

Coup d'œil sur le rapport sur les responsabilités 2008 pour le Canada

Comment faisons-nous une différence?



Rapport sur les responsabilités 2008

Le message de Ed Clark

Lors d'un entretien avec Ed Clark, nous avons voulu savoir comment le Groupe Financier Banque TD (La Banque TD) respecte son engagement en matière de responsabilité.

L'année 2008 a été particulièrement éprouvante. Étant donné les perturbations du marché, la responsabilité d'entreprise a-t-elle reçu toute l'attention qu'elle mérite?

Certainement. En 2008, la crise financière a rendu les choses très difficiles pour le secteur financier. Pour certaines organisations, quand les temps sont durs, la responsabilité sociale passe au second plan. Je suis fier de dire qu'en 2008, La Banque TD a fermement respecté son engagement à l'égard des collectivités, des clients, des employés, des actionnaires, des citoyens et de l'environnement que nous partageons tous.

À La Banque TD, nous ne faisons pas que parler de notre engagement et de notre rôle de société responsable : nous agissons. La protection de l'environnement et la diversité en sont deux bons exemples. Dans l'ensemble, nous avons fait don de plus de 47 millions de dollars à des collectivités du monde entier en 2008. Et je suis heureux de souligner que ces dons sont supérieurs à ceux de 2007.



Quelle a été la performance de La Banque TD en 2008 en matière de responsabilité d'entreprise?

Nous avons produit des retombées importantes. Je vais vous en donner quatre exemples.

D'abord, nous continuons à consacrer beaucoup de temps et d'énergie à l'**environnement**. Nous nous préoccupons de plus en plus des preuves grandissantes qui relient l'activité humaine à l'accroissement des émissions de gaz à effet de serre. Nous croyons que des sociétés comme La Banque TD doivent participer au débat sur la question et faire partie de la solution. C'est pourquoi nous finançons la recherche sur les politiques entourant les changements climatiques.

En 2008, nous avons continué à prendre des mesures visant à réduire la consommation d'énergie à l'échelle de la Banque. La Banque TD a été la première des grandes banques canadiennes à s'engager publiquement à faire en sorte que ses activités canadiennes affichent un bilan neutre en carbone d'ici 2010. Pour ce faire, en plus de réduire notre consommation d'énergie, nous allons acheter de l'énergie de sources renouvelables comme l'énergie éolienne, et constituer un fonds d'investissement qui servira à compenser les émissions que nous ne pouvons éliminer nous-mêmes.

L'année 2008 a également été marquante grâce au nombre record de Canadiens – 63 000 – qui se sont inscrits pour participer au Grand nettoyage des rivages canadiens de la TD. Le résultat? Plus de 135 tonnes de déchets ont été retirés des rives canadiennes. Quel dévouement!

Ensuite, nous avons **investi dans nos collectivités**. Aux États-Unis, notre campagne « Logement pour tous » a fourni une aide financière à 48 organismes sans but lucratif qui se consacrent au logement de personnes à faible ou à moyen revenu. Notre investissement dans cette campagne a totalisé plus de 1,5 million de dollars en 2008, en hausse par rapport au million de dollars de 2007. Au Canada, nous mettons l'accent sur les domaines de la santé des enfants, de l'alphabétisation et de l'éducation, et de l'environnement. Parmi nos principales réalisations, notons le don d'un livre à tous les élèves de première année dans le cadre de la Semaine canadienne du livre pour enfants TD.

Notre engagement de longue date en faveur de la **diversité** est primordial dans notre manière de mener nos affaires dans le monde entier. En 2008, nous avons eu l'honneur de figurer parmi les 25 employeurs canadiens les plus soucieux de la diversité ainsi que parmi les meilleurs employeurs au Canada à l'égard des néo-Canadiens. La diversité est également une priorité pour nous aux États-Unis. Nous voulons que notre entreprise soit un lieu où toutes les personnes se sentent appuyées, un lieu où les différences sont accueillies et soutenues, et où chacun a la possibilité de réaliser son plein potentiel. Nous souhaitons aussi que La Banque TD soit un endroit où les clients se reconnaissent dans notre effectif afin qu'ils se sentent plus à l'aise de faire affaire avec nous. Nous appuyons plusieurs collectivités au Canada en commanditant des

sentent plus à l'aise de faire affaire avec nous. Nous appuyons plusieurs collectivités au Canada en commanditant des événements comme les festivals célébrant l'Asie du Sud et les célébrations de la Fierté à Toronto et ailleurs au pays. En 2008, presque la moitié de nos directeurs de personnel canadiens avaient suivi un atelier sur la diversité. Cet atelier leur a fait découvrir des moyens renouvelés de former et de diriger des équipes diversifiées et favorisant l'intégration.

Finalement, une **solide gouvernance** demeure l'une de nos priorités. En tant qu'institution financière de premier plan, nous savons que les gens en attendent plus de nous. Nous nous engageons donc à mener nos activités selon les normes d'éthique les plus élevées. Nous attachons énormément d'importance à notre comportement à titre d'entreprise, notamment en ce qui a trait aux modes de communication ouverts et transparents que nous utilisons avec nos employés, nos clients, nos actionnaires et le grand public. Nous savons que nous sommes les seuls à pouvoir trouver de nouveaux moyens d'améliorer notre rendement, et ce, en demeurant redevables envers le public.

Conformément à notre souci d'ouverture et de transparence envers nos actionnaires, nous avons commencé à divulguer de l'information sur nos activités dans le monde entier et selon les lignes directrices pour la préparation des rapports sur le développement durable (G3) en 2007. Cette année, nous avons maintenu cet engagement en traitant plus en détails les activités mondiales incluses dans notre Rapport sur les responsabilités et en ajoutant trois nouveaux indicateurs G3 à nos mesures de référence.

Y a-t-il des domaines où La Banque TD pourrait faire mieux?

Oui. On peut toujours s'améliorer. Même en ce qui a trait à la responsabilité de l'entreprise. Il ne faut pas se reposer sur ses lauriers : les entreprises gagnantes cherchent constamment à s'améliorer et s'efforcent de trouver des manières nouvelles et uniques de raisonner.

Par exemple, nous nous sommes rendu compte que la représentation des Autochtones à La Banque TD n'était pas aussi élevée que nous le souhaitions. Cela signifiait que nous étions passés à côté de certains employés talentueux et que nous ne faisons pas tout notre possible pour soutenir cette collectivité. L'année dernière, nous avons donc fait de l'accroissement des occasions pour les Autochtones l'un des centres d'intérêt de nos activités en matière de diversité – nous cherchons à comprendre les enjeux, à renforcer les partenariats avec cette collectivité et à accroître les occasions d'emploi pour les Autochtones.

À quoi peut-on s'attendre en 2009?

Nous devons être constants et respecter nos engagements. Ce plan d'action s'applique à toutes nos activités. On doit donc s'attendre à ce que La Banque TD maintienne des normes d'éthique et d'intégrité les plus élevées et mène ses activités de manière durable et responsable. Nous allons continuer d'offrir à nos employés toutes les occasions de réussite possibles et de favoriser un milieu de travail ouvert et accueillant. Nous contribuerons encore à la prospérité des collectivités au moyen d'investissements dans des secteurs qui comptent pour nos clients. Et nous conserverons un rôle actif dans les discussions sur les politiques et les initiatives gouvernementales qui portent sur des enjeux sociaux importants.

Nous nous rendons compte que ces engagements prennent toute leur signification dans le cadre de l'établissement de la première banque résolument nord-américaine. Notre présence grandissante nous rendra redevables à des millions de clients de plus, à des milliers d'employés et d'actionnaires supplémentaires et à un nombre croissant de collectivités en Amérique du Nord. Cet avenir nous stimule et nous incite à continuer de nous distinguer de la concurrence.

Ed Clark
Président et chef de la direction

Présentation

Présentation

Chaque année, nous diffusons de l'information sur notre performance en matière de responsabilité d'entreprise et sur les différents moyens que nous employons pour faire une différence qui compte dans la collectivité. Dans la présente section, nous vous expliquons comment nous avons conçu le rapport, comment vous pouvez nous faire des suggestions et plus encore.

Profil de La Banque TD ▶

Un aperçu de notre entreprise

Boîte à suggestions ▶

Vos commentaires et vos suggestions sur le rapport nous intéressent

Nos données en bref ▶

Quelques chiffres pour 2008

Bibliothèque des rapports ▶

À télécharger : le rapport 2008 en entier, les rapports antérieurs ou une version courte pour une lecture en un coup d'œil

Portée du rapport ▶

La portée, le profil et les limites du rapport

Pour nous joindre ▶

Nos coordonnées

Priorités et tableaux des résultats ▶

Un accès rapide aux priorités et aux tableaux des résultats de toutes les sections du rapport

Présentation

PROFIL DE LA BANQUE TD

La Banque Toronto-Dominion (La Banque TD) et ses filiales sont désignées collectivement par l'appellation Groupe Financier Banque TD; elle a son siège social à Toronto, au Canada, et compte plus de 2 300 emplacements et environ 17 millions de clients dans le monde.

Parmi les plus grandes banques en Amérique du Nord

Actuellement, La Banque TD est la sixième banque d'Amérique du Nord selon le nombre de succursales. Nous sommes très loin de la société d'origine qui avait ouvert une seule succursale pour offrir ses services aux broyeurs de grains et aux commerçants en 1855. Nous aspirons à devenir la meilleure des banques - une banque intégrée axée sur la croissance et le service à la clientèle que sa marque positionne comme la banque la plus pratique en Amérique du Nord. Notre banque est exploitée de manière prudente obéissant à de solides pratiques de gestion des risques. Ses activités de détail primées produisent des bénéfices constants et solides. Dotée d'une marque puissante fermement engagée envers la transparence et le respect de nos promesses, la Banque est forte d'une équipe de 74 000 employés que nous considérons comme la meilleure du secteur bancaire.

Nos secteurs d'activité

Services bancaires personnels et commerciaux au Canada

Comptes-chèques, comptes d'épargne ou prêts commerciaux, La Banque TD offre une gamme complète de services financiers aux particuliers et de produits bancaires à l'intention des petites entreprises. Cette gamme comprend les prêts et lignes de crédit, les prêts hypothécaires, les cartes de crédit, les services aux étudiants et les services bancaires aux États-Unis.



TD Assurance

La sélection étendue des produits offerts par TD Assurance aide nos clients à se protéger en cas d'" incident ", notamment au moyen d'une protection de crédit et d'une assurance vie, maladie, voyage, habitation et automobile. Utilisés par plus de trois millions de clients, les produits et les services de TD Assurance sont offerts au moyen d'un réseau de plus de 1 000 succursales TD Canada Trust, d'Internet et du téléphone.

Services bancaires personnels et commerciaux aux États-Unis

TD Bank, la banque américaine la plus pratique, offre une vaste gamme de produits et de services personnels et commerciaux à des clients américains, du Maine jusqu'à la Floride.



Services bancaires de gros

Valeurs Mobilières TD propose des produits et des services pour les marchés financiers aux grandes entreprises, aux gouvernements et aux clients institutionnels. Ces services comprennent entre autres la prise ferme et le placement de nouvelles émissions d'actions et de titres de créance, la prestation de conseils sur les acquisitions et les dessaisissements, l'exécution d'opérations de négociation courantes et la satisfaction des besoins de placement.



Gestion de patrimoine

Nos entreprises intégrées de gestion du patrimoine et de placements offrent une vaste gamme de produits, de services et de solutions à une clientèle de détail et institutionnelle en Amérique du Nord et au Royaume-Uni. Sous deux bannières de première qualité, TD Waterhouse et Gestion de Placements TD, notre équipe de professionnels dévoués assure un service de grande classe en matière de placements autogérés, gérés et discrétionnaires pour notre clientèle de détail et institutionnelle. Aux États-Unis, TD Ameritrade offre aux clients américains un éventail de services aux investisseurs, ainsi qu'un lien avec un vaste réseau de conseillers en placement inscrits indépendants.



Renseignements supplémentaires

La Banque Toronto-Dominion est inscrite à la Bourse de Toronto et à la Bourse de New York sous le symbole « TD ». C'est une banque à charte assujettie aux dispositions de la *Loi sur les banques* (Canada). Elle est issue de la fusion, le 1^{er} février 1955, de la Banque de Toronto, qui a obtenu une charte en 1855, et de la Banque Dominion, dont la charte remonte à 1869.

