiste à assurer la planification d'une relève solide et diversifiée pour les hauts dirigeants. - Nous continuons d'accorder beaucoup d'importance au développement des compétences et du leadership pour les membres de la direction et sur la formation des cadres autres que ceux de la haute direction. - Nous nous mettons continuellement au défi afin de recruter de nouveaux employés provenant de tous les milieux.
Soutenir la concurrence mondiale pour les personnes les plus talentueuses.	Grâce à l'excellente réputation de la TD à l'échelle internationale, nous avons réussi à attirer des personnes talentueuses d'un peu partout dans le monde pour accroître encore nos bassins de talents.
Conserver et faire progresser la culture couronnée de succès de la TD lorsque nous faisons de nouvelles acquisitions d'entreprises et que nous prenons de l'expansion sur de nouveaux territoires.	- Le Cadre de travail de la TD, nos principes directeurs et notre profil de leadership établissent clairement qui nous sommes et ce que nous attendons de nos employés. Nous appliquons le Cadre de travail à tous les programmes et à toutes les activités de la TD, y compris les communications, les programmes de formation et de perfectionnement, la fixation des objectifs et notre système de gestion du rendement. - Nous intégrons les entreprises acquises et les nouvelles équipes à la culture existante tout en tenant compte des différences régionales et des forces qui leur sont propres.

Rétroaction des employés

Évaluation de l'engagement des employés

Nous évaluons l'engagement des employés au moyen d'Info TD. Ce sondage interne effectué deux fois par année à l'échelle de l'entreprise permet de consulter chaque employé, y compris ceux qui sont en congé, dans tous les pays où nous exerçons nos activités. Les sondages sont gérés par un tiers indépendant; le taux de participation atteint 86 % au sein de notre effectif mondial.

En plus d'une liste de questions préétablies, nous demandons aux employés de nous faire part de deux facteurs qui feraient de la TD un meilleur lieu de travail. En 2011, les suggestions qui revenaient le plus souvent se rapportaient à la modernisation de la technologie, aux possibilités d'avancement, aux options de travail flexibles et à la rémunération.

Grâce à des entretiens d'embauche et de départ, nous comprenons mieux comment les employés évaluent leur expérience à leur arrivée ou ce qui motive leur départ. Nous demandons aux nouveaux employés d'évaluer le processus de recrutement et d'embauche de la TD et de nous dire s'ils se sont sentis bien guidés au cours des premiers mois de leur emploi.

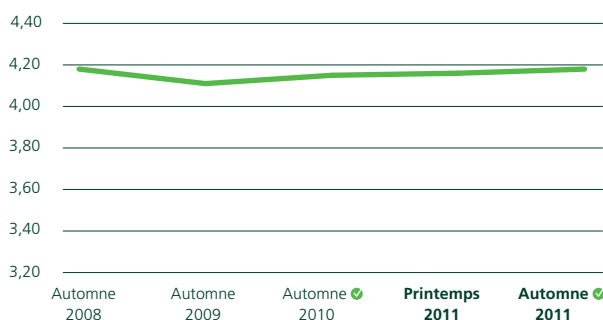
Les commentaires, les problèmes et les tendances relevés lors de ces sondages et entretiens nous servent à cerner les possibilités d'amélioration et à déterminer les modifications à apporter à l'expérience vécue par les employés.

Indice d'expérience employé

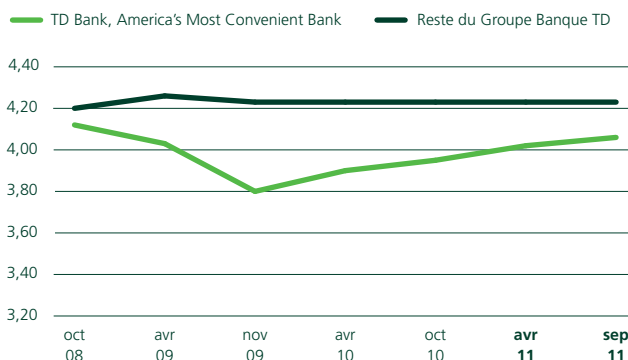
L'indice d'expérience employé (IEE) est calculé en fonction de la réponse moyenne (sur une échelle de un à cinq) à trois questions portant sur le sentiment d'accomplissement des employés, leur fierté à l'égard de la TD et leur intention d'y travailler encore dans un an.

- Dans le sondage servant à mesurer l'IEE, on utilise une échelle d'évaluation en cinq points, où 1 = Fortement en désaccord et 5 = Fortement en accord. Consultez le tableau des IRC (p70) pour connaître les chiffres de cette année.
- L'indice d'expérience employé a connu une amélioration de l'automne 2010 à l'automne 2011, poussé à la hausse par une augmentation de 11 points de base pour TD Bank, aux États-Unis.
- Au Canada, l'IEE n'a pas varié de manière significative au cours des deux dernières années.

INDICE D'EXPÉRIENCE EMPLOYÉ (IEE)



REMONTÉE DE L'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS AUX ÉTATS-UNIS APRÈS L'INTÉGRATION DE 2009



Sondage Info TD

Parallèlement au questionnaire sur l'IEE, les employés peuvent profiter du sondage Info TD pour s'exprimer, en évaluant 19 énoncés portant sur leur milieu de travail. Par rapport à l'an dernier, la TD a apporté des améliorations aux 22 questions évaluées par ce sondage interne. Voici un aperçu des énoncés d'Info TD qui se rapportent plus directement à la responsabilité d'entreprise.

Quelques énoncés provenant du sondage Info TD :

- Je suis à l'aise de discuter de mes préoccupations concernant le travail avec mon directeur.
- Mon directeur me fournit une rétroaction constante qui m'aide à améliorer mon rendement.
- Au cours des six derniers mois, j'ai eu l'occasion d'améliorer mes compétences et capacités.
- À la TD, je peux atteindre l'équilibre dont j'ai besoin entre ma vie personnelle et ma vie professionnelle.
- Mon groupe de travail appuie les options de travail flexible.
- La TD s'engage véritablement à assurer le bien-être de ses employés.
- La TD traite ses employés équitablement, quels que soient leur âge, état matrimonial, situation de famille, sexe, incapacité physique ou mentale, race, couleur, religion ou orientation sexuelle.
- La TD s'intéresse véritablement au bien-être des communautés dans lesquelles elle fait des affaires.

Autres moyens de communication

Nous sommes à l'écoute de nos employés. Nous recueillons leur rétroaction par divers moyens : sondages, entretiens individuels, rencontres avec la direction et avec les ressources humaines, processus de feedback 360° avec les directeurs, séances de discussion ouvertes et présentations dans tout le pays.

Si un employé n'est pas à l'aise de parler directement à son directeur ou à un membre des ressources humaines de ses problèmes ou préoccupations, d'autres options s'offrent encore à lui :

- **Bureau de l'ombudsman des employés** : Il permet aux employés de se faire entendre en toute confiance et propose un soutien confidentiel, impartial – et qui ne laisse pas de trace – sur des problèmes liés au travail.

À mesure que notre entreprise prend de l'expansion, les services du Bureau de l'ombudsman des employés offre ses services à une population d'employés plus vaste (26 000 employés aux États-Unis en 2010 et 4 300 employés à Assurance TD en 2011). L'augmentation du nombre d'appels reçus au cours des trois dernières années s'explique par l'expansion du soutien offert dans toute l'organisation.

Bureau de l'ombudsman des employés

Nombre d'appels reçus d'employés cherchant à obtenir des conseils



- **Processus de résolution des plaintes des employés** : Clairement défini et facilement accessible sur notre intranet, ce processus garantit qu'une plainte est officiellement consignée et transmise au bon destinataire et qu'elle est traitée rapidement sans crainte de représailles.
- **Ligne de dénonciation TD** (voir page 12)

Codes du travail et droits de la personne

Dans chaque pays où la TD exerce ses activités, elle agit de façon à appuyer et à protéger les droits de la personne, en respectant l'ensemble de la législation et des normes prescrites en matière d'emploi touchant notamment l'équité salariale, les heures de travail et le travail des enfants et, dans bien des cas, en dépassant leurs exigences. De plus, nous appuyons spontanément les déclarations internationales des droits de la personne comme la Déclaration universelle des droits de l'homme.

Nous avons élaboré des politiques, des lignes directrices et des procédures qui ont pour objet la protection et la promotion des droits de la personne dans le cadre de toutes nos activités. Voici quelques-unes de nos politiques :

- Notre politique sur le harcèlement, la discrimination et la violence en milieu de travail énonce notre engagement à fournir un environnement de travail libre de tout harcèlement et de toute discrimination, où chaque employé, chaque client, chaque entrepreneur indépendant et chaque tierce partie est traité avec dignité et respect.
- Favoriser la diversité fait partie de nos initiatives stratégiques. Nous avons pour objectif d'être une banque favorisant l'intégration – une banque qui comprend, respecte et estime la diversité de ses clients et employés, ainsi que des collectivités dans lesquelles ses employés travaillent et vivent. Notre mission consiste à posséder une culture unique favorisant l'intégration.
- La TD renseigne ses employés sur les questions relatives aux droits de la personne au moyen de divers programmes d'apprentissage et outils de communication, notamment une formation sur la diversité et l'intégration. Une équipe centrale de la TD donne aussi des conseils au personnel des ressources humaines. Notre engagement à l'égard des droits de la personne s'inscrit dans toutes nos décisions d'affaires, qu'il s'agisse de choisir des fournisseurs ou d'investir.

Respect des droits des employés

En matière de relations de travail entre les employés et la direction, nous respectons les normes les plus sévères et nous cherchons à créer un environnement de travail positif dans lequel les employés ne sentent pas le besoin d'être représentés par des tiers. Nous préférons traiter directement avec les employés, mais nous respectons leur droit de décider d'être représentés par un tiers.

TD Assurance, Assurances générales compte depuis longtemps une unité de négociation de 310 employés, soit 0,36 % de notre effectif total, représentés par le syndicat des Teamsters dans un de ses établissements de Montréal.

Respect des droits de la personne			
	2011	2010	2009
Plaintes fondées ou incidents confirmés en matière de discrimination accueillies par un tribunal des droits de la personne	0	0	0
Plaintes ou incidents concernant les droits des Autochtones	0	0	0
Activités dans le cadre desquelles les droits en matière d'association et de négociation collective peuvent être sérieusement compromis	0	0	0
Activités qui présentent un risque important en ce qui a trait au travail des enfants	0	0	0
Activités qui présentent un risque important en ce qui a trait au travail forcé ou obligatoire	0	0	0

Recrutement et fidélisation

Par nos activités de recrutement, nous visons à nous positionner de manière à répondre à nos besoins futurs dans toute l'Amérique du Nord.

Notre site Carrières contient des renseignements sur les postes ouverts au Canada, aux États-Unis et ailleurs dans le monde. Parmi les ressources et les outils conviviaux proposés, on trouve des foires aux questions sous forme de vidéos accompagnées d'une interprétation en langage gestuel et un système de recrutement en ligne. Les candidats peuvent créer et mettre à jour un profil électronique de leurs compétences et expériences professionnelles. Dans la mesure du possible, nous embauchons des résidents de nos principales régions d'exploitation.

Malgré le ralentissement de l'économie en Amérique du Nord, les entreprises luttent toujours entre elles pour attirer les candidats les plus prometteurs. Dans un tel contexte, nous avons pour objectif de nous rendre visibles et accessibles pour que les employés éventuels fassent de la TD leur premier choix de carrière.

Dans certaines régions des États-Unis, le taux de chômage atteint 10 %; la TD y est considérée comme un employeur stable susceptible de prendre de l'expansion. Les employés sont aussi attirés par la cote de crédit Aaa de la TD^a, sa culture axée sur la gestion prudente des risques et sa solide gouvernance. Au cours de la dernière année, nous avons vu une augmentation de nos effectifs de plus de 4 000 employés, comprenant 1 600 nouveaux postes au Canada et quelque 400 aux États-Unis. Bien que nous n'ayons pas de politique particulière ou de méthode de suivi en matière de recrutement à l'échelle locale des employés et des cadres, nous tâchons d'embaucher du personnel qui représente les collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités.



Le programme **Bienvenue à la TD** est un programme d'orientation en ligne à l'intention des nouveaux employés de la Banque. Lancée au Canada au cours de 2011, cette formation initie les nouveaux employés à la culture de la TD par l'intermédiaire d'entretiens avec des employés et des membres de la direction; elle explique qui nous sommes, quelles sont nos valeurs et ce qui fait de la TD un milieu de travail exceptionnel.

Nous croyons que l'accès à tous nos emplois doit être offert à tous. Nous affichons tous les postes, jusqu'au niveau de vice-président inclusivement. Bien que la TD soit fermement déterminée à former des dirigeants parmi son propre personnel, il est vrai que nous avons dû pourvoir des postes de direction avec des candidats provenant de l'extérieur et détenant les compétences particulières que nous recherchions à cause de notre rapide croissance et de la complexité grandissante de nos activités. La TD a acquis la réputation d'être l'une des rares institutions financières à la fois solides et en pleine croissance, et c'est ce qui nous a permis d'attirer certains des employés les plus talentueux du monde entier.

« Quand j'ai commencé à travailler à la TD, je me suis aussitôt sentie bien accueillie. Je sentais que je pouvais y perfectionner mes compétences et que je serais encouragée, stimulée et estimée pour qui je suis et pour les succès que je remporterais au cours de ma carrière. »

Helen Reagh, directrice des TI, Valeurs Mobilières TD

Avantage Carrière

La TD est l'un des membres fondateurs du programme Avantage Carrière au Canada. Ce programme national de stages donne à trois types de candidats l'occasion d'acquérir une expérience professionnelle concrète : les nouveaux diplômés, les professionnels ayant acquis leurs compétences ailleurs dans le monde et cherchant un emploi au Canada pour la première fois, et les diplômés atteints d'un handicap. La TD a accueilli 34 stagiaires d'Avantage Carrière en 2011, ce qui porte à 468 le nombre de stages offerts par la Banque depuis le démarrage du programme, en 1996.

CAS CONCRET



Après être restée à la maison pendant six ans pour élever ses quatre enfants, Anne Pemberton souhaitait retourner sur le marché du travail, mais elle était un peu effrayée à l'idée de devoir refaire son cv et se constituer un nouveau réseau de relations professionnelles. Le Programme de retour au travail offert par l'école Rotman de l'Université de Toronto lui a donné la possibilité de rafraîchir ses compétences et de reprendre confiance en elle. À la fin du programme, la TD l'a embauchée à titre d'associée du programme de retour au travail offert par les Services téléphoniques. Comme le souligne Sue Cumming, première vice-présidente, Ressources humaines : « Les avantages du cours sont mutuels. La TD est l'un des principaux partenaires financiers du Programme de retour au travail, qui accroît le nombre de femmes dotées d'habiletés fondamentales précieuses et de grandes capacités de leadership pouvant jouer un rôle important pour l'avenir de la TD. »

Maintien des effectifs

Le taux de roulement du personnel s'est accru aux États-Unis principalement en raison d'un environnement plus concurrentiel. Plus de 3 000 institutions financières aux États-Unis se disputent les gens de talent, c'est la raison pour laquelle on retrouve un plus grand nombre de départ volontaire qu'au Canada.

Taux de roulement du personnel			
	2011	2010	2009
Canada¹			
Départs volontaires ²	8,60 %	7,80 %	6,50 %
Départs involontaires ³	3,30 %	3,13 %	3,24 %
Départs à la retraite	1,10 %	1,05 %	0,85 %
TOTAL	12,86 % ✓	11,98 % ✓	10,59 %
États-Unis⁴			
Départs volontaires ²	17,60 %	18,80 % ⁵	17,80 %
Départs involontaires ³	8,40 %	8,87 % ⁵	8,79 %
Départs à la retraite	0,40 %	0,44 % ⁵	s.o. ⁶
TOTAL	26,42 % ✓	28,10 % ⁷ ✓	26,59 %

¹ Les données 2010 et 2009 pour le Canada ne comprennent pas celles de TD Assurance, Assurances générales, car celles-ci ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être estimées raisonnablement.

² Un départ volontaire se produit lorsqu'un employé décide de quitter la TD.

³ Un départ involontaire de la TD se produit lorsqu'un emploi prend fin.

⁴ Les données 2011 pour les États-Unis ne comprennent pas celles de Financement auto TD, acquis en avril 2011, car celles-ci ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être estimées raisonnablement.

⁵ Les données de 2010 ont été redressées en raison des modifications apportées au processus d'évaluation, qui reflète davantage les catégories relatives au taux de roulement.

⁶ Le pourcentage de départs volontaires en 2009 pour les États-Unis comprend les départs à la retraite.

⁷ Ne comprend pas les données de The South Financial Group, car celles-ci ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être estimées raisonnablement.

Périodes de transition

Conformément à notre engagement à devenir l'institution financière la mieux dirigée, nous cherchons des moyens de rationaliser nos activités et de simplifier nos processus de manière à améliorer la valeur et les services que nous procurons à nos clients. Il arrive que ces changements entraînent le regroupement de postes ou des réaffectations. Pour limiter l'incidence de ces décisions sur nos employés, nous obéissons aux principes suivants :

- tenir les employés au courant;
- offrir aux employés la possibilité de poser leur candidature à d'autres postes en interne;
- déployer tous les efforts pour réduire l'incidence globale des changements en tirant parti de l'attrition et en adaptant d'avance les embauches;
- offrir aux employés le soutien nécessaire, notamment par l'intermédiaire des programmes d'aide aux employés.

Lorsque les changements entraînent des pertes d'emplois, dans la mesure du possible, nous tâchons :

- d'aviser les employés concernés, si possible, au moins 30 jours à l'avance (60 jours aux États-Unis);
- d'offrir des indemnités de départ égales ou supérieures aux exigences réglementaires et aux meilleures pratiques de l'industrie;
- d'offrir des services de remplacement externe aux employés visés afin de les aider à trouver un emploi acceptable à l'extérieur de la TD.

Taux de roulement annuel par âge et sexe

Comme le montre le tableau suivant, le taux de roulement demeure plus élevé parmi les jeunes employés, ce qui reflète vraisemblablement la plus grande mobilité des employés de moins de 30 ans. Les résultats de notre sondage Info TD aux États-Unis comme au Canada indiquent que le degré de mobilisation des employés est semblable d'un groupe d'âge à l'autre.

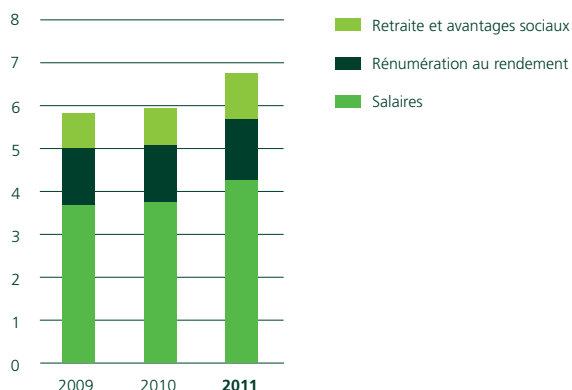
Taux de roulement annuel par âge et sexe		
Canada	2011	2010
Femmes	11,79 % ✓	11,15 % ✓
Hommes	14,78 % ✓	13,59 % ✓
<30 ans	19,72 % ✓	19,74 % ✓
30 à 50 ans	9,23 % ✓	7,60 % ✓
>50 ans	10,23 % ✓	9,53 % ✓
Total	12,86 % ✓	11,98 % ✓

Rémunération et avantages sociaux

Notre stratégie en matière de rémunération a pour but d'attirer, de retenir et de motiver des employés très performants afin de favoriser notre croissance rentable à long terme. Nous nous efforçons de faire en sorte que notre approche, fondée sur des principes de récompense du rendement, soit la même pour tous les employés de la TD. En 2011, nous avons consacré 6,7 milliards de dollars à la rémunération et aux avantages sociaux des employés.

Augmentation des dépenses relatives aux employés

(en milliards de dollars)



La rémunération est conçue équitablement et sans discrimination. Nous nous livrons périodiquement à des études pour nous assurer qu'elle est concurrentielle sur les marchés où nous livrons concurrence. La plupart des employés reçoivent leur salaire de base majoré d'une prime au rendement. La rémunération fondée sur le rendement est généralement calculée en fonction de mesures financières et non financières. Pour la plupart des employés et des membres de la direction, les mesures non financières intègrent les cotes de l'Indice d'expérience de la clientèle et de l'Indice Wow de la clientèle. La prime au rendement de chacun dépend aussi du rendement personnel, qui est lui-même évalué en fonction de mesures financières et non financières.

Pour les membres de la direction et certains autres employés, qui pourraient avoir une incidence importante sur l'exposition au risque de la TD, une grande part de la rémunération est reportée et liée au cours de l'action de la TD. De cette façon, la Banque s'assure que les décisions sont prises dans le meilleur intérêt à long terme des actionnaires. Certains dirigeants sont tenus de respecter des exigences relatives à la propriété d'actions, c'est-à-dire qu'ils doivent détenir un certain multiple de leur salaire en actions ou en unités d'actions de la TD. Le multiple s'accroît avec le niveau qu'atteignent les dirigeants dans la hiérarchie et va jusqu'à 10 fois le salaire dans le cas du président du Groupe et chef de la direction. Les membres qui occupent le sommet de la hiérarchie doivent également conserver leurs actions jusqu'à deux ans après leur départ à la retraite. Cette mesure les incite à planifier leur relève et à prévoir la croissance des activités de la Banque et de la valeur à long terme pour les actionnaires, même après leur départ. On trouvera de plus amples détails sur la rémunération des membres de la direction dans la Circulaire de procuration par la direction de la TD.

Retraite et avantages sociaux

Lorsque nous mettons sur pied des programmes d'avantages sociaux pour les employés de la TD, nous visons à faire en sorte que ceux-ci bénéficient d'un niveau fondamental de protection essentielle qui servira de filet de sécurité dans l'éventualité de leur décès, d'une invalidité ou d'une maladie grave. C'est dans le même esprit que sont conçus nos programmes d'avantages pour les employés retraités : la Banque verse des prestations minimales, peu importe que l'employé admissible ait cotisé ou non à un régime. Notre large éventail de régimes de retraite, d'avantages sociaux, de bien-être et d'épargne est conçu de manière à offrir de la souplesse aux employés, ainsi que des choix qui répondent à leurs besoins et à ceux de leur famille.

En 2011, nous avons lancé un compte de mieux-être à l'intention des employés canadiens. Ce compte en ligne permet aux employés d'échanger les crédits payés par la TD contre un programme d'entraînement, du matériel d'exercice, des programmes d'amélioration de la santé, des conseils et divers articles de prévention pour eux-mêmes et les membres admissibles de leur famille.

EN SAVOIR PLUS EN LIGNE :

Aperçu des avantages sociaux des employés de la TD

Santé et sécurité

Nous souhaitons que notre personnel soit en santé et en sécurité, peu importe où il travaille. Nos employés et nos directeurs jouent un rôle essentiel dans le maintien de l'excellent dossier de la TD en matière de santé et de sécurité.

Au Canada, il existe un Comité national sur les politiques de santé et sécurité et des représentants en santé et sécurité à chaque emplacement (ils sont plus de 1 500). Tous les directeurs de même que les représentants en santé et sécurité reçoivent de la formation en santé et sécurité. Aux États-Unis, TD Bank dispose de 13 comités sur la sécurité qui regroupent environ 185 employés se réunissant chaque trimestre. Voici certaines des mesures que nous avons mises en place :

- application des meilleures normes d'ergonomie à la conception et à l'aménagement des succursales et des immeubles;
- appui offert aux employés qui ne travaillent pas dans un environnement de bureau classique;
- vaste programme de formation en santé et sécurité, notamment des cours obligatoires pour tous les directeurs et les représentants en santé et sécurité;
- ressource sur le site intranet contenant des renseignements sur une gamme de questions de santé et les maladies transmissibles, comme la malaria et la tuberculose.

La plupart des blessures invalidantes du secteur des services financiers surviennent par suite d'une glissade ou d'une chute sur une surface glacée ou d'un faux pas causé par un câble ou un tapis mal fixés. La différence entre le nombre de jours d'absence des employés au Canada et aux États-Unis est attribuable à la différence dans les normes de présentation des chiffres d'un pays à l'autre. En effet, au Canada il faut signaler les accidents (glissades, faux pas, chutes) alors qu'aux États-Unis, toutes les demandes d'indemnisation présentées à l'assureur doivent être comptabilisées, ce qui multiplie le type d'incidents et de maladies inclus dans le calcul.

Au Canada

L'augmentation du nombre de jours d'absence au Canada entre 2009 et 2010 résulte essentiellement des glissades et des chutes liées aux conditions météorologiques. Au cours des quatre dernières années, la tendance est à la baisse.

Statistiques sur les accidents du travail ¹ (Canada)			
	2010	2009	2008
Blessures mineures ²	216 (0,43 %)	199 (0,42 %)	235 (0,51 %)
Blessures invalidantes ³	62 (0,12 %)	79 (0,16 %)	85 (0,19 %)
Jours d'absence d'employés après le jour de l'accident	618	323	834

¹ Dernières données disponibles. Les données sur 2011 seront transmises au gouvernement fédéral du Canada au printemps 2012. Les chiffres entre parenthèses montrent les statistiques sur les accidents en pourcentage du total des employés au Canada de la TD à la fin de l'exercice.

² Blessures traitées en milieu de travail, sans perte de temps au travail après le jour de l'accident.

³ Blessures causant une perte de temps au travail dans les jours suivant l'accident. Pour chaque année visée par le tableau, aucune blessure invalidante n'a entraîné la perte, ou la perte d'usage permanent, d'un membre ou d'une fonction, et aucun accident mortel en milieu de travail n'a été enregistré.

Aux États-Unis

Les données aux États-Unis tiennent compte de toutes les demandes d'indemnisation des accidentés du travail.

Statistiques sur les accidents du travail ¹ (États-Unis)			
	2010	2009	2008
Rapport médical seulement ²	605 (2,55 %)	682 (3,06 %)	592 (2,61 %)
Demandes d'indemnisation ³	85 (0,35 %)	61 (0,27 %)	65 (0,28 %)
Jours d'absence d'employés après le jour de l'accident	6 505	4 758	4 512

¹ Dernières données disponibles. Les données sur 2011 seront transmises au gouvernement fédéral des États-Unis en 2012. Les chiffres entre parenthèses montrent les statistiques sur les accidents en pourcentage du total des employés aux États-Unis de la TD à la fin de l'exercice.

² Demandes d'indemnisation des travailleurs inférieures à 2 500 \$ ou toute demande n'exigeant le paiement d'aucune indemnité, ni la prise d'autres mesures à part la production d'un rapport.

³ Demandes d'indemnisation des travailleurs supérieures à 2 500 \$ et demandes exigeant le paiement d'une indemnité.

Équilibre entre travail et vie personnelle

Pour contribuer à assurer le bien-être physique et émotionnel de nos employés, nous devons respecter les choix qu'ils effectuent lorsqu'ils tentent d'équilibrer les exigences professionnelles et leur vie personnelle. Nous savons qu'il est important d'offrir diverses options de travail afin de permettre aux directeurs et aux employés de faire preuve de créativité lorsqu'il s'agit de déterminer de quelle façon, à quel moment et de quel endroit le travail peut être accompli. Voici quelques-unes des options que propose la TD :

CONGÉ SANS SOLDE

- Les employés peuvent obtenir jusqu'à huit semaines de congé sans solde pour prendre soin d'un membre de leur famille gravement malade (au Canada).
- Ils peuvent prendre jusqu'à douze semaines de congé pour raisons médicales familiales pour prendre soin d'un membre de leur famille gravement malade (aux États-Unis).

CONGÉ PARENTAL

- Les employés peuvent prendre jusqu'à 52 semaines de congé de maternité ou parental, sans solde. La TD offre aussi six semaines de revenu en sus des prestations gouvernementales pour garde d'enfants pour la mère, le père ou un parent biologique ou adoptif (au Canada).
- La TD ajoute au congé de maternité prévu par la loi jusqu'à 18 semaines de salaire normal pour la mère ou un parent adoptif; la durée totale du congé est de douze mois (au Royaume-Uni).
- Les employés peuvent prendre un congé pour raisons médicales familiales d'une durée maximale de 12 semaines après la naissance ou l'adoption d'un enfant (aux États-Unis).

RETOUR PROGRESSIF AU TRAVAIL

- Des programmes de retour au travail progressif sont offerts aux employés qui reprennent du service après un congé (au Canada).

BÉNÉVOLAT

- La TD offre des congés payés pour faire du bénévolat dans la collectivité pendant les heures de travail normales.

MODALITÉS FLEXIBLES

- Les employés peuvent travailler selon diverses formules : horaire souple, temps partiel, partage de poste et semaine de travail comprimée (au Canada et au Royaume-Uni; prévu pour 2012 aux États-Unis).

Grâce au programme **Bureau flexible**, les employés peuvent choisir de travailler de l'endroit qui leur convient le mieux : de la maison, de l'emplacement de la TD dont ils relèvent ou d'un autre environnement de travail acceptable. Tous les employés admissibles ont le droit de choisir des options de travail flexibles, mais nombreux sont les arrangements conclus de manière non officielle et il est donc difficile d'obtenir des statistiques précises à ce sujet.

EN SAVOIR PLUS EN LIGNE :

- Vidéo sur le Bureau flexible TD
- Entrevue des RH : À l'ère de la communication ininterrompue, peut-on vraiment atteindre l'équilibre entre travail et vie personnelle? 

Rendement et perfectionnement

Notre cycle de rendement et de perfectionnement individuel est au cœur du perfectionnement des employés à la TD. Nous encourageons les employés à prendre en charge le cheminement de leur carrière et leur perfectionnement, et nous aidons les directeurs à se préparer en vue des discussions sur le perfectionnement individuel et la planification de la carrière. Tous les directeurs et les employés participent à une évaluation au milieu de l'année et à une autre en fin d'année.

Voici certains des outils et des programmes qui sont conçus pour favoriser le perfectionnement des employés :

- les plans d'apprentissage;
- le Système de gestion de la formation;
- un répertoire complet de suggestions d'activités de perfectionnement;
- es programmes d'apprentissage accéléré portant sur divers postes vacants;
- les programmes de remboursement des frais de scolarité;
- le mentorat de groupe et individuel.

Nous avons remanié la section Carrières de notre site intranet et l'avons agrémentée de divers outils et ressources multimédias de manière à procurer à un plus grand nombre d'employés de la TD un meilleur soutien au cheminement de carrière sur mesure. Nous avons présenté ces nouveaux outils au cours du premier Mois de la carrière, qui proposait diverses activités interactives visant à inciter les employés à prendre une place plus directe dans la planification de leur propre cheminement professionnel.

Notre nouveau Système de gestion de la formation

En 2011, nous avons mis à niveau notre Système de gestion de la formation (SGF); la même plate-forme technologique servira désormais à tous nos employés, à l'échelle mondiale, pour ce qui est de la formation. Les employés qui utilisent un lecteur d'écran ont maintenant accès à ce nouveau système. En 2012, nous combinerons le Système de gestion de la formation et le système Planification des ressources et rendement (P3). De cette façon, il sera plus facile aux employés d'intégrer à leur plan de perfectionnement des liens directs aux activités de formation officielles.

La TD a investi plus de 79 millions de dollars en formation et en perfectionnement au cours de l'année dernière. En plus des cours offerts par l'intermédiaire du Système de gestion de la formation de la TD, les montants qui figurent ci-dessous couvrent également des cours externes, des certificats et des agréments.

Somme investie par la TD pour la formation et le perfectionnement à l'échelle mondiale				
	2011	2010 ¹	2009 ²	
Somme investie pour la formation par la TD (en millions de dollars)	79,0 \$	73,9 \$	56,2 \$	
Montant accordé aux employés pour des formations suivies à l'extérieur de la TD par l'intermédiaire du programme de soutien à la formation de la TD (en millions de dollars)	19,5	13,6	8,46	
Investissement par employé	Effectif total	ETP	ETP	ETP
Somme investie pour la formation par la TD (en dollars)	949 \$	1 045 \$	1 047 \$	1 215 \$
Nombre moyen de jours de formation ³	3,14	3,35	5,81	3,90

¹ Les données de 2010 ne comprennent pas celles de The South Financial Group, car ces données ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être raisonnablement estimées.

² Les données de 2009 ne comprennent pas celles de TD Bank, car ces données ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être raisonnablement estimées.

³ Un jour moyen correspond à 7 heures pour un employé aux États-Unis et à 7,5 heures pour tous les autres employés.

Dans le but d'uniformiser notre définition de l'effectif total dans les mesures de rendement présentées dans le Rapport sur les responsabilités, nous utiliserons dorénavant le nombre total d'employés plutôt que le nombre d'équivalents temps plein (ETP). Aux fins de comparaison, nous fournissons les données de 2011 pour le nombre d'employés et pour le nombre d'ETP. La diminution du nombre moyen de jours de formation par employé est due à un ajustement ponctuel de la durée des cours. L'augmentation des sommes employées dans le cadre du programme de soutien à la formation est causée par l'ajout de TD Assurance et par une augmentation des inscriptions à des programmes de certification spécialisés.

Moyenne d'heures de formation selon le type d'employé (Canada) ¹	
	2011 ²
Moyenne d'heures de formation par dirigeant ³	13,99 ✓
Moyenne d'heures de formation par gestionnaire de personnel ⁴	23,29 ✓
Moyenne d'heures de formation par collaborateur individuel ⁵	27,89 ✓

¹ Les données de TD Assurance, Assurances générales, et de Financement auto TD ne sont pas comprises, puisqu'elles ne sont pas disponibles et ne peuvent être raisonnablement estimées. Nous attendons les données relatives aux États-Unis à compter de 2013, avec la mise en œuvre du nouveau SGF.

² Les données sur les heures de formation selon le type d'employé au Canada sont divulguées depuis 2011 seulement.

³ Par « dirigeant », on entend tous les postes de vice-président associé et des échelons supérieurs à la TD.

⁴ Par « gestionnaire de personnel », on entend tout employé qui a un ou plusieurs subordonnés directs.

⁵ Par « collaborateur individuel », on entend tout employé qui n'a pas de subordonné direct.

Voici les principales mesures que nous avons prises :

Tous les employés canadiens et américains ont accès au système de rendement et de perfectionnement en ligne de la TD, appelé Planification des ressources et rendement (P3). Ce système élimine le recours aux évaluations du rendement et aux plans de perfectionnement personnel sur papier et permet aux employés et aux directeurs de revoir et de mettre à jour ensemble tous les aspects du rendement et du perfectionnement en ligne et en temps réel.

- C'est la deuxième année complète pour laquelle les évaluations du rendement annuel ont été effectuées en ligne; environ 84 % des employés au Canada et aux États-Unis utilisent le système P3 dans le cadre du processus d'évaluation de leur rendement.

POUR LA QUATRIÈME ANNÉE D'AFFILÉE, LE MAGAZINE TRAINING A CLASSÉ TD BANK PARMI LES 125 MEILLEURES SOCIÉTÉS SUR LE PLAN DE LA FORMATION ET DU PERFECTIONNEMENT DES EMPLOYÉS PARRAINÉS PAR L'EMPLOYEUR.

Développement du leadership

La croissance et le succès à venir de la TD reposent sur la formation des employés talentueux d'aujourd'hui et de demain; il s'agit en fait d'une des principales responsabilités des dirigeants et des leaders de tous les échelons de la TD. Les leaders remplissent une évaluation annuelle afin de désigner et de former un bassin de futurs leaders qui seront capables d'assumer des responsabilités de direction dans l'avenir.

Le chef de la direction, les membres de la haute direction et d'autres dirigeants participent à des programmes de perfectionnement en leadership de la TD. Ces programmes permettent aux participants de rencontrer directement les leaders et de mieux comprendre les valeurs de la TD, sa stratégie d'affaires et sa culture.

EN SAVOIR PLUS EN LIGNE :

- **Entrevue avec les RH : Comment la TD conservera-t-elle sa culture à mesure qu'elle prend de l'expansion?**
- **Aperçu de nos programmes de leadership.**

Communication et reconnaissance

La communication ouverte et directe est une composante en évolution de l'expérience des employés à la TD. Nous avons appris, en particulier lors de certaines restructurations, que les employés apprécient le fait que leur directeur leur fasse part des changements en cours sans prendre de détours et de pouvoir parler ouvertement des sujets qui les concernent.

Nous avons investi davantage dans les médias sociaux afin d'élargir les moyens de communication des employés, qui comprennent maintenant des articles affichés sur le site intranet, des tribunes libres, des webdiffusions et la messagerie instantanée. Les employés ont la possibilité de commenter les nouveaux articles, ce qui leur permet de formuler immédiatement leur opinion sincère et d'entamer un dialogue avec leurs dirigeants et leurs pairs dans toute l'entreprise. Cette façon de faire permet aussi d'apporter les précisions requises pendant que le sujet est encore chaud.

Nos projets

En 2011, nous avons testé un nouveau média social, appelé **Connections**, qui permet d'accéder à des wikis, des blogues, des groupes de discussion, des mises à jour, des communications en ligne et plus encore. Les employés se sentiront plus « branchés », ce qui favorisera leur collaboration à des projets en mettant à l'œuvre leurs compétences, leurs connaissances, leurs recherches et leurs idées. En outre, **Connections** renforcera le sentiment d'appartenance à la communauté que forment les 85 000 employés de la TD.

Reconnaissance

Nous avons élaboré un éventail de programmes servant à reconnaître le rendement individuel et collectif, à exprimer notre reconnaissance au quotidien et à organiser des célébrations plus informelles.

Le prix **Vision en action**, remis annuellement, souligne les plus grandes réalisations des employés du Groupe Banque TD à l'échelle mondiale. Chaque année, seul un employé sur mille reçoit ce prix qui marque sa mise en application exceptionnelle des principes directeurs de la TD.

« Être lauréat d'un prix Vision en action est un exploit.

Nous avons des normes très élevées et nous

reconnaissons les résultats. Aussi, nos lauréats ne sont pas simplement les meilleurs au sein d'un groupe de gens ordinaires. Ce sont les meilleurs d'un groupe de gens exceptionnels. »

*Ed Clark, président du Groupe et chef de la direction,
Groupe Banque TD*

En janvier 2011, nous avons mis en place notre **programme mondial de reconnaissance des services** en réaction aux commentaires reçus des employés. Ce programme récompense tous les employés admissibles, au Canada et aux États-Unis, de leur contribution à la TD lorsqu'ils franchissent des étapes importantes de leur carrière. Les employés reçoivent cinq actions de la TD après 5 ans de service, et cinq autres actions ou un cadeau de leur choix après chaque tranche de 5 années par la suite. Ils se voient également accorder cinq jours de vacances de plus après 25, 30, 35, 40 et 45 années de service. Ce programme sera élargi à tous les employés à l'échelle mondiale en 2012.

Chaque année en juin, nous célébrons mondialement la **Semaine d'appréciation des employés** pour souligner l'apport remarquable, jour après jour, des employés de la TD.

Nombre d'employés par emplacement (chiffres au 31 octobre 2011)				
Au Canada Province/Territoire	Temps plein	Temps partiel	2011	2010
Alberta	3 443	1 573	5 016	4 373
Colombie-Britannique	2 858	1 673	4 531	4 583
Manitoba	429	222	651	659
Nouveau-Brunswick	630	149	779	302
Terre-Neuve-et-Labrador	104	45	149	146
Territoires du Nord-Ouest	9	3	12	11
Nouvelle-Écosse	537	163	700	507
Ontario	29 670	8 958	38 628	39 519
Île-du-Prince-Édouard	51	23	74	73
Québec	3 675	1 094	4 769	3 336
Saskatchewan	320	227	547	546
Yukon	19	7	26	27
Total au Canada	41 745	14 137	55 882	54 082
Aux États-Unis	Temps plein	Temps partiel	2011	2010
Connecticut	672	334	1 006	983
Delaware	140	93	223	250
District de Columbia	88	31	119	88
Floride	1 650	469	2 119	1 892
Maine	1 823	627	2 450	2 977
Maryland	157	51	208	170
Massachusetts	2 835	369	3 204	2 386
Caroline du Nord	181	53	234	206
New Hampshire	815	308	1 123	1 083
New Jersey	6 606	1 954	8 560	8 408
New York	2 678	914	3 592	3 950
Pennsylvanie	1 171	469	1 640	1 860
Rhode Island	55	11	66	19
Caroline du Sud	1 210	200	1 410	1 355
Vermont	375	52	427	410
Virginie	236	80	316	292
Autres ¹	25	2	27	38
Total TD Bank AMCB	20 717	6 017	26 734	26 367
Services bancaires de gros	447	3	450	–
Financement auto TD	1 311	6	1 317	–
Total États-Unis²	22 475	6 026	28 501	26 367
International	Temps plein	Temps partiel	2011	2010
Europe	953	94	1 047	–
Asie-Pacifique	122	–	122	–
Total International	1 075	94	1 169	1 077
Total			85 552	81 526

¹ Comprend les employés qui habitent dans d'autres États. Les chiffres ont été regroupés pour assurer la confidentialité des renseignements.

² Ne comprend pas TD Ameritrade.

Notes:

^a Cote accordée par Moody's à la dette à long terme (dépôts) de La Banque Toronto-Dominion, en vigueur au 31 octobre 2011.

Diversité

Favoriser la diversité et l'intégration, nous en prenons la responsabilité

Notre approche

À la TD, bâtir une société qui favorise l'intégration est un élément essentiel de notre stratégie d'affaires qui fait partie intégrante de notre énoncé de mission : « Nous serons l'institution financière la mieux dirigée, la plus axée sur la clientèle et la mieux intégrée, dotée d'une culture unique et d'intégration pour tous les employés. »

Nous nous efforçons de créer un milieu de travail diversifié, qui favorise l'intégration et se fait le reflet des personnes, des cultures et des langues représentées dans les collectivités que nous servons : un milieu où les gens peuvent être eux-mêmes et s'épanouir sans entrave. Voilà comment nous ferons en sorte que la TD soit encore plus solide demain qu'elle ne l'est maintenant.

Dans nos activités, nous avons adopté une approche globale à trois volets en matière de diversité et d'intégration : notre manière de recruter, de gérer et de former nos employés; notre manière d'offrir nos services à notre clientèle et de promouvoir notre marque; et notre manière de contribuer à nos collectivités.

Nous sommes à l'écoute afin de mieux apprendre. Nous recueillons régulièrement les points de vue de nos employés et de nos clients sur nos efforts en matière de diversité et d'intégration, au moyen de sondages, de groupes de discussion, d'événements interactifs et de blogues, et nous en tenons compte.

Nous avons fait des progrès, mais nous savons que nous devons faire mieux encore. En 2012 débutera notre nouveau plan triennal en matière de diversité. Ce renouveau nous donnera l'occasion de nous pencher de plus près sur certaines initiatives comme le cheminement de carrière et les programmes de mentorat et de promotion dans les domaines où, selon les commentaires de nos employés, il nous reste du travail à accomplir.

EN SAVOIR PLUS EN LIGNE :

Entretien avec le chef de la direction :
« La diversité continuera-t-elle d'être une priorité pour la TD après votre retraite en 2013? » 

Défis de 2011	Notre réaction
Nous rencontrons constamment des difficultés à recruter des personnes handicapées et, dans certaines régions, des représentants des communautés noire, hispanique et autochtone.	- Nous avons intensifié notre ouverture envers ces communautés, notamment en recrutant sur les campus nord-américains, en concluant des partenariats avec des associations professionnelles, en poursuivant nos programmes novateurs, en proposant des commandites et en organisant des activités axées sur la diversité afin d'attirer des candidats talentueux issus de tous les milieux. - Nos réseaux d'employés continuent de nous fournir des réflexions, des contacts et des idées pour nous aider à rééquilibrer la diversité de notre effectif.
Il est difficile de mesurer les progrès accomplis et de décompter de manière précise le nombre d'employés handicapés ou autochtones à la TD. Ce ne sont pas tous les employés qui se présentent comme tels.	Nous avons ajouté au sondage Info TD des questions d'ordre démographique et nous invitons notre personnel à remplir le sondage sur la diversité et l'équité en matière d'emploi.
Les entreprises dont nous faisons l'acquisition n'en sont pas toujours au même stade du cheminement vers la diversité.	- Nous évaluons où en sont les entreprises acquises, prenons le temps de comprendre leur environnement, puis collaborons avec elles en adaptant notre propre cheminement afin que tous partagent ultimement la même culture unique favorisant l'intégration. Trois de nos principes sont incontournables : - un milieu de travail favorisant l'intégration; - un effectif diversifié; - un environnement confortable pour nos clients.
Les directeurs ont besoin d'outils, de formation et d'une plus grande sensibilisation aux différentes cultures pour se préparer à la gestion d'un effectif diversifié.	- La diversité et l'intégration sont inscrites dans la formation des leaders de tous les niveaux de la hiérarchie depuis 2005. - En 2011, nous avons lancé un nouveau programme de formation en ligne, obligatoire, sur la diversité qui s'adresse à tous les employés.

Domaines d'intervention

Nos activités axées sur la diversité et l'intégration sont principalement articulées en six domaines d'intervention :

- Minorités (visibles) en position de leadership
- Autochtones du Canada
- Personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et transgenres et leurs alliés (LGBT+)
- Personnes handicapées
- Femmes en position de leadership
- Être au service de collectivités diversifiées

Ces domaines d'intervention ont été sélectionnés après un examen de données internes et externes et des consultations auprès des employés, des clients et des collectivités de la TD. Plus de 300 membres de la direction de la TD participent activement à divers comités sur la diversité au Canada et aux États-Unis. Nous en voyons les résultats positifs, tant en ce qui a trait à la représentation parmi l'effectif qu'à la qualité de l'expérience vécue par les employés; cependant, nous admettons qu'il nous reste du pain sur la planche. Nous poursuivrons donc nos efforts pour mettre sur pied et soutenir une culture favorisant l'intégration, pour mobiliser davantage de directeurs et d'employés à cette cause et pour accroître encore la représentation des groupes visés au moyen du recrutement et de l'auto-identification.

Diversité du conseil d'administration

Pour fournir la meilleure orientation possible à notre entreprise, il est bon que notre conseil soit composé d'administrateurs provenant de milieux divers et professant des opinions diverses. Il y a 37,5 % de femmes parmi les membres indépendants de notre conseil d'administration. C'est nettement plus que la représentation des femmes parmi les administrateurs indépendants nommés au sein des conseils d'administration d'institutions financières en 2011, qui se chiffre à 26 %. En outre, cinq des six administrateurs recrutés au cours des cinq dernières années proviennent de groupes visés : quatre sont des femmes et un fait partie d'une minorité (visible).

EN 2011, LA TD A REÇU LE TOUT PREMIER PRIX D'EXCELLENCE EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ DANS LA GOUVERNANCE REMIS PAR LE CONSEIL CANADIEN POUR LA DIVERSITÉ ADMINISTRATIVE. CE PRIX RÉCOMPENSE LES SOCIÉTÉS QUI APPLIQUENT LE PRINCIPE DE LA DIVERSITÉ À LEUR CONSEIL D'ADMINISTRATION.

Effectif global

Nous tenons à mesurer notre performance. Mais à la TD, la diversité n'est pas seulement affaire de chiffres. Nous avons choisi de nous attaquer au changement culturel qu'il fallait apporter si nous voulions faire de l'intégration une valeur durable, ce qui implique d'abord de modifier nos comportements, puis d'avoir recours aux chiffres en tant qu'indicateurs de nos progrès.

Aux États-Unis, au cours des deux dernières années, nous avons accru le pourcentage de femmes et de membres des minorités parmi nos directeurs et nos hauts dirigeants, en procédant à des promotions internes et en embauchant à l'extérieur.

Tendances – Équité en matière d'emploi à la TD ^{1,2,3} (Canada) (%)					
		Disponibilité de la main-d'œuvre ⁴	2010	2009	2008
Femmes	Total	57,89	64,18 ✓	65,60 ✓	66,18
	Haute direction ⁵		34,43 ✓	33,13 ✓	33,78
	Cadres intermédiaires et autres ⁶		46,57 ✓	46,63 ✓	47,17
Minorités visibles ⁷	Total	21,29	26,74 ✓	26,14 ✓	25,97
	Haute direction ⁵		9,29 ✓	8,59 ✓	8,10
	Cadres intermédiaires et autres ⁶		19,61 ✓	18,18 ✓	18,73
Autochtones ⁷	Total	1,74	1,06 ⁸ ✓	1,07 ✓	1,06
	Haute direction ⁵		0,55	0,61	0,68
	Cadres intermédiaires et autres ⁶		0,80	0,86	0,68
Personnes handicapées ⁷	Total	4,61	3,68 ⁸ ✓	3,61 ✓	3,73
	Haute direction ⁵		3,83	2,45	2,70 ⁹
	Cadres intermédiaires et autres ⁶		3,25	3,32	3,47

¹ Correspond aux chiffres fournis au gouvernement fédéral du Canada au 31 décembre 2010. Les statistiques de 2011 seront compilées et déposées auprès du gouvernement fédéral du Canada d'ici juin 2012.

² Comprend toutes les activités au Canada sauf TD Assurance, Assurances Générales, qui est une entité soumise à la réglementation provinciale.

³ Comprend les employés à temps plein et à temps partiel.

⁴ Les données sur la disponibilité de la main-d'œuvre de 2008 ont été recueillies lors du recensement du Canada de 2006.

⁵ La haute direction englobe les postes de vice-président et les postes supérieurs qui détiennent un pouvoir de signature.

⁶ Se reporter au glossaire pour consulter une définition de l'expression « cadres intermédiaires et autres ».

⁷ Ces données sont fournies sur une base volontaire par les employés.

⁸ Se reporter aux défis en ce qui concerne le recrutement et l'auto-identification.

⁹ La diminution est due en partie aux départs à la retraite.

Un milieu de travail favorisant l'intégration

Nous nous sommes engagés à offrir un environnement accueillant et accessible où tous les employés et les clients se sentent appréciés, respectés et soutenus. Notre effectif doit donc être le reflet des multiples facettes des collectivités dans lesquelles nous vivons et exerçons nos activités : cultures, langues, sexes, âges, compétences et handicaps. Nous nous efforçons de recréer un milieu où tous les employés ont la possibilité de réaliser leur potentiel.

Nos domaines d'intervention sont encore importants, mais avec le temps, les commentaires des employés nous ont amenés à définir quatre priorités qui sont communes à tous les groupes. Ces priorités ont servi de fondement à nos réflexions sur la diversité et l'intégration en 2011. Les voici :

- le recrutement;
- le mentorat et le réseautage;
- la gestion des talents;
- la formation et le perfectionnement.



Brad Sensabaugh, spécialiste des TI et employé de la TD à London, en Ontario, s'est confié au journal The Vancouver Sun sur son processus de transition de genre. Il rapporte que la TD l'a attiré en raison de ses avantages sociaux progressistes, qui couvrent notamment le coût de toute chirurgie de changement de sexe non remboursé par le système de santé provincial. Il affirme aussi qu'il est content d'avoir l'occasion d'élargir le débat sur la vie en tant que transgenre : « Après tout, c'est ce qu'il y a de plus vrai dans ma vie. »

EN SAVOIR PLUS EN LIGNE :

Visionnez la vidéo sur le parcours des communautés lesbienne, gais, bisexuelle et transgenre (LGBT) de la TD et écoutez des employés nous raconter leur histoire.

Recrutement

Nos activités de recrutement visent à atteindre les plus vastes bassins de talents. Pour ce faire, nous devons nous faire connaître et établir des relations avec des organismes de renom régionaux et nationaux qui sont au service de groupes diversifiés. Nous consultons également nos réseaux d'employés pour leur demander des idées et des recommandations.

En 2011, nous avons continué de participer aux projets et événements suivants :

- La conférence L'intégration : ça travaille 2011 du Conseil des Ressources Humaines Autochtones est un événement qui met en contact des diplômés autochtones de tout le pays et des employeurs.
- Un programme de préparation au milieu de travail à l'intention des candidats handicapés.
- Un nouveau programme pour recruter auprès de collectivités diversifiées, encourageant les employés qui font partie de nos réseaux de la diversité à inviter leurs amis à présenter leur candidature à la TD. Plus de 100 candidats à l'embauche se sont ainsi présentés à la TD.
- Un bureau de recrutement, animé par des employés faisant partie de la communauté LGBT à la réception Pride At Work organisée à Toronto, qui a attiré plusieurs candidats à l'embauche.
- Aux États-Unis, le parrainage par TD Bank, en 2011, de l'événement appelé Out for Undergraduate Business Conference. À la fois congrès et association, cet organisme constitue le plus important regroupement d'étudiants LGBT de niveau postsecondaire des États-Unis.

- Toujours aux États-Unis, le soutien apporté par TD Bank aux congrès nationaux et aux foires d'emploi de la National Black MBA Association et de la National Society of Hispanic MBAs.
- La collaboration de TD Bank avec Emerging Leaders, programme soutenu par le National Business & Disability Council, qui permet aux meilleurs étudiants handicapés d'avoir accès à des stages auprès des meilleurs employeurs. L'été dernier, les services bancaires commerciaux de TD Bank ont ainsi accueilli deux stagiaires.
- La participation de TD Bank à des foires d'emploi à Philadelphie, à Boston et à Miami, organisées par RecruitMilitary, la plus grande entreprise de recrutement américaine d'anciens militaires réintégrant la vie civile.

NOTRE SITE CARRIÈRES, DONT CERTAINES PARTIES SONT ACCOMPAGNÉES D'UNE VERSION EN ASL ET EN LSQ, A REÇU UN PRIX D'EXCELLENCE OVATION EN 2011, QUI LUI A ÉTÉ REMIS PAR LA BRANCHE TORONTOISE DE L'INTERNATIONAL ASSOCIATION OF BUSINESS COMMUNICATORS.

LA TD EST L'UNE DES TROIS ENTREPRISES CITÉES EN EXEMPLE DANS LE RAPPORT DU CONFERENCE BOARD, INTITULÉ WOMEN IN SENIOR MANAGEMENT- WHERE ARE THEY?, POUR LEUR CONTRIBUTION À INVERSER LES TENDANCES EN ACCROISSANT LE NOMBRE DE FEMMES OCCUPANT DES POSTES DE DIRECTION. À LA TD, LE POURCENTAGE DE FEMMES OCCUPANT UN POSTE DE VICE-PRÉSIDENTE OU UN POSTE SUPÉRIEUR EST PASSÉ DE 22 % EN 2005 À 35 % EN 2011.

Mentorat et réseautage

Des outils et des programmes de mentorat soutiennent tous les employés dans leur acquisition des connaissances, des compétences et des habiletés qui les aideront à réussir.

En réaction aux commentaires de nos employés, nous offrons maintenant une gamme de groupes de mentorat, notamment pour les employés récemment immigrés, les femmes en position de leadership, les employés qui se définissent comme des membres de la communauté LGBT et les membres des minorités (visibles). En 2011, plus de 180 employés au Canada et 120 employés aux États-Unis ont participé à une activité de mentorat de groupe.

- Notre programme de mentorat de groupe est ouvert à tous les employés, sans égard pour leur sexe, leur origine ethnique ou autres caractéristiques.
- En 2011, nous avons mis sur pied de nouveaux groupes de mentorat pour les employés qui se définissent comme autochtones ou handicapés et avons élargi les groupes de la communauté LGBT au Canada et aux États-Unis pour qu'ils incluent aussi les employés occupant des postes moins élevés dans la hiérarchie.
- Un nouveau module de formation permet aux employés de profiter au maximum de leur expérience de mentorat de groupe.

Réseaux d'employés

De vastes réseaux d'employés provenant de divers milieux peuvent s'informer des activités de réseautage, des produits, des services et des programmes ciblés à l'intention de groupes diversifiés, ainsi que des activités communautaires, des dons aux collectivités et des occasions de faire du bénévolat. Les commentaires que nous recueillons auprès de ces réseaux constituent un important baromètre de nos avancées ainsi qu'une précieuse source de bonnes idées pour améliorer le recrutement et favoriser l'expansion de l'entreprise.

Chaque année, nous tenons habituellement plus de 50 activités de réseautage, notamment une réception à l'occasion du Mois de l'histoire des Noirs, les fêtes du Nouvel An du calendrier chinois, des activités de la fierté destinées à la communauté LGTB et des groupes de discussion sur l'intégration des personnes handicapées.

Plus de 6 000 employés sont des membres actifs des réseaux suivants :

- Réseau accessibilité,
- Cercle des employés autochtones,
- Réseaux communautaires d'employés noirs, chinois, hispaniques, coréens et d'Asie du Sud,
- Réseaux de la fierté des membres de la communauté LGTB,
- Réseau des femmes en position de leadership.

EN 2011, UNE ACTIVITÉ DE RÉSEAUTAGE VISANT L'ENRICHISSEMENT DE L'EXPÉRIENCE DE VIE DES PERSONNES HANDICAPÉES A PERMIS À 200 EMPLOYÉS DU MAINE DE S'INFORMER SUR LES MESURES QUE TD BANK A PRISES POUR SOUTENIR SES EMPLOYÉS ET SES CLIENTS HANDICAPÉS. LA CONFÉRENCIÈRE D'HONNEUR ÉTAIT ANNE FORD, ÉCRIVAINNE ET DÉFENSEURE DES DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES.

Gestion des talents

Nous aspirons à faire en sorte que la diversité et l'intégration fassent partie intégrante de tous les aspects de la planification des ressources, du rendement, du perfectionnement et de la gestion de la carrière à la TD et qu'il n'existe pas d'obstacles systémiques ou de parti pris dans nos politiques, processus et pratiques.

Un comité, formé de hauts dirigeants, fait un suivi constant de l'avancée des femmes et des membres des minorités visibles.

En 2011, nous avons recueilli de précieux commentaires lors de l'examen de nos systèmes d'emploi canadiens, effectué à notre demande l'an dernier par un tiers pour nous conformer à la Loi sur l'équité en matière d'emploi. Les résultats de cet examen révèlent que les progrès accomplis sont appréciables, mais qu'il existe toujours des possibilités d'amélioration dans les domaines suivants :

- l'embauche et la rétention d'employés autochtones;
- l'aménagement du milieu pour répondre aux besoins des personnes handicapées;
- le rehaussement de la bonne entente interculturelle.

« La TD a mis en place des assises et un cadre de travail solides en matière de diversité. Les membres de la haute direction sont fortement engagés à l'égard de la diversité, et leurs réalisations sont nombreuses. Comme prévu, le cheminement en matière de diversité est toujours en cours. »

Examen indépendant des systèmes d'emploi, exécuté par Infoworth Consulting

Formation et perfectionnement

Nous avons enchâssé nos principes de diversité et d'intégration dans l'apprentissage officiel et informel afin que les employés puissent comprendre ces sujets et en discuter.

- Atelier Prôner la diversité : à l'intention de tous les gestionnaires de personnel au Canada. En réaction aux commentaires reçus, nous avons mis l'accent sur une sensibilisation accrue envers la communauté noire, les questions relatives à la communauté LGBT et l'intolérance à l'égard des problèmes de langue des nouveaux immigrants. Depuis 2009, 3 511 directeurs ont assisté à cet atelier.
- Diversité et intégration : nouvelle formation en ligne pour tous les employés du Canada et des États-Unis. Cette formation interactive obligatoire aide les employés à comprendre les raisons commerciales qui soutiennent la diversité et l'intégration, à reconnaître les stéréotypes et les préjugés conscients et inconscients et à savoir comment ces stéréotypes et préjugés modèlent les comportements. Jusqu'ici, 24 457 employés ont suivi cette formation.

- Micro-Inequities (en anglais) : aux États-Unis, plus de 900 cadres et gestionnaires de personnel ont suivi ce cours.
- Cours sur la valeur des alliés : en 2011, plus de 1 200 employés au Canada ont suivi ces cours visant à aider tous les employés à comprendre leur rôle dans l'établissement d'une culture favorisant l'intégration.
- The Americans with Disabilities Act : formation à l'intention des employés des ressources humaines aux États-Unis portant sur l'Americans with Disabilities Act et ayant pour but de les aider à améliorer leur capacité à mettre correctement en œuvre les politiques et à traiter les employés handicapés avec équité.
- Lignes directrices de la TD en matière de transition de genre en milieu de travail : pratiques exemplaires à adopter à l'égard des personnes qui sont ou pourraient être transgenres. Ces directives s'adressent à ces personnes, à leurs collègues, aux gestionnaires de personnel et au personnel des ressources humaines et visent à créer un environnement favorisant davantage l'intégration. Ces directives sont également utiles pour les employés qui travaillent avec des clients transgenres.

Communication

Pour souligner l'importance de la diversité et de l'inclusion, nous les intégrons à un plan de communication stratégique. Nous favorisons la sensibilisation et le dialogue en envoyant périodiquement par courriel des nouvelles sur les événements et ateliers portant sur la diversité. Dans le bulletin Nouvelles des employés, les chefs de chacun des domaines d'intervention en matière de diversité répondent aux questions posées par les employés. Nous encourageons les interventions sur le babillard électronique afin que les échanges soient approfondis.



Nous offrons des sites Web, des applications et des outils pour aider les employés handicapés à accéder à l'information et aux ressources dont ils ont besoin pour être efficaces dans leur travail.

Comme les handicaps cachés tendent à être méconnus et conduisent parfois à l'ostracisme, nous multiplions les occasions pour les employés de mieux s'informer et de raconter leur histoire.

- Dans le cadre de la Semaine de la santé mentale, Hilary Jennings, qui poursuit à temps plein des études pour devenir infirmière et travaille à temps partiel comme représentante du Service à la clientèle de TD Canada Trust, a parlé du travail et de la vie en général quand on est atteint d'un trouble bipolaire. Son histoire, publiée dans le bulletin Nouvelles des employés, a été parmi les plus populaires en 2011 et a suscité de nombreuses manifestations de sympathie; et beaucoup d'autres employés ont voulu faire connaître leur histoire par l'intermédiaire du babillard électronique.
- Les dirigeants soulignent l'engagement de la TD à l'égard de la diversité et de l'intégration lorsqu'ils prononcent des allocutions dans le cadre d'événements sur la diversité organisés en interne ou à l'extérieur dans toute l'Amérique du Nord.



« Ce que je voudrais surtout qu'on sache autour de moi, c'est que ma maladie mentale ne m'empêche pas de réussir dans tous les aspects de ma vie. Je nourris des rêves et des aspirations, et même si me lever le matin me demande parfois des efforts énormes, je suis capable de concrétiser tous mes rêves, et j'y parviendrai. »

Hilary Jennings, RSC, TD Canada Trust

Être au service de clients diversifiés

Nous offrons nos services à une grande diversité de clients dans plus de 2 500 collectivités en Amérique du Nord. Pour répondre à leurs divers besoins, notre service à la clientèle et nos communications se font en plusieurs langues :

	Au Canada	Aux États-Unis
SUCCURSALES ET ÉTABLISSEMENTS	Plus de 60 langues au pays, notamment : anglais, français, mandarin, cantonais, panjabi, portugais, allemand, russe, grec et espagnol	Anglais, espagnol, mandarin et caractères chinois traditionnels
GAB	Anglais, français, italien, chinois, portugais	Albanais, allemand, anglais, arabe, caractères chinois traditionnels, coréen, espagnol, français, grec, hindi, italien, mandarin, polonais, portugais et russe
SERVICES TÉLÉPHONIQUES	Anglais, français, cantonais, mandarin et plus de 200 autres langues (y compris plusieurs langues amérindiennes) grâce à un service d'interprétation	Anglais, espagnol et plus de 100 autres langues grâce à un service d'interprétation

D'après une étude récente sur les néo-Canadiens, la TD est un chef de file pour ce qui est des services offerts aux Canadiens provenant de l'Asie du Sud, aux Sino-Canadiens et à la communauté LGBT. Parmi nos initiatives prises en 2011 pour rendre la TD encore plus inclusive, citons les suivantes :

- Nos publicités mettaient en scène des membres de groupes diversifiés lors des grandes campagnes publicitaires de l'année, notamment celles ciblant les néo-Canadiens venant d'Asie du Sud et les communautés chinoise et noire.
- Aux États-Unis, nos brochures sont disponibles en espagnol.
- Nous avons inclus des documents promotionnels bilingues (anglais-espagnol) dans certains établissements bilingues de TD Bank et fait la promotion de nos produits et de notre marque dans les médias hispanophones de Miami, en Floride.

Nous avons lancé de nouvelles pages Web ou les avons rajeunies :

- Une nouvelle section à l'intention des nouveaux arrivants au Canada se présente en anglais, en français et en caractères chinois simplifiés et s'adresse aussi aux personnes qui arrivent de l'Asie du Sud;
- Nous avons ajouté des renseignements en caractères chinois simplifiés et traditionnels au site Web de Gestion de patrimoine;
- Une nouvelle page d'accueil à l'intention des clients de Courtage à escompte est présentée en quatre langues, y compris en caractères chinois simplifiés et traditionnels;
- Le site espanol.tdbank.com propose de l'information bilingue.

Accessibilité des services bancaires

En 2011, nous avons fait davantage connaître les produits et les services de la TD offerts à nos clients et employés handicapés. Nous avons notamment :

- mis à jour et enrichi la section de notre site Web portant sur l'accessibilité en y ajoutant des lecteurs d'écran et d'autres renseignements sur l'accessibilité de nos services;
- consacré une journée aux personnes handicapées, dans les succursales, qui nous a donné l'occasion de rappeler aux employés que la TD est déterminée à répondre aux besoins de tous ses clients, y compris ceux atteints d'un handicap visible ou caché, et de renseigner les employés sur les handicaps en général et sur les caractéristiques des produits et des services de la TD favorisant l'accessibilité;
- lancé une nouvelle campagne publicitaire à plusieurs volets pour faire la promotion du nouveau Régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI) de la TD;
- produit un nouveau feuillet de documentation à l'adresse des personnes handicapées, qui souligne les produits et services que la TD offre en matière d'accessibilité de même que notre engagement envers les collectivités et les occasions d'emploi;
- fait en sorte que les succursales puissent réserver les services d'un interprète en langage ASL ou en langue des signes québécoise par l'intermédiaire de la Société canadienne de l'ouïe pour toute interaction avec un client sourd ou malentendant. Ce service est offert gratuitement au client;
- mis en pratique nos normes de conception d'immeubles accessibles à nos nouvelles succursales et mené à bien 67 projets de modernisation afin de faire en sorte que nos installations soient dotées d'espaces de stationnement, de rampes d'accès ou de trottoirs sans obstacle, de portes munies de mécanismes d'ouverture automatique, ainsi que d'entrées et de coffres de nuit accessibles;
- élaboré le programme de formation Soutenir nos clients handicapés, en ligne et obligatoire pour tous les employés canadiens, pour aider nos employés à mieux servir notre clientèle handicapée;
- muni tous nos GAB d'Amérique du Nord d'une traduction en braille et d'une plus grande accessibilité pour les fauteuils roulants;
- équipé TD Waterhouse de TalkBroker, logiciel de reconnaissance de la voix servant à l'obtention de renseignements sur le marché et à l'enregistrement des ordres de bourse.