Pour obtenir l'information la plus récente sur La Banque TD, veuillez consulter la page [Profil de la société](#) de notre site Web.

Pour connaître notre rendement financier, y compris nos produits et nos charges d'exploitation, ainsi que les événements importants survenus en 2008, veuillez consulter notre [Rapport annuel 2008 aux actionnaires](#).



Présentation

NOS DONNÉES EN BREF

L'année 2008 en un coup d'œil

Social	Dons aux collectivités	Plus de 47 millions de dollars
	Investissement dans la formation et le perfectionnement des employés	Plus de 70 millions de dollars
	Sondage auprès des effectifs mondiaux : pointage de la satisfaction des employés ¹	4,18
	Sondage auprès des effectifs mondiaux : taux des employés ayant accordé une note positive ¹	83 %
	Pourcentage des employés au Canada qui ont participé à notre Plan d'actionnariat des employés, qui est le meilleur de l'industrie	77,4 %
	Nombre approximatif de clients interrogés chaque semaine sur leur degré de satisfaction	7 600
	Indice d'expérience de la clientèle ²	26,1 % (cible : 24,2 %)
Économique	Nombre de clients	Environ 17 millions
	Nombre d'employés	74 713
	Rémunération et avantages sociaux	4,9 milliards de dollars
	Rendement total pour les actionnaires (TCAC sur 5 ans) ³	8,7 % c. 5,7 % chez les pairs au Canada et (0,5) % aux États-Unis
	Dividende par action	2,36 \$
	Coût des biens et services achetés de fournisseurs en Amérique du Nord	4,1 milliards de dollars
	Nombre d'emplacements	Plus de 2 300
	Nouveaux emplacements de détail ouverts en Amérique du Nord	59
	Total du financement autorisé à des entreprises au Canada	179,6 milliards de dollars
	Nombre d'entreprises au Canada autorisées à bénéficier du financement par emprunt	280 423

	Impôts payés ou exigibles au Canada	783,5 millions de dollars
Environnemental	Consommation de papier par employé au Canada	8 363 pages
	Pourcentage des clients de TD Canada Trust recourant aux opérations bancaires sans papier	34 %
	Nombre de projets communautaires axés sur la protection de l'environnement financés	Plus de 800
	Contributions versées à des projets communautaires axés sur la protection de l'environnement par l'intermédiaire de la Fondation TD des amis de l'environnement et d'autres dons d'entreprises	Plus de 4,8 millions de dollars

Tous les chiffres s'appliquent aux activités mondiales, sauf indication contraire, et à l'exercice 2008 (allant du 1^{er} novembre 2007 au 31 octobre 2008).

¹[Sondage interne Info TD](#). L'échelle d'évaluation de la satisfaction des employés varie de 1 à 5.

²L'[indice d'expérience de la clientèle](#) est une mesure de la fidélité et du soutien manifestés par les clients de la Banque. [Pour obtenir davantage de renseignements, consulter la rubrique « Écoute et réaction » de la section intitulée « Nos clients ».](#)

³Le TCAC sur 5 ans correspond au taux de croissance annuel composé calculé de 2003 à 2008, et rajusté. Se reporter au [Rapport annuel 2008 de La Banque TD](#) pour plus de détails.

Présentation

PORTÉE DU RAPPORT

Il s'agit de notre septième rapport sur les responsabilités. Publié chaque année en mars depuis 2002, ce rapport à l'intention de nos partenaires traite de nos réalisations sur les plans communautaire, social, économique et environnemental pour l'exercice (du 1^{er} novembre au 31 octobre), mais aussi de nos engagements, de nos priorités et de nos défis dans ces secteurs. Ce rapport complète notre [Rapport annuel aux actionnaires](#) et la circulaire de sollicitation de procurations par la direction, qui contiennent de l'information sur notre rendement financier.

Comment La Banque TD détermine-t-elle le contenu du présent rapport?

La Banque applique les critères suivants :

- *Les exigences au titre de la conformité* : nous conformer au Règlement sur la déclaration annuelle du gouvernement du Canada (voir les détails plus loin);
- *Les normes externes* : demeurer à jour en ce qui concerne les normes externes et les meilleures pratiques de production de rapports (voir [l'index GRI](#) pour plus de détails);
- *Les intérêts de nos partenaires* : fournir une information pertinente à nos partenaires sur La Banque TD.

Quelles sont les limites géographiques et autres du présent rapport?

Le rapport traite des activités mondiales dans lesquelles la Banque possède une participation de 100 %; par exemple, TD Bank et Services bancaires de gros aux États-Unis; Valeurs Mobilières TD et TD Waterhouse en Europe; Valeurs Mobilières TD en Asie-Pacifique. Le rapport met surtout l'accent sur l'exploitation au Canada, où se trouve le siège social de La Banque TD et où elle exerce encore en 2008 l'essentiel de ses opérations.

Tout au long du rapport, l'expression « La Banque TD » renvoie au Groupe Financier Banque TD. L'appellation « TD Bank » s'applique à TD Bank, la banque américaine la plus pratique, qui est issue de la fusion, en 2008, de Commerce Bank, N.A., de Commerce Bank/North et de TD Banknorth, N.A. qui ont par la suite été exploitées sous la bannière de TD Banknorth et Commerce Bank au cours de la période à l'étude.

Comment a-t-on recueilli l'information et les données pour les besoins de ce rapport?

L'information recueillie provient de diverses sources au sein de La Banque TD, notamment le Service des ressources humaines, les Affaires internes et publiques, le Service de la conformité, les Services juridiques, la Gestion des immeubles, les Services de détail et la Direction de la gestion des immeubles, les Affaires environnementales et les bureaux régionaux. Chaque secteur a établi des politiques et des pratiques de gestion de son exploitation, ainsi que des systèmes de mesure et de suivi des activités. Plus de 200 fournisseurs de contenu, gestionnaires et cadres de l'organisation ont revu la totalité ou les sections pertinentes du présent rapport pour en assurer la qualité, la fiabilité et l'exhaustivité. En outre, le rapport a été soumis au Comité de gouvernance.

Tous les montants sont en dollars canadiens, sauf indication contraire. Nous avons fournis des données pour trois exercices consécutifs, quand elles étaient disponibles. Le retraitement de toute donnée provenant de rapports antérieurs est signalé dans la section pertinente. Le présent rapport n'a pas fait l'objet d'une vérification externe; toutefois, le niveau de référence établi en 2006 pour ce qui est des émissions de gaz à effet de serre (GES) des activités au Canada a fait l'objet d'une vérification par le cabinet Ernst & Young (se reporter à la rubrique [« Énergie et émission de GES »](#) de la section intitulée « Environnement »).

Y a-t-il eu des changements importants depuis le dernier rapport?

Certainement. En voici des exemples :

- plus grande couverture mondiale;
- introduction de tableaux des résultats pour chacune des grandes sections du rapport;
- présentation d'anecdotes qui mettent en scène la Banque et ses employés, ce qui ajoute une touche personnelle à l'information divulguée;
- publication du rapport sur le Web - nous sommes passés à la publication en ligne et n'imprimons plus d'exemplaires du rapport;
- application plus rigoureuse des lignes directrices pour la préparation des rapports sur la durabilité de la Global Reporting Initiative (GRI), qui sont les normes internationales les plus couramment utilisées pour mesurer nos réalisations sur le plan économique, environnemental et social et en rendre compte. La rubrique [« Index GRI »](#) du présent rapport présente les indicateurs à l'égard desquels La Banque TD fournit des renseignements.

Le présent rapport répond-il à une obligation de divulgation?

Oui. Toutes les institutions financières réglementées par le gouvernement fédéral au Canada dont l'actif excède un milliard de dollars sont tenues de produire une déclaration annuelle sur les responsabilités envers la collectivité décrivant leur contribution à l'économie et à la société canadiennes. Le présent rapport renferme la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité exigée de La Banque Toronto-Dominion (La Banque TD ou la Banque) et comprend les activités pertinentes de ses sociétés affiliées visées par les règlements :

- AMI Partners Inc. (30 %)
- Cotyledon Capital Inc.
- L'Assurance Financière CT
- Banque des Premières Nations du Canada (9 %)
- Primum compagnie d'assurance
- La Sécurité Nationale, compagnie d'assurance
- TD Asset Finance Corp.
- Gestion de Placements TD Inc.
- TD Asset Management USA Inc.
- Groupe TD Capital Limitée
- TD Capital Mezzanine Partners (QLP) L.P.
- TD Capital Mezzanine Partners (Parallel) L.P.
- TD Capital Mezzanine Partners (Non-QLP) L.P.
- TD Capital Mezzanine Partners (Sidecar) L.P.
- TD Capital Private Equity Advisors Ltd.
- TD Assurance directe inc.
- TD, Compagnie d'Assurance générale
- Compagnie d'assurance habitation et auto TD
- Services d'investissement TD Inc.
- TD, Compagnie d'assurance-vie
- TD McMurray Investments Limited
- La Société d'Hypothèques Pacifique TD
- Gestion privée TD Waterhouse Inc.
- VFC Home Inc.
- VFC Inc.

(Remarque : Les pourcentages indiquent le degré de participation de La Banque TD.)

Déclarations sur les responsabilités envers la collectivité d'autres déclarants faisant partie de La Banque TD : La présente rubrique constitue la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité de La Société d'hypothèques TD et de La Société Canada Trust (les « déclarants ») et vise l'exercice 2008 des déclarants (du 1^{er} novembre 2007 au 31 octobre 2008). Les déclarants sont des filiales de La Banque Toronto-Dominion et font partie des institutions financières qui composent le Groupe Financier Banque TD. Pour obtenir des renseignements sur les objectifs des déclarants ainsi que des exemples sur le développement des collectivités et des 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), sur le montant total d'impôts sur les bénéfices et de taxes sur le capital payés ou à payer par La Banque TD et sur les dons de charité effectués par la Banque, se reporter à l'information correspondante contenue dans la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité de La Banque TD qui suit, laquelle est intégrée par renvoi aux présentes.

En tant que membres de La Banque 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 Banque TD, y compris les déclarants. Les déclarants n'ont pas d'employés; tous les employés de la Banque au Canada sont des employés de La Banque Toronto-Dominion. Les déclarants n'ont pas ouvert ni fermé d'installations pour leurs activités d'exploitation distinctes de celles qui sont mentionnées 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 somme d'argent ne l'a été par les déclarants. Les sociétés affiliées des déclarants sont répertoriées et incluses dans la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité de La Banque TD qui suit, et la liste des sociétés affiliées est intégrée par renvoi aux présentes.

Présentation

PRIORITÉS ET TABLEAUX DES RÉSULTATS

Dans notre rapport 2008, nous avons décidé de présenter un tableau des résultats en matière de responsabilité de l'entreprise pour chaque section, ainsi que les priorités à venir. Certains de ces renseignements étaient déjà présentés dans les rapports précédents, mais nous en avons fourni davantage et les avons regroupés cette année par sujet afin que nos partenaires puissent facilement trouver les données concernant nos avancées et nos plans d'avenir.

- **Nos avancées**

- [Tableau des résultats 2008](#)
- [Priorités pour 2009](#)

- **Nos employés**

- [Tableau des résultats 2008](#)
- [Priorités pour 2009](#)

- **Nos clients**

- [Tableau des résultats 2008](#)
- [Priorités pour 2009](#)

- **Environnement**

- [Tableau des résultats 2008](#)
- [Priorités pour 2009](#)

- **La diversité**

- [Tableau des résultats 2008](#)
- [Priorités pour 2009](#)

- **Nos collectivités**

- [Tableau des résultats 2008](#)
- [Priorités pour 2009](#)

- **Économie et société**

- [Tableau des résultats 2008](#)
- [Priorités pour 2009](#)

Présentation

BOÎTE À SUGGESTIONS

Nous aimerions connaître vos commentaires sur le présent rapport.

Vous avez des commentaires ou des suggestions à formuler sur le Rapport sur les responsabilités 2008? Nous cherchons toujours de nouveaux moyens d'améliorer la présentation de l'information. Faites-nous part de vos commentaires ci-dessous.

Vos commentaires :

Votre adresse de courriel :

Présentation

BIBLIOTHÈQUE DES RAPPORTS

Rapport complet

Pour illustrer son engagement à l'égard du respect de l'environnement, La Banque TD publie son Rapport sur les responsabilités 2008 en entier uniquement en ligne. Vous trouverez donc tous les renseignements dans la présente section de notre site Web. Si vous préférez consulter le rapport dans son intégralité, vous pouvez le télécharger à l'aide du lien ci-dessous.

- Rapport 2008 complet (PDF)

Coup d'œil sur le rapport 2008

Vous pouvez également consulter un résumé de notre Rapport sur les responsabilités pour le Canada et les États Unis en utilisant les liens ci-dessous. Vous pouvez obtenir des exemplaires imprimés de ces faits saillants, et ce, sans frais. Pour en commander, rendez-vous à la rubrique « [Pour nous joindre](#) ».



Coup d'œil sur le Rapport sur les responsabilités pour le Canada (PDF, 16 pages)



Coup d'œil sur le Rapport sur les responsabilités pour les États-Unis (PDF, 16 pages)

Rapports précédents



2007 Coup d'œil



2006 Rapport



2006 Coup d'œil



2006 Rapport



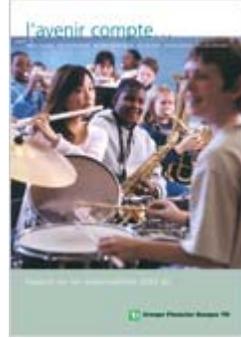
2006 Coup d'œil



2005 Rapport



2004 Rapport



2003 Rapport



2002 Rapport



Présentation

POUR NOUS JOINDRE

Pour obtenir plus de renseignements sur notre Rapport sur les responsabilités, veuillez communiquer avec nous.

Par courriel :

crreport@td.com

Par téléphone :

Au Canada : 416-308-6371

Aux États-Unis : 1-888-751-9000

Par la poste :

Au Canada :

Relations gouvernementales et communautaires

Groupe Financier Banque TD

TD Tower

55 King Street West

10th Floor

Toronto (Ontario) M5K 1A2

Aux États-unis :

Community Relations

TD Bank, America's Most Convenient Bank

9000 Atrium Way

Mount Laurel, NJ 08054

Nos avancées

Quels progrès avons-nous accomplis en matière de responsabilité d'entreprise?

Le sens de la responsabilité sociale est inscrit dans notre façon de mener nos affaires, tout comme dans notre façon de mesurer notre réussite. Nous sommes déterminés à intégrer des facteurs sociaux, économiques et environnementaux à nos objectifs à long terme, tout en contribuant au bien-être actuel et futur de nos partenaires.



Tableau des résultats 2008

Une évaluation de notre performance de l'année

Priorités pour 2009

Notre planification pour l'année qui vient

Notre approche

Notre approche globale en matière de responsabilité d'entreprise



Prix et distinctions

Les maintes distinctions reçues récompensant nos efforts en matière de responsabilité



Code de conduite et d'éthique

Les normes de conduite élevées à la base de notre responsabilité d'entreprise



Affiliations

Nos affiliations à divers organismes



Gouvernance

Un aperçu de la structure de notre gouvernance d'entreprise



Engagement envers nos partenaires

Nos principaux partenaires et les engagements qui nous lient à eux



Nos avancées

Notre approche

Nous aspirons à devenir la meilleure des banques. Cet objectif suppose que la Banque soit une organisation durable, responsable et soucieuse du bien-être de la collectivité, et pas seulement une entreprise préoccupée par ses résultats financiers. Pour devenir la meilleure banque, nous devons stratégiquement investir dans nos employés, favoriser la diversité, apporter notre soutien à des causes qui comptent pour la collectivité et réduire notre incidence sur l'environnement. Nous nous attachons à faire ce qu'il faut pour nos partenaires et, en les servant, à agir de façon intègre et respectueuse, à la fois dans notre milieu de travail et dans la collectivité.

Le développement durable : tout le monde y gagne

Nos communications ouvertes avec nos partenaires démontrent que notre sens de la responsabilité d'entreprise porte ses fruits, pour le bénéfice de La Banque TD comme pour les collectivités. La responsabilité d'entreprise :

- stimule la fierté, la fidélité et l'engagement de nos employés;
- fidélise notre clientèle, soucieuse de faire affaire avec une organisation qui fournit des produits et des services de manière responsable, et qui redistribue ses gains à la collectivité;
- attire de nouveaux employés;
- renforce nos activités et augmente la valeur à long terme pour les actionnaires;
- contribue à améliorer les collectivités et sert les causes que nous défendons, comme la santé des enfants ou l'alphabétisation et l'éducation.

Gestion des responsabilités de l'entreprise et diffusion de l'information

À La Banque TD, les enjeux sociaux, environnementaux et économiques font l'objet d'une gestion globale au niveau de l'organisation. L'information sur notre performance dans ces domaines est diffusée par la voie de divers canaux de communication, notamment le présent rapport. La diffusion de l'information incombe principalement au groupe Relations gouvernementales et communautaires de La Banque TD, dont une équipe spécialement affectée à la responsabilité d'entreprise se charge des tâches suivantes :

- coordination et collecte d'information dans toute l'organisation, et diffusion de cette information auprès des partenaires au moyen du présent rapport, du site Web, d'études menées par des tiers et d'autres sources documentaires;
 - orientation de l'organisation en matière de production de rapports, d'évaluation et de performance, notamment en ce qui concerne le respect des lignes directrices pour la préparation des rapports sur le développement durable de la Global Reporting Initiative;
 - recherche permanente sur les questions de responsabilité d'entreprise et rencontres avec des experts du domaine et avec les partenaires pour favoriser la connaissance des nouvelles tendances et repérer les aspects sur lesquels la Banque peut encore faire mieux.
-

Nos avancées

Code de conduite et d'éthique

Code de conduite et d'éthique professionnelle

Notre [Code de conduite et d'éthique professionnelle](#) nous aide à donner une place centrale à la culture de l'intégrité dans notre organisation. Le Code énonce les normes et les attentes qui s'appliquent à la façon dont nous traitons avec nos collègues, nos actionnaires, nos clients, nos collectivités, nos fournisseurs et nos concurrents. Des grandes décisions prises par notre conseil d'administration aux opérations de tous les jours dans nos succursales, il prévoit que toutes nos décisions et actions doivent d'abord se caractériser par la recherche de ce qui est bien, ce qui comprend le respect de la loi.

Le Code aborde des questions comme la façon de traiter les conflits d'intérêts potentiels et la confidentialité de l'information, et il stipule très clairement 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.

Tous les ans, le Code fait l'objet d'un examen qui permet de déterminer si des mises à jour s'imposent. Chaque membre du conseil et chaque employé dans le monde entier est régi par les dispositions du Code et il doit confirmer chaque année qu'il respectera le Code et d'autres politiques essentielles de l'entreprise. Toute violation est considérée comme une infraction grave qui peut entraîner le congédiement, et les employés sont tenus de déclarer immédiatement toute violation dont ils pourraient être témoins.

Politique sur le cadre des contrôles internes

La politique sur le cadre des contrôles internes de La Banque TD constitue la première et principale ligne de défense qui permet de protéger les employés, les clients et les actifs, et de prévenir et de déceler les erreurs et la fraude, y compris la corruption. La politique prévoit le recensement et l'évaluation constants des risques que doit affronter la Banque, tant internes qu'externes, et une autoévaluation 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 auxquels s'expose chaque secteur et l'efficacité des contrôles internes. Les risques pertinents touchant la corruption et la fraude font l'objet d'une évaluation dans le cadre de ce processus. Par exemple, en 2008, 62 unités fonctionnelles de La Banque TD aux États-Unis (qui représentent 66 % de l'ensemble des unités fonctionnelles pertinentes) ont fait l'objet d'une vérification. Le processus comprenait entre autres la mise à l'épreuve des contrôles conçus pour prévenir ou détecter la fraude et la corruption.

La Banque TD a mis à la disposition des employés et des autres partenaires une ligne directe de dénonciation leur permettant de signaler toute préoccupation relative à l'intégrité en matière de comptabilité, de contrôles internes ou de vérification, ou tout autre manquement ou manquement présumé au Code de conduite et d'éthique professionnelle. Nous avons aussi un processus de règlement des plaintes des employés, y compris un Bureau de l'ombudsman des employés, qui permet à ces derniers de signaler ce qu'ils considèrent comme un grave problème au travail. D'autres mesures qui soutiennent et favorisent une conduite des affaires responsables — comme [nos politiques sur la protection des renseignements personnels](#) et [les mesures prises contre le blanchiment d'argent](#) — sont abordées dans d'autres sections du présent rapport.

Principes directeurs et principes en matière de leadership

À La Banque TD, six [principes directeurs](#) contribuent à définir ce que nous sommes :

- Axer nos efforts sur la clientèle
- Nous respecter mutuellement
- Exécuter notre travail avec le souci de l'excellence
- Connaître nos affaires

- Rehausser notre marque
- Accroître la valeur pour les actionnaires

De plus, sept principes définissent le [leadership à La Banque TD](#). Ces principes font en sorte que nos leaders sont redevables devant nos employés, nos actionnaires, nos clients et la collectivité en général et se lisent comme suit :

- Faire une différence
- Préparer l'avenir
- Inspirer la volonté de gagner
- Travailler étroitement en équipe
- Démontrer de la transparence
- Manifester un excellent jugement
- Faire preuve d'une intégrité inébranlable

Respect de la loi et des meilleures pratiques

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; de plus, nous suivons les meilleures pratiques et normes de l'industrie, y compris les principes établis par des [codes de conduite externes à notre organisation](#). Avec une clientèle de plus de 17 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.

Situations de non-conformité	Exercice 2008	Exercice 2007
Non-conformité aux règlements et aux codes d'autoréglementation touchant toute forme de communication ou l'incidence des produits et services sur la santé et la sécurité	0	0
Non-conformité aux règlements, aux engagements volontaires et aux codes d'autoréglementation, relativement à des produits ou services destinés aux consommateurs ¹	0	5
Non-conformité aux lois et règlements environnementaux	0	0
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
Nombre total de sanctions non monétaires pour non-respect de la loi et de la réglementation	0	0
Valeur totale des amendes importantes imposées	2,9 M\$ ²	0

¹Selon l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

²Correspond à deux incidents pour lesquels La Banque TD a dû payer une amende importante : 1) En novembre 2007 (mois qui fait partie de l'exercice 2008 de la Banque), une amende de 900 000 \$ (490 000 £) a été imposée à La Banque Toronto-Dominion au Royaume-Uni (succursale de Londres) par la Financial Services Authority (FSA) du Royaume-Uni relativement aux agissements d'un employé qui évaluait erronément des opérations sur contrats à terme. La Banque TD a offert sa pleine collaboration à la FSA, et l'employé en question n'est plus au service de l'entreprise. 2) En août 2008, une amende de 2 millions de dollars a été imposée à TD Waterhouse Canada Inc. dans le cadre d'un règlement intervenu avec l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) relativement à la facilitation de l'acquisition de fonds Olympus par TD Waterhouse dans des comptes de clients sans vérification préalable du statut d'investisseurs accrédités des clients en question. Par ailleurs, TD Waterhouse n'avait pas établi de processus d'examen et d'approbation des placements alternatifs ni assuré une formation et une supervision suffisantes aux personnes responsables pour qu'elles soient à même de s'assurer que les achats de fonds spéculatifs convenaient aux besoins de ses clients. Le montant de l'amende a été réduit par suite de la coopération de La Banque TD, des compensations totalisant près de 2 millions de dollars offertes aux clients et des mesures prises par La Banque TD pour corriger les problèmes décelés lors de l'enquête.

Nos avancées

Gouvernance

Pour respecter notre engagement en matière d'intégrité et de comportements respectueux des normes, et afin de représenter le mieux possible les intérêts des actionnaires, nous insistons fortement sur une bonne gouvernance d'entreprise.

Le conseil d'administration et la direction de La Banque TD se sont engagés à assumer le leadership en matière de gouvernance d'entreprise. Nos politiques et pratiques dans ce domaine sont conçues dans l'optique de nous acquitter de nos responsabilités envers nos actionnaires et de créer de la valeur à long terme pour eux.

Les politiques et les pratiques de la Banque respectent, voire dépassent, nos obligations légales. Nous sommes continuellement à l'affût de toutes les nouvelles règles proposées et nous modifions nos politiques et nos pratiques pour respecter toute nouvelle obligation. Vous trouverez davantage de renseignements sur ce sujet dans la [Régie d'entreprise](#) de notre site Web ainsi que dans [notre Rapport annuel](#).