Soutenir la diversité au sein des collectivités

La TD se fait le porte-parole de la diversité dans ses collectivités locales, et les programmes et organismes qu'elle soutient dans ce domaine partagent ses priorités en matière de diversité.

7,3 MILLIONS DE DOLLARS MONTANT DONNÉ PAR LA TD EN 2011 À L'APPUI DE PROGRAMMES ET D'ORGANISMES CONSACRÉS À LA DIVERSITÉ.

Nous soutenons la diversité au moyen du financement accordé à l'éducation et aux compétences financières, à l'environnement, à la création de possibilités pour les jeunes et au logement à prix abordable. En plus de financer des événements, nous offrons tout au long de l'année notre soutien à des organismes qui veulent améliorer les choses dans la société. Nous mettons aussi en contact les organismes communautaires et les employés qui veulent faire du bénévolat.



LA TD A SOUTENU 18 FESTIVALS DE LA FIERTÉ LGBT AU CANADA ET AUX ÉTATS-UNIS, QUI ONT ATTIRÉ PLUSIEURS MILLIONS DE SPECTATEURS.

« L'engagement de la TD envers la diversité et la communauté LGBT est évident en tout temps. La participation enthousiaste de la Banque aux célébrations de la Fierté à Vancouver contribue à en faire un succès estival. »

Ken Coolen, président, *Vancouver Pride Society*

Voici encore d'autres occasions où nous avons offert notre soutien à la diversité :

- Nous avons soutenu la production du guide pédagogique Histoire des Noirs au Canada, projet de l'Institut Historica-Dominion qui rend hommage au patrimoine afro-canadien. Ce guide prend le roman primé *Aminata*, de l'auteur Lawrence Hill, comme point de départ pour les enseignants qui souhaitent présenter à leurs élèves une partie assez méconnue de l'histoire du Canada. Des exemplaires de la version originale de ce guide ont été distribués à toutes les écoles secondaires anglophones du pays, et il en sera de même pour la version française en 2012. Nous avons aussi annoncé un financement de 1 million de dollars pour créer la bourse d'études TD Black Opportunity Grant. Ces initiatives figurent parmi plusieurs autres que nous avons soutenues pendant le Mois de l'histoire des Noirs.
- Nous soutenons des campagnes anti-intimidation et antidiscrimination, comme celles qu'organise Jer's Vision. Ce groupe anime des ateliers et fait des présentations qui traitent de l'intimidation, de l'homophobie, de la transphobie et de la discrimination dans les écoles et les communautés de jeunes.
- Nous avons fourni un financement à l'Ali Forney Center, qui s'efforce de sensibiliser la population au sort des jeunes sans-abri des communautés LGBT des États-Unis dans l'espoir de mobiliser les collectivités à l'échelle locale et nationale et de procurer un refuge à ces jeunes.
- Nous avons appuyé les nouveaux arrivants dans leur recherche d'emploi au Canada au moyen de partenariats conclus avec le Calgary Region Immigrant Employment Council (CRIEC), le Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC) et Assisting Local Leaders with Immigrant Employment Strategies (ALLIES); ces organismes soutiennent des programmes de mentorat à Vancouver, Edmonton, London, Niagara, Montréal, Halifax et dans d'autres villes.
- Nous avons parrainé le festival Together at The VETS: Multicultural Festival 2011, le premier du genre, qui s'est tenu à Providence, dans le Rhode Island. Une quinzaine de cultures – laotienne, bolivienne, colombienne, amérindienne, mexicaine, cap-verdienne et haïtienne, entre autres – étaient représentées lors de ce festival qui s'est déroulé au Veterans Memorial Auditorium et s'est accompagné de musique et de danses traditionnelles. Vingt employés de la TD ont contribué bénévolement à ce festival.

Nos collectivités

Améliorer les choses, nous en prenons la responsabilité

Notre approche

Nous cherchons à améliorer les choses dans les collectivités où nous exerçons nos activités et où nos clients et nos employés vivent et travaillent. Pour nous, cela veut dire contribuer au développement social et économique des collectivités de manière significative, durable et novatrice.

**66,2 MILLIONS DE DOLLARS MONTANT VERSÉ EN 2011
PAR LA TD AU PROFIT D'ORGANISMES À BUT NON
LUCRATIF EN AMÉRIQUE DU NORD ET AU ROYAUME-UNI**

Améliorer les choses grâce aux dons ciblés

Notre engagement envers les collectivités s'harmonise à nos priorités en matière de contribution. Nous consacrons des fonds et de l'expertise, de même que le temps et les compétences des bénévoles de la TD pour aider à régler les problèmes importants auxquels font face les collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités. La TD est prête à soutenir des idées nouvelles et originales, de même qu'à répondre rapidement à des besoins urgents.

Améliorer les choses grâce au bénévolat

Les employés de la TD veulent réellement contribuer à changer les choses, c'est pourquoi nous recherchons des programmes auxquels nos employés peuvent aussi participer. Nous mettons en relation des organismes communautaires – pour qui, souvent, le bénévolat a autant de valeur que le soutien financier – avec des employés de la TD qui s'y intéressent. Par le bénévolat, les employés de la TD assument leurs responsabilités et contribuent à favoriser le bien-être de leurs collectivités. Le bénévolat leur donne aussi l'occasion d'acquérir des connaissances, d'élargir leur réseau et de mieux connaître leur collectivité.

Améliorer les choses grâce à des partenariats

En plus d'amasser des fonds et de mobiliser de l'aide, la TD établit des partenariats avec plusieurs organismes communautaires afin de sensibiliser le public à leur travail, de démontrer le bien-fondé de leurs causes et d'accroître la portée de leurs programmes. Grâce à cette collaboration, nous partageons notre expertise collective et nos ressources afin d'apporter notre contribution.

Améliorer les choses grâce au leadership

L'auteur américain Napoleon Hill a déjà dit que les idées étaient le point de départ de toute accumulation de richesse. Nous sommes entièrement d'accord avec lui. C'est pourquoi nous affectons une partie de notre financement à des groupes de discussion, à des congrès et à des activités de recherche conçus pour favoriser les discussions et le brassage d'idées sur la manière d'aborder d'importants enjeux sociaux, économiques et environnementaux. Citons par exemple le soutien que nous accordons au Toronto Council of Educators, organisme formé par plusieurs parties prenantes qui collaborent pour établir des pratiques exemplaires en matière d'ouverture aux collectivités marginalisées.

EN SAVOIR PLUS EN LIGNE :

Entretien avec le chef de la direction :

« Avec le renforcement des mesures

d'austérité; quel défi attend les RSC? » 

Défis de 2011	Notre réaction
• L'accroissement du nombre de demandes de financement du secteur privé causé par les compressions gouvernementales et la conjoncture économique	• Nous avons maintenu notre appui à nos partenaires communautaires et augmenté nos dons, qui sont passés à 66,2 millions de dollars en 2011.
• La satisfaction des besoins locaux sans sacrifice des priorités de la TD en matière de don	• Grâce aux 23 directeurs régionaux des relations communautaires qui couvrent nos régions, nous répondons aux différents besoins locaux de chaque collectivité.
• La multiplication des demandes portant sur le même problème. Dans le domaine de l'éducation, par exemple, la TD reçoit des demandes de financement pour i) des bourses, ii) des activités de sensibilisation à l'intention des jeunes marginalisés, iii) des programmes pour éviter le décrochage, iv) la recherche universitaire, et plus.	• Nous tentons, dans la mesure du possible, de choisir des projets reliés entre eux, de manière à obtenir plus de résultats et à faire en sorte que la contribution de la TD ait des répercussions. Le soutien que nous avons apporté au Toronto Council of Educators en est un exemple.

Notre incidence

Dons de la TD

Certaines sociétés pourraient être tentées de réduire leur budget de dons en raison des années de perturbations économiques qui viennent de s'écouler, mais la TD a fait le choix contraire. Nous savons que plusieurs organismes communautaires comptent sur notre soutien, encore plus pendant une période économique difficile. Depuis le ralentissement de 2007, nous avons chaque année augmenté le total de nos dons de charité. Et nous n'avons pas dérogé à cette ligne de conduite en 2011 : la TD a versé 66,2 millions de dollars à des organismes communautaires au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni, soit une hausse par rapport au montant de 57,7 millions de dollars octroyé en 2010.

« Bon nombre de personnes ressentent encore les contre-coups de la récession, et les organismes communautaires doivent répondre à une hausse de la demande de la part des gens dans le besoin. Notre engagement à redonner aux collectivités pour qu'elles deviennent plus fortes n'a jamais été plus pertinent qu'au cours de la crise économique. »

Ed Clark, président du Groupe et chef de la direction,
Groupe Banque TD

Performance annuelle				
	2011	2010	2009	
Dons d'entreprise				
Canada ¹ (en millions de dollars canadiens)	42,6	38,4	37	
États-Unis ² (en millions de dollars américains)	23,6 ³	18,6 ³	19,3 ³	
Royaume-Uni (en milliers de livres sterling)	74	87	74	
Dons des employés				
Canada (en millions de dollars canadiens)	11,2	11,1	9,5	
États-Unis (en milliers de dollars américains)	1 270	1 200	700	
Royaume-Uni (en milliers de livres sterling)	37	42	25	
Subventions au bénévolat d'employés				
Canada (en millions de dollars canadiens)	377	409	336	
États-Unis (en milliers de dollars américains) ⁴	56.0 ⁵	77,5	–	
Dons des clients				
Canada (en millions de dollars canadiens)	6,4	3,6	4,7	

¹ Ce montant comprend les dons en nature, comme le matériel, les ordinateurs et le mobilier. En 2011, les dons en nature de la TD se sont élevés à 1,5 million de dollars (1,4 million de dollars en 2010; 1,03 million de dollars en 2009). Ne comprend pas les frais de gestion des programmes.

² Il n'y a pas de dons en nature, et les frais de gestion des programmes sont exclus.

³ Comprend 16,2 millions de dollars américains provenant de la TD Charitable Foundation (13 millions de dollars américains en 2010; 13,9 millions de dollars américains en 2009).

⁴ Le programme américain de subventions au bénévolat a été lancé en 2010.

⁵ La diminution du nombre de demandes est imputable à une réduction de la promotion du programme en interne.

Dons des clients

De nombreux clients veulent apporter leur contribution, alors nous les incitons à être généreux de plusieurs manières. Par exemple, par l'intermédiaire de notre réseau de succursales de détail au Canada, nos clients peuvent faire des dons au Réseau Enfants-Santé et à la Fondation TD des amis de l'environnement (FAE TD). La TD assume les coûts de la campagne de financement (marketing, salaires et frais d'opération) pour faire en sorte que le Réseau et la Fondation bénéficient de la totalité des fonds versés. De même, dans le cas d'une campagne de financement d'urgence après un sinistre, nous acceptons les dons des clients au nom de certains organismes, comme la Croix-Rouge.

Bénévolat des employés

La TD s'est engagée à soutenir ses employés et leurs activités bénévoles. Des dizaines de milliers d'employés font du bénévolat chaque année, et la TD a entrepris la mise en place d'un nouveau système qui permettra de chiffrer ces activités. Grâce à notre Programme d'encouragement au bénévolat, les employés qui consacrent bénévolement plus de 40 heures par année à un organisme de bienfaisance enregistré peuvent obtenir une subvention pour cet organisme, ce qui s'est traduit par :

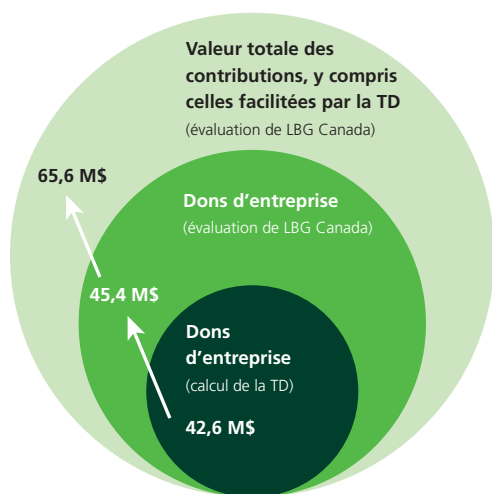
- des dons de 377 500 \$ versés à 580 organismes dans tout le Canada;
- des dons de 56 000 \$ versés à 147 organismes aux États-Unis.



LBG Canada

Le London Benchmarking Group (LBG) fait la promotion d'une nouvelle norme mondiale en matière de production de rapports sur les activités d'investissement communautaire, qui donne lieu à une comparaison plus significative des activités de dons aux collectivités. Puisqu'il n'existe pas de principe comptable généralement reconnu (PCGR) sur la présentation des dons aux collectivités, les sociétés ont depuis toujours adopté des méthodes différentes pour faire leurs calculs.

DONS DE LA TD AU CANADA, CALCULÉS SELON LA MÉTHODE LBG



La TD est l'un des membres fondateurs de LBG Canada. En tant que tiers externe, cette association propose une méthode normalisée d'évaluation des investissements communautaires et passe en revue les dons aux collectivités que chaque participant déclare pour vérifier si la méthode a été correctement appliquée.

Dans le présent rapport, nous utilisons les normes de LBG Canada pour calculer notre rendement en matière de dons aux collectivités, en plus de notre ancienne méthode, afin d'améliorer la transparence et la comparabilité de nos rapports.

Qu'est-ce que ces chiffres incluent?

- La valeur combinée des dons et des contributions de la TD (selon l'évaluation de LBG Canada) ainsi que les dons des clients et des employés facilités dans le cadre d'activités de la TD.
- L'évaluation de LBG Canada comprend également les heures de bénévolat effectuées par les employés pendant les heures de travail (19 951 heures en 2011) et les coûts d'exploitation des programmes et des campagnes de dons aux collectivités de la TD.
- La méthode de calcul de la TD tient compte des dons en argent et en nature.

Nos priorités

Nos priorités en matière de contribution à la collectivité sont les suivantes :

- Compétences financières et éducation
- Environnement
- Création de possibilités pour les jeunes
- Logement à prix abordable (aux États-Unis)

Nous investissons dans des programmes communautaires qui soutiennent et reconnaissent ces domaines. De plus, nous recherchons des occasions d'investir dans des activités :

- qui portent sur plusieurs de nos priorités en matière de contribution (p. ex., l'éducation environnementale);
- qui favorisent la diversité au sein de nos priorités en matière de contribution (p. ex., des programmes de formation financière à l'intention des minorités).

Pourquoi établir des priorités?

Les priorités nous aident à bien cibler nos dons afin de produire une plus grande incidence et à établir un lien entre les différentes activités de relation avec les collectivités de l'ensemble de la TD dans le monde entier.

Cadre de contribution à la collectivité

Notre mission :

La Banque TD investit dans les collectivités afin d'influer de manière positive sur le milieu dans lequel nous exerçons nos activités et où nos employés vivent et travaillent.

Notre stratégie :

- Créer des occasions pour les jeunes afin qu'ils puissent réaliser leur potentiel.
- Travailler avec diverses collectivités, notamment des collectivités en difficulté, afin de bâtir un avenir plus prometteur et ouvert à la diversité.
- Protéger et améliorer l'environnement.
- Engager nos employés, nos clients et nos partenaires à faire ensemble une différence dans nos collectivités.

Nos priorités en matière de contribution à la collectivité :

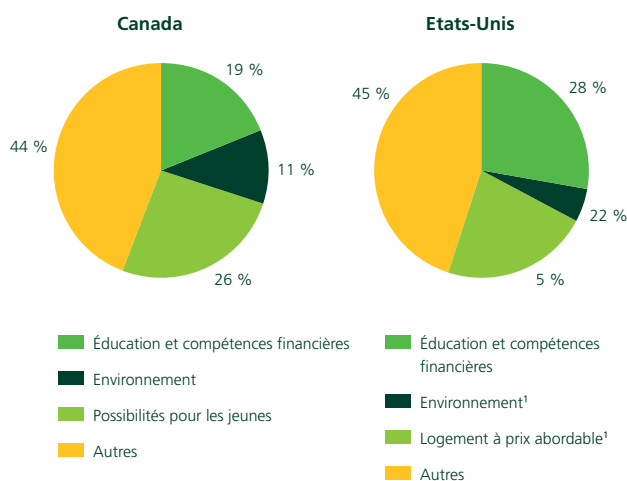
Canada	États-Unis	Royaume-Uni
• Éducation et compétences financières • Création d'occasions pour les jeunes • Environnement	• Éducation et compétences financières • Création d'occasions donnant accès à des logements à prix abordable • Environnement	• Éducation compétences financières • Création d'occasions pour les jeunes • Environnement

Comment la TD établit-elle ses priorités?

- Nos études indiquent que ces domaines sont importants pour les clients et les employés de la TD.
- Ces priorités concernent des besoins actuels et nouveaux des collectivités.
- Elles sont liées à nos activités; des domaines comme les compétences financières et l'environnement sont le prolongement naturel des enjeux que nous considérons comme importants en tant qu'entreprise.
- Elles portent sur des enjeux qui peuvent bénéficier de nos compétences et de nos ressources, ce qui nous permet d'avoir une incidence réelle et durable.

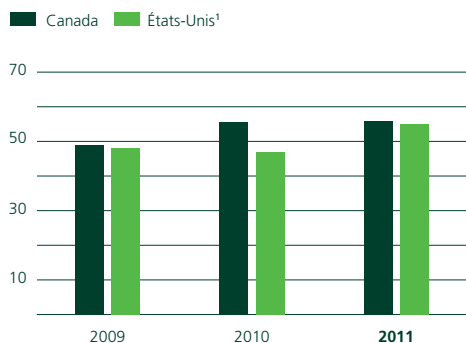
Notre objectif est de consacrer 50 % du total de nos dons à nos domaines d'intervention. Les résultats ci-dessous reflètent une transition graduelle, et nous commencerons à affecter davantage de fonds à ces domaines au cours des prochaines années.

POURCENTAGE DES DONNÉES EN ARGENT CONSACRÉS AUX DOMAINES D'INTERVENTION



¹ Des dons de 1,2 million de dollars provenant du concours de subventions *Housing for Everyone* ont été consacrés à des améliorations environnementales apportées à des logements abordables faisant appel à des technologies écoénergétiques et à des ressources renouvelables. La subvention a donc été répartie également entre les deux catégories.

% DES DONNÉES EN ARGENT CONSACRÉS AUX DOMAINES D'INTERVENTION



¹ TD Charitable Foundation.

Éducation et compétences financières

Pourquoi est-ce important?

L'éducation est l'un des meilleurs investissements qu'une personne puisse faire. Une étude spéciale a révélé qu'une personne qui fait des études supérieures augmente ses chances d'obtenir un emploi, s'expose moins au chômage et améliore sa qualité de vie, notamment en matière de santé et de bien-être. Pourtant, pour diverses raisons, certains jeunes n'ont pas envie de poursuivre leurs études, ni d'entreprendre des études supérieures. Pour d'autres, le fardeau financier associé aux études postsecondaires est une perspective décourageante.

Les compétences financières sont devenues encore plus essentielles qu'avant. Toutes les générations précédentes ont dû prendre des décisions financières, mais de nos jours, tant les jeunes que les adultes se retrouvent devant des choix de plus en plus importants et complexes en matière de consommation, d'épargne et d'investissement. Plusieurs sondages et études^a effectués au cours des dernières années indiquent cependant que, partout dans le monde, les gens ne possèdent pas les connaissances, les compétences et la confiance nécessaires pour prendre des décisions financières éclairées. Des groupes de travail nationaux au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni ont reconnu qu'il était urgent d'améliorer les compétences financières, et que le processus d'apprentissage devait durer tout au long de la vie d'une personne. En tant qu'institution financière, la TD a une grande responsabilité dans ce domaine.

Que fait la TD?

L'éducation et les compétences financières sont importantes pour la TD. Pour faire une différence dans ce domaine, nous travaillons en partenariat avec des organismes communautaires dans le but d'atteindre trois objectifs :

- i) favoriser l'accès aux études postsecondaires pour tous les jeunes
- ii) soutenir l'excellence des universités et des collèges
- iii) augmenter les compétences financières, en mettant l'accent sur les collectivités mal desservies

Promouvoir les études postsecondaires

Favoriser l'accès aux études postsecondaires pour tous les jeunes

Nous nous employons à favoriser l'accès aux études postsecondaires pour tous. En 2011, la TD a versé plus de 4 millions de dollars à des programmes d'études postsecondaires de tout le Canada afin de financer diverses bourses d'études qui ont permis à des étudiants de payer leurs frais de scolarité et autres. Aux États-Unis, la TD Charitable Foundation a consacré 3,5 millions de dollars à l'éducation, montant qui a été en grande partie affecté aux collectivités mal desservies et à des programmes qui aident les jeunes à ne pas décrocher et enrichissent leur expérience d'apprentissage pendant qu'ils sont aux études.

Une étude a révélé que pour inciter les jeunes à faire des études postsecondaires, il faut commencer à les sensibiliser bien avant la fin du secondaire. Au moment des tests d'habileté scolaire, des bals de finissants et des remises de diplômes, il arrive que des étudiants se retrouvent devant un cul-de-sac.

Les frais de scolarité ne sont pas la seule barrière à la poursuite des études. Il en existe d'autres comme l'accès physique et des facteurs socio-économiques; nous affectons également des fonds à ces domaines d'intervention.

- Au New Jersey, le programme **Rutgers Future Scholars, de la fondation de l'Université Rutgers**, financé par un don de 20 000 \$ de la TD Charitable Foundation, fait connaître les avantages des études postsecondaires aux élèves immigrants de première génération, à ceux issus d'une famille à faible revenu et aux élèves des écoles intermédiaires provenant de groupes sous-représentés. Pendant l'année précédant leur entrée au secondaire, les élèves adhèrent à un programme d'introduction aux études

postsecondaires composé d'événements et d'activités de soutien et de mentorat qui se poursuit tout au long de leurs études secondaires; des bourses d'études et des subventions fédérales sont offertes à ceux qui réussissent le programme.

- Grâce au financement de la TD, **l'Université McMaster** d'Hamilton, en Ontario, modernise sa bibliothèque afin de mieux servir les étudiants handicapés.
- À **l'Université de Victoria**, nous avons participé à la création d'une **Maison des Premières Nations**, lieu de rassemblement des étudiants autochtones sur le campus. Cet espace unique est jugé essentiel au succès du passage à la vie universitaire et permet à de nombreux étudiants de se sentir plus « chez eux ». La TD appuie aussi le programme **Indigenous Student Career Transitions**, qui offre aux diplômés des activités de formation et de mentorat pour les préparer au marché du travail.

Encourager grâce au leadership éclairé

Afin d'aider les établissements d'enseignement à établir des pratiques exemplaires en matière d'ouverture aux collectivités marginalisées, la TD s'est engagée l'an dernier à verser 100 000 \$ au **Toronto Council of Educators**. L'organisme regroupe des représentants des universités et des collèges de Toronto, du conseil scolaire du district de Toronto, du conseil scolaire catholique du district de Toronto et d'autres organismes communautaires qui travaillent activement auprès des jeunes marginalisés. Le don servira à financer des activités de recherche liées à l'éducation et à favoriser les discussions entre les établissements.

LA TD CRÉE DES POSSIBILITÉS POUR LES ÉTUDIANTS NOIRS EN NOUVELLE-ÉCOSSE

Comment peut-on inspirer des jeunes à envisager des études universitaires lorsqu'ils n'ont pas les ressources nécessaires ou ne s'attendent pas à fréquenter l'université?

Promouvoir l'accès aux études postsecondaires, en particulier pour les groupes sous-représentés, constitue une priorité pour la TD. En 2011, nous nous sommes engagés à verser un million de dollars sur 10 ans à l'Université Dalhousie, de Halifax, en Nouvelle-Écosse, pour créer la bourse d'études **TD Black Student Opportunity Grant**, dont l'objectif consiste à aider les élèves noirs du secondaire de la province à poursuivre des études postsecondaires.

Le programme est unique en son genre grâce à un élément d'approche conçu pour assurer un impact maximal. Les élèves qui se distinguent par leurs talents à l'école dès leur jeune âge sont décelés, par l'intermédiaire de sources comme des enseignants, des conseillers en orientation, des pasteurs et des travailleurs sociaux, et reçoivent un soutien personnel ainsi que des encouragements à poursuivre des études supérieures.

Des étudiants fréquentant actuellement l'Université Dalhousie, comme Cinera States, servent de mentors à des élèves de la 7^e à la 12^e année de la Nouvelle-Écosse. « Ceux-ci sont très intelli-



gents, mais bon nombre n'ont pas les ressources nécessaires pour aller à l'université, indique Cinera. Ils ne peuvent pas nécessairement s'y imaginer, et c'est pourquoi je suis là. Je suis exactement comme eux et je fréquente l'université. »

« La bourse d'études TD Black Student Opportunity Grant est un cadeau d'espoir formidable pour les élèves qui développent la motivation et les aptitudes nécessaires pour poursuivre des études à l'Université Dalhousie, affirme Bonnie Neuman, vice-présidente des Services aux étudiants de l'université. C'est une bourse qui change le cours d'une vie et qui se transmet d'une génération à l'autre. »

Soutenir l'excellence des universités et des collèges

Les universités et les collèges nord-américains comptent parmi les meilleurs au monde : ils préparent la génération montante aux emplois de demain. Le soutien de la TD permet à ces établissements de demeurer à la fine pointe et même d'aller un peu plus loin. Tout en facilitant l'accès aux étudiants défavorisés, la TD finance aussi des programmes et des partenariats uniques qui favorisent ou renforcent le leadership d'un établissement dans un domaine particulier, surtout ceux qui rejoignent les priorités propres à la TD en matière de collectivités.

- La TD Charitable Foundation soutient l'excellence à la University of Southern Maine grâce au « Pioneers Partnership Program », conçu pour convaincre les meilleurs étudiants du Maine d'entreprendre des études liées à la science, à la technologie, à l'ingénierie ou à la santé. Le programme comporte des bourses couvrant la totalité des droits de scolarité, ainsi que des occasions d'apprentissage additionnelles sous la forme de stages et de cours d'été.
- À la Faculté de gestion Desautels de l'Université McGill, nous soutenons le séminaire de leadership mondial à l'intention des étudiants au MBA et le séminaire de leadership à l'intention des étudiants de premier cycle. Ces programmes permettent aux étudiants d'apprendre ce que représente réellement le leadership pour certaines des organisations et certains des chefs d'entreprise les plus éminents du monde. Certains hauts dirigeants de la TD ont notamment partagé leurs connaissances avec les étudiants de la Faculté Desautels.

- Pour la 16^e année, 20 jeunes Canadiens exceptionnels, provenant de tout le Canada et choisis parmi plus de 3 300 candidats, ont obtenu une des Bourses d'études TD pour le leadership communautaire. Parmi les lauréats, citons Arnaud Vanier, de Mirabel, au Québec, qui a mis sur pied avec d'autres personnes un triathlon visant à amasser des fonds pour envoyer une équipe médicale en Afrique. Chaque prix, d'une valeur de 70 000 \$, permet de couvrir les frais de scolarité et de subsistance et d'obtenir un emploi d'été pendant un maximum de quatre ans.

2,02 MILLIONS DE DOLLARS MONTANT VERSÉ PAR LA TD EN 2011 À DES PROGRAMMES DE FORMATION FINANCIÈRE

PLUS DE 2 800 NOMBRE D'EMPLOYÉS DE LA TD QUI ONT FAIT DU BÉNÉVOLAT DANS LEUR COLLECTIVITÉ POUR ACCROÎTRE LES COMPÉTENCES FINANCIÈRES DES JEUNES ET DES ADULTES.



Épater les jeunes grâce à des compétences financières pratiques

L'initiation aux finances est essentielle, et lorsque des compétences en ce domaine leur sont enseignées en bas âge, les jeunes apprennent à faire des choix éclairés, et deviennent ainsi des adultes financièrement responsables. La TD participe à de nombreux projets, partout en Amérique du Nord et au Royaume-Uni, qui aident les gens de tous âges à mieux comprendre les questions financières cruciales.

Le programme **TD Bank WOW!Zone** en est un exemple. Il s'agit d'un programme interactif gratuit, créé par TD Bank, qui enseigne aux enfants comment établir un budget et épargner, et leur explique l'importance d'acquiescer de bonnes habitudes en matière de finances.

Nous collaborons avec des écoles et des groupes jeunesse locaux aux États-Unis pour assurer la prestation du programme. Environ 2 100 formateurs qualifiés de TD Bank offrent bénévolement en moyenne 400 heures d'enseignement à plus de 8 000 élèves chaque mois. Plus de 900 000 élèves ont bénéficié du programme depuis ses débuts il y a 22 ans.

Russ Hamilton, enseignant à l'école intermédiaire Gilbert H. Hood de Derry, au New Hampshire, a organisé le programme TD Bank WOW! Zone dans sa classe de sixième année en 2011. « Ce programme constitue une excellente initiation aux finances personnelles », a-t-il déclaré. En plus de l'enseignement en classe, les élèves, les parents et les éducateurs peuvent accéder à des jeux, des activités d'apprentissage et des plans de leçon en visitant le site tdbank.com/wowzone.



« J'ai aidé une mère monoparentale à mieux comprendre les coûts associés aux intérêts. Voyez-vous, même si elle en avait les moyens, elle ne remboursait pas l'intégralité du solde de sa carte de crédit. Je lui ai donc fait prendre conscience des frais qu'elle payait inutilement, ce qui m'a donné le sentiment d'avoir une incidence positive sur sa vie et celle de sa jeune famille. »

Shameed Ali, *analyste spécialisé en Gestion des talents, donne bénévolement des ateliers dans des collectivités défavorisées dans le cadre du programme de littératie financière de Centraide Toronto.*

Accroître les compétences financières des membres des collectivités mal desservies

Les compétences financières sont au cœur des activités de la TD; il s'agit donc d'un domaine où elle peut apporter une solide contribution. Nous voulons que nos clients soient bien informés et se sentent capables de prendre de bonnes décisions à propos de leurs finances. En 2011, nous avons accru nos activités dans ce domaine en consacrant des ressources financières et humaines pour faire en sorte que des programmes de formation financière soient offerts, notamment aux personnes provenant de collectivités défavorisées ou mal desservies qui sont particulièrement vulnérables à cet égard.

- Aux États-Unis, en 2011, TD Bank a animé **521 séminaires à l'intention des futurs emprunteurs hypothécaires**, au cours desquels 9 497 participants se sont initiés au dépôt d'une demande de prêt hypothécaire, au processus d'octroi d'un prêt et à l'entretien des biens immobiliers après l'achat afin de protéger leur investissement. Nous avons aussi offert 126 **ateliers**, enseignant à 2 879 propriétaires de petites entreprises comment préparer un plan d'affaires, financer leur entreprise et analyser leurs flux de trésorerie.
- La TD s'est engagée à verser 375 000 \$ sur trois ans pour appuyer le nouveau programme **Money Matters** d'ABC Life Literacy Canada qui aide des adultes, notamment les nouveaux immigrants, les Autochtones, les chefs de famille monoparentale et les familles à faible revenu, à mieux comprendre les finances personnelles. Le projet-pilote de trois ans permettra de rejoindre 2 700 adultes de 28 collectivités canadiennes. Jusqu'à 700 employés de la TD seront formés pour diffuser le programme.

- Nous finançons le projet-pilote de **Centraide Toronto** portant sur une stratégie de transmission de compétences financières axée sur la collectivité à l'intention de personnes et de familles à faible revenu. En plus d'un financement de 500 000 \$ octroyé par la TD, des employés de la TD animeront bénévolement les ateliers sur les compétences financières. Notre contribution servira aussi à financer des rencontres individuelles pour les chefs de famille monoparentale, les nouveaux immigrants et les personnes âgées, au cours desquelles ils pourront obtenir des conseils financiers d'organismes de leur voisinage.
- En banlieue de New York, la TD a dirigé une **série de séminaires sur les compétences financières** portant sur cinq sujets différents, dont la gestion du crédit et la prévention de la fraude. Des entreprises, des centres communautaires, des universités et d'autres organismes peuvent demander qu'un séminaire gratuit soit donné, par un employé bénévole de la TD, sur l'un ou la totalité des sujets.
- Grâce à notre participation à des programmes comme **Jeunes Entreprises** (tant au Canada et qu'aux États-Unis) et **Number Partners** (au Royaume-Uni), des milliers d'employés de la TD ont bénévolement passé du temps dans des écoles et des centres communautaires pour enseigner les notions de base de la gestion financière, de l'épargne, du crédit et de l'endettement.
- Le Fonds de subventions d'éducation financière TD, qui a été mis sur pied par SEDI, fournit du financement aux organismes communautaires qui offrent des programmes d'éducation financière. L'année dernière, le Fonds a remis 2,4 millions de dollars à 29 organismes communautaires du Canada, notamment ceux qui offrent des services aux femmes, aux jeunes, aux Autochtones et aux nouveaux arrivants.

Nous avons aussi aidé les clients de la TD à accroître leurs compétences financières au moyen de programmes comme **Soutien en direct TD** et la page **TD Money Lounge**.

« Grâce au soutien du Fonds de subventions d'éducation financière TD pour l'initiation aux finances, nous allons mettre en place un programme pilote novateur axé sur les jeunes et portant sur les compétences financières auprès de 40 jeunes marginalisés de notre collectivité. Nous voulons toucher des jeunes qui, autrement, ne pourraient pas acquérir de compétences financières, et ce, dans le respect des défis qu'ils doivent relever. »

Marilyn Eisenstat, *directrice générale de Promoting Education and Community Health (PEACH) à Toronto, Ontario*

Environnement

Pourquoi est-ce important?

Les facteurs qui menacent la nature sont nombreux, et leurs effets se font surtout sentir localement, sous la forme d'un lac contaminé, d'une forêt dévastée ou d'une espèce menacée. Nos clients, nos employés et nos collectivités se préoccupent de la santé et de la protection de l'environnement. La TD partage leurs préoccupations.

57 MILLIONS DE DOLLARS MONTANT VERSÉ À DES PROJETS COMMUNAUTAIRES AXÉS SUR LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT DEPUIS 1990, DONT 4,7 MILLIONS DE DOLLARS L'ANNÉE DERNIÈRE

PLUS DE 20 000 NOMBRE DE PROJETS COMMUNAUTAIRES AXÉS SUR LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT SOUTENUS DEPUIS 1990

Des bénévoles plantent 28 000 arbres à l'occasion des Journées des arbres TD

Nous avons créé les Journées des arbres TD, une initiative bénévole de plantation d'arbres, pour répondre à l'intérêt des employés à vouloir verdir leurs collectivités et à contribuer de façon concrète à la protection de l'environnement.

Les résultats ont dépassé toute espérance. Près de 5 000 bénévoles ont planté plus de 28 000 arbres sur 91 sites durant la seconde initiative annuelle des Journées des arbres TD, une augmentation de 40 % par rapport à la campagne de l'année précédente.

« Les arbres plantés à l'occasion des Journées des arbres TD amélioreront de manière tangible la qualité de vie dans ces quartiers, contribuant à créer un environnement plus propre, plus vert et plus sain pour les membres de la collectivité », a affirmé Carrie Gallagher, directrice générale de l'**Alliance for Community Trees (ACTrees)**, qui se trouve à College Park, au Maryland.

Le programme a pris naissance au Canada, et, en 2011, nous l'avons étendu aux États-Unis et au Royaume-Uni, organisant des activités de plantation d'arbres à Philadelphie, à Boston et à Jacksonville, ainsi qu'à Manchester, à Leeds et à Birmingham. La TD a collaboré avec des partenaires experts comme Arbres Canada, l'Association forestière des deux rives et ACTrees, afin de cibler les sites urbains et ruraux qui avaient le plus besoin d'ajouter des arbres à leurs couverts forestiers.

Que fait la TD?

En plus de réduire sa propre empreinte environnementale, la TD a pris la responsabilité d'aider la planète grâce à son engagement envers les collectivités.

Nos dons en matière d'environnement visent trois objectifs :

- i) verdissement de notre environnement urbain et amélioration de la biodiversité;
- ii) économie d'énergie;
- iii) formation en environnement.

Ces domaines sont le prolongement naturel des enjeux environnementaux que nous considérons comme importants en tant qu'entreprise : le papier (les arbres), l'énergie et l'éducation.



Maxime Leclerc, directeur de succursale à la TD, était responsable de site lors de l'activité de plantation d'arbres à Brossard, au Québec. « L'environnement représente un objectif commun à tous, et je ressens une sensation de fierté en constatant l'empressement des bénévoles qui appuient la cause, a-t-il déclaré. Il est formidable que la TD participe à des activités communautaires qui humanisent la Banque, font vivre les valeurs de ses employés et prouvent notre désir d'être des chefs de file. ».

EN SAVOIR PLUS EN LIGNE :

Visionnez la vidéo sur les Journées des arbres TD et voyez leur incidence sur la collectivité. ▶▶

Fondation TD des amis de l'environnement (FAE TD)

Depuis sa création en 1990, la Fondation FAE TD a versé plus de 57 millions de dollars à plus de 20 000 organismes (3,6 millions de dollars et 1 058 organismes en 2011) dont la mission consiste à protéger et à améliorer l'environnement des collectivités locales de tout le Canada.

- Au pays, la Fondation FAE TD bénéficie des services de plus de 800 bénévoles, clients ou employés de la TD, qui siègent aux comités consultatifs. Travaillant au sein des sections locales de la Fondation FAE TD, les bénévoles examinent les demandes et recommandent les projets communautaires devant être financés.
- Les fonds proviennent des milliers de donateurs qui versent un montant chaque mois à la Fondation, ainsi que de la contribution annuelle de plus de 1 million de dollars de la TD.
- La TD assume aussi tous les frais d'administration liés au fonctionnement de la Fondation. Ainsi, la totalité des dons sert à soutenir des projets environnementaux locaux dans les collectivités où nous exerçons nos activités.
- Les projets qui ont reçu du financement ont eu d'innombrables effets positifs sur l'environnement. Nous en présentons quelques-uns sur le site www.fae.td.com

Verdissement de notre environnement urbain et amélioration de la biodiversité

Une lagune est réaménagée en parc naturel à Saint-François-de-Madawaska, au Nouveau-Brunswick. De nouvelles techniques de plantation et d'irrigation sont mises à l'essai à Victoriaville, au Québec. Il s'agit de deux exemples illustrant comment les municipalités se servent de leur subvention Ma rue, mes arbres TD. Depuis 1994, plus de 450 collectivités canadiennes, dont 23 l'année dernière, ont reçu une subvention Ma rue, mes arbres TD. D'une valeur pouvant aller jusqu'à 15 000 \$, ces subventions de contrepartie servent à mettre en place des solutions novatrices et des pratiques d'avant-garde en matière de foresterie municipale. Ce programme est offert en partenariat avec Arbres Canada.

Les **défis d'équipe** sont des activités au cours desquelles les employés de la TD passent une journée à rafraîchir et à améliorer des aires extérieures à Leeds, à Birmingham et à Manchester, au Royaume-Uni. Les défis de 2011 incluaient le réaménagement d'un bassin et de ses alentours à l'école primaire Cottingley et l'amélioration de la forêt Fleet Lane dans le sud de Leeds afin que plus de marcheurs et de familles puissent en bénéficier.

Économie d'énergie

Pour favoriser l'économie d'énergie, la TD a appuyé, l'année dernière, des initiatives comme l'activité **Wattwise** que l'organisme **EcoSpark** a tenue dans la région du Grand Toronto. Ce programme donne à des élèves les moyens de mener des campagnes d'économie d'électricité dans leurs écoles. Des moniteurs enseignent aux élèves à effectuer une vérification de la consommation d'énergie, à élaborer des plans d'économie d'énergie et à évaluer leurs résultats, dans le but d'obtenir une réduction de 4 % de la consommation mensuelle d'énergie de l'école à la fin de l'année.

L'organisme **The Gaia Project**, installé à Fredericton, au Nouveau-Brunswick, s'attache à offrir des programmes pratiques sur l'énergie et les changements climatiques aux écoles secondaires de la province. Grâce au financement de la TD, l'organisme aide dix écoles secondaires à surveiller en temps réel leur consommation d'énergie et d'eau afin qu'elles soient en mesure de gérer ces ressources de manière plus efficace.

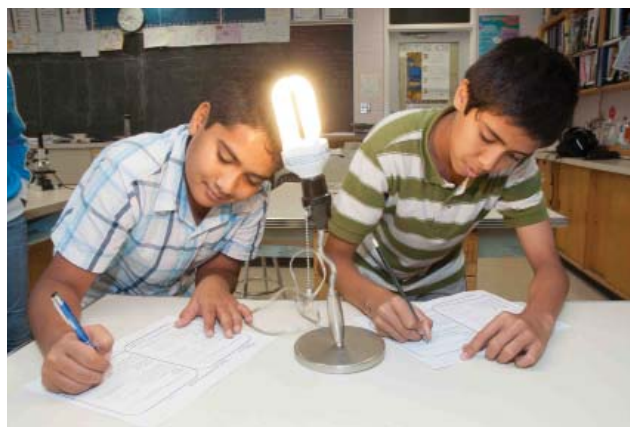
Promouvoir la formation en environnement

Pour stimuler la prochaine génération de citoyens écologiques, il est essentiel d'aider les jeunes à mieux comprendre les enjeux environnementaux à l'échelle locale et mondiale. Nous vous présentons ci-dessous certains des programmes de formation que la TD a appuyés l'année dernière.

Le programme **Eco-Kids** est conçu pour transmettre des idées écologiques et des connaissances sur les changements climatiques aux élèves des écoles primaires du Royaume-Uni. En 2011, des employés de la TD ont donné des ateliers sur l'économie de l'eau et le compostage à 70 élèves de deux écoles de Leeds.

Pour donner aux enfants des grandes villes une expérience de la nature, l'organisme **The Friends of Fish Creek Provincial Park Society** a offert le programme Learning Naturally à 4 500 élèves de 34 écoles défavorisées de Calgary, en Alberta. Des enfants qui n'en ont normalement pas l'habitude ont passé une journée à explorer un parc provincial, à faire de la randonnée avec un guide et à effectuer des expériences pratiques. « Ça fait tellement plaisir de voir l'expression des enfants qui ne sont jamais allés en forêt quand ils observent un chevreuil, un poisson ou un serpent dans la nature pour la toute première fois », a déclaré Connie Embreus de The Friends of Fish Creek.

Le programme de conservation du **Vermont Youth Conservation Corps** des États-Unis fait appel aux services d'environ 350 jeunes du Vermont, âgés de 16 à 24 ans, pour effectuer des travaux de conservation prioritaires sur les terres publiques. Ce programme donne les résultats suivants : développement de la main-d'œuvre, accroissement du sens personnel des responsabilités, coopération, engagement communautaire et acquisition de compétences en conservation.



Création de possibilités pour les jeunes

Pourquoi est-ce important?

Un avenir positif pour les jeunes est lié à l'apprentissage et à l'acquisition de connaissances, que ce soit par l'intermédiaire de la lecture, de la musique, des beaux-arts ou du théâtre. Ces occasions stimulent l'imagination des enfants et contribuent à leur qualité de vie. Nombre d'études, par exemple, démontrent l'incidence d'une meilleure compétence en lecture sur l'apprentissage, l'estime de soi et les perspectives de carrière des jeunes^b. Nous voulons que les jeunes de toute origine sociale aient une vie riche en expériences.

Que fait la TD?

La TD aspire à créer des possibilités pour les jeunes pour qu'ils puissent se développer sur les plans scolaire, social et artistique afin de réaliser leur potentiel. De nombreux jeunes de notre société vivent une période économique difficile, de même que les organismes qui offrent ou soutiennent les services aux jeunes. C'est pourquoi nous estimons qu'il est encore plus important pour des entreprises comme la TD de jouer un rôle en finançant des programmes de qualité destinés aux jeunes et en favorisant leur diffusion.

Dans ce domaine, nous avons les objectifs suivants :

- i) favoriser l'alphabétisation des enfants;
- ii) appuyer les jeunes de collectivités diversifiées et mal desservies;
- iii) permettre aux jeunes d'accéder aux arts et à la culture.

**1,1 MILLION NOMBRE D'ENFANTS AYANT BÉNÉFICIÉ
D'UN PROGRAMME D'ALPHABÉTISATION PARRAINÉ PAR
LA TD EN 2011**

Favoriser l'alphabétisation

La capacité de lire est souvent tenue pour acquise, et pourtant cette compétence est primordiale au succès pendant les années d'études et par la suite. C'est pourquoi la TD considère qu'il est important d'inciter les enfants à lire. La TD a investi 6,7 millions de dollars l'année dernière pour financer la distribution de **livres gratuits** à des enfants élèves de première année, des **prix de littérature jeunesse**, des **clubs de lecture** dans des bibliothèques et la semaine **nationale de la lecture** aux États-Unis.

Parmi nos nouvelles activités dans ce domaine, citons le partenariat que nous avons établi avec Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ), à Montréal, pour le lancement de L'Heure du conte TD, un programme qui initie les jeunes nouveaux arrivants du Canada au monde de la lecture. Les enfants de trois à cinq ans viennent avec leurs parents pour se faire lire des histoires en français et dans l'une des cinq langues suivantes : espagnol, arabe, chinois, créole haïtien et roumain. Également en collaboration avec BANQ, nous avons présenté le deuxième Sommet sur la lecture TD, d'une durée de deux jours, qui réunit des spécialistes du domaine qui cherchent des moyens de promouvoir la lecture au Canada.

La passion de la lecture

L'amour éternel de la lecture naît grâce au tout premier livre captivant que l'on a la chance de lire. Encourager cet amour constitue l'une de nos grandes passions à la TD.

C'est pourquoi nous avons créé le **programme Un livre à moi! Pour le plaisir de lire de la TD**. L'an dernier, la TD et le Centre canadien du livre jeunesse (CCLJ) ont uni leurs efforts pour la 12^e année d'affilée en distribuant plus d'un demi-million d'exemplaires de *Cadeaux*, écrit par Jo Ellen Bogart et illustré par Barbara Reid, à des élèves de première année au Canada.

Entièrement financé par la TD, le programme a distribué plus de cinq millions de livres gratuits à des enfants d'âge scolaire au pays, depuis l'an 2000. Un livre différent est offert chaque année, en français et en anglais. « Grâce au soutien de la TD et à son dévouement à l'égard de l'alphabétisation des enfants, nous espérons que *Cadeaux* saura capter l'imagination des jeunes enfants de partout au pays et leur apprendra les plaisirs de la lecture », a expliqué Charlotte Teeple, directrice générale du CCLJ.

Karen Foster, bibliothécaire à la bibliothèque municipale autochtone de la bande des Chippewas de Georgina Island ajoute, quant à elle : « Les livres offerts sont des plus précieux pour nous. Grâce à eux, les enfants et les familles ont franchi les portes de nos petites bibliothèques, et ils continuent à le faire ».



La TD appuie différentes initiatives en matière d'alphabétisation partout où elle est présente. Environ 600 000 enfants ont participé aux programmes du Club de lecture d'été TD dans des bibliothèques locales partout en Amérique du Nord l'an dernier. La TD a fait un don de 100 000 \$ à First Book, une organisation à but non lucratif qui offre des livres à des enfants de collectivités défavorisées au Canada et aux États-Unis. De plus, nous appuyons depuis longtemps le programme Right to Read, au Royaume-Uni, dans le cadre duquel des employés de la TD font du bénévolat dans des écoles de Leeds, Manchester et Birmingham, en aidant les enfants à améliorer leurs capacités de lecture et leurs aptitudes sociales.

Appuyer les jeunes de collectivités diversifiées et mal desservies

La TD appuie des programmes qui partagent son engagement à favoriser la réussite des jeunes, en particulier ceux des zones diversifiées et mal desservies. Nous participons à de nombreux programmes de mentorat : **kids.now** (au Canada), **Grands Frères Grandes Sœurs** (en Amérique du Nord) et des **programmes de mentorat à Leeds, à Manchester et à Birmingham** (au Royaume-Uni). Des employés de la TD agissent bénévolement à titre de mentors, offrant à des jeunes des encouragements, des conseils et une occasion de côtoyer un modèle de rôle positif, tout en favorisant la confiance en soi.

L'organisme **New City Kids** a changé la vie de jeunes à risque (âgés de 6 à 19 ans) habitant la ville de Jersey City, au New Jersey. Le programme de stage à l'intention des adolescents présente une alternative à l'attrait des gangs et de la violence en offrant un soutien scolaire, des emplois de grande qualité, l'accès gratuit à une école de voile gratuite et une préparation personnalisée en vue des études postsecondaires.

Culture Kids est un projet innovateur mené à Leeds, au Royaume-Uni, qui vise à faire mieux connaître les différences culturelles aux enfants d'âge scolaire. Ce programme, appuyé par la TD, aborde des questions de race et de culture en faisant faire du bénévolat à des enfants.

« J'ai appris qu'il ne fallait pas se fier aux apparences. Nous avons tous des sentiments et nous devons respecter tous les membres de notre collectivité. »

Caitlin, 10 ans, participante du projet Culture Kids offert par des employés de la TD à l'école primaire catholique St. Anthony de Beeston, à Leeds

Des encouragements qui aident grandement des jeunes ayant des besoins spéciaux

Jeff Needham travaille « au front » auprès des jeunes à risque de Toronto, en Ontario. Depuis 2005, il est agent local pour le **Prix du Duc d'Édimbourg**, programme qui encourage les jeunes de 14 à 25 ans à acquérir des compétences utiles et à adopter des habitudes positives tout en s'amusant. Jeff visite les écoles et les organismes locaux afin d'inciter les jeunes des villes et les jeunes handicapés à participer au programme. Il les soutient également tout au long du programme afin de leur donner toutes les chances de le terminer.

« Qu'il s'agisse d'une jeune musulmane timide qui essaie de s'adapter à sa vie au Canada ou d'un jeune d'une école pour élèves à besoins spéciaux qui n'a pas de vie de famille stable, le programme permet d'apporter de la structure, de la confiance et de la reconnaissance à la vie d'un jeune, affirme Jeff. Je les encourage et ça les aide. On peut déceler une corrélation entre le moment où ils entreprennent le programme et l'intérêt accru qu'ils manifestent à l'égard de leur collectivité et d'eux-mêmes. »

Les participants gagnent le Prix du Duc d'Édimbourg en atteignant des objectifs qu'ils se sont fixés dans quatre domaines : service à la collectivité, développement des compétences, bien-être physique et voyage d'aventure. Le programme améliore aussi les chances des jeunes de faire des études postsecondaires et d'obtenir un emploi, car plusieurs universités, collèges et employeurs reconnaissent la valeur du prix.



La TD est le plus important commanditaire du programme au Canada. Depuis 2005, nous nous sommes engagés à verser plus de 1,2 million de dollars, dont les 250 000 \$ qui ont été annoncés l'an dernier, dans le cadre du programme de sensibilisation **Investir dans la jeunesse de TD Waterhouse**. Notre financement soutient les agents locaux, comme Jeff, de huit villes canadiennes, dont la tâche consiste à venir en aide aux jeunes défavorisés. Jusqu'à maintenant, la contribution de la TD a permis à plus de 5 700 jeunes des grandes villes ou jeunes handicapés de participer au programme. En 2011, le programme Investir dans la jeunesse a reçu une mention honorable dans le cadre des **Prix canadiens des partenariats entre les entreprises et la collectivité** remis par Imagine Canada.

Permettre aux jeunes d'accéder aux arts et à la culture

Nous investissons dans des programmes de formation musicale conçus pour aider les jeunes Canadiens à développer et à cultiver l'amour de la musique. Par exemple, l'été dernier pendant le Festival international de jazz de Vancouver, la TD a parrainé un programme de formation en jazz pour les futurs musiciens, leur permettant de vivre l'expérience de faire partie d'un groupe professionnel et de donner un spectacle pendant le festival.

La TD défraie le coût des billets de plusieurs productions artistiques pour les enfants et les jeunes. Par exemple, elle offre des billets à prix réduit pour les productions de la Canadian Opera Company de Toronto et les spectacles extérieurs du Theatre Under the Stars de Vancouver tous les étés.

Grâce au financement de la TD, le nouveau Centre des arts de Milton, en Ontario, a acheté du matériel spécial pour permettre à des personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes d'assister à certaines représentations théâtrales. Chaque année, environ dix représentations théâtrales, ainsi que d'autres événements, seront présentées avec des sous-titres que les spectateurs pourront lire sur un écran situé en haut ou en bas de la scène.

« Le programme de formation en jazz de la TD a été une expérience exceptionnelle pour moi. Travailler de près avec certains des plus grands musiciens de jazz du Canada m'a inspiré et permis de voir concrètement ce qu'il est possible d'accomplir. »

Phil LeClair, élève de l'école secondaire Centennial, Belleville (Ontario)

EN 2011, LA TD A REÇU LE PRIX TORONTO ARTS AND BUSINESS AWARD REMIS PAR LE GLOBE AND MAIL, BUSINESS FOR THE ARTS ET LA TORONTO ARTS FOUNDATION.

C'EST LE THEATRE GARGANTUA DE TORONTO QUI A SOUMIS LA NOMINATION DE LA TD EN RAISON DE SON SOUTIEN NOVATEUR AU PROGRAMME DE STAGE EN ARTS DE CET ÉTABLISSEMENT, AINSI QUE DE TOUTE LA GAMME DES ACTIVITÉS QUE LA TD ENTREPREND DANS LE DOMAINE DES ARTS À TORONTO.

Logement à prix abordable

Pourquoi est-ce important?

Le logement à prix abordable est l'une des principales priorités de TD Bank aux États-Unis, où les collectivités continuent de subir des perturbations et des difficultés économiques. Le chômage élevé, les crises du crédit et des prêts hypothécaires et le nombre record de saisies immobilières font partie des problèmes vécus par des millions d'Américains qui arrivent difficilement à trouver un logement sécuritaire, de qualité et abordable. Les experts du domaine ont établi qu'il existe un besoin pressant de logements écoénergétiques à faible coût.

Que fait la TD?

TD Bank s'est engagée à améliorer la qualité et la disponibilité des logements abordables dans les quartiers voisins de ses succursales : elle finance des prêts et des investissements liés à l'aménagement des collectivités et accorde à ces dernières un soutien considérable grâce à la TD Charitable Foundation.

Housing for Everyone

La TD organise le concours de subventions Housing for Everyone depuis 2006. Des dons totalisant près de 10 millions de dollars américains ont été versés à des organismes à but non lucratif pour qu'ils puissent offrir des logements sécuritaires et abordables aux États-Unis.

Réinvestir dans nos collectivités

Prêts de développement communautaire

En 2011, nous avons accordé 52 prêts de développement communautaire afin d'aider à résoudre le problème du logement abordable dans les collectivités américaines où nous exerçons nos activités. Ces prêts représentent un financement de plus de 294 millions de dollars américains, somme qui a permis de construire ou de conserver près de 1 500 maisons et appartements. De plus, 16 autres prêts de développement économique, représentant plus de 45 millions de dollars américains de capital-risque, ont été accordés pour venir en aide à des petites entreprises.

Crédits d'impôt pour la construction de logements pour les personnes à faible revenu

La TD a investi 296 millions de dollars américains l'année dernière en crédits d'impôt pour la construction de logements pour les personnes à faible revenu au profit de 36 projets d'habitation à l'intention de familles, de personnes seules et de personnes âgées.

Maintenir les logements à prix abordable grâce à l'efficacité énergétique

Preservation of Affordable Housing Inc. (POAH) est un chef de file national de l'avancement et de la préservation de logements à prix modique pour les familles américaines. Établi à Boston, au Massachusetts, l'organisme à but non lucratif sauve et remet en état des ensembles de logements locatifs « à risque », dont bon nombre sont en danger de perdre leur caractère abordable. Le travail de POAH n'a jamais eu autant d'importance, étant donné la crise du logement et de l'emploi aux États-Unis qui continue à amplifier les problèmes d'accès à des logements à prix modique et de conservation de tels logements.

La TD est fière de soutenir POAH et d'autres sociétés de développement de logements abordables aux États-Unis, grâce à son concours de subventions annuel **Housing for Everyone**. Depuis sa création il y a six ans, la TD Charitable Foundation a versé près de dix millions de dollars américains à des organismes à but non lucratif qui travaillent à la protection et à l'amélioration d'unités d'habitation à prix abordable.

Ayant reçu une subvention en 2011, POAH prévoit utiliser les 100 000 \$ US reçus pour installer un système solaire à air chaud d'avant-garde au complexe Salem Heights Apartments, l'une des propriétés de l'organisme à but non lucratif qui représente 15 % des logements à prix abordable offerts à la collectivité de Salem, au Massachusetts. La technologie accroîtra l'efficacité énergétique, réduira les émissions de gaz à effet de serre et protégera les résidents contre l'instabilité future des prix de l'énergie. POAH, qui célèbre son dixième anniversaire en 2011, possède de longs antécédents d'intégration des considérations environnementales dans ses initiatives.



« Une grande partie de notre parc de logements à prix abordable a vieilli, et il est moins coûteux et plus écologique de restaurer les bâtiments existants que de démolir et de reconstruire à neuf, a déclaré Thomas Davis, directeur des opérations stratégiques de POAH. Le soutien de la TD aide POAH à essayer et à éprouver de nouveaux outils pour préserver les ressources existantes en matière de logements abordables de manières qui sont financièrement durables, pour l'environnement et pour la collectivité. »

POAH avait également obtenu une subvention en 2010 et utilisé les fonds pour installer une autre innovation en matière d'énergie renouvelable, la technologie de la thermie solaire pour chauffer l'eau, à son complexe de logements abordables en milieu rural au New Hampshire.

TD Charitable Foundation

En 2011, la TD Charitable Foundation a versé 13,2 millions de dollars américains pour venir en aide à des personnes à faible ou à moyen revenu, à des quartiers défavorisés et à des petites entreprises. En voici des exemples :

- Un don de 25 000 \$ US a été versé à l'organisme **Rising Tide Capital** pour appuyer les programmes Community Business Academy et Business Acceleration Services. Cet organisme propose une formation commerciale et une assistance professionnelle adaptées aux entrepreneurs à faible revenu de la partie nord du New Jersey, et ce, dans le but de créer des emplois et des occasions économiques pour les familles et les quartiers des environs.
- Pour aider les femmes à prendre de meilleures décisions économiques pour elles-mêmes et leur famille, le **YWCA Delaware** offre des programmes qui enseignent aux femmes comment épargner et investir sagement leur argent, obtenir des capitaux pour démarrer une entreprise, acheter leur première maison et éviter la saisie.
- Le **Non-Profit Training Resource Fund** (aux États-Unis) a accordé à 158 organismes à but non lucratif américains des prix allant jusqu'à 1 000 \$ US pour qu'ils puissent offrir des programmes de formation professionnelle, d'éducation et de perfectionnement à leurs employés. Au cours des trois dernières années, cet organisme a accordé, par l'intermédiaire de la TD Charitable Foundation, 364 subventions d'une valeur totale de 323 762 \$ US.

Nos autres contributions

En plus de nos priorités en matière de contribution, la TD vient en aide aux collectivités de plusieurs manières :

- Diversité au sein des collectivités;
- Santé et services sociaux;
- Centraide;
- Assistance d'urgence.

Santé et services sociaux

Nous savons que la demande de soins de santé et de services sociaux est en hausse, et que la capacité de nombreux organismes de première ligne arrive difficilement à répondre à cette demande. En 2011, aux États-Unis, la TD Charitable Foundation a versé 764 dons totalisant 9,86 millions de dollars américains à des organismes à but non lucratif, gouvernementaux ou privés, qui offrent des services répondant à des nécessités de base comme se chauffer, se loger et se nourrir.

Au Canada, la TD appuie depuis longtemps le **Réseau Enfants-Santé**; elle est un de ses principaux agents de financement, ayant amassé plus de 43 millions de dollars à ce jour. Les dons recueillis aident à financer des soins médicaux qui sauvent des vies et améliorent la qualité de vie de plus de 2,6 millions d'enfants canadiens chaque année.

Dons au Réseau Enfants-Santé en 2011	
Dons des clients de la Banque	3,5 millions de dollars
Dons d'entreprise	1,1 million de dollars
Campagnes de financement des employés	1,2 million de dollars
Total des dons	5,8 millions de dollars

RUBRIQUE SUR LE BÉNÉVOLAT

Un club des petits-déjeuners qui améliore la condition de vie des enfants

Tous les mercredis matin, Gail Watkinson et Nancy Watters, employées de la TD à Mactier, en Ontario, sont très occupées. Depuis un peu plus de deux ans, elles se lèvent tôt tous les mercredis pour servir le petit-déjeuner à l'école publique de la ville. Elles arrivent dès 8 h pour commencer à cuisiner et, quand les autobus scolaires arrivent, une demi-heure plus tard, plus de 30 élèves, de la maternelle à la huitième année, peuvent déguster du gruau, des céréales, des fruits et des œufs habilement préparés et servis par Gail et Nancy. Après le repas et le nettoyage, elles se rendent à la succursale pour commencer leur journée de travail.

« Cette activité nous tient très occupées, mais c'est valorisant de faire partie de la collectivité et d'interagir avec les enfants. De plus, nous avons aussi réussi à cumuler suffisamment d'heures de bénévolat toutes les deux pour avoir droit à une subvention de TD Canada Trust, alors, à nous deux, nous avons pu offrir au club 1 000 \$ pour aider à acheter les aliments nécessaires à son fonctionnement. Ce don a été très apprécié. »

Centraide est l'un des principaux moteurs de changement dans notre société, car cet organisme finance des banques alimentaires, des refuges et d'autres services sociaux essentiels dans des centaines de collectivités. Les employés de la TD, dont certains ont déjà bénéficié des services financés par Centraide, font du bénévolat avec passion pour cet organisme indispensable.

L'année dernière, les employés de la TD Bank ont amassé 1,27 million de dollars américains pour les sections américaines de Centraide, et la TD Charitable Foundation a versé un montant supplémentaire de 1 million de dollars américains, ce qui donne un total de 2,47 millions de dollars américains. Il s'agit d'une hausse de 78 % par rapport à l'année dernière. Au Canada, la TD a obtenu des résultats inégalés en faisant don de 13,5 millions de dollars – dont 10,1 millions amassés par les employés –, ce qui représente une hausse de 44 % par rapport à l'année précédente et en fait le don le plus important de la TD à ce jour.

27 000 NOMBRE D'EMPLOYÉS CANADIENS, SOIT 50 % DE LA MAIN-D'ŒUVRE DE LA TD AU CANADA, QUI ONT FAIT DU BÉNÉVOLAT ET AMASSÉ DES FONDS DANS LE CADRE DE LA CAMPAGNE ANNUELLE DE DONS DES EMPLOYÉS DE CENTRAIDE CETTE ANNÉE, SOIT 42 % DE PLUS QUE L'ANNÉE DERNIÈRE.

16 MILLIONS DE DOLLARS MONTANT DONNÉ PAR LA TD EN 2011 AUX ORGANISMES QUI RELÈVENT DE CENTRAIDE EN AMÉRIQUE DU NORD

L'un des bénévoles les plus enthousiastes, Ed Clark lui-même, président du Groupe et chef de la direction, a présidé la campagne de Centraide à Toronto et consacré un nombre incalculable d'heures à rencontrer des parties prenantes, à participer à des événements et à défendre la cause de l'organisme. Résultat : la campagne menée à Toronto a battu tous les records, permettant d'amasser 113,2 millions de dollars, soit le montant le plus élevé recueilli pour une section de Centraide dans une ville nord-américaine.

Les tournées « Making it Real », nouvelle caractéristique de la campagne, ont permis à plus de 500 employés et cadres de la TD de faire du bénévolat auprès d'un organisme relevant de Centraide, comme la Central Neighbourhood House, pendant une demi-journée pour connaître les répercussions de ces projets sur nos collectivités.

La TD intervient auprès d'une collectivité en crise

La tornade qui a frappé Goderich, en Ontario, n'a duré que quelques minutes, mais elle a néanmoins causé d'importants dommages à cette ville historique unique. En fait, la tempête de 2011 a endommagé ou détruit des centaines de maisons et d'entreprises, et touché la vie des gens dans toute cette collectivité très unie.

Immédiatement après la catastrophe, nos employés se sont empressés de se porter au secours de la ville ravagée, qui compte 8 000 résidents. Ils ont rapidement acheté des produits de nettoyage et ont parcouru les rues pour les remettre aux citoyens qui en avaient bien besoin.

« Ce fut une période très difficile pour notre collectivité, a affirmé Teresa Doney, directrice de succursale, TD Canada Trust, Goderich, qui a veillé à ce qu'une tente soit installée temporairement dans le stationnement puisque la succursale avait été fortement endommagée. Nous voulions que les gens sachent que nous étions encore là et que nous avions leur bien-être à cœur. Ce qui était d'abord un emplacement visant à aider les clients pour leurs opérations bancaires est rapidement devenu un lieu de rassemblement où les gens venaient partager leurs histoires. Notre position a été renforcée par la façon dont la TD a appuyé les employés et les clients afin d'aider par tous les moyens possibles. ».

La famille Purser comptait parmi les personnes qui ont trouvé du réconfort auprès de l'équipe de TD Canada Trust. En apprenant que cette famille de trois personnes avait tout perdu dans la tempête, les employés de la TD se sont ralliés pour leur offrir des cartes-cadeaux afin qu'ils puissent se procurer des objets de première nécessité.