En 2008, faisant ainsi la preuve de son engagement envers une gouvernance d'entreprise saine, La Banque TD a participé au financement d'une importante étude commandée par le Conference Board of Canada, intitulée [The Role of the Board of Directors in Corporate Social Responsibility](#). Notre apport financier a favorisé l'élaboration de lignes directrices à l'intention des conseils d'administration soucieux d'intégrer des variables comme la responsabilité sociale de l'entreprise et le développement durable dans leur processus décisionnel.

Leadership en matière de gouvernance d'entreprise

Pour la deuxième année d'affilée, GovernanceMetrics International a placé La Banque TD dans le premier centile de son classement. La Banque a reçu la note globale maximale pour son leadership en matière de gouvernance d'entreprise après une évaluation de facteurs comme la présentation de l'information financière, les droits des actionnaires et la responsabilité du conseil et de l'entreprise.

Nos avancées

Engagement envers nos partenaires

Nous attachons une grande valeur à nos relations avec chacun de nos partenaires. L'exercice de nos activités de façon à servir leurs intérêts est un processus constant de recherche de l'équilibre qui évolue constamment. C'est pourquoi nous consultons périodiquement et activement nos partenaires et nous tenons compte de ce qu'ils nous disent; nous travaillons d'arrache-pied pour répondre à leurs divers besoins. Nous croyons que des relations ouvertes et respectueuses de part et d'autre sont des éléments essentiels à la réussite à long terme de La Banque TD. Nous sommes fiers d'être un bon partenaire des autres membres de la collectivité et, pour cette raison, notre profond engagement à leur endroit fait tout simplement partie de notre mode de fonctionnement.

Groupe de partenaires	Principal centre de responsabilité à La Banque TD	Mécanismes d'engagement et canaux de rétroaction
<p>Collectivités</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organismes de bienfaisance • Organismes sans but lucratif • Membres de la collectivité 	<p>Relations gouvernementales et relations avec la collectivité. Rapports trimestriels au conseil d'administration.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consultations et réunions • Collaboration avec les groupes communautaires, les écoles, les bibliothèques publiques, etc. • Acquisition du statut de membre/affiliations • Bénévolat des employés • Sensibilisation (p. ex. programmes de mentorat) • Bourses d'études
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ensemble des gens et des entreprises • Organismes voués à la défense de l'environnement 	<p>Chef de groupe, Activités de la Société; responsabilités partagées entre divers services de l'organisation. L'équipe des affaires environnementales, en collaboration avec Activités de la Société, est chargée de la conception et de la mise en œuvre de notre système de gestion de l'environnement. Rapports périodiques au comité du risque du conseil d'administration.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Collaboration et dialogue avec les organismes environnementaux • Acquisition du statut de membre/affiliations • Fondation TD des amis de l'environnement • Sondages
<p>Clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Particuliers et familles • Petites, moyennes et grandes entreprises • Gouvernements • Organismes sans but lucratif 	<p>Divers secteurs d'exploitation responsables de leurs clients respectifs. Rapports périodiques au conseil d'administration.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Indice d'expérience de la clientèle au Canada et indice Wow! de satisfaction de la clientèle aux États-Unis • Recherche par la Voix du client • Rétroaction avec les centres de service à la clientèle et le Bureau de l'ombudsman TD • Processus de résolution des problèmes • Groupes de discussion • Rétroaction chaque jour
<p>Employés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Employés à temps plein 	<p>Service des ressources humaines et gestionnaires de personnel dans l'ensemble de La Banque TD. Rapports périodiques au comité des ressources humaines du conseil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sondage Info TD à l'échelle de l'entreprise (deux fois par année)

<p>plein</p> <ul style="list-style-type: none"> • Employés à temps partiel 	<p>periodiques au comité des ressources humaines du conseil d'administration.</p>	<p>année)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conseil des employés pour l'équité en matière d'emploi • Processus de rétroaction 360 degrés pour les directeurs • Processus de règlement des plaintes • Bureau de l'ombudsman des employés • Groupes de discussion • Processus approfondis de gestion des talents et de perfectionnement des employés • Entrevues annuelles des RH avec tous les employés
<p>Actionnaires et investisseurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Particuliers • Institutions 	<p>Ensemble des secteurs d'exploitation et des services du siège social de La Banque TD, sous la direction du président et chef de la direction, et la supervision du conseil d'administration et de ses comités.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consultations individuelles et en groupes • Manifestations et réunions visant les investisseurs • Assemblée annuelle des actionnaires • Communications par courrier, téléphone, courriel • Sondages auprès des partenaires
<p>Autres</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fournisseurs • Gouvernements • Organisations non gouvernementales • Grand public 	<p>Responsabilités partagées entre divers services, notamment Affaires internes et publiques, Conformité, Services économiques TD, Services d'approvisionnement stratégique, et l'ensemble des secteurs d'exploitation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Affiliations à des associations et organismes divers • Relations avec les fonctionnaires • Partenariats en recherche • Partage des meilleures pratiques (participation à des conférences, colloques, etc.)

Nos avancées

Prix et distinctions

Nous sommes fiers des efforts déployés pour devenir une meilleure banque et montrer l'exemple en matière de responsabilité d'entreprise. Aussi nous estimons-nous privilégiés lorsque La Banque TD ou ses employés sont reconnus par des instances externes. Les prix reçus récompensent le dévouement des employés de La Banque TD, qui travaillent très fort pour le compte de nos partenaires. Les prix et distinctions ci-dessous sont ceux de 2008. Une liste des prix reçus par le passé figure dans [nos archives en ligne](#).

Expérience vécue par la clientèle

- TD Canada Trust a reçu pour la quatrième fois de suite le prix de la meilleure parmi les cinq grandes banques décerné par Synovate pour l'excellence du service à la clientèle.
- TD Canada Trust a obtenu la cote la plus élevée parmi les cinq grandes banques en matière de satisfaction de la clientèle pour la troisième année d'affilée, selon J.D. Power and Associates. Aux États-Unis, pour la deuxième année de suite, J.D. Power a classé TD Bank, la banque américaine la plus pratique, au premier rang au chapitre de la satisfaction de la clientèle pour les opérations bancaires de détail des États du centre du littoral de l'Atlantique, ainsi qu'au chapitre de la satisfaction de la clientèle formée de petites entreprises*.
- Le groupe SQM (Service Quality Measurement) a récompensé l'excellence du service à la clientèle des centres d'appels de TD Canada Trust en leur remettant son premier prix décerné à l'égard de la satisfaction de la clientèle du secteur bancaire.
- La Banque TD a remporté le titre de meilleure banque d'investissement au Canada aux Euromoney Awards for Excellence 2008.
- Avec six de ses fonds mentionnés, les Fonds Mutuels TD formaient la famille de fonds la plus représentée dans la liste 2008 des meilleurs fonds d'investissement du Canada dressée par le magazine MoneySense.
- TD Waterhouse au Royaume-Uni s'est classée « meilleur courtier en actions » pour la troisième année de suite, et « meilleur courtier en actions en ligne » pour la première fois dans le cadre des Your Money Direct Awards. Ces prix récompensent l'excellence des produits et des services financiers offerts en ligne et par téléphone, et sont décernés par un jury formé de lecteurs du magazine Your Money.
- TD Waterhouse au Royaume-Uni a remporté le titre de « meilleur service de courtier en actions » et celui de « meilleure plateforme de négociation en ligne » accordés en 2008 dans le cadre des Shares Magazine Awards. Ces prix sont décernés en fonction de sondages effectués auprès des lecteurs du magazine Shares et récompensent les efforts déployés par les sociétés pour répondre aux besoins de leurs clients.
- Les services internationaux de TD Waterhouse au Royaume-Uni ont été nommés « meilleur courtier pour le marché américain » par MoneyAM.com. Ce titre est accordé en fonction des observations formulées par un jury formé de lecteurs.
- TD Bank, la banque américaine la plus pratique, a remporté le prix d'excellence des services bancaires aux entreprises de Greenwich Associates en reconnaissance de son leadership régional en matière de services bancaires. Ce prix est accordé au terme d'un sondage effectué deux fois l'an auprès de 25 000 sociétés américaines de services bancaires aux entreprises.
- TD Waterhouse a été nommée meilleur conseiller en placement et TD Canada Trust, meilleure banque, par les lecteurs du journal Xtra!, source de nouvelles en ligne pour les gais et lesbiennes du Canada.
- Valeurs Mobilières TD en Australie a été distinguée par trois prix KangaNews : le prix de la Meilleure maison de courtage sur le marché secondaire australien, remporté pour la deuxième année de suite; le prix du Chef de file financier de l'opération Kangaroo de l'année et le prix du Cochef de file financier de l'opération Kauri de l'année.

Gouvernance, leadership et relations avec les actionnaires

- Pour la deuxième année d'affilée, GovernanceMetrics International a placé La Banque TD dans le premier centile de son classement. La Banque TD a reçu la note globale maximale pour son leadership en matière de gouvernance d'entreprise après une évaluation de facteurs comme la présentation de l'information financière, les droits des actionnaires et la responsabilité du conseil et de l'entreprise.
- Le magazine Barron a déclaré que La Banque TD était parmi les meilleures sociétés d'Amérique du Nord, la plaçant au 13^e rang de son classement des 500 plus grandes entreprises et au 1^{er} rang de toutes les banques du continent.
- La League of American Communications Professionals (LACP) évalue chaque année quelque 3 000 rapports annuels; en 2008, elle a accordé la note de 95 % au rapport annuel de La Banque TD. Cette note a valu l'argent au classement dans la catégorie des banques nord-américaines dont les revenus annuels sont supérieurs à 1 milliard de dollars; La Banque TD est la seule banque canadienne à figurer dans le haut du palmarès.
- L'acquisition par La Banque TD de Commerce Bancorp a été nommée parmi les meilleures opérations de fusion et d'acquisition exécutées par une société canadienne au cours de l'année. L'acquisition de Commerce s'est illustrée dans deux catégories : meilleure acquisition étrangère et meilleure acquisition parmi les sociétés financières et immobilières au Canada. Parrainés par Deloitte, Lexpert, The Globe and Mail et Thomson Reuters, les Canadian Dealmakers Awards sont accordés par un panel prestigieux de personnalités du monde des affaires.
- Bharat Masrani, président et chef de la direction de TD Bank, la banque américaine la plus pratique, a reçu le prix du mérite des anciens de l'école qui l'a formé, la Schulich School of Business de l'Université York, à Toronto, pour son leadership remarquable à titre de dirigeant d'entreprise.
- John Bragg, administrateur de La Banque TD, a été fait fellow de l'Institut des administrateurs de sociétés. Chaque année, l'IAS accorde le statut de fellow à trois administrateurs canadiens qui se distinguent en exerçant un leadership constant en matière de gouvernance d'entreprise aux conseils d'administration canadiens auxquels ils siègent.
- Teri Currie, vice-présidente à la direction, Ressources humaines, a été couronnée « l'une des femmes s'illustrant le plus en ressources humaines » par le magazine Women's Post.
- Trois dirigeantes de La Banque TD ont fait partie du Top 100 : Les Canadiennes les plus influentes publié par le Réseau des femmes exécutives (RFE). Il s'agit de Patricia Lovett-Reid, première vice-présidente, TD Waterhouse, de Teri Currie, vice-présidente à la direction, Ressources humaines, GFBTD, et de Colleen Johnston, chef de groupe, Finances et chef des finances – la nomination de cette dernière pour la troisième fois lui a de plus permis d'accéder au Temple de la renommée du RFE. Les prix du Top 100 couronnent les cent femmes les plus remarquables et les plus influentes au Canada.