Agir en cas de sinistre

À la suite des catastrophes naturelles dévastatrices de l'année dernière, la TD a fourni un soutien financier, et ses employés ont amassé des fonds pour soutenir les efforts de reconstruction ainsi que pour offrir des abris et du réconfort aux personnes ayant perdu leur maison. Nous avons regroupé nos forces afin d'améliorer les conditions de vie des personnes suivantes :

- les victimes du tremblement de terre et du tsunami particulièrement destructeurs qui ont frappé le Japon;
- les victimes de l'ouragan Irene, qui a causé des dommages considérables sur la côte est des États-Unis, notamment en Caroline du Sud, en Caroline du Nord, en Virginie, dans l'État de New York, au Rhode Island et au Vermont;
- les victimes des inondations au Nouveau-Brunswick, au Québec et au Manitoba;
- les personnes touchées par les incendies de forêt qui ont dévasté la collectivité de Slave Lake, en Alberta;
- les citoyens de la ville de Goderich, en Ontario, qui a été ravagée par une tornade (voir le cas concret ci-dessous).



« Ma famille et moi ne pourrions jamais assez vous remercier pour le soutien incroyable que vous nous avez offert depuis que nous avons perdu notre maison, a écrit Sarah Purser dans une lettre à la succursale. Je verse encore des larmes de sincère reconnaissance. »

Grâce aux efforts de collecte de fonds des employés de la TD partout au pays, 100 000 \$ ont été amassés pour la municipalité, et la TD a également remis 20 000 \$ pour appuyer les efforts en matière de secours d'urgence et pour remplacer et replanter des arbres déracinés ou endommagés.

Contributions civiles

Favoriser le débat public sur les questions relatives aux politiques gouvernementales

La TD commandite et soutient diverses tribunes, initiatives civiques et autres activités. En voici des exemples :

- le Forum des politiques publiques, forum indépendant qui favorise un dialogue ouvert sur des questions de politiques gouvernementales.
- des programmes qui donnent à la génération montante l'occasion de faire l'expérience du processus parlementaire et du fonctionnement de l'État. Ces volets comprennent le Service d'information et de recherche parlementaires (Programmes de stages) à la Chambre des communes, le Programme de stages à l'Assemblée législative de l'Ontario et le Forum pour jeunes Canadiens.
- Equal Voice, qui a pour mission de favoriser l'élection d'un plus grand nombre de femmes à tous les ordres de gouvernements au Canada.
- le programme Passages vers le Canada de l'Institut Historica-Dominion, dont la mission est de sensibiliser les jeunes canadiens au phénomène de l'immigration au pays.



The Future of Finance

En 2011, la TD a coparrainé l'étude The Future of Finance, rédigée par des chercheurs du Centre for Responsible Business de la Haas School of Business, de l'University of California-Berkeley et de GlobeScan. Fondé sur des entretiens avec 60 experts issus de divers groupes d'intervenants, le rapport analyse les possibilités d'accroissement des affaires qui s'offrent aux banques ainsi que les occasions de construire des partenariats solides avec diverses parties prenantes de la société. Plusieurs dirigeants de la TD ont participé à l'étude, offrant un point de vue unique sur le secteur canadien des services financiers, qui s'est bien tiré d'affaires pendant la crise économique.

Adhésion à des associations professionnelles et commerciales

La TD est membre de plusieurs associations industrielles qui étudient des problématiques qui touchent leurs membres et défendent leurs intérêts, notamment l'Association des banquiers canadiens, l'Institut des fonds d'investissement du Canada, l'Association canadienne du commerce des valeurs mobilières, l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes, l'Association canadienne des assureurs par marketing direct et l'Association canadienne des institutions financières en assurance.

La TD est aussi membre de la Toronto Financial Services Alliance, qui réunit des intervenants des secteurs public et privé dans le but de faire valoir Toronto comme centre mondial de services financiers de premier plan.

La TD est l'un des principaux commanditaires du GRIFS (Global Risk Institute in Financial Services), centre indépendant de calibre mondial dédié à la recherche et à la formation dans plusieurs disciplines de gestion et de réglementation des risques financiers. L'institut aura pour tâches d'élaborer une perspective de pointe et d'effectuer des recherches appliquées concrètes et stratégiquement pertinentes dans le domaine de la gestion des risques financiers.

Recherche

Les Services économiques TD constituent l'un des groupes d'analystes les mieux réputés au Canada. L'équipe se penche sur des questions qui touchent les investisseurs en Amérique du Nord, en Europe et en Asie. En plus de ses publications et prédictions périodiques, ce service publie des études économiques hors série sur une grande variété de sujets qui éclairent les décisions en matière de placement et apportent une contribution aux débats publics.

En 2011, les Services économiques TD ont ainsi publié 50 études économiques hors série sur des sujets tels que les suivants :

- la hausse des prix des aliments;
- l'importance d'investir dans les études postsecondaires;
- l'urgence d'acquérir des compétences financières pour la vie;
- les principaux moteurs de la réussite de l'entrepreneuriat au féminin aux États-Unis;
- la concentration des compétences sur le marché de la main-d'œuvre aux États-Unis;
- les répercussions économiques potentielles du pipeline Keystone XL;
- l'endettement des ménages au Canada, en particulier chez les personnes âgées.

Voir la liste complète des publications et des rapports de Services économiques TD à <http://www.td.com/francais/services-economiques/index.jsp>.

Politiques publiques

La TD participe aux débats entourant les politiques publiques et l'économie en échangeant avec des élus, des fonctionnaires et des organismes de réglementation dans tous les territoires où elle exerce ses activités. Compte tenu du rôle que joue le secteur bancaire dans l'économie, la communication avec le gouvernement a toujours été essentielle, mais la conjoncture économique actuelle a rendu encore plus primordial le dialogue constant entre la TD et les institutions quant au développement des secteurs financier et économique. La TD est résolue à faire preuve de transparence et à se conformer tant à la lettre qu'à l'esprit des règlements qui régissent ses relations avec le gouvernement.

Au Canada, le groupe Relations communautaires coordonne les relations de la TD avec les politiciens et les fonctionnaires au sujet des politiques qui touchent la Banque, ainsi que les liens avec les associations industrielles, comme l'Association des banquiers canadiens. Le groupe Relations avec les autorités de réglementation collabore avec les organismes de réglementations au Canada et à l'étranger (sauf aux États-Unis).

Aux États-Unis, l'équipe Affaires gouvernementales et réglementaires s'occupe de gérer les relations avec les organismes de réglementation et le gouvernement.

Pratiques en matière de lobbying

Au Canada, la TD interagit surtout avec le gouvernement fédéral, étant donné la prudente supervision imposée par cet ordre de gouvernement. La TD satisfait à toutes les exigences fédérales en matière de divulgation des activités de lobbying et fait rapport de toutes ses activités au Commissariat au lobbying du Canada, conformément au règlement. Les activités de lobbying entreprises aux niveaux provincial et municipal sont conformes à tous les règlements ou exigences de divulgation existantes dans les juridictions en question.

La présence accrue de la TD aux États-Unis et un ensemble complexe d'exigences locales, d'État et fédérales en matière de lobbying ont poussé l'équipe Affaires gouvernementales et réglementaires de TD Bank à offrir une formation en éthique aux banquiers susceptibles d'avoir des relations avec des représentants du gouvernement. On visait ainsi à expliquer les exigences propres à chaque État en ce qui a trait au lobbying et à conscientiser les banquiers quant aux obligations de la Banque ou des personnes, en plus de faire connaître l'équipe Affaires gouvernementales et réglementaires aux employés pour qu'ils sachent à qui s'adresser s'ils ont des questions à ce sujet.

Activités liées aux politiques en 2011		
Problématique	Partie prenante	Résultats
Changements à la réglementation		
Mise en œuvre de la loi Dodd-Frank	Congrès américain et organismes de réglementation	La TD a participé au processus consultatif pour de nombreux aspects de la loi Dodd-Frank, afin d'expliquer l'incidence qu'auraient les règlements proposés sur la TD.
Mise en œuvre de Bâle III	Conseil de stabilité financière et organismes de réglementation canadiens	La TD a exprimé son soutien des principes qui sous-tendent l'accord Bâle III et a formulé des commentaires sur l'incidence que pourrait avoir l'accord sur les banques canadiennes.
Institutions financières d'importance systémique	Conseil de stabilité financière et organismes de réglementation	La TD a appuyé l'intégration de niveaux plus élevés de fonds propres pour les institutions financières d'importance systémique dans le cadre de l'élaboration de l'accord Bâle III.
Conditions économiques		
Augmentation du niveau d'endettement des ménages canadiens	Gouvernement du Canada et organismes de réglementation	La TD a analysé le niveau d'endettement global des ménages canadiens ainsi que son propre portefeuille, et a discuté des résultats avec le gouvernement et des organismes de réglementation.
Politiques liées aux prêts hypothécaires	Gouvernement du Canada	Pour faire suite à l'analyse du niveau d'endettement des ménages, la TD a encouragé le gouvernement fédéral à modifier plusieurs politiques afin de relever les exigences à satisfaire pour obtenir un prêt hypothécaire.
Protection des consommateurs		
Documents en langage simplifié	Agence de la consommation en matière financière du Canada	La TD a fait en sorte que les documents destinés aux clients qui décrivent nos produits contiennent les renseignements et les divulgations appropriées.
Systèmes de paiement : sécurité des paiements mobiles	Gouvernement du Canada	La TD a participé activement au groupe de travail sur les systèmes de paiement créé par le gouvernement fédéral pour étudier l'avenir des systèmes de paiement au Canada.

Contributions politiques

Au Canada

Nous croyons qu'un système politique solide au Canada est profitable pour la TD et ses clients. Nous participons au processus démocratique et versons des contributions politiques aux ordres de gouvernements qui acceptent les dons d'entreprise. Présentement, cinq provinces interdisent les contributions politiques des entreprises, qui ne sont pas non plus permises au niveau fédéral. Nos contributions se font sans parti pris politique. Dans les provinces où les contributions sont acceptées, la TD donne de l'argent tant au parti au pouvoir qu'au parti d'opposition officielle. Nous avons révisé le montant de nos contributions en 2011, ce qui s'est traduit par une augmentation de nos dons aux partis provinciaux.

Contributions politiques de la TD au Canada			
	2011	2010	2009
Fédérales	—	—	—
Provinciales	204 150 \$	129 500 \$	131 500 \$
Municipales		1 700 \$	—
Total	204 150 \$	131 200 \$	131 500 \$

Aux États-Unis

Les contributions politiques d'entreprises ne sont pas permises aux États-Unis. La loi électorale permet toutefois la création de comités d'action politique (PAC). En août 2011, nous avons enregistré le comité d'action politique TD Bank NA auprès de la commission électorale fédérale (FEC). Toutes les contributions politiques faites aux États-Unis sont divulguées dans la base de données de la FEC (www.fec.gov).

Chaîne d'approvisionnement

Approvisionnement responsable

Notre groupe nord-américain des Services d'approvisionnement stratégique assume la responsabilité de l'élaboration du cadre général de sélection et de gestion des fournisseurs à la TD. Ce groupe suit un processus rigoureux de sélection des fournisseurs importants; il offre son soutien à l'ensemble des secteurs d'activité de la TD en ce qui concerne leurs initiatives d'approvisionnement et participe à l'évaluation, à la négociation et à la structuration des ententes passées avec les fournisseurs, avant et après l'attribution des contrats.

Les fournisseurs sont choisis en fonction de critères très variés, notamment leur responsabilité sociale et environnementale. Nous tenons compte de leurs politiques et de leurs normes en matière de sécurité, de protection des renseignements personnels, d'équité et de non-discrimination, de leur protection d'assurance et de leurs normes d'éthique. La TD a adopté une politique qui englobe l'examen des pratiques environnementales de ses fournisseurs et l'incidence sur l'environnement des produits qu'elle achète. La TD s'est aussi dotée d'une politique de gestion des risques qu'elle applique aux fournisseurs potentiels. En plus d'inclure les exigences réglementaires, nos politiques abordent plusieurs autres caractéristiques des relations avec les fournisseurs, notamment l'existence éventuelle de conflits d'intérêts, les risques liés à la technologie ainsi que l'analyse de la culture des fournisseurs et de leur compatibilité avec les principes directeurs de la TD, ses objectifs d'affaires et sa philosophie en matière de service à la clientèle.

Comme nos relations avec les fournisseurs se mondialisent, nous devons assurer une gouvernance accrue. En 2010, nous avons formé un comité de travail sur la chaîne d'approvisionnement qui a commencé à explorer les pratiques de la TD en matière de détection des risques sociaux et environnementaux liés à la chaîne d'approvisionnement. En 2011, le groupe Services d'approvisionnement stratégique a affecté des ressources qui se sont attachées au caractère responsable de la chaîne d'approvisionnement de la TD.

LA TD A AFFECTÉ 5,0 MILLIARDS DE DOLLARS À L'ACHAT DE BIENS ET DE SERVICES DE FOURNISSEURS NORD-AMÉRICAINS EN 2011.

Projet pilote d'évaluation de la durabilité environnementale

En 2011, nous avons entrepris un projet pilote avec un organisme de notation de la durabilité environnementale axé sur la gestion de la chaîne d'approvisionnement. L'organisme a évalué environ 20 % des dépenses que nous engageons auprès de nos fournisseurs, en fonction d'un ensemble de critères conformes au Pacte mondial des Nations Unies, à la Global Reporting Initiative et à la norme ISO 26000, et qui portent sur 21 indicateurs environnementaux, sociaux, éthiques et liés à la durabilité de la chaîne d'approvisionnement. Tout au long du projet, nous avons acquis une meilleure compréhension de l'évaluation des fournisseurs en fonction de critère de durabilité.

En raison de l'accent que nous mettons sur l'amélioration continue, nous avons décidé de participer à un projet de recherche universitaire visant à recueillir le point de vue de parties prenantes internes et externes sur les priorités de la TD en matière d'approvisionnement durable dans l'avenir. Les objectifs de la recherche sont les suivants :

- Procéder à une évaluation des répercussions environnementales, sociales et économiques des activités actuelles de la chaîne d'approvisionnement de la TD;
- Établir les critères des évaluations futures et définir des mesures significatives de la performance de la chaîne d'approvisionnement.

Les résultats de la recherche seront compilés en 2012.

Approvisionnement respectueux de l'environnement

Nous recherchons des fournisseurs qui partagent nos valeurs en matière d'environnement. Notre politique d'approvisionnement respectueux de l'environnement comprend des critères environnementaux et des normes de rendement auxquels doivent se conformer nos fournisseurs.

Pendant le processus d'appel d'offres, nous demandons aux fournisseurs de remplir un questionnaire dans lequel ils décrivent leurs politiques environnementales, leurs systèmes de gestion et leurs pratiques de recyclage. Les questionnaires remplis peuvent être soumis à Environnement TD, qui formule des recommandations sur le choix du fournisseur en fonction de sa performance environnementale. En 2012, nous prévoyons passer en revue notre politique d'approvisionnement respectueux de l'environnement et en réviser le contenu en fonction des résultats de la recherche sur la durabilité qui est en cours.

Diversité des fournisseurs

La diversité et l'intégration font partie intégrante de la manière dont nous menons nos activités. En 2011, nous avons lancé un programme de diversité des fournisseurs afin de témoigner de notre engagement à cet égard. Ce programme met l'accent sur la création d'un milieu juste et équitable pour les fournisseurs reconnus comme étant détenus par une minorité et qui désirent fournir des biens et des services au Groupe Banque TD. Vous pouvez obtenir plus de renseignements en consultant notre site Web.

Un processus équitable et transparent

La méthode de sélection que nous utilisons pour le choix de nos fournisseurs garantit un processus équitable et transparent. Les fournisseurs qui n'obtiennent pas le contrat recherché ont l'occasion d'assister à un exposé complet qui leur permettra de bien comprendre les motifs de notre décision et d'apporter les améliorations nécessaires, le cas échéant. Actuellement, nous n'effectuons pas de sondage auprès de nos fournisseurs afin de connaître leur niveau de satisfaction global à l'égard de leur relation d'affaires avec la TD, pas plus que nous n'exerçons le suivi des sommes dépensées auprès de fournisseurs locaux ou que nous ne nous fixons d'exigences en la matière dans nos principaux centres d'exploitation .

Notes:

^a Exemples : Statistique Canada, Enquête canadienne sur les capacités financières, 2009; Ipsos Reid et ABC Life Literacy Canada, sondage sur les compétences financières, mai 2011; FINRA Investor Education Foundation, en collaboration avec le département du Trésor des États-Unis et le President's Advisory Council on Financial Literacy, National Financial Capability Study, 2009; Harris Interactive/National Foundation for Credit Counselling, 2009 Consumer Financial Literacy Survey; Adele Atkinson, résultats de recherches préliminaires de l'OCDE, Global Measures of Financial Literacy, 2011; étude internationale de l'OCDE, Pour une meilleure éducation financière : Enjeux et initiatives, 2005.

^b Services économiques TD, L'alphabétisation est importante : Un besoin urgent de littératie financière pour la vie, juin 2010; ABC Life Literacy Canada : http://abclifeliteracy.ca/l'alphabetisation_familiale/faits

Environnement

Être un chef de file en matière d'environnement, nous en prenons la responsabilité

Notre approche

Pour nous, un environnement sain se traduit par une économie en santé. Les pressions qu'exercent ensemble la croissance démographique et l'urbanisation augmentent la demande de ressources de base, comme l'énergie, l'eau et les terres. Ces ressources, que l'on tient trop souvent pour acquises en Amérique du Nord, sont de plus en plus limitées, et leur prix s'accroît.



« Tout comme nos clients, nos employés et les collectivités, nous désirons réduire notre empreinte environnementale. L'art de gérer la croissance d'une entreprise tout en réduisant la demande de ressources épuisables est au cœur du développement responsable. Que ce soit dans le cadre de nos activités de financement, de l'élaboration de nos produits et services ou de la manière dont nous exploitons nos installations, nous avons toujours cette préoccupation à l'esprit à la TD. Le développement responsable comporte des défis, mais offre aussi des occasions exceptionnelles. »

Karen Clarke-Whistler, *chef de l'environnement*,
Groupe Banque TD

Volets du programme environnemental

Notre objectif consiste à être un chef de file sur le plan environnemental. Au cours des trois dernières années, nous avons élaboré une stratégie environnementale qui est intégrée à la vision et à la mission de la TD. Cette stratégie englobe tous les aspects de nos activités et s'articule en quatre volets :

- la réduction de l'empreinte environnementale de nos activités;
- le financement responsable;
- l'élaboration de produits et services verts à l'intention de nos clients;
- le dialogue avec toutes les parties prenantes en matière d'environnement afin de favoriser la compréhension et de trouver des solutions.

Nous devons accorder de l'attention à de nombreux enjeux environnementaux, mais nous centrons nos efforts sur ceux où notre efficacité peut être maximale. En réponse à la rétroaction des clients, des employés et d'autres parties prenantes du secteur de l'environnement, nous avons décidé de nous concentrer sur les domaines suivants : l'énergie et le papier.

Défis de 2011	Notre réaction
• Continuer d'atteindre nos cibles de réduction de la consommation d'énergie des immeubles et des déplacements tout en assurant la croissance de l'entreprise grâce à des fusions, à des acquisitions et à la croissance interne.	• Nous avons élaboré le programme environnemental des Services immobiliers (2012-2015) pour gérer la demande future d'énergie.
• Atteindre nos cibles de réduction de la consommation de papier	• La TD s'est engagée publiquement à atteindre la neutralité papier en 2012.
• Augmenter la sensibilisation à l'environnement et la mobilisation des employés aux États-Unis.	• Nous avons consolidé notre équipe à TD Bank et élaboré un plan visant l'augmentation de la participation des employés de toutes les unités fonctionnelles.
• Poursuivre la gestion des risques environnementaux et sociaux associés aux activités de financement, en particulier en ce qui a trait au consentement préalable accordé librement et en pleine connaissance de cause (CPALPCC).	• Nous avons rencontré des groupes industriels, autochtones et environnementaux afin de poursuivre les discussions sur le CPALPCC.

Cadre de gestion

La Politique environnementale de la TD a été mise à jour en 2010. La version révisée de la politique définit le cadre global du programme environnemental de la TD. Des objectifs et des cibles sont établis pour chacun des quatre volets du programme. Le suivi des processus et du rendement est effectué au moyen de notre système de gestion de l'environnement (SGE) fondé sur la norme internationale ISO 14001, qui permet aussi la production de rapports de suivi. Le SGE sera entièrement mis en œuvre en 2012.

EN SAVOIR PLUS EN LIGNE :

Entretien avec un porte-parole de la haute direction en matière d'environnement :
« La TD a atteint la carboneutralité; à quoi peut-on maintenant s'attendre de sa part? » 

Activités

Réduction de l'empreinte environnementale de la TD

Nous nous sommes engagés à réduire continuellement notre empreinte environnementale en adoptant les orientations suivantes :

- réduire la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre (GES) de tous les établissements et véhicules de la TD;
- définir des normes de conception d'immeubles verts pour nos installations actuelles et les nouvelles;
- réduire les déchets autres que le papier et les déchets électroniques ;
- réduire la consommation de papier;
- rendre notre chaîne d'approvisionnement plus verte.

Empreinte environnementale de la TD à l'échelle nord-américaine			
	2010	2009	2008
Consommation totale d'énergie¹			
Électricité (kWh)	545 260 552	586 079 202	577 439 867
Chauffage et climatisation (GJ)	729 934	863 612	
Émissions totales de GES (tonnes d'équivalent CO₂)^{1, 2}			
Émissions directes d'équivalent CO ₂ (portée 1)	42 464 	45 716 	48 539
Émissions indirectes d'équivalent CO ₂ (portée 2)	153 716 	180 494 	184 406
Autres émissions indirectes et non contrôlées (portée 3)	38 562 	27 048 	31 425
Émissions totales d'équivalent CO₂	234 742 	253 258 	264 370
Intensité des GES (par employé)³			
Émissions totales d'équivalent CO ₂ (tonnes)	2,92	3,41	3,58
Composante énergie – équivalent CO ₂ (tonnes)	2,33	2,93	3,02
Composante déplacements – équivalent CO ₂ (tonnes)	0,59	0,48	0,56
Électricité (kWh)	6 778	7 882	7 823
Consommation de papier (par employé)			
Consommation totale de papier (tonnes métriques)	3 193	–	–
Consommation de papier (feuilles/employé) ⁴	8 557	8 308	8 473

¹ Les données de 2010 sont les plus récentes données disponibles au moment de la production du rapport. Les données de 2011 seront disponibles dans les renseignements que nous transmettrons au Carbon Disclosure Project en 2012.

² Pour de plus amples renseignements, se reporter aux notes jointes aux présentes.

³ Pour l'exercice clos le 31 octobre 2010, la Banque a modifié les limites géographiques à l'intérieur desquelles elle calcule l'intensité des GES (par employé), c'est-à-dire qu'elle utilise désormais le nombre total d'employés nord-américains plutôt que le nombre total d'employés à l'échelle internationale, afin de mieux harmoniser les données relatives aux sources d'émissions de GES rapportées en Amérique du Nord seulement. À des fins de comparaisons, les données relatives à l'intensité de 2008 et de 2009 ont été redressées : ces résultats ont donné lieu à une hausse de 1 % de la valeur totale de l'intensité et d'électricité (KWh), à une réduction de 3 % de la composante énergie, et à une hausse de 25 % de la composante déplacements pour 2008 et 2009.

⁴ Les données relatives à la consommation de papier de 2009 et de 2008 ne comprennent pas celles de TD Assurance, car ces renseignements ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être estimés de manière raisonnable.

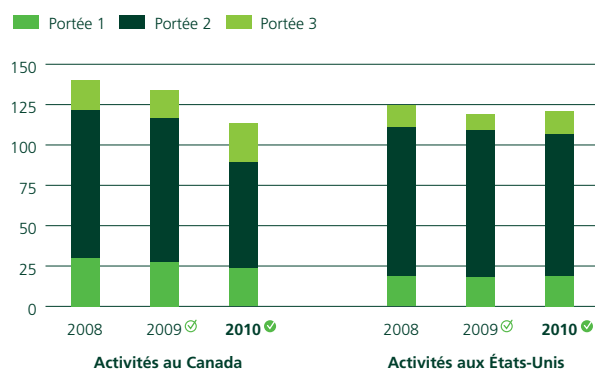
Consommation d'énergie et émissions de gaz à effet de serre (GES)

La TD a commencé à afficher un bilan neutre en carbone en 2010. Nous avons fondé nos exigences en matière de carboneutralité sur les émissions de GES mesurées en 2010. L'évaluation des émissions de GES porte sur les activités nord-américaines détenues à 100 % par la TD. Nous avons estimé les émissions des activités internationales de la TD en fonction de l'espace qu'elles occupent.

La TD évalue ses émissions directes liées au chauffage et à la climatisation (portée 1), ses émissions indirectes liées à la consommation d'électricité et à son parc automobile (portée 2), et ses émissions liées aux déplacements et à la consommation d'énergie pour les emplacements en sous-location (portée 3).

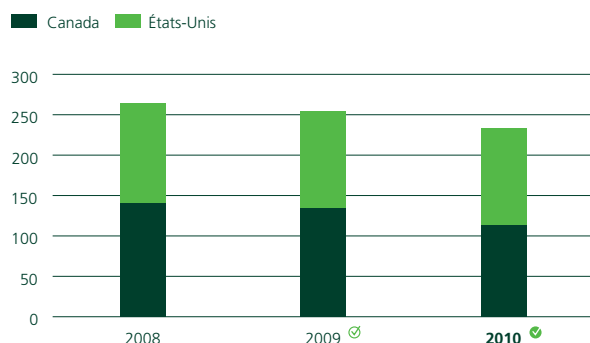
RÉPARTITION DÉTAILLÉE DES ÉMISSIONS^{1,2}

(milliers de tonnes d'équivalent CO₂e)



ÉMISSIONS TOTALES DE GAZ À EFFET DE SERRE

(milliers de tonnes d'équivalent CO₂e)



AFFICHER UN BILAN NEUTRE EN CARBONE

Le programme de carboneutralité de la TD est fondé sur les éléments suivants :

- Étape 1 : Réduire notre consommation d'énergie;**
- Étape 2 : Rendre plus vert notre approvisionnement en énergie;**
- Étape 3 : Mettre au point des activités novatrices de compensation du carbone en Amérique du Nord, en collaboration avec des partenaires commerciaux et sociaux.**

Grâce à cette démarche, nous commençons à dissocier la croissance de nos activités de la consommation de combustibles fossiles. Depuis 2008, les émissions absolues de la TD ont diminué de 11 %, alors que notre entreprise continuait de croître.

TABLEAU COMPARATIF DES DONNÉES NORD-AMÉRICAINES DE 2008 À 2010*

Revenus	Biens immobiliers (pi²)	Employés	GES
↑ 29%	↑ 11%	↑ 9%	↓ 11%

*Les résultats sont fondés sur les données les plus récentes pour l'Amérique du Nord.

Réduire notre consommation d'énergie grâce à la conception des immeubles

En s'engageant à afficher un bilan neutre en carbone, la TD a transformé sa manière de concevoir et d'exploiter ses immeubles, et ce, grâce à une meilleure compréhension des principes de construction des immeubles verts. Le service d'architecture de la TD élabore des normes de conception fondées sur le coût total de propriété, ce qui nous oblige à aménager nos immeubles de manière qu'ils produisent de l'énergie plutôt que d'en consommer.

CONSOMMATION TOTALE D'ÉLECTRICITÉ

(millions de kWh)



En 2011, nous avons continué de repérer des occasions de réduire les besoins en énergie de notre portefeuille de biens immobiliers en Amérique du Nord.

Voici quelques exemples des améliorations que nous avons apportées :

Emplacement	Description	Réduction annuelle estimative de la consommation (kWh/an)	Réduction annuelle estimative des émissions de GES (tonnes d'équivalent CO ₂ /an)
TD Centre, Toronto (Ontario)	Amélioration de l'éclairage, remplacement des ampoules MR16 par des DEL, ménage effectué de jour	2 452 196	539
Creekside Campus, Mississauga (Ontario)	Éclairage à DEL dans le stationnement, éclairage intérieur, signalisation extérieure à DEL	1 058 317	233
Services de détail, États-Unis	Amélioration de l'éclairage à DEL	1 585 716	903
Siège social, États-Unis	Amélioration de l'éclairage	825 871	470



Succursale TD nette zéro en Floride

En 2011, TD Bank a construit sa première succursale nette zéro à Cypress Creek, à Fort Lauderdale, en Floride. La conception de la succursale respecte les normes les plus avancées, qui permettent de maximiser le rendement énergétique, notamment au moyen d'un éclairage efficient et de systèmes mécaniques. Grâce à un ensemble de 400 panneaux solaires, la succursale produit 100 000 kilowattheures par année, ce qui correspond à la quantité d'énergie qu'elle consomme.

Construite conformément aux normes de conception LEED Platine, cette succursale est l'un des huit projets nets zéro inscrits auprès du département de l'Énergie des États-Unis.

Et à London, en Ontario

Une succursale de TD Canada Trust à London, en Ontario, construite il y a 25 ans, est en train d'être transformée en un immeuble à consommation énergétique nette zéro. Cette succursale sera la première à être réaménagée de la sorte au Canada. Les améliorations de l'efficacité énergétique comportent les éléments suivants : installation d'un éclairage à DEL à l'intérieur et à l'extérieur, surveillance de l'immeuble à distance et alimentation solaire de la borne de recharge pour véhicules électriques. De plus, les terrains environnants seront transformés en un parc d'énergie verte qui abritera les panneaux et les suiveurs solaires, ainsi qu'un amphithéâtre qui sera à la disposition de la collectivité.

En 2011, le programme d'immeubles verts de la TD a permis de mener à terme 16 projets LEED (5 Platine, 5 Or, 2 Argent et 4 certifications); la réalisation de 61 autres projets est aussi prévue.

La TD ne possède pas de biens immobiliers et ne loue pas de locaux dans des habitats qui comportent un risque pour l'environnement.

LA SUCCURSALE DE LA TD À AUBURN, DANS LE MAINE, A OBTENU LA PREMIÈRE CERTIFICATION LEED-CI PLATINE DU U.S. GREEN BUILDING COUNCIL POUR L'INTÉRIEUR DE SON CENTRE D'APPELS AUX ÉTATS-UNIS.

Solutions technologiques écologiques

Les banques ont beaucoup évolué depuis l'époque des grands livres papier. À la TD, nous aspirons à utiliser la technologie de manière à réduire notre empreinte environnementale. À mesure que nos activités augmentent, nous modernisons nos parcs de serveurs, d'ordinateurs, d'imprimantes et de processeurs afin d'offrir les services rapides et efficaces auxquels nos clients s'attendent. De plus, nous profitons ainsi d'importantes économies d'énergie.

Depuis 2008, ces programmes :	...ont permis d'économiser :
• Modernisation des systèmes électriques et mécaniques de nos centres de données existants	• 86 000 \$ en coûts d'électricité
• Gestion de l'alimentation des ordinateurs personnels	• 9 253 093 kWh d'énergie et 1,8 tonne de CO ₂
• Envoi des déchets électroniques ailleurs que vers des sites d'enfouissement	• 100 % des déchets technologiques des employés, comme les portables et les imprimantes • 95 % des déchets des centres de données

En 2011, la TD a élaboré une stratégie détaillée en matière de TI verte qui a pour but :

- de permettre des réductions appréciables de la consommation d'énergie et des coûts liés aux espaces de travail, aux réseaux et aux activités des centres de données;
- de faire connaître et de modifier les comportements favorisant l'économie d'énergie aux employés et aux fournisseurs au moyen de campagnes de sensibilisation sur la consommation d'énergie;
- d'utiliser des mesures de rendement pour évaluer notre efficacité à intégrer des pratiques écologiques à nos activités quotidiennes.

Nous élaborons des mesures qui nous aideront à mieux comprendre comment réduire le plus efficacement possible notre consommation d'énergie tout en améliorant l'efficacité informatique. En voici quelques-unes :

- économies de consommation découlant de la gestion de l'alimentation des ordinateurs personnels;
- économies de consommation d'énergie liées à la virtualisation;
- économies réalisées grâce à la réduction des déplacements aériens et des émissions de CO₂ grâce aux vidéoconférences;
- économies d'énergie liées au stockage de données à l'aide de logiciels de groupe faisant appel aux technologies de partage des données axées sur le Web, comme la vidéoconférence;
- consommation d'énergie par employé découlant de l'utilisation des imprimantes.

Déplacements professionnels

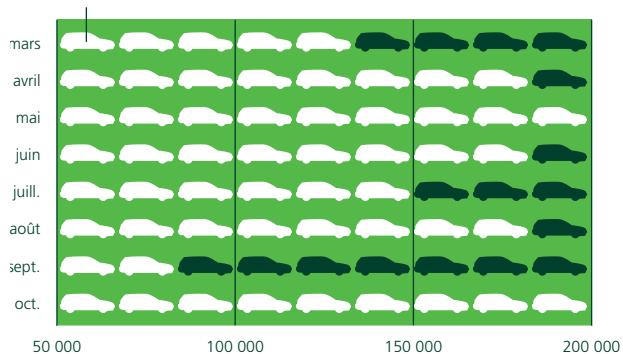
Les émissions liées aux déplacements professionnels englobent celles découlant des déplacements en avion, en train et en voiture nécessaires aux activités de la TD. En 2010, les émissions de GES liées aux déplacements se sont chiffrées à 47 225 tonnes d'équivalent CO₂, soit 20 % du total des émissions. Cette augmentation est imputable à l'acquisition de nouvelles entreprises, aux activités d'intégration et aux services bancaires mobiles offerts à nos clients.

Nous cherchons constamment de nouveaux moyens de réduire nos déplacements. En 2011, nous avons lancé un projet pilote de vidéoconférence dans le cadre duquel nous avons aménagé des installations dans neuf centres principaux d'activités commerciales afin de réduire le temps, les coûts et les émissions de GES liés aux déplacements professionnels. En cinq mois, voici ce que nous avons accompli :

- réduction de 823 412 km de nos déplacements;
- économies de 640 000 \$ en frais de déplacement;
- 48 tonnes d'émissions d'équivalent CO₂ en moins.

RÉDUCTION DES DÉPLACEMENTS GRÂCE AUX VIDÉOCONFÉRENCES (KM)

Déplacements évités (en kilomètres)



Voici les principales conclusions que nous avons tirées du projet pilote :

- les renseignements communiqués et les services de dépannage sont tout aussi importants que la technologie elle-même;
- les unités fonctionnelles doivent être équipées du matériel de vidéoconférence;
- nous devons concevoir des programmes favorisant les changements de comportement.

Nous prévoyons étendre en 2012 le programme de vidéoconférence à d'autres groupes fonctionnels de la Banque.



La TD ouvrira en 2012 un nouveau centre de données à Barrie, en Ontario. Ce centre affichera un rendement énergétique maximal en réduisant l'intensité de sa consommation d'énergie grâce à l'utilisation de technologies de virtualisation et de systèmes électriques et mécaniques écoénergétiques. Ce centre de données sera construit conformément aux normes LEED Platine et produira une empreinte conforme à la cible optimale de l'indicateur d'efficacité énergétique (1.6). Les fonctions de conception d'immeubles intelligents comprendront des batteries solaires installées sur le toit qui répondront aux besoins énergétiques de l'espace restreint du centre. La chaleur excédentaire générée par la salle des données servira à faire fondre la neige. En prenant ces mesures, nous cherchons à démontrer le bien-fondé de l'intégration des mesures d'économie d'énergie et de la sensibilisation à l'environnement.

Énergie renouvelable

La TD est reconnue dans toute l'Amérique du Nord en tant que chef de file en matière d'environnement, notamment en ce qui concerne l'achat d'énergie renouvelable écologique.

En 2010, nous avons acheté des crédits d'énergie renouvelable correspondant à 49 % de notre demande d'électricité. La totalité de l'électricité nécessaire à nos activités aux États-Unis, y compris l'exploitation du réseau de GAB, est fournie par de l'énergie renouvelable. Au Canada, notre réseau de GAB, ainsi que tous nos établissements en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan, en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard, sont alimentés à l'énergie renouvelable. Nous avons choisi ces provinces parce qu'elles dépendent davantage des sources de combustible fossile pour s'approvisionner en électricité. En achetant de l'énergie renouvelable comme source d'énergie de remplacement, nous avons été en mesure d'éliminer la plus grande partie du carbone produit pour notre approvisionnement en électricité.

Compensation des émissions de carbone

Nous nous sommes engagés à mettre au point des activités de compensation de grande qualité à l'intérieur de notre empreinte géographique en Amérique du Nord. En 2010, nous avons utilisé volontairement des crédits de compensation pour neutraliser 51 % de nos émissions de carbone. Environ la moitié des activités de compensation ont été mises au point en collaboration avec des organismes à but non lucratif. Nous avons continué de travailler avec des partenaires comme Habitat pour l'Humanité, la Nation Munsee-Delaware et le Fonds pour un Canada vert afin de mieux comprendre comment les crédits de compensation du carbone peuvent favoriser les projets d'économie de l'énergie. La totalité de nos crédits a été vérifiée de manière indépendante par ClimateCHECK.

Nos projets

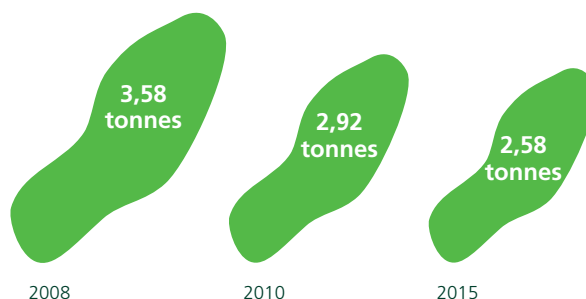
Pour afficher un bilan neutre en carbone, nous avons rassemblé des renseignements importants sur l'efficacité énergétique, l'énergie renouvelable et les crédits de compensation de carbone. Nous ne nous sommes pas contentés de réduire notre consommation d'énergie; nous avons en outre utilisé ces renseignements pour créer des produits financiers et sensibiliser les employés. Nous sommes en voie de dissocier la croissance de l'entreprise des combustibles fossiles. La TD s'engage maintenant à réduire encore davantage ses émissions de GES.

OBJECTIF DE LA TD : RÉDUIRE L'INTENSITÉ DE SES ÉMISSIONS DE GES DE UNE TONNE PAR EMPLOYÉ D'ICI 2015

Notre année de référence est 2008, car il s'agit de la première année complète d'intégration des activités nord-américaines de la TD et de l'année de lancement de notre programme de réduction des émissions de GES.

RÉDUCTION DE L'EMPREINTE DE CARBONE

Émission de CO₂ par employé



Le Fonds pour un Canada vert : intelligent sur tous les plans

La TD est l'un des investisseurs de départ du Fonds pour un Canada vert (établi en 2009). Le Fonds, qui investit dans les crédits de compensation de carbone volontaires provenant de programmes communautaires énergétiques menés par des écoles, des hôpitaux et des municipalités, a été le premier de ce type à voir le jour au Canada.

En trois ans, le Fonds a investi dans onze projets, permettant des réductions d'émissions de GES de plus de 420 000 tonnes, ce qui correspond aux émissions qu'auraient produites 111 000 voitures pendant un an. En voici quelques exemples :

- soutien à l'amélioration du rendement énergétique de 237 écoles de la Commission scolaire de Toronto;
- amélioration du rendement énergétique des écoles de la Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys (CSMB) à Montréal, au Québec;
- soutien aux mesures d'amélioration de l'efficacité de l'éclairage dans 26 immeubles du campus de l'Université d'Alberta.



« De nombreuses installations communautaires font face aux défis liés à l'efficacité énergétique. Le Fonds pour un Canada vert a créé une solution triplement profitable pour financer les rénovations écoénergétiques essentielles afin que nous puissions tous réduire les émissions et diminuer les coûts liés à la consommation d'énergie dans nos collectivités, et ce, tout en unissant nos efforts aux actions entreprises par nos investisseurs. La TD continue de montrer que cette solution novatrice lui tient à cœur. »

Gerry Roche, Président et chef de la direction de Green Power Action

Déchets

Déchets autres que de papier

En 2011, nous avons mené à terme un programme de gestion des déchets visant à assurer la surveillance et le suivi des déchets autres que de papier et à produire des rapports. Tous les établissements au Canada et 93 % de ceux des États-Unis sont munis d'installations de recyclage des déchets autres que de papier. Tous les bureaux de la société au Canada possèdent des installations de traitement des déchets organiques. Nous allons continuer à améliorer ce programme en 2012 en intégrant le recyclage à notre programme de mobilisation des employés **Nation verte TD**, qui incite nos employés à évaluer leur empreinte environnementale.

Déchets électroniques

Les déchets électroniques regroupent les ordinateurs, les imprimantes, les téléphones et d'autre matériel électronique désuet. Conformément à notre politique d'élimination des déchets, 100 % de nos déchets électroniques ne sont plus envoyés dans des sites d'enfouissement. En 2011, 90 % des appareils électroniques dont la TD se défaisait ont été remis à neuf et 10 % ont été démontés pour être recyclés. Grâce à un programme novateur établi avec notre recycleur de matériel informatique, le matériel usagé est remis à neuf et vendu, et le produit de la vente est versé à un organisme de bienfaisance.

Nous avons étendu notre programme d'ouverture de succursales vertes afin d'y inclure chaque fois une activité de recyclage de déchets électroniques. Nous incitons les clients à participer à l'activité en apportant des appareils électroniques usagés qui seront recyclés ou éliminés de manière responsable. En 2011, nous avons aussi lancé un programme de recyclage de piles.



« Pendant la Semaine de la Terre, nous avons fait notre premier voyage officiel pour éliminer de manière responsable 650 vieilles piles, faisant en sorte qu'elles ne se retrouvent pas dans un site d'enfouissement. »

Pat Evans, chef de l'équipe verte

La route du papier à la TD

Pour nos clients et nos employés, le gaspillage de papier est une source de préoccupation importante, et ils ont raison. Les banques et les sociétés d'assurance font partie des plus gros consommateurs de papier, la moyenne de l'industrie étant de 10 000 feuilles de papier par employé par an⁸. Certains documents doivent obligatoirement être imprimés en vertu de la loi, mais il existe de nombreuses occasions de réduire ou d'éliminer la consommation de papier liée à nos produits, à nos services et à nos processus d'affaires.

Depuis 2008, nous avons abordé le problème de la réduction de la consommation de papier à toutes les étapes du cycle de vie du papier, de l'approvisionnement à l'élimination, en passant par l'utilisation. Nous achetons du papier à en-tête, des enveloppes, des cartes professionnelles et du papier pour photocopier et télécopieur faits de fibres écologiques (certifiées par le FSC, la CSA ou la SFI). Le papier utilisé normalement dans nos bureaux contient au minimum 30 % de fibres recyclées après consommation. En trois ans, la TD a réduit sa consommation de papier de 12 % par employé.

Groupe Banque TD – Consommation de papier (en tonnes métriques)^{1, 2}

Type	2010 (année de référence)
Relevés et enveloppes	6 120
Documents commerciaux	4 518
Papeterie de bureau	3 193
Formulaires	1 122
Total	14 953

¹ Les données excluent Financement auto TD, dont la TD a fait l'acquisition en avril 2011. Les données ne sont pas disponibles et ne peuvent être estimées de manière raisonnable.

² Les gestionnaires ont utilisées des données disponibles et connues pour déterminer la consommation de papier; toutefois, la TD n'a pas été en mesure de quantifier le papier acheté par l'intermédiaire d'autres fournisseurs ou imprimeurs.

Les clients de la TD contribuent aussi à la réduction de la consommation de papier, plus de cinquante pourcent d'entre eux ayant opté pour la tenue de dossier sans papier pour divers produits, notamment les comptes-chèques et les comptes d'épargne.

Depuis 2010, nous participons au programme Closed Loop System™ de Boise®; il s'agit d'un programme de recyclage visant à éviter que les déchets de papier se retrouvent dans des sites d'enfouissement et à les réutiliser dans la production de papier recyclé. Ce programme permet chaque année de réutiliser 1 500 tonnes métriques de papier qui se serait autrement retrouvé dans des sites d'enfouissement.

Nos clients et nos employés nous ont signifié clairement que la TD devait consommer encore moins de papier. Nous devons donc revoir nos objectifs. En 2011, nous avons décidé de pousser notre engagement encore plus loin en nous fixant l'objectif suivant :

**NOUS ALLONS RADICALEMENT RÉDUIRE NOTRE
CONSOMMATION DE PAPIER ET NOUS PROTÉGERONS
DES FORÊTS MENACÉES POUR LA CONTREBALANCER.**

Nous prévoyons atteindre cet objectif :

- en assurant le suivi de toutes les formes de papier utilisées à la TD : papeterie de bureau, formulaires, rapports, documents commerciaux, relevés et enveloppes;
- en nous engageant à réduire notre consommation globale de papier de 20 % d'ici 2015 par rapport à la consommation de référence de 2010;
- en nous engageant à atteindre la neutralité papier en 2012, ce que nous ferons en plantant des arbres et en protégeant des forêts en Amérique du Nord pour contrebalancer notre consommation de papier.

Forêts TD

Dans le cadre de son engagement à atteindre la neutralité papier, la TD lance un important programme de conservation en Amérique du Nord en 2012. Par ce programme, la TD s'engage à agrandir la zone de forêts protégées en Amérique du Nord. Grâce à son engagement, la TD protégera une aire de la superficie d'un terrain de football chaque jour que durera le programme.

Pourquoi protéger des forêts plutôt que de simplement planter des arbres? Parce qu'abattre un arbre a des répercussions plus grandes que la seule perte de l'arbre lui-même. Les écosystèmes forestiers fournissent non seulement un habitat aux plantes et aux animaux, mais ils contribuent aussi à la qualité de l'air et de l'eau, et servent de lieu de découverte et de loisir pour les gens.

Au Canada, la TD établira un partenariat avec Conservation de la nature Canada afin de protéger des habitats forestiers menacés dans tout le pays. Nous déterminerons en 2012 qui sera notre partenaire aux États-Unis.

De plus, en 2012, la TD plantera environ 50 000 arbres grâce aux activités de plantation d'arbres des employés, les Journées des arbres TD, qui ont lieu à plus de 120 endroits dans toute l'Amérique du Nord et au Royaume-Uni.

Financement responsable

Nos activités de financement comprennent l'octroi de prêts et de lignes de crédit, le financement des immobilisations corporelles et les activités d'investissement. Nous avons pour objectif de prendre des décisions de financement cohérentes, éclairées et transparentes. Nous collaborons de manière active avec nos clients et parties prenantes afin de réduire les risques environnementaux et sociaux associés à nos activités de financement. Étant donné qu'il existe un lien étroit entre l'économie canadienne et la mise en valeur des ressources naturelles, nous nous efforçons tout spécialement de favoriser les discussions visant à mieux définir l'exploitation responsable.

La TD est essentiellement une banque de détail, 80 % de ses activités de financement étant liées à l'octroi de prêts personnels et de prêts hypothécaires. Le reste des activités (30 %) sont liées aux activités de gros et aux prêts aux entreprises, principalement des sociétés installées en Amérique du Nord. Environ 5 % du total du financement est accordé à des clients exerçant des activités dans des secteurs qui comportent un risque pour l'environnement et les collectivités, comme l'agriculture, l'exploitation minière, l'extraction de combustibles fossiles, la production d'électricité, la foresterie, l'industrie automobile, la fabrication de produits chimiques et l'industrie manufacturière.

La TD a élaboré les politiques suivantes pour appuyer le financement responsable :

Protection de la biodiversité

La TD ne consent pas de prêts pour des opérations qui engloberaient des activités sur des sites du patrimoine mondial, qui risqueraient d'entraîner la dégradation d'habitats naturels protégés et en situation critique selon la classification établie par l'Union Internationale pour la Conservation de la Nature, ni qui supposeraient l'acquisition de bois provenant d'une exploitation forestière illégale.

Armes et bombes

Nous ne prêtons pas non plus d'argent pour financer des opérations directement reliées au commerce ou à la fabrication de matériel entrant dans la composition d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques, de mines ou de bombes à dispersion.

Anticorruption

La TD a adopté des contrôles anticorruption et antifraude qu'elle applique à ses activités susceptibles de donner lieu à des activités criminelles ou qui ont été désignées comme représentant un risque élevé de blanchiment d'argent ou de financement d'activités terroristes.

PROCESSUS DE GESTION DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX

Étape 1

Classement de haut niveau

Tous les dossiers d'emprunt sont soumis à un classement de haut niveau qui repère les activités que le Cadre de gestion environnementale interdit.

Étape 2

Évaluation sociale et environnementale

Il s'agit de l'évaluation de l'engagement, de la capacité et des antécédents d'un client en fonction des questions réglementaires, ainsi que des autres risques environnementaux importants, de l'engagement des parties prenantes et, le cas échéant, des questions de consentement préalable accordé librement et en pleine connaissance de cause par les peuples autochtones.

Étape 3

Outil de catégorisation basé sur les Principes de l'Équateur

Cet outil est utilisé dans les cas où un projet d'immobilisation corporelle est financé.

Étape 4

Guides sur le contrôle préalable par secteur d'activité

Des guides ont été élaborés pour les secteurs qui comportent un risque pour l'environnement. L'équipe responsable de l'environnement à la TD propose des outils et des ressources aux directeurs des risques de crédit.

Étape 5

Transmission à un échelon supérieur

Lorsqu'une demande obtient une cote élevée pour le risque environnemental qu'elle représente, l'équipe responsable de l'environnement à la TD contribue à déterminer si des mesures peuvent être prises pour réduire le risque environnemental ou social. Dans les cas où le risque demeure élevé, le processus de transmission à un échelon supérieur permet de soumettre la question à tous les niveaux de gestion des risques de crédit, jusqu'au comité du risque lié à la réputation de la TD.

Gestion des risques de crédit

Pratiques d'octroi de prêts, de crédit et de financement de projets

La politique de gestion des risques environnementaux et sociaux de la TD, pour ses secteurs d'activité autres que de détail, définit des normes communes pour la détermination et la gestion des risques environnementaux et sociaux au sein des opérations autres que de détail, notamment les exigences en matière de contrôle préalable. La politique a été mise à jour en 2010 et englobe désormais la totalité des besoins généraux de la société, ainsi que le financement des projets et des immobilisations corporelles. La mise en œuvre de cette politique sera terminée en 2012, car TD Bank adoptera cette année la politique de gestion des risques de crédit de l'organisation.

Le processus de gestion des risques de crédit intègre l'évaluation des risques environnementaux et sociaux à une méthode en cinq étapes qui s'applique à toutes les activités entreprises par la TD, notamment l'examen annuel des clients existants. Cette méthode prend en compte les politiques, les processus et le rendement.

Chaque activité entreprise passe au moins par les étapes 1 et 2. Des directives supplémentaires s'appliquent aux secteurs qui comportent un risque pour l'environnement, notamment la foresterie, l'exploitation minière, l'électricité et autres services publics, la production d'énergie thermique, l'extraction de pétrole et de gaz et les pipelines.

En 2010, nous avons indiqué le nombre d'opérations qui ont été soumises à Environnement TD par l'intermédiaire du processus de gestion des risques environnementaux et sociaux en matière de crédit. Cette année, nous estimons que cette évaluation est peu significative, car la plupart des problèmes et des préoccupations ont été soulevés par l'unité bien avant qu'il devienne nécessaire de les soumettre à un échelon supérieur.

Principes de l'Équateur

La TD est signataire des Principes de l'Équateur depuis 2007. Les Principes de l'Équateur ont été conçus pour s'appliquer au financement des projets, mais la TD en a étendu la portée et les a entièrement intégrés à sa politique de gestion des risques de crédit, qui s'applique à toutes les activités entreprises, notamment les besoins généraux de la société, ainsi que le financement des projets et des immobilisations corporelles.

Les Principes de l'Équateur sont fondés sur les Normes de performance de la Société financière internationale (International Financing Corporation [IFC]). En 2011, l'IFC a publié une version révisée de sa Politique sur la durabilité sociale et environnementale, qui contient aussi des modifications aux normes de performance. Les institutions financières qui ont signé les Principes de l'Équateur sont en train d'étudier ces modifications; cet examen se traduira par la mise à jour des Principes de l'Équateur en 2012. La TD est un membre actif de plusieurs groupes de travail dans ce domaine. En 2013, nous mettrons à jour notre politique et nos procédures de gestion des risques de crédit, ainsi que les directives en matière de diligence raisonnable propres aux secteurs afin de refléter ces modifications.

Tous les projets concernés par les Principes de l'Équateur étaient liés au secteur de l'extraction et situés en Amérique du Nord. Voici le nombre de projets analysés en fonction des Principes de l'Équateur :

Principes de l'Équateur				
	2011	2010	2009	2008
Principes de l'Équateur – catégorie A	0	0	0	0
Principes de l'Équateur – catégorie B	0	2	1	7
Principes de l'Équateur – catégorie C	8	3	0	4
Total des projets	8	5	1	11

EN SAVOIR PLUS EN LIGNE :

Le profil de risque environnemental de la TD comprend :

- La vulnérabilité liée au carbone;
- La vulnérabilité liée à l'eau; et
- Le consentement préalable accordé librement et en pleine connaissance de cause par les peuples autochtones.

Investissement responsable

En tant que signataire des Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies (PRI), Gestion de Placements TD (GPTD) s'est engagée à intégrer des questions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) à son processus de prise de décision en matière d'investissement. Dans le cadre de son engagement, GPTD publie un rapport annuel résumant la manière dont les principes ont été mis en œuvre et les progrès accomplis jusqu'à maintenant (Mise en œuvre des Principes pour l'investissement responsable). GPTD produit aussi un rapport annuel sur ses activités d'engagement en matière d'investissement durable.

GPTD a adopté sa Politique d'investissement durable en 2009. Notre approche consiste à évaluer les questions ESG pour tous nos investissements. En 2011, nous nous sommes concentrés sur notre engagement à collaborer avec nos clients et les parties prenantes de l'industrie dans le but de mieux intégrer les questions ESG.

Les principales activités de GPTD en 2011 comprennent :

- la confirmation de notre engagement en tant que signataire du Carbon Disclosure Project (CDP);
- notre adhésion au CDP Carbon Action et aux PRI pour augmenter notre participation au sondage ainsi que la qualité des renseignements fournis en réponse au questionnaire annuel du CDP;
- notre première signature du Water Disclosure Project et notre adhésion à un engagement en matière de collaboration visant à augmenter le nombre de répondants;
- notre participation à la Sustainable Stock Exchange Initiative, qui incite les Bourses du monde entier à rendre compte du rendement des sociétés cotées en matière de durabilité.

Nous offrons aussi deux fonds d'investissement durable aux investisseurs privés et institutionnels :

- Le Fonds mondial de développement durable TD (à l'intention des particuliers et des clients institutionnels au Canada),
- TDAM Global Sustainability Fund (à l'intention des clients aux États-Unis).

Nous visons à accroître le capital à long terme des investisseurs en investissant essentiellement dans des sociétés mondiales qui sont perçues comme les meilleures de leur secteur en ce qui a trait aux facteurs ESG et qui se distinguent par leur technologie propre et l'efficacité de leur utilisation des ressources. En 2011, GPTD a pris la décision de fermer le Fonds mondial de développement durable Émeraude et d'offrir à ses clients institutionnels une version adaptée du Fonds mondial de développement durable TD. GPTD gérait un actif d'environ 20 millions de dollars dans ses deux fonds d'investissement durable au 31 octobre 2011.

GPTD s'active à informer les investisseurs, les clients et les consommateurs sur l'importance des technologies propres et du développement durable. En 2011, nous avons participé à des groupes de discussion lors du Climate Spark Social Venture Challenge, du Green Living Show et du Sommet mondial Écocité.



En 2011, la TD a été retenue pour faire partie des indices Ethibel PIONEER et Ethibel EXCELLENCE en raison de son engagement envers l'investissement durable et de son rendement global en matière de responsabilité d'entreprise.

Produits verts

Nous savons que le consumérisme écologique est très populaire sur le marché et qu'il le deviendra de plus en plus^b. Cependant, le lien entre les consommateurs verts et le secteur financier est mal compris.

« Nous vivons à une époque très portée sur l'écologie. Nous pouvons acheter de l'énergie verte, occuper un emploi vert et faire des choix verts à l'épicerie. Le mouvement de consommation écologique remet en question la notion de leadership d'entreprise. Les consommateurs veulent que les sociétés soient de solides défenseurs de l'environnement tout en offrant une gamme de produits écologiques à prix concurrentiels. »

Karen Clarke-Whistler, chef de l'environnement,
Groupe Banque TD (dans l'édition de l'été 2011 de
Management Ethics)

Notre page Web Services bancaires écologiques aide les Canadiens à trouver de l'information sur les produits et les services écologiques que la TD offre. La TD s'affaire à trouver et à concevoir plus de produits écologiques pour ses clients dans les domaines suivants :

- le financement de l'énergie renouvelable;
- le financement et l'assurance des véhicules hybrides et électriques;
- les services bancaires sans papier;
- l'attraction des consommateurs écologiques.



Plusieurs clients, comme la famille Humphrey de Toronto, en Ontario, profitent du financement accordé par la TD pour l'installation de panneaux solaires.

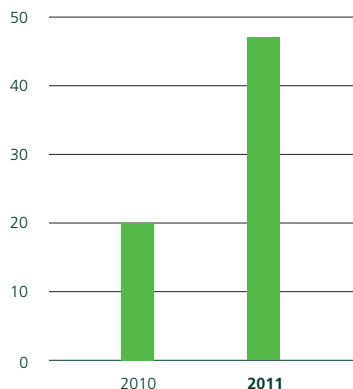
Financement de l'énergie renouvelable

La TD favorise la diversité en matière d'énergie comme moyen de répondre à la demande croissante d'énergie et à l'insuffisance de l'approvisionnement. Le manque de financement pour des projets d'énergie renouvelable constitue, de l'avis général, une barrière à la croissance de cette industrie émergente. Les banques doivent relever le défi d'accorder du financement à des secteurs émergents, comme celui des technologies propres, à l'aide de modèles de risque de crédit traditionnels.

En 2010, la TD a lancé un programme de financement novateur visant la mise sur pied de projets d'énergie renouvelable à petite échelle à l'intention des propriétaires occupants, des propriétaires d'entreprise, des agriculteurs et des entrepreneurs en construction. Ce programme a d'abord été mis en place en Ontario, où a été adoptée la Loi de 2009 sur l'énergie verte^c, qui comprend un programme de tarifs de rachat garantis pour l'ensemble de la province.

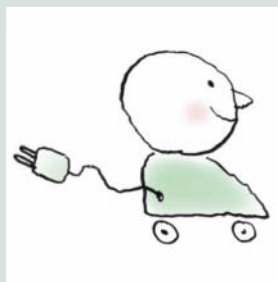
Financement de projets liés à l'énergie renouvelable à petite échelle

(en millions de dollars)



Financement et assurance des véhicules électriques

La TD finance et assure des véhicules hybrides depuis 2008 au Canada. En 2011, ce programme a été étendu aux véhicules électriques. Récemment, des annonces ont été faites à l'effet que la production à grande échelle de véhicules électriques allait s'accroître en 2012 en Amérique du Nord; et la TD souhaite être un ardent défenseur de cette technologie. Nous savons que ce secteur émergent mettra un certain temps à obtenir sa part de marché, mais nous voulons être à l'avant-garde. La TD soutient activement les groupes de réflexion sur les véhicules électriques, comme Mobilité électrique Canada. La TD collabore aussi avec Plug'nDrive, organisme à but non lucratif qui vise à faire mieux connaître les véhicules électriques en Ontario.



La TD collabore avec Plug'nDrive à promouvoir les véhicules électriques en Ontario.

Services bancaires sans papier

Les options de services bancaires en ligne sont de plus en plus nombreuses et populaires. Plus de 50 % des clients de la TD accèdent maintenant à leurs comptes par Internet. En 2011, nous avons offert en ligne les produits suivants :

- les services bancaires mobiles;
- l'accès à l'activité quotidienne des comptes et aux relevés de compte;
- les relevés du marché monétaire (TD Bank);
- les confirmations d'opérations et les feuillets d'impôt (Gestion de patrimoine TD).

Le taux d'adoption de cette procédure aux États-Unis est particulièrement encourageant. Les relevés en ligne sont passés de 0,5 millions à 1,2 millions en un an seulement.

En 2011, nous avons senti que nous devons mieux faire connaître les enjeux environnementaux et les produits bancaires écologiques aux consommateurs au moyen d'expositions offrant de l'information, de la formation et des activités interactives. Nous avons parrainé l'exposition sur l'énergie que la TD a tenue au Green Living Show, le plus important salon professionnel sur l'environnement au Canada. Cette exposition sur l'énergie a permis à de nombreuses personnes de discuter avec des conseillers de la TD et de profiter d'offres promotionnelles sur les produits de la TD axés sur l'énergie et la rénovation; des spécialistes de l'industrie y ont présenté des conférences sur divers sujets, dont les marchés de l'énergie solaire et éolienne, les activités de compensation du carbone et l'amélioration du rendement énergétique des maisons.

Grâce à cet événement unique, nous avons été en mesure de générer 3 millions de dollars en nouvelles affaires potentielles et d'attirer 30 000 participants et 1 000 employés à nos conférences.



Plus de 4 000 personnes ont utilisé le poste De la puissance dans le pédalier de la TD pour générer de l'électricité en pédalant. Une quantité suffisante d'énergie a été générée pour couvrir les besoins de l'exposition et retourner 376 000 watts dans le système.

Mobiliser les employés

Les employés de la TD demeurent nos plus ardents défenseurs de l'environnement. Non seulement ils nous suggèrent des manières d'améliorer nos processus et de réduire notre empreinte environnementale, mais ils jouent un rôle essentiel dans la transmission du message de la TD à nos clients, à nos pairs et aux organismes communautaires.

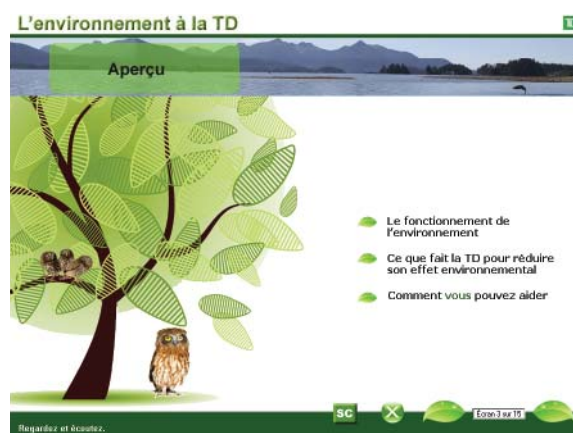
79 % DES EMPLOYÉS SONDÉS DE LA TD ONT DIT DE LA BANQUE QU'ELLE LES AVAIT AIDÉS À BIEN COMPRENDRE LES EFFORTS QUI DOIVENT ÊTRE FOURNIS POUR DEVENIR PLUS RESPONSABLES SUR LE PLAN SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL, PAR RAPPORT À 69 % DES EMPLOYÉS DES AUTRES SOCIÉTÉS;

78 % DES EMPLOYÉS ÉTAIENT D'AVIS QUE L'ORGANISATION COMMUNIQUE EFFICACEMENT LES ACTIONS QU'ELLE PREND POUR RÉDUIRE SON EMPREINTE SUR L'ENVIRONNEMENT, COMPARATIVEMENT À TOUT JUSTE 67 % POUR LES AUTRES SOCIÉTÉS.

SOURCE : SONDAGE D'AON HEWITT MENÉ EN 2011

En 2011, la TD a lancé deux activités clés pour mobiliser les employés en matière d'environnement :

1) Environnement 101 est un programme de formation en ligne conçu pour accroître la sensibilisation aux enjeux environnementaux mondiaux, fournir des explications sur les objectifs et les initiatives de la TD et favoriser une participation active. Les employés peuvent regarder des vidéos, interagir avec des avatars et vérifier leurs connaissances environnementales. Ce cours fait partie du programme d'orientation des nouveaux employés et est entièrement accessible pour les personnes handicapées.



2) Le site **Nation verte TD** est un outil de gestion du rendement qui permet aux employés de créer leur propre profil et de promettre d'accomplir des gestes verts. Le site fournit la liste de plus de 125 gestes écologiques qui peuvent être accomplis dans le milieu de travail, à la maison ou en faisant du bénévolat dans la collectivité. Conformément à l'accent que la TD met sur l'énergie, il est aussi possible d'évaluer ses émissions de carbone. Les employés ont manifesté de l'enthousiasme au moment du lancement de ce programme, accomplissant plus de 10 000 gestes en six mois. Par la suite, ce site servira à lancer des défis aux équipes vertes et aux régions. Le site Nation verte TD a été mis à la disposition des employés canadiens en 2011 et sera rendu accessible au Royaume-Uni et aux États-Unis en 2012.



Nous offrons de plus une formation personnalisée et un soutien au nombre croissant de chefs des équipes vertes. Un atelier d'une journée s'ajoute à des séminaires en ligne bimensuels et au portail des ressources à l'intention des chefs des équipes vertes.

La deuxième édition annuelle de la « réception écologique » (GreenCception) a réuni plus de 200 dirigeants, employés et membres des équipes vertes de la TD qui ont pu souligner les efforts qu'ils ont déployés pour faire avancer la position de chef de file de la TD en matière d'environnement. Dans le cadre de cet événement, nous avons défini les prix qui seront remis annuellement dans les catégories suivantes :

- rendement individuelle;
- rendement d'équipe;
- contribution au leadership de la Fondation TD des amis de l'environnement.

Parties prenantes en matière d'environnement

La TD collabore régulièrement avec diverses parties prenantes qui sont intéressées ou touchées par l'exploitation des ressources. Notre objectif consiste à jouer un rôle actif en facilitant le dialogue et les discussions. Nos parties prenantes comprennent des associations industrielles, des gouvernements, des communautés et des organismes autochtones, des groupes de défense de l'environnement et des membres du milieu universitaire.



« Le Conseil principal de la forêt boréale est formé de chefs autochtones, de groupes environnementaux, de sociétés exploitant des ressources naturelles et d'institutions financières et s'engage à résoudre les questions relatives à la gérance environnementale et au développement responsable dans la région boréale du Canada. En 2011, le Groupe Banque TD est officiellement devenu membre du conseil. La TD nous a fourni un point de vue intéressant quant aux liens entre l'aménagement du territoire et le financement, et plus particulièrement en ce qui a trait aux questions épineuses comme le consentement préalable accordé librement et en pleine connaissance de cause. »

Dave Porter, *Président, Conseil principal de la forêt boréale*
Chef de la direction, FBC First Nations Energy and Mining Council

Notes:

^a Source : <http://business.edf.org/casestudies/citigroup-improving-paper-management> (en anglais)

^b Notamment grâce à l'Enquête sur la rénovation et l'achat de logements de la SCHL (Léger Marketing, 2010); Baromètre canadien sur l'environnement (Environics Research Group), septembre 2011.