Expérience vécue par les employés, diversité et accessibilité

- La Banque TD a été nommée un des 50 meilleurs employeurs au Canada selon Hewitt & Associés.
- Pour la troisième année de suite, La Banque TD a été la seule grande institution financière à se retrouver sur la liste des 50 meilleurs milieux de travail au Canada publiée par le Great Place to Work Institute.
- Pour la deuxième année d'affilée, La Banque TD figure dans la liste des 100 meilleurs employeurs au Canada publiée par le magazine Maclean's.
- Dans la liste des meilleurs employeurs établie par le Sunday Times, TD Waterhouse au Royaume-Uni a reçu pour la deuxième année de suite l'accréditation de « société montante » soulignant les énormes progrès accomplis pour devenir l'un des meilleurs employeurs au Royaume-Uni.
- L'Université TD, notre centre de formation aux États-Unis, a été nommée l'un des 50 meilleurs établissements de formation du monde au concours Top 125 du magazine Training pour une deuxième année.
- La Banque TD a été sélectionnée par Mediacorp Canada comme l'un des 75 meilleurs employeurs du Grand Toronto.
- Mediacorp Canada a nommé La Banque TD l'un des employeurs les plus soucieux de diversité au Canada, titre récompensant les sociétés qui ont adopté de remarquables programmes favorisant l'universalité et la diversité du milieu de travail dans leurs pratiques d'embauche.
- La Banque TD a reçu le statut Laureate 2008 accordé par la Computerworld Information Technology Awards Foundation pour son accessibilité aux TI.
- L'Association canadienne des paraplégiques a accordé à La Banque TD son prix Ontario Corporate Tribute.
- Le centre de soutien aux épileptiques de London, en Ontario, a décerné à TD Canada Trust son prix HOPE, remis chaque année à la personne ou à l'organisation s'étant illustrée par son soutien à la cause des épileptiques.
- TD Canada Trust a remporté le prix de reconnaissance Race Relations 2008 décerné par la ville de London, en Ontario.

DONS à la collectivité

- TD Assurance a reçu le prix Coup de cœur pour son leadership, son engagement et son soutien d'ensemble offert à Centraide.
- Pour la sixième année de suite, le bureau d'assurance de Saint John, au Nouveau-Brunswick, a reçu le trophée Centraide soulignant le plus haut taux de participation et le succès global de sa campagne de financement.
- La Marche des dix sous a offert le prix du partenariat communautaire 2008 à La Banque TD en reconnaissance de son soutien remarquable aux personnes atteintes d'un handicap.
- TD Waterhouse au Royaume-Uni a reçu d'Education Leeds le prix de la meilleure société pour sa participation aux activités de mentorat dans la région de Leeds.
- Aux États-Unis, La Banque TD s'est classée au cinquième rang des 50 sociétés les plus généreuses de la région du Grand Philadelphie lors de la première remise annuelle des Corporate Philanthropy Awards du Philadelphia Business Journal.
- À South Jersey, La Banque TD s'est classée en tête des sociétés les plus généreuses de la région lors du Corporate Philanthropy Summit 2008.

Environnement

- À l'édition 2008 du Gala canadien du placement, La Banque TD a reçu le prix d'argent de la société écologique de la nouvelle catégorie « Leadership environnemental », qui couronne le leadership dont fait preuve une institution canadienne de services financiers en matière d'environnement.
- La performance de La Banque TD en matière de changements climatiques a été citée en exemple dans un récent document d'information rédigé par La Société Fonds Éthiques, société de fonds communs de placement socialement responsables de premier plan.

* TD Canada Trust a obtenu la cote la plus élevée en matière de satisfaction de la clientèle parmi les cinq grandes banques de détail, selon le sondage de J.D. Power and Associates sur la satisfaction des clients, effectué en 2006 et 2008. Les réponses du sondage de 2008 provenaient de 10 823 clients des services bancaires de détail et portaient sur cinq banques. Les résultats du sondage exclusif sont fondés sur l'expérience et les perceptions des clients interrogés en mars et avril, et en juin et juillet 2008.

T.D. Bank, N.A., auparavant connue sous le nom de Commerce Bank, a obtenu la cote la plus élevée en matière de satisfaction des clients, selon le sondage de J.D. Power and Associates sur la satisfaction de la clientèle formée de petites entreprises de 2007-2008. Les réponses du sondage de 2008 provenaient de 6 650 clients des services aux petites entreprises dont le chiffre d'affaires annuel varie entre 100 000 \$ et 10 millions de dollars et portaient sur 24 institutions financières. Les résultats du sondage exclusif sont fondés sur l'expérience et les perceptions des clients interrogés en juillet et août 2008.

Commerce Bank a obtenu la cote la plus élevée en matière de satisfaction de la clientèle parmi les banques de détail des États du centre du littoral de l'Atlantique (New York, New Jersey, Pennsylvanie, Maryland, Delaware et District de Columbia), selon le sondage de J.D. Power and Associates sur la satisfaction des clients des services bancaires de détail de 2008. Les réponses du sondage provenaient de 19 602 clients s'exprimant sur leur relation avec leur principal fournisseur de services bancaires et portaient sur 17 fournisseurs de services. Les résultats du sondage exclusif sont fondés sur l'expérience et les perceptions des clients interrogés en janvier 2008.

Votre opinion peut différer. Visitez le site jdpower.com.

Nos avancées

Affiliations

Partout dans le monde, là où elle exerce ses activités, La Banque TD joue aussi un rôle actif dans la société. Nous faisons partie de nombreux organismes de politiques publiques, associations d'affaires et regroupements communautaires. Cette participation nous permet de dialoguer avec les chefs de file des secteurs d'activité et des collectivités, de partager notre expertise avec les autres et de rester à jour en ce qui concerne la conduite des affaires et les questions qui comptent pour nos partenaires.

Voici les principales associations dont nous sommes membres ou auxquelles nous sommes affiliés :

- American Bankers Association
 - American Chamber of Commerce in Canada
 - Association des banquiers canadiens
 - Association of Fundraising Professionals
 - Boston College Center for Corporate Citizenship
 - Business for the Arts
 - Chambre de commerce du Canada
 - Coalition canadienne pour une bonne gouvernance
 - Conference Board of Canada
 - Environmental Bankers Association
 - Forum des politiques publiques
 - Global Business Coalition on HIV/AIDS
 - Imagine
 - Initiative de financement du Programme des Nations Unies pour l'environnement
 - Institut C.D. Howe
 - Institut Fraser
 - National Community Reinvestment Coalition
 - Points of Light Foundation
 - Toronto Financial Services Alliance
-

Nos avancées

Tableau des résultats 2008

Voici une évaluation de notre performance par rapport aux priorités établies dans le rapport de l'an dernier.

Indicateur	Priorités pour 2008 établies dans le rapport de l'an dernier	Résultats atteints	Auto-évaluation
Diffusion de l'information sur les responsabilités de l'entreprise	Améliorer constamment nos pratiques en matière de diffusion de l'information, notamment en continuant à traiter plus en détail nos activités dans l'ensemble de la planète et en appliquant de façon plus rigoureuse les lignes directrices pour la préparation des rapports sur le développement durable (G3).	<ul style="list-style-type: none"> • Élargissement de la portée géographique des renseignements divulgués dans le présent rapport. • Amélioration de notre site Web sur les responsabilités d'entreprise, doté désormais d'une nouvelle présentation et de fonctions et de renseignements plus poussés (lancement en 2009). • Compte rendu d'indicateurs supplémentaires dans le cadre du G3. 	✓✓
Rendement relatif aux responsabilités de l'entreprise	Continuer à faire des affaires selon les normes d'éthique et d'intégrité les plus élevées et renforcer nos pratiques et notre rendement sur le plan social et environnemental.	<ul style="list-style-type: none"> • Maintien de normes élevées en matière de conduite des affaires. • Améliorations de nos pratiques et de nos programmes sociaux et environnementaux, décrites tout au long du présent rapport. 	✓✓
Engagement envers nos partenaires	Continuer à écouter nos divers partenaires et à nouer de solides relations avec eux.	<ul style="list-style-type: none"> • Échanges avec nos partenaires par divers modes de communication, notamment l'Indice d'expérience de la clientèle, le Sondage Info TD à l'échelle de l'entreprise et d'autres méthodes énoncées dans le présent rapport. 	✓✓

LÉGENDE # : ✓✓ Objectif atteint ✓ Exécution en cours x Peu ou pas de progrès accompli

Nos avancées

Priorités pour 2009

Parmi nos priorités clés pour l'année à venir, citons :

- Diffusion de l'information sur les responsabilités de l'entreprise : Lancer notre nouveau site Web sur les responsabilités d'entreprise et continuer de suivre les lignes directrices pour la préparation des rapports sur le développement durable (G3) de la Global Reporting Initiative.
 - Rendement relatif aux responsabilités de l'entreprise : Continuer à faire des affaires selon les normes d'éthique et d'intégrité les plus élevées. Renforcer nos pratiques et notre rendement sur le plan social et environnemental, en perfectionnant notamment notre vision et notre cadre d'application des responsabilités d'entreprise et en élargissant leur portée géographique.
 - Engagement envers nos partenaires : Continuer d'avoir recours à divers modes de communication dans nos échanges avec nos partenaires, comme les sondages auprès de la clientèle et des employés, et rechercher des occasions suscitant la participation des employés aux projets de La Banque TD en matière de responsabilité de l'entreprise. D'autres sections du présent rapport (notamment les sections « Environnement » et « Nos collectivités ») contiennent plus de détails à ce sujet.
-

Nos employés

Comment faisons-nous de La Banque TD un endroit où il fait bon travailler?

Nous savons que nous sommes redevables à nos employés de nos succès. C'est pourquoi il est si important de faire de La Banque TD un endroit où il fait bon travailler : c'est ce qui attire les personnes les plus talentueuses et ce qui les incite à rester chez nous. En 2008, La Banque TD a été très fière d'être encore une fois choisie comme l'un des 100 meilleurs employeurs du Canada par le magazine *Maclean's* et, pour la troisième année de suite, elle a été la seule grande institution financière à se retrouver sur la liste des 50 meilleurs milieux de travail au Canada publiée par le *Globe and Mail*.



Tableau des résultats 2008

Une évaluation de notre performance de l'année

Priorités pour 2009

Notre planification pour l'année qui vient

Notre approche

Une approche centrée sur ce qui compte vraiment pour



La diversité parmi nos employés

Un milieu de travail favorisant



Profil de l'effectif

Un aperçu de notre main-d'œuvre en chiffres



Gestion des talents

Une main-d'œuvre composée des meilleurs et



Anecdotes

Témoignages et anecdotes



Notre boucle de rétroaction

L'opinion de nos employés pave la voie à



Bien-être des employés





L'investissement
annuel
considérable
consacré au
perfectionnement
des employés

Notre boucle de rétroaction

L'opinion de
nos employés
pave la voie à
un endroit où il
fait bon
travailler



Anecdotes

Témoignages
et anecdotes



Bien-être des employés

Moyens mis en
œuvre pour
assurer la
santé et la
sécurité au
travail, et
respecter les
droits de nos
employés



Nos employés

Notre approche

Des stratégies, des produits et des systèmes de grande qualité sont essentiels. Mais ce sont les gens qui transforment la Banque chaque jour. Nous connaissons la valeur de nos employés et nous voulons les soutenir et leur permettre de se perfectionner. Et nous voulons que les personnes très talentueuses qui n'ont pas encore joint nos rangs voient La Banque TD comme l'endroit par excellence où elles pourraient vivre une expérience de travail formidable. Quelle est notre stratégie? Elle est simple : chercher chaque jour à faire de La Banque TD un endroit où il fait bon travailler.

Les meilleurs employés = la meilleure banque

À La Banque TD, nous croyons que la réussite des employés commence par une excellente adaptation à la culture de l'entreprise et de ses supérieurs. Nous recherchons intentionnellement des candidats qui possèdent les caractéristiques présentées dans nos [principes directeurs](#) et nous encourageons nos employés à tenter de les appliquer à leurs tâches quotidiennes.

Nous mettons fortement l'accent sur le perfectionnement de nos employés actuels pour qu'ils occupent d'autres postes dans le futur, et notre stratégie est en place dès le processus d'embauche. De plus, pour occuper les postes de gestion et de direction, nous privilégions les candidats qui possèdent [l'expérience de gestion et les compétences de leadership](#) décrites dans notre Profil de leadership.

Pour véritablement mettre l'accent sur les gens, La Banque TD dispose d'une équipe qui se consacre entièrement à la gestion des ressources humaines et de plus de 4 500 directeurs de personnel dans toute l'entreprise, dont le rôle consiste à soutenir les employés et à favoriser l'établissement de relations positives.

Nos employés

Rémunération totale

Garantir une rémunération et des avantages sociaux concurrentiels

Nous offrons des salaires concurrentiels, des primes fondées sur le rendement et des avantages sociaux souples dans le cadre de la rémunération totale offerte par La Banque TD à ses employés.

Les programmes de rémunération sont conçus conformément à la stratégie d'affaires de La Banque TD selon laquelle il doit y avoir un lien direct entre rémunération et rendement. Chaque année, nous effectuons une analyse de l'ensemble du marché afin de nous assurer que la rémunération que nous offrons est comparable à celle qui vise des postes semblables dans notre industrie et dans les régions où la Banque est présente. La rémunération est conçue et attribuée équitablement et sans discrimination. Pour consulter une description de nos programmes de retraite, d'avantages sociaux et d'épargne, consultez le tableau présenté plus loin.

Accorder une reconnaissance aux employés

La culture de reconnaissance est très enracinée à La Banque TD. Nous favorisons l'engagement des employés en reconnaissant et en récompensant les succès individuels et d'équipe, mais d'une façon ciblée. En effet, nous avons plus de 30 programmes de reconnaissance, qui comprennent des initiatives à l'échelle de La Banque TD (dans le monde) et les programmes propres à chaque secteur. En voici quelques-uns :

- **Prix Vision en action** : L'honneur le plus important accordé par notre entreprise, ce prix reconnaît « les meilleurs d'entre les meilleurs ». Il est accordé aux meilleurs employés de la Banque dans le monde qui mettent en pratique l'ensemble de nos six principes directeurs. Les bénéficiaires sont invités à participer à notre assemblée annuelle des actionnaires et à passer un week-end dans la ville hôte; ils reçoivent de l'argent pour leurs dépenses et un montant de 500 \$ qu'ils remettent à l'organisme de bienfaisance de leur choix.
- **Programme de reconnaissance des années de service** : Ce programme permet d'accorder une reconnaissance aux employés qui franchissent des étapes importantes de leur carrière. TD Assurance possède aussi son Club des 20 ans et plus, qui récompense chaque année l'apport et la fidélité des employés qui sont en service depuis longtemps.
- **Semaine d'appréciation des employés** : Chaque année, au mois de juin, nous remercions nos employés du monde entier en organisant des activités « Fiers d'être La Banque TD ». Chaque secteur d'activité souligne l'apport de ses employés d'une manière significative pour eux.
- **Programmes propres à chaque secteur** : Il s'agit de reconnaissances instantanées et de prix fondés sur les nominations et sur le rendement. Parmi les exemples, citons le prix Champions des Services bancaires de détail de TD Canada Trust; les prix STAR et MERIT de Gestion de patrimoine TD; pour les secteurs rattachés au siège social, les prix Impact au travail et Principes en pratique; et aux États-Unis, les prix WOW! et les Prix du leadership à l'intention des PDG.

Nouvelle approche interactive s'adressant aux retraités au Canada

La Banque TD, qui reconnaît également l'apport des retraités, a récemment lancé le site Web des retraités de la TD. Il s'agit d'une collectivité virtuelle qui permet aux retraités de rester en contact avec nous et avec les autres retraités en leur donnant accès à des forums de discussion en ligne, à des événements sociaux, à un répertoire des retraités, à des renseignements sur les avantages sociaux, à des formulaires et à de l'information sur la manière de participer aux programmes à leur intention.

Salaires et avantages sociaux mondiaux (en millions de dollars)			
	2008	2007	2006
Salaires	3 089 \$	2 737 \$	2 700 \$
Rémunération au rendement	1 235	1 286	1 207
Retraite et autres avantages sociaux	660	583	578
Total	4 984 \$	4 606 \$	4 485 \$

Programmes d'avantages sociaux et régimes de retraite et d'épargne

Programmes canadiens	Description
Programme d'avantage sociaux TD	<ul style="list-style-type: none"> Les employés participent à un programme d'avantages sociaux souple qui offre un éventail complet et concurrentiel d'options leur permettant de choisir la protection qui correspond le mieux à leurs besoins et à ceux de leur famille. La Banque TD fournit sans frais les avantages de base en cas de sinistre (p. ex. assurance vie, assurance maladie, assurance invalidité de courte durée) aux employés, ce qui leur sert de filet de sécurité en cas de maladie grave. La Banque offre également des crédits d'avantages sociaux qui aident les employés à assumer le coût des avantages facultatifs qu'ils choisissent. Ces crédits sont calculés en fonction du nombre de personnes à charge – ce qui permet de fournir un soutien additionnel aux employés qui ont une famille. Les crédits inutilisés peuvent être affectés à un compte soins-santé et servir à payer une vaste gamme de frais médicaux et dentaires. Dans ses politiques, la Banque prévoit des vacances payées pour ses employés à temps plein et à temps partiel en fonction de l'échelon occupé et des états de service. En 2009, cinq jours de congé supplémentaires seront accordés une fois à tous les employés qui sont en service depuis 25 ans ou plus et cinq autres jours, pour chaque tranche de cinq ans, soit 25, 30, 35, 40 ou 45 ans de service. Les vacances des employés à temps partiel sont calculées en fonction des heures travaillées.
Régime de retraite TD	<ul style="list-style-type: none"> Les employés peuvent participer à un régime de retraite à prestations déterminées qui leur offre la protection d'un revenu stable à la retraite. Le régime est financé par des cotisations de La Banque TD et des participants. La Banque s'assure que le régime est provisionné adéquatement. Au 31 octobre 2007, selon l'évaluation actuarielle la plus récente, l'actif du régime était supérieur de 131,8 millions de dollars à son passif. En 2009, La Banque TD lancera un nouveau régime de retraite à prestations déterminées qui comporte une portion entièrement financée par la Banque et une portion à cotisation facultative. Ce régime garantit à tous les employés un revenu de retraite de La Banque TD. Il s'agit d'un régime de retraite de premier ordre pour les employés qui ne font pas partie de la direction et d'un régime concurrentiel très abordable pour tous les autres employés. Les employés peuvent aussi accumuler de l'épargne en vue de la retraite à l'aide d'un REER collectif grâce à des retenues périodiques sur le salaire; La Banque TD paie l'ensemble des frais d'administration et de gestion des placements.
Plan d'actionnariat des employés (auparavant appelé régime d'épargne des employés)	<ul style="list-style-type: none"> Les employés peuvent participer à notre croissance à long terme en achetant des actions de La Banque TD au moyen de retenues sur le salaire. Les employés peuvent investir le montant de rémunération de leur choix dans le plan d'actionnariat des employés (déduction faite des retenues à la source). La Banque verse un montant correspondant à la totalité de la première tranche de 250 \$ des cotisations de l'employé chaque année et à 50 % du reste des cotisations de l'employé jusqu'à concurrence de 3,5 % du salaire de l'employé ou de 2 250 \$, selon le plus petit montant des deux. Le plan d'actionnariat des employés fait de La Banque TD un chef de file de l'industrie dans ce domaine, car il prévoit une cotisation maximale plus élevée de la Banque (en pourcentage) et plus de souplesse que celui de nos concurrents. Le plan est sans pareil parce que les participants peuvent retirer ou transférer une partie ou la totalité de leurs fonds de leur compte une fois par trimestre de l'année civile. En 2008, l'admissibilité au plan a été élargie de manière à ce que plus d'employés puissent y participer. Maintenant, tous les employés permanents travaillant au Canada peuvent participer au plan d'actionnariat des employés après trois mois de service à La Banque TD. En 2008, 77,4 % des employés admissibles ont participé au plan d'actionnariat des employés. Au 31 octobre 2008, les employés détenaient quelque 7,4 millions d'actions grâce à ce programme.
Vision d'Avenir TD	<ul style="list-style-type: none"> Programme d'épargne qui aide les employés à atteindre leurs objectifs financiers – qu'ils soient à long terme, comme la retraite, ou à court terme, comme l'épargne en vue des vacances. Les employés peuvent économiser grâce à des retenues périodiques sur le salaire et des

	<p>cotisations sous forme de montant forfaitaire et ils peuvent participer à un régime enregistré et/ou non enregistré d'épargne. Ils peuvent aussi mettre à l'abri de l'impôt leurs primes de rémunération dans un RER Vision d'Avenir. La Banque TD paie l'ensemble des frais d'administration et des frais de gestion des placements associés à ce compte.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Au 31 octobre 2008, environ 33 % de l'effectif au Canada participait à ce programme.
Services financiers aux employés	<ul style="list-style-type: none"> ● Nous offrons aux employés un vaste éventail d'avantages sur divers produits et services bancaires. Par exemple, financement pour les prêts hypothécaires et prêts personnels à taux privilégiés, annulation des frais de service, taux inférieurs sur les cartes de crédit et autres avantages.
Programmes à l'extérieur du Canada	Description
Exemples	<p>Nos secteurs d'activité à l'extérieur du Canada offrent une variété de programmes d'avantages sociaux et de régimes de retraite qui correspondent aux besoins particuliers de leurs employés. Voici quelques exemples des programmes offerts par nos plus importants secteurs d'activité à l'extérieur du Canada :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Aux États-Unis, où nos activités regroupent des Services bancaires de gros ainsi que des Services bancaires personnels et commerciaux, nous offrons des programmes d'avantages sociaux et des régimes de retraite qui proposent divers types de protection. Les employés peuvent choisir le niveau de protection qui leur convient à eux et à leur famille, et ils ont accès à plusieurs programmes, notamment : une assurance médicale, dentaire et vie; des régimes d'épargne retraite ou d'invalidité à long terme; des comptes soins-santé; et des jours de vacances payés. De plus, ils peuvent bénéficier d'autres programmes de soutien, comme un Programme d'aide aux employés. ● La Banque TD au Royaume-Uni, qui comprend Valeurs Mobilières TD et TD Waterhouse, offre des avantages souples qui permettent aux employés de structurer leur propre forfait de rémunération en choisissant les avantages sociaux qu'ils préfèrent. Ce programme, le UK Flexible Benefits, comprend notamment un régime de retraite, une assurance médicaments, une assurance vie, une assurance accident, des dons de charité et un programme subventionné de déplacement à vélo en direction et en provenance du travail (green bikes to work). ● Notre bureau de Valeurs Mobilières TD en Australie offre aux employés l'API Lifestyle Membership, qui leur donne accès à des rabais sur des billets de spectacles, les frais d'entrée au cinéma et dans les centres de santé, etc.

À moins d'indication contraire, tous les avantages sont offerts aux employés à temps plein comme aux employés admissibles à temps partiel, membres ou non de la direction, sauf dans le cas du plan d'actionnariat des employés, car les dirigeants qui doivent respecter des exigences relatives à la propriété d'actions n'ont pas droit aux cotisations de La Banque TD. Avant d'avoir droit aux avantages sociaux, les employés qui entrent dans l'organisation doivent attendre pendant une courte période de probation (trois mois de service continu).

Nos employés

Gestion des talents

À La Banque TD, l'équipe de gestion des talents élabore des stratégies et des programmes qui nous aident à attirer, à former et à conserver les employés de premier plan.

Recrutement

Nous commanditons et mettons en œuvre des initiatives qui mettent en lumière les nombreuses perspectives de carrière offertes à La Banque TD, en particulier aux nouveaux diplômés et aux néo-Canadiens. En voici des exemples :

- **Avantage Carrière** : En tant que membre fondateur d'Avantage Carrière, organisme national sans but lucratif qui offre aux nouveaux diplômés l'occasion d'acquérir une expérience de travail pratique, la Banque a accueilli 283 stagiaires depuis la création du programme en 1996, dont 26 en 2008.
- **Recrutement sur les campus** : En 2008, la Banque a participé à plus de 130 activités de recrutement et foires de carrière sur les campus de tout le Canada, permettant aux étudiants d'échanger avec des représentants de la Banque, dont de nombreux membres de la haute direction. Nous commanditons également des événements comme l'Inter-Collegiate Business Competition, les Undergraduate Business Games et la Women in Leadership Conference. Les dirigeants de la Banque qui prennent la parole aux salons de l'emploi et aux séances d'information sur les campus abordent chaque fois les aspects clés de la culture de la Banque – principes directeurs, occasions, leadership, diversité et collectivités –, ce qui permet aux employés potentiels de comprendre nos valeurs et ce qui importe pour l'organisation et les employés.
- **Programmes de collaboration** : La Banque TD offre un vaste éventail de programmes de collaboration qui permettent aux nouveaux employés de se perfectionner ou d'acquérir une formation dans un ou plusieurs secteurs d'activité avant d'obtenir un poste permanent. Dans notre recherche de talents visant à combler notre mandat croissant en Amérique du Nord, nous avons offert trois possibilités aux associés qui voudraient faire un stage de travail aux États-Unis et nous souhaitons augmenter le nombre de ces occasions de formation dans l'avenir. Notre secteur des Services bancaires de gros participe à la formation des associés et aux programmes de rotation à l'échelle de la planète, ce qui offre à nos associés la possibilité de travailler dans l'un de nos bureaux à l'étranger, comme au Royaume-Uni, à Sydney ou à Singapour.