^c Le projet de loi 150 de l'Ontario a été adopté le 14 mai 2009 pour devenir la Loi de 2009 sur l'énergie verte et l'économie verte et a également apporté des modifications à d'autres textes de loi.

Nos données en bref

Le Rapport sur les responsabilités 2011 sert à informer nos parties prenantes sur notre rendement dans les domaines environnementaux, sociaux et économiques. Une déclaration sur les responsabilités envers la collectivité est incluse au présent rapport et répond aux exigences stipulées dans la Loi sur les banques (Canada).

Portée du rapport

Ce rapport présente les enjeux importants et les répercussions de nos activités au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2011, ainsi que les tendances en matière de rendement sur trois ans, dans la mesure du possible. Les rapports des exercices précédents sont disponibles à l'adresse suivante :

<http://www.td.com/francais/responsabilite/index.jsp>

La portée du rapport englobe la totalité des activités dans lesquelles la TD possède une participation de 100 %, qui sont regroupées sous les secteurs d'exploitation suivants : Services bancaires personnels et commerciaux au Canada, Gestion de patrimoine, Services bancaires personnels et commerciaux aux États-Unis et Services bancaires de gros.

Normes de production du rapport

Ce rapport a été produit selon la troisième version des lignes directrices G3 de la Global Reporting Initiative (GRI), y compris celles incluses dans le document intitulé « Supplément sur le secteur des services financiers ». Ces lignes directrices assurent la fiabilité et la qualité des rapports sur le développement durable produits dans différents secteurs d'activité. Pour en savoir plus sur le rendement établi en fonction de la GRI, veuillez consulter l'index GRI .

Certification externe

Certains indicateurs de rendement ont reçu une certification externe d'Ernst & Young s.r.l. Ernst & Young a effectué un examen limité d'une série d'indicateurs de rendement clés de la TD pour l'année 2010 et 2011 ainsi que des émissions de gaz à effet de serre et des données sur la carboneutralité, en plus d'une mission d'assurance raisonnable des émissions de gaz à effet de serre et des données sur la carboneutralité de la TD en 2009. Les faits et les chiffres qui ont été soumis à un examen limité par Ernst & Young sont désignés par le symbole  et les faits et les chiffres qui ont reçu une assurance raisonnable d'Ernst & Young sont désignés par le symbole . Les résultats de la mission d'assurance d'Ernst & Young sont consignés dans le rapport d'expression d'assurance rédigé par ce cabinet, disponible ici.



« Nous félicitons la TD de rendre de compte de façon aussi détaillée de ses engagements, de ses activités et de son rendement en matière de responsabilité d'entreprise. Nous sommes particulièrement satisfaits de constater l'importance de la contribution de la Banque en matière d'embauche (emplois directs ou indirects), une question essentielle dont on parle peu dans le secteur bancaire. Nous sommes également reconnaissants de la façon lucide et concise dont la Banque organise ses dossiers les plus importants. Dans les rapports à venir, nous invitons la TD à fournir davantage de contexte sur les données relatives au rendement et à peaufiner les détails de ses objectifs et des indicateurs de rendement clés. »

Michael Sadowski, vice-président, SustainAbility Inc.



Indicateurs de rendement clés

Nos mesures du rendement pour 2011 sur le plan des responsabilités de la TD

Clients	2011	2010	2009
Indice d'expérience de la clientèle			
TD Canada Trust	33,4 ✓	30,6 ✓	27,0
TD Bank	36,4 ✓	30,8 ✓	32,5
Nombre de cas de violations de la vie privée des clients ou de pertes de données (au Canada)	1	5	5
Employés	2011	2010	2009
Taux de rétention du personnel¹ (%)			
Canada ²	87,14 ✓	88,02 ✓	89,41
États-Unis ³	73,58 ✓	71,89 ✓	73,41
Mobilisation des employés			
TD Bank Group ⁴	4,18 ✓	4,15 ✓	4,11
Average days of training per employee per year			
Groupe Banque TD ⁴	3,14	5,81	3,90
Incidents et accidents en milieu de travail au Canada⁵			
Blessures mineures (nombre d'incidents) ⁶	–	216	199
Blessures invalidantes (nombre d'incidents) ⁷	–	62	49

¹ Le taux de rétention du personnel correspond à 100, moins le taux de roulement. Le taux de roulement correspond au total des cessations d'emploi (volontaires, involontaires et départs à la retraite) divisé par le nombre d'employés à temps plein et à temps partiel.

² Les données de 2009 et de 2010 ne comprennent pas celles de TD Assurance, Assurances générales, car ces données ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être raisonnablement estimées.

³ Les données 2011 ne comprennent pas celles de Financement auto TD, acquis en avril 2011, car celles-ci ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être raisonnablement estimées. Les données de 2010 ne comprennent pas celles de The South Financial Group, car ces données ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être raisonnablement estimées.

⁴ Un jour moyen correspond à 7 heures pour les employés aux États-Unis et à 7,5 heures pour tous les autres employés.

⁵ Dernières données disponibles. Les données pour 2011 seront transmises au gouvernement fédéral du Canada au printemps 2012.

⁶ Blessures traitées en milieu de travail, sans perte de temps au travail après le jour de l'accident.

⁷ Blessures causant une perte de temps au travail dans les jours suivant l'accident. Pour chaque année visée par le tableau, aucune blessure invalidante n'a entraîné la perte d'usage permanent d'un membre ou d'une fonction, et aucun accident mortel en milieu de travail n'a été enregistré.

Diversité ^{1,2,3} (Canada)	2010	2009	2008
Femmes			
Femmes occupant un poste de cadre supérieur ⁴ (%)	34,43 ✓	33,13 ✓	33,78
Femmes occupant un poste de cadre intermédiaire ou un autre poste de direction ⁵ (%)	46,57 ✓	46,63 ✓	47,17
Dans l'ensemble (%)	64,18 ✓	65,60 ✓	66,18
Minorités visibles⁶			
Membres de minorités visibles occupant un poste de cadre supérieur ⁴ (%)	9,29 ✓	8,59 ✓	8,10
Membres de minorités visibles occupant un poste de cadre intermédiaire ou un autre poste de direction ⁵ (%)	19,61 ✓	18,18 ✓	18,73
Dans l'ensemble (%)	26,74 ✓	26,14 ✓	25,97
Personnes handicapées ⁶ – dans l'ensemble (%)	3,68 ✓	3,61 ✓	3,73
Autochtones ⁶ – dans l'ensemble (%)	1,06 ✓	1,07 ✓	1,06

¹ Correspond aux montants fournis au gouvernement fédéral du Canada au 31 décembre. Les statistiques de 2011 seront compilées et déposées auprès du gouvernement fédéral d'ici juin 2012.

² Comprend toutes les activités au Canada sauf TD Assurance, Assurances générales qui est une entité soumise à la réglementation provinciale.

³ Comprend les employés à temps plein et à temps partiel.

⁴ La haute direction englobe les postes de vice-président et les postes supérieurs qui ont le pouvoir de signature.

⁵ Se reporter au glossaire pour consulter une définition de l'expression « cadre intermédiaire ou autre poste de direction ».

⁶ Ces données sont fournies sur une base volontaire par les employés.

Collectivité	Cible	2011	2010	2009
Canada				
Pourcentage de la moyenne sur cinq ans des profits avant impôts donné à des œuvres caritatives ou d'autres organismes communautaires ¹	1 % ²	1,3 ✓	1,4 ✓	1,3
Pourcentage de dons ou commandites consacrés à nos domaines d'intervention	50 %	56	55	49
Montant versé dans le cadre de subventions au bénévolat des employés (en milliers)	400	377	409	336
Montant donné ou recueilli par des employés de la TD (en millions)	–	11,2	11,1	9,4
États-Unis³ (en dollars américains)				
Pourcentage du bénéfice net avant impôts donné à des œuvres caritatives ou d'autres organismes communautaires ⁴	1 % ⁵	0,95 ✓	1,03 ✓	1,35
Pourcentage de dons de la TD Charitable Foundation consacré à nos domaines d'intervention	50 %	55	47	48
Programmes d'éducation et de compétences financières	–	5 265	4 600	5 118
Contribution de l'entreprise et des employés à Centraide – United Way et aux organismes qui en relèvent (en millions de dollars américains)		2,47	1,2	1,4

¹ Comprend la moyenne des profits avant impôts vérifiés de cinq exercices, dont le dernier s'est terminé en 2010. Exclut les dons en nature et les frais de gestion des programmes.

² Objectif fourni par Imagine Canada.

³ Les dons aux collectivités aux États-Unis portent sur TD Bank. Ils ne comprennent pas nos autres activités aux États-Unis, comme Valeurs Mobilières TD. Il n'y a pas de dons en nature et les frais de gestion des programmes sont exclus.

⁴ Le pourcentage du bénéfice net avant impôts de TD Bank donné correspond au montant versé à des œuvres caritatives par la TD Charitable Foundation pour la période terminée le 31 octobre, divisé par le bénéfice net avant impôts vérifié de TD Bank pour la période terminée le 31 octobre. Le bénéfice net avant impôts correspond au bénéfice avant impôts, moins l'amortissement des actifs incorporels et les frais d'intégration (frais liés à l'intégration des entreprises acquises).

⁵ Objectif fourni par la Giving USA Foundation. Pourcentage moyen du bénéfice net avant impôts donné par les entreprises aux États-Unis en 2010.

Environnement	2010	2009
Émissions de GES ^{1,2} (tonnes d'équivalent de CO ₂)	234 742 ✓	253 258 ✓
Consommation de papier (nombre moyen de pages utilisées par employé) ^{3,4}	8 557	8 308

¹ Les plus récentes données disponibles remontent à 2010. Les données de 2011 seront disponibles dans les renseignements que nous transmettrons au Carbon Disclosure Project en 2012.

² Pour obtenir d'autres détails, se reporter aux notes jointes aux présentes.

³ Les données de 2009 et 2010 comprennent les activités et les effectifs canadiens et américains.

⁴ Les données relatives à la consommation de papier de 2009 et de 2008 ne comprennent pas celle de TD Assurance, car ces renseignements ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être estimés de manière raisonnable.

Index du contenu GRI

Une liste exhaustive des indicateurs de rendement G3 de la Global Reporting Initiative, y compris ceux du supplément pour le secteur des services financiers, est accessible sur notre site Web à l'adresse suivante : www.td.com/corporateresponsibility/rr2011/gri

La liste suivante montre les indicateurs inclus dans le Rapport sur les responsabilités 2011 de la TD.

Légende

(P) Partiellement inclus

RG Rapport de gestion td.com/ar2011

Numéro	Indicateur G3	Page
Indicateurs de rendement économique		
EC1	Valeur économique créée et distribuée	6
EC2	Changements climatiques	63-64, RG 83
EC3	Obligations des régimes d'avantages sociaux à prestations déterminées	25
EC4	Subventions et aides publiques reçues	6
EC6	Dépenses chez les fournisseurs locaux	55
EC7	Procédures d'embauche locale	23
Indicateurs de rendement environnemental		
EN3	Consommation directe d'énergie	57-58
EN4	Consommation indirecte d'énergie	57-58
EN5	Efficacité énergétique interne	58-60
EN6	Produits ou services éconergétiques	66-67
EN7	Reduction of indirect energy consumption	62
EN11	Terrains voisins des zones riches en biodiversité	59
EN16	Émissions de gaz à effet de serre	58
EN17	Autres émissions pertinentes de gaz à effet de serre	58
EN18	Initiatives pour réduire les émissions de gaz à effet de serre	59
EN22	Quantité totale de déchets	62
EN26	Gestion de l'impact sur l'environnement	59-60, 66
EN28	Non-respect des règlements sur l'environnement	12
EN30	Total des dépenses pour la protection de l'environnement	En ligne
Indicateurs de rendement social – Emploi et travail décent		
LA1	Effectif total, par type et par région	29
LA2	Roulement du personnel (P)	24
LA3	Avantages sociaux	En ligne
LA4	Conventions collectives	22
LA5	Délais minimaux de préavis	24
LA6	Comités en santé et sécurité au travail	25
LA7	Rendement en santé et sécurité au travail	26
LA8	Programmes en cas de maladies graves	25
LA10	Formation par an et par employé (P)	27
LA11	Programmes de développement de carrière et de perfectionnement des compétences	27-28
LA12	Évaluations régulières du rendement et du développement de carrière	27-28
LA13	Nos employés et la diversité (P)	9, 31

Numéro	Indicateur G3	Page
Indicateurs de rendement social – Droits de la personne		
HR4	Cas de discrimination et mesures prises	22
HR5	Activité où le droit à la liberté syndicale et à la négociation collective est à risque	22
HR6	Activités qui présentent un risque en ce qui a trait au travail des enfants	22
HR7	Activités qui présentent un risque en ce qui a trait au travail forcé ou obligatoire	22
Indicateurs de rendement social – Société		
SO5	Prises de position sur des politiques publiques	53
SO6	Contributions financières à des partis politiques	54
SO7	Incidents de comportement anticoncurrentiel	12
SO8	Non-conformité aux lois et règlements	12
Indicateurs de rendement social – Responsabilité du fait des produits		
PR2	Non-respect de codes en matière de santé et de sécurité	18
PR4	Non-respect de codes sur les produits et services	18
PR5	Degré de satisfaction des clients	14
PR6	Adoption des codes de communications marketing	18
PR7	Non-respect des codes de communications marketing	18
PR8	Vie privée des clients	17
Indicateurs supplémentaires – Supplément pour le secteur des services financiers		
FS1	Politiques qui comportent des éléments environnementaux et sociaux	26, 31, 54-55, 63-64
FS2	Évaluation des risques environnementaux et sociaux	63-64
FS3	Respect des clients face aux exigences environnementales et sociales	63-64
FS4	Mise en œuvre des politiques et procédures environnementales et sociales par les employés	34, 63-64, 67-68
FS5	Interactions des clients concernant les risques environnementaux et sociaux	48-49, 68
FS9	Vérifications et évaluation des politiques environnementales et sociales	33, 39,
FS13	Points d'accès dans des zones peu peuplées ou défavorisées	18
FS14	Initiatives visant l'amélioration de l'accès aux services financiers	18, 35, 43
FS15	Politiques en matière de conception et de vente équitables de produits et de services financiers	18
FS16	Initiatives visant à améliorer les compétences financières	43

La TD présente cette autodéclaration au niveau d'application B de la GRI. L'index GRI a été vérifié par la Global Reporting Initiative, et Ernst & Young LLP a effectué un examen indépendant de certains indicateurs de rendement, ce qui nous autorise à soumettre un rapport au niveau B+ (vérifié par GRI). Les résultats de la mission d'assurance d'Ernst & Young sont consignés dans leur rapport d'expression d'assurance, disponible en ligne à l'adresse td.com/rr2011/assurance.

Examen par des panels

La TD connaît la valeur de l'engagement des tierces parties dans la poursuite de l'élaboration de son approche et de sa stratégie en matière de responsabilité d'entreprise. C'est pourquoi elle sollicite les commentaires de deux panels, dont un est formé de parties prenantes et d'experts externes et l'autre, d'employés de la TD. Pour chaque panel, nous avons choisi des membres qui, selon nous, étaient en mesure de nous dire franchement ce que nous avions besoin de savoir.

Un conseiller indépendant de Solstice Sustainability Works (www.solsticeworks.ca) a animé deux rencontres selon une méthode qui permettait de faire participer des représentants des groupes suivants : employés, clients, membres du conseil de la Fondation TD des amis de l'environnement, Burnaby Community Connections,

Vancity, Mountain Equipment Co-op, Mennonite Central Committee, Fonds mondial pour la nature (Canada), Association pour l'investissement responsable, PHH Arc Environmental, International Society for Sustainability Professionals et Université Simon Fraser.

Nous avons demandé aux participants d'examiner les priorités en matière de responsabilité d'entreprise et les enjeux que nous considérons comme importants pour la TD indiqués dans notre Rapport sur les responsabilités 2010. Le tableau suivant présente les principaux commentaires des panels. Un rapport détaillé sur le déroulement et les conclusions des consultations est disponible en ligne. Les membres des panels ont émis des commentaires sur la TD concernant son engagement envers la responsabilité d'entreprise et l'ouverture qu'elle a démontrée en sollicitant les commentaires des groupes. La vision de la TD d'être la meilleure des banques a incité les participants à formuler leurs commentaires dans une visée d'amélioration continue.

Commentaires	Notre réaction
Commentaires généraux Définir clairement ce qu'« être la meilleure des banques » signifie sur le plan social et environnemental. Les priorités que la TD se donne en matière de responsabilité d'entreprise devraient montrer comment la TD prévoit tirer parti de ses activités pour être « meilleure » pour toutes ses principales parties prenantes. Les participants aimeraient que la TD précise davantage ce que ses priorités signifient dans la pratique, en les reliant à des objectifs précis.	Naturellement, il s'agit d'un processus en évolution, car nous aspirons à intégrer davantage la responsabilité d'entreprise à nos activités. Le tout nouveau conseil de la responsabilité sociale, formé de cadres supérieurs, nous aidera à mieux définir et à faire évoluer l'approche de la TD en matière de responsabilité d'entreprise. Nous convenons que ce que nous pouvons mesurer, nous pouvons le gérer. Nous continuons d'harmoniser les indicateurs avec les principales stratégies de la TD en matière de responsabilité d'entreprise. Dans la mesure du possible, nous avons inclus des cibles et des échéanciers. Consultez le rapport 2011 à la page 76 pour en savoir plus.
Commentaires généraux sur nos priorités en matière de responsabilité d'entreprise Traiter les clients de manière juste et leur offrir notre soutien dans les moments difficiles Certains employés souhaiteraient que ce soutien ne se limite pas aux moments difficiles. Des employés ont aussi relevé que la formulation « traiter les clients de manière juste » ne reflétait pas suffisamment l'engagement des employés à offrir un service hors pair.	Une partie de la stratégie centrale de la TD consiste à offrir un service à la clientèle hors pair. Le ralentissement économique continue d'être préoccupant, c'est pourquoi nous faisons référence aux moments difficiles. Les priorités en matière de responsabilité d'entreprise ont été établies en 2010, et nous nous attendons à ce qu'elles évoluent avec le temps.
Être la banque de choix de collectivités diversifiées Le panel d'experts externes ne comprenait pas bien comment la TD avait l'intention d'« être la banque de choix de collectivités diversifiées ». Selon ce groupe, cette priorité signifie que la TD cherche à atteindre les personnes de toutes les collectivités afin de comprendre leurs besoins financiers et en matière de services, y compris les gens vulnérables comme les nouveaux immigrants et les chefs de famille monoparentale.	Nous avons fourni des éclaircissements sur le sens de cette priorité pour la TD. Consultez la description complète à la page 30.
Gérer les risques sociaux et environnementaux associés à nos produits de crédit et de placement Cette priorité s'est démarquée comme étant au cœur des principales activités de la TD et en raison de l'ampleur potentielle de ses répercussions. Le groupe externe souhaiterait un suivi plus étroit de la fréquence à laquelle chacune des étapes du processus de gestion des risques environnementaux et sociaux est mise en application et des résultats de ce processus. Le panel d'employés aimerait que cette priorité soit élargie afin que soit incluse davantage d'information des clients sur les risques de crédit qu'ils prennent.	Nous avons fourni des éclaircissements sur les enjeux environnementaux, les tendances en matière de financement et notre processus d'examen (page 63). Notre rapport 2011 comprend également plus de détails sur la façon de sensibiliser les clients au crédit et aux produits de placement (page 18).

Commentaires généraux sur nos priorités en matière de responsabilité d'entreprise	Notre réaction
Contribuer au développement économique et social des collectivités diversifiées où nous exerçons nos activités Cette priorité, selon les deux panels, s'est révélée le domaine de responsabilité d'entreprise le plus étroitement lié au rôle de la Banque. Selon eux, il s'agit d'un domaine où les occasions sont nombreuses; les participants aimeraient que la TD établisse des objectifs détaillés jumelés à des mesures de leur incidence sur les collectivités.	Nous cherchons à définir des mesures qui aideraient à démontrer l'incidence à long terme de la contribution de la TD dans les collectivités, autrement que par des dons.
Faire appel à des fournisseurs qui adoptent des pratiques responsables sur le plan social et environnemental Le panel d'experts externes a indiqué que cette priorité posséderait plus de potentiel si elle était reformulée de manière plus énergique. Il a encouragé la TD à ajouter des mesures qui montreraient que la TD exige de ses fournisseurs qu'ils respectent des normes plus élevées.	En raison de l'accent que nous mettons sur l'amélioration continue, nous avons formé, en 2011, une équipe dédiée au renforcement de l'approche de la TD en matière de durabilité de la chaîne d'approvisionnement. Consultez le rapport à la page 54 pour en savoir plus sur l'engagement des parties prenantes et l'étude sur la chaîne d'approvisionnement menée par cette équipe.
Commentaires généraux sur les enjeux importants	Notre réaction
Certaines suggestions portaient sur l'élargissement ou la redéfinition des enjeux importants, et seulement quelques-unes, sur de nouveaux enjeux. Celles-ci portaient sur les sujets suivants : • le contexte mondial de financement en général et son incidence potentielle sur la TD; • la compréhension et la gestion des risques de la TD; • l'engagement envers les collectivités; • la prospérité des collectivités; • la relève en matière de leadership; • la consommation de papier.	Définir et circonscrire les enjeux sociaux et environnementaux est un processus continu et nous en tenons compte. Lisez notre rapport 2011 concernant ces enjeux à la page 8.
Satisfaction de la clientèle Les employés ont indiqué que cet énoncé n'exprimait pas entièrement la profondeur de l'engagement de la TD à l'égard d'un service hors pair. Les panélistes externes se sont demandé comment la TD faisait la distinction entre les enjeux liés à la responsabilité d'entreprise et les nécessités commerciales normales. Pour certains, la satisfaction de la clientèle est importante en soi, tandis que d'autres souhaitaient que la TD y ajoute un aspect de responsabilité sociale pour qu'on sache dans quels domaines la TD se surpasse.	Nous déployons beaucoup d'efforts à l'interne pour offrir un service à la clientèle hors pair; par conséquent, nous sommes conscients que le terme « satisfaction de la clientèle » peut sembler réducteur aux yeux des employés. Offrir un service à la clientèle hors pair constitue une partie de la stratégie centrale de la TD. Soutien en direct TD est l'un des moyens que nous utilisons pour répondre aux attentes en matière de responsabilité sociale de notre marque.
Émissions de gaz à effet de serre Les deux panels souhaitaient une définition plus large de cette priorité. Le panel d'experts externes a proposé de moins mettre l'accent sur les activités de la TD et d'accentuer plutôt le rôle de cette dernière dans la transition vers une économie à faible émission de carbone. Cette définition plus large pourrait inclure un soutien aux clients qui veulent mesurer leurs émissions ou des produits à faible taux d'intérêt dans le cas des projets de rénovation visant à rendre des habitations plus écoénergétiques. Le panel est même allé jusqu'à dire que le bilan neutre en carbone de la TD ne devrait plus avoir autant d'importance dans le rapport puisqu'il s'agit maintenant d'une exigence de base pour les institutions financières.	La TD fait tout de même partie d'un petit nombre d'institutions financières qui affichent déjà un bilan neutre en carbone en Amérique du Nord. Nous sommes d'accord pour mettre les leçons apprises en pratique dans l'élaboration des produits et l'éducation des parties prenantes sur les enjeux énergétiques. Consultez le rapport pour en savoir plus sur notre façon de mettre en œuvre cette approche à la page 66.

Nous remercions les panels de nous avoir fourni de précieux avis nous permettant de documenter nos discussions et de passer en revue les principaux enjeux sociaux et environnementaux pour l'avenir.

EN SAVOIR PLUS EN LIGNE :

Le rapport complet sur les consultations.

RAPPORT D'ÉVOLUTION POUR 2011

- Cible non atteinte
- Exécution en cours
- Cible atteinte
- ◎ Cible

Priorité	Objectif	Cible	Progression	Commentaires
Traiter les clients de manière juste et leur offrir notre soutien dans les moments difficiles.	Améliorer l'indice d'expérience de la clientèle (IEC) et l'indice WOW! de satisfaction de la clientèle.	◎ IEC : TD Canada Trust = 33	●	Cibles de 2012 : ◎ TD Canada Trust : 35,1
		◎ IEC : Gestion de patrimoine TD = 10	●	◎ TD Bank : 33,7
		◎ WOW! : TD Bank = 33,7	●	◎ Gestion de patrimoine TD : 16 [†]
				◎ TD Assurance : 11 [†]
	Traiter les plaintes de nos clients rapidement et de manière équitable.	◎ Réduire le nombre de plaintes transmises à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).	●	• Nous avons réduit de 25 % le nombre de plaintes à l'OSBI.
		◎ Résoudre 80 % des plaintes des clients en trois jours ou moins (États-Unis).	●	• Le taux de résolution des plaintes a atteint 97 %.
	Offrir notre soutien aux clients canadiens par l'intermédiaire de Soutien en direct TD.	• Intégrer Soutien en direct TD à notre modèle d'affaires de manière permanente.	●	• 46 235 clients ont bénéficié d'options de financement de Soutien en direct TD.
Être la banque de choix de collectivités diversifiées.	Améliorer l'accessibilité de nos emplacements de prestation de services aux clients et des produits et services que nous offrons.	• Évaluer nos recherches en matière de conception universelle ainsi que la réglementation liée au service à la clientèle dans le but de continuer à rendre la TD accessible à tous.	●	• Le travail se poursuit. En 2011, nous avons amélioré les fonctions d'accessibilité des services en ligne de la TD. • Nous avons élaboré une formation pour rendre les employés plus à l'aise de servir des clients ayant un handicap.
	Être reconnue comme la banque de choix de collectivités diversifiées.	• Conserver notre position de banque de choix pour les nouveaux arrivants ainsi que pour les communautés sud-asiatique, chinoise, noire et LGBT.	●	• Selon des études récentes, la TD est un chef de file dans bon nombre de collectivités diversifiées.
		• Nous assurer que ces groupes soient bien représentés visuellement dans les communications de marketing de la TD.	●	• Le matériel promotionnel de la TD continue de refléter les populations diverses que nous servons.

[†] Par suite d'un ajustement apporté aux pondérations des indices composites, les cibles de 2012 ne sont pas comparables aux résultats des années précédentes.

Priorité	Objectif	Cible	Progression	Commentaires
Être un chef de file en matière d'environnement.	Créer de nouveaux produits et encourager l'innovation.	• Augmenter notre part de marché en ce qui a trait aux prêts pour l'achat de produits relatifs à l'énergie renouvelable.	●	• Augmentation de 235 % du financement accordé à des projets utilisant des technologies propres depuis 2010.
		• Améliorer les caractéristiques écologiques de nos produits existants.	●	• Au Canada, les prêts automobiles et les produits d'assurance sont maintenant applicables aux véhicules électriques. Aux États-Unis, le nombre de comptes assortis de l'option de relevés en ligne est passé de 0,5 million à 1,2 million en une année.
	Être reconnue comme une banque responsable sur le plan environnemental par nos clients.	• Améliorer nos initiatives environnementales liées aux événements destinés à la clientèle, par exemple les ouvertures de succursale et les commandites dans la collectivité.	●	• Nous avons commandité l'exposition sur l'énergie TD afin de sensibiliser les consommateurs à cette problématique. Dans les nouvelles succursales ouvertes au Canada, nous offrons le recyclage de déchets électroniques.
	Mobiliser les employés et la collectivité.	• Soutenir les projets environnementaux communautaires qui font la promotion de l'éducation en environnement, de la conservation de l'énergie et de la biodiversité.	●	• Les Journées des arbres TD ont été instaurées aux États-Unis et au Royaume-Uni.
		• Élaborer des indicateurs de rendement et mesurer le niveau de mobilisation des employés en ce qui a trait aux problématiques environnementales.	●	• Au Canada et aux États-Unis, nous avons lancé la formation en ligne Environnement 101 et le site Nation verte TD, qui permet aux employés de promettre d'accomplir des gestes verts.
		• Créer des équipes vertes aux États-Unis.	●	• Nous avons élaboré une stratégie de mobilisation des employés aux États-Unis. Les employés peuvent notamment communiquer par l'intermédiaire de la plateforme de médias sociaux de la TD. Un projet-pilote d'équipe verte est prévu en 2012.
Réduire constamment notre empreinte environnementale.	Réduire notre consommation d'énergie et nos émissions de carbone.	⊙ Réduire nos émissions de GES de 5 % par rapport au niveau de référence de 2006 en diminuant notre consommation d'énergie.	s.o.	• Le niveau de référence de 2006 n'est plus applicable en raison de la croissance de la TD. De nouvelles cibles ont été fixées.
		• Élaborer des mesures et établir des cibles liées à la consommation d'énergie et aux émissions de carbone.	●	⊙ Nous visons à réduire les émissions de carbone de la TD de 1 tonne métrique par employé d'ici 2015.
		• Maintenir le bilan en carbone neutre de la TD.	●	• La TD publiera une déclaration sur la neutralité en carbone en avril 2012, en ligne.
	Améliorer notre gestion environnementale.	• Mettre en place un système d'information sur la gestion environnementale (SIGE).	●	• La première phase du projet, qui consistait à mettre en place le cadre et à colliger des données environnementales historiques, est terminée. En 2012, nous commencerons à utiliser le SIGE comme système principal de gestion des données environnementales.
	Réduire les déchets.	⊙ Améliorer le taux de recyclage des déchets autres que le papier aux États-Unis pour qu'il dépasse 58 %.	s.o.	• De nouvelles cibles font l'objet d'un suivi détaillé au moyen du SIGE.
	Réduire notre consommation de papier.	⊙ Réduire notre consommation annuelle de papier de 5 % par rapport à celle de 2009.	s.o.	De nouvelles cibles ont été établies : ⊙ Réduire notre consommation de papier globale de 20 % par rapport à l'année de référence 2010, d'ici 2015. ⊙ La TD vise la neutralité papier d'ici la fin de 2012.
	Rendre nos immeubles plus écologiques.	• Mettre en pratique des normes relatives aux immeubles verts pour nos activités aux États-Unis.	●	• L'ouverture d'une nouvelle succursale nette zéro en Floride et le réaménagement d'une succursale existante de London, en Ontario, dans le but de la rendre nette zéro, nous ont permis de faire des apprentissages clé qui seront intégrés à nos normes relatives aux immeubles verts en Amérique du Nord.
		• Établir un plan pour les établissements qui nous appartiennent par suite d'acquisition.	●	• Nous avons élaboré un plan quinquennal pour notre parc immobilier qui comprend des mesures liées aux établissements nouvellement acquis. La mise en application du plan se poursuivra en 2012.

- Cible non atteinte
 ● Exécution en cours
 ● Cible atteinte
 ◎ Cible

Priorité	Objectif	Cible	Progression	Commentaires
Gérer les risques sociaux et environnementaux associés à nos produits de crédit et de placement.	Déterminer et évaluer les risques.	• Réduire les risques liés au financement grâce à une gestion proactive du risque environnemental.	●	• L'implantation de la politique de gestion des risques environnementaux et sociaux de la TD pour les lignes de crédit d'entreprises sera terminée lorsque nos unités américaines l'adopteront en 2012.
		• Effectuer un suivi du nombre d'ententes de financement soumises à Environnement TD aux fins d'examen.	s.o.	• Nous avons jugé qu'il ne s'agissait pas d'une mesure utile. Voir notre explication ici.
	Nouer des liens avec des principales parties clés.	• Poursuivre notre politique de la porte ouverte.	●	• Nous avons poursuivi notre dialogue avec de nombreux groupes environnementaux. Voir la section Consultations environnementales.
Créer un milieu de travail juste, diversifié et favorisant l'intégration qui soit le reflet des collectivités où nous exerçons nos activités.	Créer un milieu de travail diversifié et favorisant l'intégration, offrir un soutien à nos employés et en attirer de nouveaux.	• Étendre les programmes de mentorat et de réseautage à des groupes divers et à leurs alliés.	●	• Plus de 6 000 employés font partie de réseaux. Plus de 50 événements de réseautage ont été tenus en 2011.
		• Continuer à tenir compte de la diversité et de l'intégration dans nos pratiques de recrutement, de planification de la main-d'œuvre, de gestion du rendement et de gestion de carrière personnelle.	●	• Le travail se poursuit. Voir la description des programmes et des initiatives en matière de recrutement dans la section Diversité.
		• Augmenter la représentation des employés des groupes qui font l'objet d'un domaine d'intervention.	●	• La proportion de personnes issues de minorités visibles et de femmes en position de leadership, et le nombre de personnes handicapées ont connu une légère hausse. La proportion d'employés autochtones dans notre effectif global a diminué légèrement.
		• Mener à terme le Sondage sur la diversité et l'inclusivité 2011 de la TD.	●	• 89 % des employés interrogés sont d'avis que la TD offre un milieu de travail favorisant l'intégration.
Recruter et fidéliser des personnes exceptionnelles et créer des occasions de perfectionnement continu.	Former des équipes et des employés performants pour l'avenir.	• Augmenter la cote de l'indice d'expérience employé (IEE).	●	• La cote de l'IEE a augmenté en 2011. Nous avons noté une amélioration globale pour les 22 questions du sondage Info TD.
		• Améliorer la rétention des employés.	●	• Le taux de rétention a diminué légèrement au Canada par rapport à l'année précédente. Aux États-Unis, le taux de rétention est revenu au niveau de 2009, au-dessus de la moyenne du secteur des services financiers. Voir l'explication dans la section Recrutement et fidélisation.
		• Lancer la formation sur la diversité et l'intégration pour tous les employés en Amérique du Nord.	●	• Plus de 40 000 employés ont suivi le cours jusqu'à maintenant.
	Améliorer notre capacité de recrutement à l'échelle mondiale.	• Lancer un programme mondial de reconnaissance des années de service amélioré en 2011.	●	• Les employés peuvent choisir de recevoir des actions de la TD lorsqu'ils célèbrent un anniversaire de service important.
		• Continuer à cibler nos efforts de recrutement pour rejoindre des groupes divers.	●	• Nous avons participé à de nombreux congrès et foires d'emploi. Voir les détails de nos efforts de recrutement dans la section Diversité.
		• Faire en sorte que nous disposons des outils appropriés pour soutenir les efforts de recrutement auprès de groupes divers.	●	• Nous avons ajouté des sections en ASL et en LSQ au site td.com/carrieres. Nous avons continué à soutenir le programme de mentorat du TRIEC, ainsi que les programmes Avantage Professionnels et Avantage Carrière.