D'autres initiatives de recrutement et de stages, comme Career Bridge, Ability Edge, INROADS et Mentoring Partnership, sont présentées dans la section sur [la diversité parmi nos employés](#).

Offres d'emploi à l'interne

Nous favorisons l'embauche, la formation, le perfectionnement, la promotion et la rémunération de chacun en fonction de ses capacités, de son potentiel et de son rendement. Nous sommes engagés depuis longtemps à éliminer la discrimination et les barrières arbitraires, et nous surveillons constamment notre environnement de travail pour assurer le maintien de l'équité en matière d'emploi. Pour en savoir plus, consultez la section sur [la diversité parmi nos employés](#).

Notre engagement à l'égard de la croissance des employés est souligné par la promotion de nos talents à l'interne, dans le cadre de notre philosophie élaborée à cette fin. Nous annonçons toutes les occasions d'emploi, jusqu'au niveau de vice-président, à l'interne sur Options TD pour permettre à nos employés de postuler à l'échelle de La Banque TD, qu'ils soient intéressés à vendre des valeurs mobilières, à gérer du personnel ou à entretenir les réseaux.

Planification des ressources et de la relève

La planification des ressources et de la relève est un élément clé de la stratégie de gestion des talents de la Banque, qui est conçue en vue d'attirer, de former et de conserver les employés dont nous avons besoin pour connaître le succès maintenant et dans l'avenir. Nous élaborons des outils et fournissons des ressources et du soutien pour faire en sorte que chaque employé occupe un poste qui lui convient au moment opportun. Nous collaborons aussi pour définir chaque année des plans de perfectionnement et de gestion de la relève qui tiennent compte des objectifs de carrière personnels de chacun et de notre capacité à concrétiser nos stratégies d'affaires. Ces plans, associés à notre approche globale de gestion du rendement et à notre engagement à l'égard de la diversité, nous permettent de former un groupe solide de dirigeants et de talents

Nos employés

Apprentissage et perfectionnement

À La Banque TD, tous les programmes d'apprentissage et de perfectionnement visent un même objectif : former nos employés pour qu'ils soient en mesure de répondre aux besoins de notre entreprise maintenant et dans l'avenir, tout en réalisant leurs aspirations professionnelles.

Leadership et formation des leaders

Nous formons des leaders qui adoptent et mettent en application nos [principes directeurs](#) et [notre Profil de leadership](#). Chaque année, les dirigeants et les cadres reçoivent des commentaires de leur équipe, de leurs pairs et de leurs supérieurs pour orienter leur perfectionnement en fonction de nos pratiques en matière de gestion et de notre Profil de leadership.

En avril 2008, nous avons lancé le programme Préparer l'avenir, nouvelle génération de l'Académie du leadership (le programme de leadership de base de La Banque TD depuis 2005). Ce nouveau programme, que nos dirigeants suivent en plusieurs étapes, porte sur les activités de la Banque et leur mise en pratique, et met l'accent sur le rôle des dirigeants dans le perfectionnement de leurs employés pour l'avenir. L'année dernière, 180 cadres de la Banque ont participé au programme Préparer l'avenir.

En 2008, nous avons également conçu le programme LEAP (Leadership Accelerated Program) visant à accélérer la formation d'employés prêts à occuper des postes demandant du leadership. Le programme permet de repérer les employés qui veulent occuper des postes de leadership et qui possèdent le potentiel requis, et leur offre des rôles appropriés, des activités de perfectionnement, des relations et des mises en situation, de la formation et des conseils avant de leur accorder un poste d'un échelon supérieur, ce qui favorise leur réussite. Le programme LEAP représente un investissement à long terme dans nos employés (les participants consacrent au moins cinq ans au programme).

Perfectionnement des employés

À La Banque TD, nous donnons à nos employés l'occasion de se perfectionner, ce qui exige de la souplesse en ce qui a trait au moment et à la méthode d'apprentissage et de perfectionnement. Nous disposons d'un processus annuel de Rendement et perfectionnement individuel (RPI) qui est un cycle continu de planification, d'exécution et d'évaluation. À la base, le processus exige que tous les employés établissent un plan de perfectionnement personnel qui définit leurs objectifs personnels et professionnels et leur permet de suivre leurs progrès. Les gestionnaires de personnel assurent l'encadrement des employés tout au long de l'année, ce qui leur permet d'offrir de la rétroaction et du soutien sur le rendement, le perfectionnement et les aspirations professionnelles des employés.

Grâce à notre programme de gestion de carrière, les employés peuvent prendre leur avenir en main en tirant profit d'expériences professionnelles et personnelles, de relations de mentorat, de la formation offerte et du soutien de leur directeur. En voici des exemples :

- Un Sommaire des aspirations de carrière, des trousse de mentorat et de réseautage et un site interne de gestion de carrière en ligne.
- Career Advisor, un outil de gestion de carrière en ligne complet et interactif conçu par une spécialiste mondiale de ce domaine, Barbara Moses. Cet outil montre aux employés comment établir et atteindre leurs objectifs à La Banque TD. Plus de 19 000 employés sont inscrits et on compte 450 utilisateurs actifs par mois.

Mentorat

L'année dernière, nous avons continué de mettre l'accent sur le mentorat, tant individuel que de groupe, en tant qu'outil de perfectionnement offert aux employés. Les outils de mentorat comprennent des guides et de l'information, afin de soutenir ceux qui estiment qu'une relation de mentorat constituerait un moyen efficace d'atteindre leurs objectifs de perfectionnement.

Plus de 70 millions de dollars consacrés au perfectionnement

En 2008, La Banque TD a investi plus de 70 millions de dollars dans l'apprentissage et le perfectionnement en Amérique du Nord et ailleurs dans le monde afin d'aider ses employés à atteindre leurs objectifs personnels et professionnels.

perfectionnement.

L'accent que met la Banque sur la diversité et son engagement à l'égard de l'augmentation de la représentation des femmes et des membres des minorités visibles au sein de la direction ont fait en sorte que les premiers programmes de mentorat ont naturellement été destinés à ces groupes. Jusqu'à maintenant, quelque 400 femmes et 120 représentants des minorités visibles forment, avec des cadres d'échelons supérieurs, les cohortes de mentorat de groupe. Les mentorés acquièrent des connaissances sur les sujets de perfectionnement qui les intéressent au moyen d'une combinaison d'entretiens de groupe et de conversations informelles avec des spécialistes du sujet. Le succès qu'ont connu ces activités de mentorat de groupe a incité d'autres unités fonctionnelles de l'organisation à faire appel à ce programme comme moyen de répondre aux besoins de perfectionnement particuliers de leurs employés.

Par ailleurs, le mentorat individuel se concentre sur l'importance des relations dans l'acquisition des connaissances, des compétences et des habiletés et pour aider les employés à atteindre leurs objectifs personnels et de carrière. Nous n'avons pas de programme officiel de mentorat individuel, mais nous sommes en mesure d'appuyer cette stratégie en fournissant un ensemble d'outils et de directives qui aideront les employés à établir des relations, à définir les résultats voulus et à suivre les progrès.

Foires de l'emploi internes

La Banque TD organise chaque année des foires internes sur les carrières dans les plus grandes villes du Canada. Ces foires donnent à tous les employés l'occasion d'en apprendre plus sur les différentes activités de la Banque et de recueillir de l'information sur les divers postes et cheminements de carrière. Au fil du temps, les foires ont grossi et comprennent maintenant plusieurs séances d'information portant sur des sujets liés à la carrière, comme la gestion de carrière, le réseautage et le rôle du directeur de personnel. Pour la première fois en 2008, un groupe de cadres provenant de divers secteurs d'activité ont parlé de leur expérience. Jusqu'à maintenant, plus de 6 000 employés ont participé à une foire de l'emploi.

Programmes d'apprentissage

La Banque TD offre aux employés et aux membres de la direction des programmes de formation. Les modes de formation comprennent les cours magistraux, l'apprentissage en ligne, le matériel d'autoformation et la formation en cours d'emploi. Nous offrons aussi plus de 60 cartes d'apprentissage correspondant à de nombreux postes au sein de la Banque. Les cartes d'apprentissage indiquent les domaines de connaissance ou de compétence associés à chaque poste et les moyens de les acquérir, notamment par la formation, les expériences en cours d'emploi et les occasions d'établir des relations.

Nous élaborons des cours en ligne à l'interne ainsi qu'en collaboration avec certains fournisseurs indépendants. La Banque TD offre environ 1 100 modules dans l'ensemble de l'organisation, accessibles par notre Système de gestion de la formation en ligne. Par exemple, la Banque a mis en place un jeu de rôles en ligne (entretiens sous forme de jeux de rôles à l'intention des employés qui interagissent avec les clients et des conseillers en Ressources humaines) pour que les employés puissent s'exercer à mener des entretiens importants.

Aux États-Unis, nous disposons d'un programme unique appelé CASH (Career Advancement Starts Here). Les participants à ce programme sont parrainés par un membre de la haute direction et suivent un plan de formation de 4 à 12 mois; on leur assigne des mentors qui leur donnent des conseils sur leur carrière. Depuis le début du programme en 2005, le nombre de participants est passé de 615 employés la première année à 1 325 en 2008.

L'année dernière, TD Bank aux États-Unis a aussi mis sur pied le programme Communication Champions qui aide les employés qui occupent un poste de leader à comprendre le rôle important qu'ils ont à jouer tout au long de l'intégration de nos activités bancaires américaines. Ailleurs dans le monde, TD Waterhouse au Royaume-Uni a lancé de nouveaux cours portant sur les aptitudes d'entretien, la finance pour les directeurs non financiers et comment réussir du premier coup.

Aide en matière de frais de scolarité

Nous payons les frais de scolarité des employés en Amérique du Nord et ailleurs dans le monde afin de les aider à atteindre leurs objectifs de perfectionnement. Les employés à temps plein et à temps partiel qui poussent leurs connaissances en suivant des cours et des séminaires offerts par les universités, les collèges et d'autres établissements peuvent être admissibles au remboursement des frais de scolarité et du prix des manuels obligatoires.

Apprentissage des employés (Canada)			
	2008	2007	2006
Nombre de jours de formation déclarés (formation interne)	166 214	132 175	109 000

Moyenne de jours de formation interne par employé	3,86	3,08	2,5
Investissement de la Banque dans la formation	55,9 M\$ ¹	68,2 M\$	61 M\$
Investissement de la Banque dans la formation par employé	1 299 \$	1 591 \$	1 400 \$
Montant reçu par les employés ayant bénéficié du Programme d'aide en matière de frais de scolarité TD pour l'apprentissage externe	12,3 M\$	15 M\$	15 M\$

¹Ce montant a diminué pour plusieurs raisons, dont les efficacités réalisées grâce à l'utilisation accrue des cours en ligne et aux activités de perfectionnement combinées comme les programmes de mentorat de groupe.

Apprentissage des employés (États-Unis)

	2008
Moyenne de jours de formation interne par employé	6,09
Investissement de la Banque dans la formation	15,8 M\$ US
Investissement de la Banque dans la formation par employé	688,76 \$ US
Montant reçu par les employés ayant bénéficié du Programme d'aide en matière de frais de scolarité TD pour l'apprentissage externe	1,2 M\$ US

Remarque : Aucune donnée n'est disponible avant 2008 pour les activités américaines regroupées.

Nos employés

Notre boucle de rétroaction

Évaluation de l'engagement des employés

Nous effectuons le suivi de la mobilisation des employés au moyen d'Info TD. Ce sondage interne effectué deux fois par année (au printemps et à l'automne) permet de consulter chaque employé dans tous les pays où nous exerçons nos activités. En moyenne, quelque 85 % de nos employés dans le monde participent à ce sondage – un pourcentage bien supérieur à la moyenne des sondages d'employés – ce qui démontre la grande popularité d'Info TD dans l'ensemble de l'organisation. Nos résultats montrent année après année une amélioration de la satisfaction des employés depuis que nous avons commencé à la mesurer, en 2001.



Les employés fournissent une rétroaction sur l'organisation, leur équipe et leur milieu de travail (voir le diagramme). Tous les directeurs reçoivent un rapport sur les résultats. On les incite à recueillir des commentaires et des suggestions auprès des membres de leur équipe et on attend d'eux qu'ils élaborent des plans d'action précis sur les problèmes jugés importants par leurs employés. De plus, dans le cadre du sondage Info TD, nos employés évaluent la capacité de leurs directeurs de faire participer les employés dans ce domaine. Les données du sondage sont recueillies et compilées par une entreprise de l'extérieur afin d'en garantir la confidentialité.