Priorité	Objectif	Cible	Progression	Commentaires
Contribuer au développement économique et social des collectivités diversifiées où nous exerçons nos activités.	Avoir une incidence positive dans nos collectivités.	• Maintenir nos dons de charité au niveau recommandé par Imagine Canada et la Giving USA Foundation ou dépasser ce niveau.	●	• Nos dons de charité ont atteint 1,3 % au Canada (la cible d'Imagine Canada est de 1 %), et 0,95 %, aux États-Unis (la cible de la Giving USA Foundation est de 1 %).
		• Accroître le nombre d'occasions de bénévolat pour les employés.	●	• Nous avons constaté une légère hausse des occasions de bénévolat dans le cadre de notre programme existant.
		• Accroître la participation au programme d'encouragement au bénévolat des employés (Canada) et au programme de dons et de bénévolat des employés (États-Unis).	●	• La participation au programme a connu une légère baisse, car nous en avons moins fait la promotion, en raison des efforts déployés pour lancer le système de gestion du bénévolat des employés en 2012.
		• Mettre en place un système de gestion du bénévolat des employés au Canada et aux États-Unis.	●	• En cours de réalisation. Le lancement est prévu en 2012.
		• Soutenir davantage les initiatives et les programmes relatifs aux compétences financières dans les collectivités à revenus faibles ou modérés (États-Unis).	●	• L'offre de programmes relatifs aux compétences financières a connu une hausse de 14 % aux États-Unis.
		• Élaborer un programme environnemental en collaboration avec un partenaire à but non lucratif national (États-Unis).	●	• Le programme Journées des arbres TD a été mis en place avec la collaboration de l'Alliance for Community Trees (ACTrees).
	Maintenir notre appui aux entrepreneurs et aux petites entreprises.	• Continuer à participer aux programmes fédéraux institués en vertu de la Loi sur le financement des petites entreprises du Canada et de la Loi canadienne sur les prêts agricoles.	●	• Plus de 164 millions de dollars en financement ont été offerts.
		• Continuer à participer au programme Agri-investissement d'Agriculture et Agroalimentaire Canada, qui permet d'offrir des comptes de placement commandités par le gouvernement.	●	• Plus de 113 millions de dollars en financement ont été offerts.
		• Continuer à soutenir nos clients dans les moments difficiles.	●	• Nous avons soutenu X petites entreprises grâce aux options de Soutien en direct TD.
		• Continuer à offrir du financement pour des projets liés à l'énergie renouvelable.	●	• Nous avons offert 32 millions de dollars à des petites entreprises et à des commerces pour le financement de projets liés à l'énergie renouvelable.
Être transparents sur la manière dont nous exerçons nos activités.	Continuer de rendre compte de la conduite et de la conformité de la TD.	• Continuer de rapporter le nombre total de poursuites intentées pour pratique contraire à la concurrence ou à la loi antitrust, ou assimilable à celle d'un monopole	●	• Aucun incident important n'a été rapporté en 2011.
		• Continuer de rapporter le nombre total de cas de non-respect de la réglementation ou des codes volontaires ainsi que toute amende importante.	●	• Un indicent lié aux codes volontaires du secteur du marketing a été rapporté au Canada. En 2012, nous explorerons des avenues pour étendre la portée des rapports.
Faire appel à des fournisseurs qui adoptent des pratiques responsables sur le plan social et environnemental.	Améliorer notre capacité de gestion des relations avec les fournisseurs et les pratiques qui y sont liées.	• Poursuivre les rencontres du comité de travail sur la chaîne d'approvisionnement.	n/a	• Une équipe nouvellement formée a repris les mandats du comité.
		• Mettre en application les recommandations formulées à la suite de l'examen de la diversité des fournisseurs que nous avons acceptées.	●	• Nous avons lancé notre programme de diversité des fournisseurs en 2011.
		• Continuer de collaborer avec notre fournisseur de produits de bureau pour élaborer un indice de durabilité des produits de bureau.	n/a	• Le programme a été abandonné par le fournisseur à cause de sa complexité.
		• Élaborer des mesures de rendement liées à notre chaîne d'approvisionnement qui tiennent compte des critères de responsabilité d'entreprise.	●	• Le projet de chaîne d'approvisionnement durable sera terminé en 2012 et nous disposerons de critères et de mesures pour l'avenir.

Glossaire

Allié

Un allié est une personne qui contribue à créer un environnement favorisant l'intégration et à trouver des terrains d'entente avec les autres.

Association canadienne de normalisation

Organisme à but non lucratif actif au Canada et sur la scène internationale, qui vise à élaborer des normes pour répondre aux besoins du milieu des affaires, des consommateurs, de l'industrie et du gouvernement en matière de qualité de vie, de santé et de sécurité publique, d'environnement, ainsi que pour faciliter les échanges commerciaux.

Cadres intermédiaires et autre personnel de gestion

Définition qu'en donne le gouvernement fédéral du Canada aux fins du rapport statistique sur l'équité en matière d'emploi : « Avec l'aide des cadres subalternes et des surveillants/surveillantes, les cadres intermédiaires et autres administrateurs reçoivent les instructions des cadres supérieurs et administrent les politiques et les activités de l'organisation. » Consultez le site Web de RHDCC pour obtenir plus d'informations.

Carboneutralité

État qui est atteint lorsque les efforts d'une personne, d'une entreprise ou d'une organisation visant à éliminer son empreinte environnementale font en sorte qu'il n'y a pas d'émission nette de gaz à effet de serre dans l'atmosphère. Cela ne veut pas dire que l'organisation n'émet aucun GES, mais plutôt qu'elle équilibre la quantité de carbone libérée avec une quantité équivalente de réductions et de crédits de compensation.

Crédit d'émission de carbone

Mesure de compensation payée par une partie pour la réduction des émissions de carbone d'une autre partie. Les crédits d'émission de carbone sont mesurés en tonnes métriques d'équivalent CO₂. Un crédit d'émission de carbone correspond à la réduction d'une tonne métrique de dioxyde de carbone ou de l'équivalent d'un autre gaz à effet de serre.

Empreinte en carbone (ou en GES)

Quantité totale des émissions de gaz à effet de serre causées directement et indirectement par une personne, une activité, une organisation, un produit ou un service, exprimée en équivalent CO₂.

Équivalent CO₂

Unité de mesure standard des gaz à effet de serre (GES). Les divers GES peuvent avoir une incidence variée sur le réchauffement planétaire, et l'équivalent CO₂ normalise leur effet potentiel pour qu'il puisse être comparable.

FSC (Forest Stewardship Council)

Organisme international à but non lucratif de type associatif fondé en 1993, le FSC se fait l'ambassadeur d'une gestion responsable de la forêt à l'échelle mondiale. Il donne la possibilité aux consommateurs de choisir des produits issus d'une exploitation forestière responsable sur le plan social et environnemental en établissant des normes, des certifications indépendantes et une marque pour les produits forestiers.

GAB (Guichet automatique bancaire)

Appareil de télécommunications informatiques qui permet au client d'une institution financière d'accéder à son argent ou d'effectuer des opérations bancaires dans un endroit public sans avoir recours à un caissier.

Hameçonnage

Type de fraude qui consiste à obtenir, en se faisant passer pour une entité digne de confiance au moyen de communications électroniques, des renseignements tels que les mots de passe, les renseignements relatifs à une carte de crédit et au nom d'utilisateur, de même que les renseignements personnels comme l'adresse ou la date de naissance. L'hameçonnage a souvent recours à un faux site Web qui ressemble à s'y méprendre au site légitime.

Indicateur d'efficacité énergétique

Mesure permettant de déterminer l'efficacité énergétique d'un centre de données; celle-ci se calcule en divisant la consommation énergétique totale d'un centre de données par la consommation énergétique de l'infrastructure informatique au sein du centre. Plus le résultat se rapproche de 1, plus le réseau est efficace.

Langage ASL (American Sign Language)

Langage visuel qui permet de communiquer à l'aide de signes, et dont le sens est transmis par le mouvement, la forme des mains et leur position par rapport au haut du corps. Les expressions faciales sont également utilisées pour communiquer.

Langue des signes québécoise (LSQ)

La LSQ est majoritairement utilisée au Québec. Plutôt que de transmettre les schémas phonétiques de façon sonore, les utilisateurs de la LSQ communiquent à l'aide de signes, dont le sens est transmis par le mouvement, la forme des mains et leur position par rapport au haut du corps, de même que par leurs expressions faciales.

LEED

LEED est l'acronyme de Leadership in Energy and Environmental Design. Les normes LEED visent à réduire l'empreinte environnementale d'un bâtiment en prenant en compte les aspects suivants : matériaux, revêtement, toiture, fenêtres, vitrage, CVAV de haute efficacité, éclairage, consommation d'eau, ameublement, équipement et appareils; elles incluent aussi, dans la mesure du possible, la réutilisation ou le recyclage des matériaux de construction.

Ordinateur client léger

Pratique qui consiste à héberger les logiciels sur un serveur central, ce qui réduit la quantité d'électricité nécessaire pour exécuter une application sur l'ordinateur de l'utilisateur final.

Papier certifié

Certification accordée par certains organismes, qui garantit que les produits de papier certifiés proviennent de forêts gérées de manière responsable et comprennent un contenu recyclé. Le Forest Stewardship Council (FSC) est l'un des systèmes de certification. Selon les normes du FSC, les forêts sont certifiées en fonction d'un ensemble de normes environnementales et sociales rigoureuses.

Partie prenante

Groupe ou personne qui détiennent un intérêt plus ou moins direct dans les activités d'une organisation ou qui risquent d'être touchés par les décisions prises par cette organisation.

Principes de l'Équateur

Les Principes de l'Équateur sont un ensemble de normes non obligatoires conçues pour aider les banques à évaluer les risques sociaux et environnementaux associés au financement d'importants projets d'infrastructures, comme les pipelines et les exploitations minières.

SRI

Organisme de recherche scientifique à but non lucratif « engagé dans la recherche et dans l'utilisation de la science et de la technologie au service de la connaissance, des affaires, de la prospérité et de la paix ». Consultez le site Web de SRI pour obtenir plus d'information.

Système de gestion de la formation (SGF)

Portail en ligne qui permet aux employés de s'inscrire à des cours et à d'autres activités de formation.

TD Charitable Foundation

Division de TD Bank qui est responsable des dons de charité aux États-Unis et a pour mission de venir en aide aux personnes, aux familles et aux entreprises de toutes les collectivités où TD Bank exerce ses activités. Les activités de la TD Charitable Foundation sont coordonnées dans chaque région par les services des relations avec les collectivités de TD Bank et sont axées sur les domaines du logement abordable, de l'éducation et des compétences financières, et de l'environnement.

Technologies de virtualisation

Type de technologie reliée à un environnement virtuel plutôt que concret; notons, entre autres, des systèmes d'exploitation, des plateformes, des ressources Internet et de la mémoire. On peut aussi parler de solution d'informatique en nuage.

Annexe : Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité

Dans cette section :

- Sociétés affiliées
- Groupe Banque TD
- Impôts payés ou recouvrés au Canada
- Financement accordé à des entreprises
- Succursales ouvertes, déménagées ou fermées
- Guichets automatiques bancaires ouverts et fermés

Le Rapport sur les responsabilités 2011 de La Banque Toronto-Dominion et la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité qu'il renferme contiennent l'ensemble des renseignements concrets que la TD est tenue de publier en vertu du Règlement sur la déclaration annuelle du gouvernement du Canada (article 459.3(1) de la Loi sur les banques), notamment les impôts payés, le nombre d'employés et le financement accordé aux petites entreprises. Ces renseignements se rapportent à l'exercice de la Banque le plus récent, qui va du 1er novembre 2010 au 31 octobre 2011.

Notre Rapport sur les responsabilités 2011 et la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité qu'il renferme contiennent aussi des renseignements se rapportant aux filiales en propriété exclusive de La Banque Toronto-Dominion ainsi qu'à ses sociétés affiliées visées par le Règlement, énumérées ci-dessous.

Sociétés affiliées

Voici la liste des sociétés affiliées dont les activités pertinentes sont incluses dans la présente déclaration sur les responsabilités envers la collectivité, au sens où l'entend la Loi sur les banques :

Compagnie d'assurance habitation et auto TD	TD Assurance directe inc.
Corp. de financement d'actifs TD	TD Auto Finance LLC
Cotyledon Capital inc.	TD Aviation Finance LLC
Gestion de Placements TD inc.	TD Capital Mezzanine Partners (Non-QLP) L.P.
Gestion privée TD Waterhouse Inc.	TD Capital Mezzanine Partners (Parallel) L.P.
Groupe TD Capital limitée	TD Capital Mezzanine Partners (QLP) L.P.
L'Assurance Financière CT	TD Capital Mezzanine Partners (Sidecar) L.P.
La Société Canada Trust	TD Realty Limited
La Société d'Hypothèques Pacifique TD	TD, Compagnie d'Assurance générale
Primum compagnie d'assurance	TD, Compagnie d'assurance-vie
Services d'investissement TD inc.	Toronto Dominion (Alabama), inc.
Services de financement auto TD inc.	Toronto Dominion (New York) LLC
Services de financement TD inc.	Toronto Dominion (Texas) LLC
Services de financement TD résidentiel inc.	Toronto Dominion Capital (U.S.A.), inc.

Déclarations sur les responsabilités envers la collectivité d'autres déclarants faisant partie de la TD : La présente rubrique constitue la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité de La Société d'hypothèques TD et de Sécurité Nationale, compagnie d'assurance (les « déclarants ») et vise l'exercice 2011 des déclarants (du 1er novembre 2010 au 31 octobre 2010). Les déclarants sont des filiales de La Banque Toronto-Dominion et font partie des institutions financières qui composent la TD. Pour connaître les objectifs et certaines réalisations des déclarants en matière de développement des collectivités et d'activités connexes (notamment le bénévolat des employés, les activités philanthropiques, les dons de charité, les nouveaux programmes et initiatives d'aide technique et de financement à l'intention de la petite entreprise, les investissements et les partenariats dans des programmes de crédit à la microentreprise et les initiatives en vue d'améliorer la prestation de services financiers aux personnes à faible revenu, aux personnes âgées et aux personnes handicapées) ou pour connaître le montant total d'impôts sur les bénéfices et de taxes sur le capital payés ou à payer par la TD et les dons de charité effectués par la TD, se reporter à l'information correspondante contenue dans le Rapport sur les responsabilités 2011 et dans la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité de La Banque Toronto-Dominion qui suit, laquelle est intégrée par renvoi aux présentes.

En tant que membres de la TD, les déclarants ne sont pas engagés dans des activités décrites précédemment, ni n'ont versé de dons en leur nom propre, étant donné que ces dons sont effectués par La Banque Toronto-Dominion au nom des autres membres de la TD, dont les déclarants. Tous les employés des déclarants au Canada sont des employés de la TD. Les déclarants n'ont pas ouvert ni fermé d'installations pour leurs activités d'exploitation distinctes de celles qui sont mentionnées dans le Rapport sur les responsabilités 2011 et dans la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité de La Banque Toronto-Dominion qui suit. Toutes les sommes d'argent autorisées aux fins de financement par emprunt au Canada l'ont été par La Banque Toronto-Dominion; aucune ne l'a été par les déclarants. Les sociétés affiliées des déclarants sont répertoriées et incluses dans le Rapport sur les responsabilités 2011 et dans la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité de La Banque Toronto-Dominion qui suit, et la liste des sociétés affiliées est intégrée par renvoi aux présentes.

Impôts sur les bénéfices et taxes sur le capital et les primes d'assurance payés par le Groupe Banque TD au cours de l'exercice 2011 (en milliers de dollars)

La TD est un contribuable canadien de grande envergure. Les impôts que nous avons payés au cours des ans ont contribué à financer les programmes que les divers paliers de gouvernement mettent au service des résidents canadiens.

Juridiction fiscale	Impôts sur les bénéfices	Taxes sur le capital et les primes	Total
Gouvernement fédéral	913 851	–	913 851
Colombie-Britannique	46 348	2 092	48 440
Alberta	49 832	17 916	67 748
Saskatchewan	3 641	11 346	14 987
Manitoba	4 936	16 163	21 099
Ontario	368 929	57 259	426 188
Québec	25 478	14 552	40 030
Terre-Neuve-et-Labrador	1 111	6 007	7 118
Nouveau-Brunswick	1 790	5 666	7 456
Nouvelle-Écosse	9 249	13 850	23 099
Île-du-Prince-Édouard	550	1 622	2 172
Yukon	490	165	655
Territoires du Nord-Ouest	147	173	320
Nunavut	4	14	18
Total	1 426 356 \$	146 825 \$	1 573 181 \$

Les chiffres présentés correspondent au total des impôts et des taxes sur le capital et les primes payés ou exigibles du Groupe Banque TD au cours de l'exercice 2011 (allant du 1^{er} novembre 2010 au 31 octobre 2011), ventilé en fonction des montants payés aux différents gouvernements ou exigibles par ceux-ci.

Financement accordé à des entreprises au 31 octobre 2011

(montants autorisés, en millions de dollars)

La TD est déterminée à rendre le financement par emprunt accessible à ses clients de tout le Canada. En 2011, elle a autorisé des prêts aux entreprises totalisant environ 216 milliards de dollars.

Province ou territoire		De 0 \$ - 24 999 \$	De 25 000 \$ - 99 999 \$	De 100 000 \$ - 249 999 \$	De 250 000 \$ - 499 999 \$	De 500 000 \$ - 999 999 \$	De 1 000 000 \$ - 4 999 999 \$	5 000 000 \$ ou plus	TOTAL
Terre-Neuve-et-Labrador	Montant autorisé ¹	9,2	15,6	28,2	27,7	38,1	70,6	†	189,4
	Nombre de clients	534	295	180	77	59	39	†	1 184
Île-du-Prince-Édouard	Montant autorisé ¹	69,3	25,4	17,5	19,3	17,4	40,4	†	189,3
	Nombre de clients	229	180	100	54	24	19	†	606
Nouvelle-Écosse	Montant autorisé ¹	27,8	43,5	84,6	93,2	92,1	266,6	1 057,9	1 665,7
	Nombre de clients	1 805	797	533	270	136	125	59	3 725
Nouveau-Brunswick	Montant autorisé ¹	17,6	32,3	48,6	66,6	52,0	146,9	266,4	630,4
	Nombre de clients	1 165	596	311	195	78	68	11	2 424
Québec	Montant autorisé ¹	76,9	168,3	401,8	521,3	486,8	1 377,2	3 010,3	6 042,6
	Nombre de clients	8 818	3 432	2 505	1 526	723	654	174	17 832
Ontario	Montant autorisé ¹	1 250,4	1 427,3	2 331,9	2 608,8	2 603,2	8 052,9	160 585,4	178 860,0
	Nombre de clients	82 526	26 975	14 935	7 619	3 854	3 796	2 271	141 976
Manitoba	Montant autorisé ¹	37,6	68,6	97,6	111,4	129,7	473,9	1 626,1	2 544,9
	Nombre de clients	2 129	1 156	623	331	192	225	78	4 734
Saskatchewan	Montant autorisé ¹	40,9	100,9	176,8	175,7	162,4	373,4	465,6	1 495,7
	Nombre de clients	2 149	1 634	1 099	518	244	184	41	5 869
Alberta	Montant autorisé ¹	306,9	466,4	853,4	902,7	805,3	2 237,1	9 039,0	14 610,8
	Nombre de clients	16 879	8 222	5 352	2 658	1 203	1 041	407	35 762
Territoires	Montant autorisé ¹	3,5	4,5	8,2	9,3	8,8	14,1	**	48,4
	Nombre de clients	214	84	53	26	13	8	**	398
Colombie-Britannique	Montant autorisé ¹	274,6	294,6	510,7	705,7	774,6	1 976,6	5 445,9	9 982,7
	Nombre de clients	15 277	5 160	3 186	2 042	1 169	971	311	28 116
TOTAL	Montant autorisé ¹	2 114,9	2 647,7	4 559,2	5 241,6	5 170,5	15 029,8	181 496,7	216 260,4
	Nombre de clients	131 725	48 531	28 877	15 316	7 695	7 130	3 352	242 626

Les montants ci-dessus correspondent aux soldes de clôture d'octobre 2011 pour les activités de crédit aux entreprises, de prêts hypothécaires et de cartes Visa (clients).

Le crédit aux entreprises comprend les prêts, la trésorerie et les stocks. Les prêts personnels employés à des fins commerciales ne sont pas inclus dans les totaux.

Le nombre total de clients comprend les clients des services hypothécaires et des services aux entreprises en 2011. Le nombre de clients pour les cartes Visa n'est pas inclus puisque, pour la quasi-totalité de ces clients, le produit principal est un prêt qui est donc inclus dans les prêts.

Les territoires comprennent le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut.

¹ Les montants autorisés sont indiqués en millions de dollars.

† Afin de préserver la confidentialité des données sur la clientèle, le nombre de clients et le montant du financement autorisé pour Terre-Neuve et l'Île-du-Prince-Édouard ont été combinés aux données correspondantes de la Nouvelle-Écosse et inclus dans les totaux de cette province.

** Afin de préserver la confidentialité des données sur la clientèle, le nombre de clients et le montant du financement autorisé pour les territoires ont été combinés aux données correspondantes de la Colombie-Britannique et inclus dans les totaux de cette province.

Succursales ouvertes, déménagées ou fermées en 2011

À la fin de 2011, notre réseau de services de détail au Canada comptait 1 150 succursales.

Succursales ouvertes au cours de l'exercice 2011

Les succursales ci-dessous ont ouvert leurs portes en 2011.

Adresse de la nouvelle succursale	Ville (Province)
3100, boul. Fréchette	Chambly (Québec)
3030 Highway 56	Binbrook (Ontario)
1305, boul. du Plateau-Saint-Joseph	Sherbrooke (Québec)
23532 Woodbine Ave	Keswick (Ontario)
82 Peakview Way	Bedford (Nouvelle-Écosse)
320 The Boardwalk	Waterloo (Ontario)
614 Fleet St	Toronto (Ontario)
867 Rymal Rd E	Hamilton (Ontario)
325 Colonnade Dr	Kemptville (Ontario)
2298 Whatcom Rd	Abbotsford (Colombie-Britannique)
278, route 138, local 20	Saint-Augustin-de-Desmaures (Québec)
5990 Mullen Way NW	Edmonton (Alberta)
51, av. Mont-Royal Ouest	Montréal (Québec)
280 East Colombia St	New Westminster (Colombie-Britannique)
75, boul. des Châteaux, bureau 302	Blainville (Québec)
55, boul. de la Gappe	Gatineau (Québec)
9435 Mississauga Rd Unit D	Brampton (Ontario)
383 Norwich Ave, Bldg D	Woodstock (Ontario)
11300 Steveston Hwy	Richmond (Colombie-Britannique)
218 Hunt Club Rd	Ottawa (Ontario)
9970 Kennedy Rd	Markham (Ontario)
280, boul. Sir-Wilfrid-Laurier	Mont-Saint-Hilaire (Québec)
501-1801 Princeton Kamloops Hwy	Kamloops (Colombie-Britannique)
9 Nicol St	Nanaimo (Colombie-Britannique)

Succursales déménagées au cours de l'exercice 2011

Les succursales ci-dessous ont déménagé en 2011.

Succursale	Nouvel emplacement	Ville (Province)
878 Eglinton Ave E	89 Vanderhoof Ave	Toronto, Ontario
246 Marlee Ave	1416 Eglinton Ave W	Toronto, Ontario
478, rue Jean-Talon Ouest	525, rue Jean-Talon Ouest	Montréal (Québec)
11016 51 St	800-5015 111 St NW	Edmonton, Alberta

Guichets automatiques bancaires ouverts et fermés en 2011

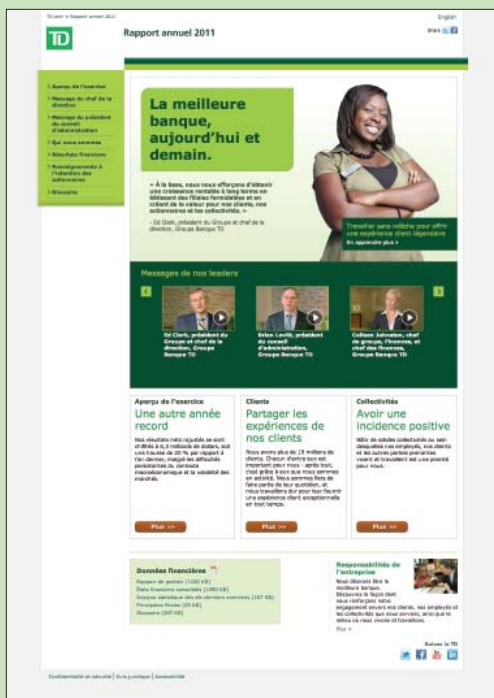
À la fin de l'exercice, le 31 octobre 2011, notre réseau compte 2 780 guichets automatiques bancaires, soit 47 guichets de plus que l'an dernier.

Guichets automatiques bancaires ouverts au cours de l'exercice 2011

Adresse	Ville (Province)
2310 Whatcom Rd	Abbotsford (Colombie-Britannique)
501-1801 Princeton Kamloops Hwy	Kamloops (Colombie-Britannique)
9 Nicol St	Nanaimo (Colombie-Britannique)
11300 Steveston Hwy	Richmond (Colombie-Britannique)
280 East Columbia St	New Westminster (Colombie-Britannique)
800-5015 111 St NW	Edmonton (Alberta)
5990 Mullen Way NW	Edmonton (Alberta)
100 East Main St	Atikokan (Ontario)
624 Yonge St	Barrie (Alberta)
10908 Hurontario St	Brampton (Ontario)
D-9435 Mississauga Rd	Brampton (Ontario)
14 Main St, Box #670	Brighton (Ontario)
3030 Highway 56	Binbrook (Ontario)
231 Highland St.	Haliburton (Ontario)
867 Rymal Rd E	Hamilton (Ontario)
325 Colonnade Dr	Kemptville (Ontario)
23532 Woodbine Ave	Keswick (Ontario)
9970 Kennedy Rd	Markham (Ontario)
5626 10 Line W	Mississauga (Ontario)
100 University Ave (West Orillia Sports Complex)	Orillia (Ontario)
218 Hunt Club Rd	Ottawa (Ontario)
221 Colborne St	Port Stanley (Ontario)
2650 Lawrence Ave E	Scarborough (Ontario)
1416 Eglinton Ave W	Toronto (Ontario)
614 Fleet St	Toronto (Ontario)
493 Parliament St	Toronto (Ontario)
89 Vanderhoof Ave	Toronto (Ontario)
290 Yonge Street, Unit Z2008	Toronto (Ontario)
320 The Boardwalk	Waterloo (Ontario)
383 Norwich Ave	Woodstock (Ontario)
75, boul. des Châteaux, bureau 302	Blainville (Québec)
3100, boul. Fréchette	Chambly (Québec)
55, boul. de la Gappe	Gatineau (Québec)
161, boul. de la Concorde Est	Laval (Québec)
280, boul. Sir-Wilfrid-Laurier	Mont-Saint-Hilaire (Québec)
6168, boul. Henri-Bourassa Est	Montréal (Québec)
478, rue Jean-Talon Ouest	Montréal (Québec)
51, av. Mont-Royal Ouest	Montréal (Québec)
5800, rue Saint-Denis	Montréal (Québec)
278, route 138, local 20	Saint-Augustin-de-Desmaures (Québec)
1305, boul. du Plateau-Saint-Joseph	Sherbrooke (Québec)
82 Peakview Way	Bedford (Nouvelle-Écosse)

Guichets automatiques bancaires fermés au cours de l'exercice 2011

Adresse	Ville (Province)
329 North Rd	Port Coquitlam (Colombie-Britannique)
2016 Main Mall (99 Chairs UBC)	Vancouver (Colombie-Britannique)
9737 Macleod Trail SW	Calgary (Alberta)
11016 51 Ave	Edmonton (Alberta)
444 St Mary Ave (Rupert's Square)	Winnipeg (Manitoba)
177 Highland St (Henwood's Variety)	Haliburton (Ontario)
482 The Queensway S, Unit#4	Keswick (Ontario)
2425 Truscott Dr	Mississauga (Ontario)
878 Eglinton Ave	Toronto (Ontario)
246 Marlee Ave	Toronto (Ontario)
1781 Queen Street E	Toronto (Ontario)
218 Yonge Street	Toronto (Ontario)
2105, boul. Daniel-Johnson	Laval (Québec)
525, rue Jean-Talon Ouest	Montréal (Québec)



Pour en savoir plus, entre autres par le visionnement de messages vidéo d'Ed Clark et de Brian Levitt, consultez la version interactive en ligne du Rapport annuel 2011 de la TD. Balayez le code 2D ci-dessous ou visitez le site td.com/francais/annual-report/ar2011



Pour en savoir plus sur l'engagement de la TD à l'égard de la collectivité, consultez le Rapport sur les responsabilités de la TD. Balayez le code 2D ci-dessous ou visitez le site td.com/rr2011



Boîte à suggestions

Nous aimerions connaître vos commentaires sur le présent rapport. Faites-nous savoir ce que vous pensez du Rapport sur les responsabilités 2011. Nous cherchons toujours de nouveaux moyens d'améliorer la divulgation de l'information.

Pour obtenir plus de renseignements sur notre Rapport sur les responsabilités, veuillez communiquer avec nous.

Par courriel : crreport@td.com

Par téléphone : Du Canada 1-416-308-6371
Des États-Unis 1 (888) 751-9000

Par la poste : Responsabilités de l'entreprise

Groupe Banque TD
TD Tower
55 King St West, 17th Floor
Toronto (Ontario), Canada
M5K 1A2

Community Relations
TD Bank, America's Most Convenient Bank
9000 Atrium Way
Mount Laurel, New Jersey 08054

Notre Rapport sur les responsabilités 2011 est aussi disponible dans d'autres formats. Si vous voulez en obtenir un exemplaire, composez le 416-308-6371.

Déclaration GRI Vérification du Niveau d'Application

GRI certifie par la présente que Groupe Banque TD a présenté son rapport "2011 Rapport sur les responsabilités" au Service Rapports du GRI qui en a conclu que le rapport remplit les critères correspondants au Niveau d'Application B+.

Les Niveaux d'Application GRI indiquent dans quelle mesure le contenu des Lignes directrices G3 ont été appliquées dans le rapport de développement durable soumis.

La Vérification confirme que le type et le nombre d'informations qui correspondent à ce Niveau d'Application ont été traités dans ce rapport et que l'Index du contenu GRI a démontré une représentation valable des informations requises, comme décrites dans les Lignes directrices G3 du GRI.

Les Niveaux d'Application n'informent pas sur la performance développement durable du rédacteur, ni sur la qualité des informations contenues dans le rapport.

Amsterdam, le 23 février 2012



Nelmara Arbex
Directrice générale adjointe
Global Reporting Initiative



Le "+" a été ajouté à ce Niveau d'Application car Groupe Banque TD a soumis (une partie de) ce rapport pour vérification externe. GRI respecte le jugement du rédacteur concernant le choix des auditeurs externes et la portée de la vérification.

Le Global Reporting Initiative (GRI) est une organisation basée sur un réseau, il était pionnier dans le développement du cadre de reporting développement durable le plus appliqué dans le monde, et il s'est engagé à l'améliorer en continu et à inciter son application dans le monde entier. Les Lignes directrices GRI détaillent les principes et les indicateurs que les organisations peuvent utiliser pour mesurer et rendre compte de leur performance économique, environnementale et sociale. www.globalreporting.org

Clause d'exclusion: Lorsque le rapport développement durable contient des liens externes, y compris du matériel audiovisuel, cette déclaration couvre uniquement le matériel soumis à GRI à la date de la vérification, le 13 février 2012. GRI exclut explicitement tout changement qui ont été apporté à ce type de matériel ultérieurement.

fsc logo french

^{MD} / Le logo TD et les autres marques de commerce sont la propriété de La Banque Toronto-Dominion ou d'une filiale en propriété exclusive au Canada et(ou) dans d'autres pays.