Faites-nous part de deux choses qui feraient de La Banque TD un meilleur lieu de travail

Pour la troisième année d'affilée, nous avons demandé à tous les employés de nous faire part de deux choses qui feraient de La Banque TD un meilleur milieu de travail. On retrouvait au sommet de la liste de priorités des employés la bonification des vacances, l'amélioration du bien-être et l'offre de rabais aux employés sur divers services. Le résultat? Nous avons amélioré les règles d'octroi du congé annuel pour les nouveaux employés et les employés de longue date. Par ailleurs, nous offrons davantage de services et d'information liés à la santé, notamment une bibliothèque en ligne de documents vidéos portant sur le bien-être, ainsi que des rabais sur un abonnement à un programme d'entraînement ou de perte de poids que les employés peuvent suivre dans de nombreuses collectivités. En outre, les employés de La Banque TD à Toronto peuvent maintenant se procurer des titres de transport à prix réduit, et nous examinons la possibilité d'offrir ce programme en 2009 dans au moins une autre ville.

Nous voulons également mesurer le degré de satisfaction de nos employés par rapport à d'autres organisations, dans le but d'être reconnus comme un employeur de choix. Hewitt & Associés recueille chaque année la rétroaction d'employés de certaines d'entreprises au Canada par l'intermédiaire d'un processus d'enquête rigoureux qui permet de déterminer les 50 Employeurs de choix au Canada. Quatre mille employés de La Banque TD dans tout le Canada sont choisis au hasard et doivent fournir leur franche opinion directement à Hewitt & Associés concernant un grand nombre de questions sur le lieu de travail.

En 2008, La Banque TD a été nommée un des 50 meilleurs employeurs au Canada selon Hewitt & Associés, et nous en sommes fiers. Notre cote globale de mobilisation des employés a grimpé de 22 % depuis notre première participation au sondage de Hewitt. Cette augmentation de la mobilisation des employés année après année concorde avec la tendance révélée par le sondage interne Info TD. Ces renseignements nous donnent un point de vue extérieur sur la satisfaction des employés à La Banque TD et aident nos leaders des Ressources humaines à élaborer des programmes qui feront de la

employés à La Banque TD et aident nos leaders des ressources humaines à élaborer des programmes qui feront de la Banque un lieu de travail encore plus agréable.

Résultats pour diverses questions au sondage des employés Info TD

Indicateur	Automne 2008*	Printemps 2008*	Automne 2007*	Printemps 2007	Automne 2006	Printemps 2006
Taux global de l'indice d'expérience des employés	4,18	4,17	4,14	4,12	4,12	4,10
Responsabilités de l'entreprise						
La Banque TD s'engage véritablement à assurer le bien-être de ses employés.	3,96	3,97	3,90	3,91	3,91	3,88
La Banque TD traite ses employés équitablement, quels que soient leur âge, leur état matrimonial ou situation de famille, leur sexe, leur race, leur couleur, leur religion ou leur orientation sexuelle, ou s'ils ont un handicap.	4,19	4,22	4,16	4,15	4,15	4,13
La Banque TD s'intéresse véritablement au bien-être des collectivités dans lesquelles elle exerce ses activités.	4,19	4,21	4,17	4,14	4,14	4,10
Indice d'expérience des employés						
Mon travail me procure un sentiment d'accomplissement personnel.	4,00	4,00	3,98	3,96	3,96	3,94
Je prévois être encore à l'emploi de La Banque TD dans un an.	4,23	4,21	4,18	4,16	4,16	4,15
Je suis fier de dire que je travaille à La Banque TD.	4,32	4,31	4,26	4,24	4,23	4,22

Remarque : Échelle de 1 à 5. Participation des employés à l'échelle mondiale. * Les résultats comprennent pour la première fois les réponses des employés aux États-Unis. Voici les taux de participation : 82 % à l'automne 2008, 87 % au printemps 2008, 83 % à l'automne 2007, 88 % au printemps 2007, 86 % à l'automne 2006 et 87 % au printemps 2006.

Rencontres entre les RH et les employés

Nous utilisons d'autres moyens pour savoir ce qui importe pour les employés. Par exemple, notre groupe des Ressources humaines rencontre périodiquement les employés, les directeurs et les spécialistes des RH au Canada afin de connaître leurs points de vue sur les questions relatives à l'expérience des employés. En fait, une des mesures adoptées par le comité des ressources humaines du conseil d'administration de la Banque stipule que notre groupe des RH rencontrera de 80 % à 90 % des employés chaque année. À titre d'exemple ailleurs qu'au Canada, TD Waterhouse au Royaume-Uni incite les employés à faire part de leurs idées dans des rencontres appelées « Your Feedback ».

Le puits de l'intégration de nos activités américaines

Aux États-Unis, en avril 2008, nous avons lancé le programme Info Intégration afin d'évaluer la satisfaction des employés tout au long des activités d'intégration de Commerce et de TD Banknorth. Mené chaque mois, ce sondage a pour but de donner à la direction un aperçu de ce que les employés pensent du déroulement de l'intégration, ainsi que de son incidence

sur les employés et les clients. À la fin de septembre 2008, plus de 16 000 employés y avaient participé, fournissant plus de 4 000 commentaires. Chaque trimestre, nous faisons connaître aux employés les commentaires que nous avons reçus d'eux et nous leur présentons les mesures que nous prendrons pour nous améliorer dans l'avenir.

Processus de règlement des plaintes des employés

Si les employés vivent ce qu'ils considèrent comme un grave problème de travail, qui nuit à la productivité ou au moral du personnel ou encore qui a une incidence négative sur l'opinion qu'ils ont de La Banque TD, ils sont encouragés à utiliser le processus de règlement des plaintes des employés. Chaque étape de ce processus est clairement définie et facilement accessible sur notre intranet. Ce processus garantit qu'une plainte est officiellement consignée et transmise au bon destinataire – notamment, au besoin, aux directeurs régionaux, directeurs de personnel, représentants des RH et finalement, si le problème n'est pas résolu, au président et chef de la direction – et qu'elle est traitée rapidement et objectivement et sans crainte de représailles.

Entre nous – Bureau de l'ombudsman des employés

La Banque TD offre ce programme par téléphone à tous ses employés. Mis en place en 1977, le programme Entre nous 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 pouvant toucher le rendement, les conflits interpersonnels, la discrimination, le harcèlement et les malentendus. Les employés peuvent aussi obtenir des renseignements sur les politiques et être dirigés vers d'autres ressources. L'équipe du Bureau de l'ombudsman des employés aide les employés à évaluer la situation, à organiser leur pensée, à définir leurs sentiments et à proposer une marche à suivre. L'équipe détermine en outre les domaines liés au travail qui doivent être améliorés ou les politiques et les procédures qui doivent être modifiées. Tous les membres du Bureau font partie de l'International Ombudsman Association et adhèrent à son code de déontologie.

Bureau de l'ombudsman des employés (Canada)

	2008	2007	2006
Nombre d'appels reçus d'employés cherchant à obtenir de l'aide	1 064	974	821

La croissance du nombre d'appels en 2008 est imputable à la constante promotion du Bureau et des services qu'il offre.

Programme de dénonciation des employés

Ce canal de communication permet aux employés de nous faire part de préoccupations au sujet de l'intégrité de la comptabilité et des contrôles internes de la Banque ou de questions de vérification, ainsi que de toute violation connue ou soupçonnée du Code de conduite et d'éthique professionnelle. Un fournisseur indépendant offre une voie de communication confidentielle et anonyme, et les employés sont protégés contre toute conséquence négative sur leur emploi lorsqu'ils font part de bonne foi de leurs préoccupations.

Nos employés

Bien-être des employés

Dans la présente rubrique, nous décrivons comment – qu’il s’agisse d’offrir des modalités de travail flexibles, de respecter les droits des employés ou d’aménager un milieu de travail sain et sécuritaire – nous sommes déterminés à assurer le bien-être physique et mental global de nos employés.

- [Choix en matière de travail](#)
 - [Santé et sécurité au travail](#)
 - [Programmes favorisant le bien-être](#)
 - [Respect des droits des employés](#)
-

Nos employés

Choix en matière de travail

À La Banque TD, nous savons que les personnes qui arrivent à équilibrer les exigences professionnelles et leur vie personnelle sont des employés plus efficaces qui réussissent mieux leur vie de famille et leur engagement communautaire. C'est pourquoi nous proposons à nos employés des moyens qui leur permettent de respecter leurs priorités – qu'il s'agisse de consacrer du temps à leur famille, à des activités récréatives, à du bénévolat dans la collectivité ou à leur perfectionnement personnel ou professionnel.

Voici certaines des options offertes au Canada :

- **Arrangements de travail flexibles** : Divers arrangements sont offerts, notamment heures d'arrivée et de départ flexibles, heures de travail réduites, partenariats de poste, semaine de travail comprimée, retour graduel au travail et télétravail.
 - **Congés autorisés** : Les employés peuvent demander de s'absenter de leur travail, avec ou sans solde, dans diverses circonstances. Un congé peut être de courte durée, comme pour une collation des grades ou une cérémonie de citoyenneté, ou plus long. Le congé pour soins de compassion, par exemple, permet jusqu'à huit semaines de congé sans salaire pour offrir des soins ou un soutien à un membre de la famille gravement malade. Les employés qui sont réservistes dans les Forces canadiennes peuvent demander jusqu'à 15 congés payés (leur salaire des Forces canadiennes étant complété par la Banque). Les réservistes conservent également leur poste pendant qu'ils sont en service actif, habituellement jusqu'à un maximum de 12 mois.
 - **Congés pour le soin des enfants** : Notre politique globale sur le soin des enfants se démarque dans l'industrie. Peu importe si l'employé est la mère ou le père, ou s'il s'agit d'un parent biologique ou adoptif. Tous les employés sont admissibles aux mêmes prestations pour le soin des enfants – y compris un congé pouvant atteindre 52 semaines et un supplément permettant d'égaliser le salaire pendant six semaines.
 - **Bénévolat** : Les employés peuvent prendre des dispositions avec leur directeur pour obtenir des congés payés afin d'effectuer du bénévolat dans la collectivité pendant les heures de travail normales.
-

Nos employés

Santé et sécurité au travail

La Banque TD attache beaucoup d'importance à la création d'une culture positive en matière de santé et de sécurité, en s'assurant de recenser et de gérer adéquatement les risques comme les problèmes de qualité de l'air, les risques physiques ou les produits toxiques que l'on peut retrouver en milieu de travail. Partout dans le monde où nous exerçons des activités, nous avons une politique et un programme de santé et de sécurité au travail. Nos employés et nos directeurs jouent un rôle essentiel dans le maintien de l'excellent dossier de la Banque en matière de santé et de sécurité. Voici certains faits saillants au Canada :

- **Comité national sur les politiques de santé et sécurité** : Composé de 26 membres représentant notre effectif et nos divers secteurs d'activité, ce comité tient au moins neuf réunions par année pour examiner les questions pertinentes, passer en revue les activités de formation et de prévention, de même que les modifications des politiques, et faire le suivi des données sur les accidents au travail, les blessures et les risques.
- **Représentants en santé et sécurité** : Chaque lieu de travail doit avoir un représentant en santé et sécurité qui, avec ses collègues, s'assure que l'environnement de travail est sécuritaire, notamment en effectuant des inspections mensuelles approfondies et en établissant des rapports. Les données relatives à la santé et à la sécurité font l'objet d'un suivi mensuel. Dans l'ensemble du Canada, nous comptons plus de 1 500 représentants en santé et sécurité.
- **Formation en santé et sécurité** : Tous les directeurs et les représentants en santé et sécurité suivent une formation pratique et spécialisée en ligne, au moment où ils sont nommés à leur poste. La formation touche l'ensemble des risques potentiels en santé et sécurité en milieu de travail, les moyens de les prévenir de même que la façon de les traiter rapidement et efficacement, et de les signaler. Une formation spéciale sur les vols en succursale est aussi donnée périodiquement aux employés des succursales afin de garantir qu'ils sont toujours prêts.
- **Programme de prévention des risques** : Ce programme porte sur la prévention des accidents et des blessures sur le lieu de travail. Il couvre le repérage des dangers, l'évaluation des risques associés à ces dangers, les mesures de prévention, la formation des employés et notre processus d'évaluation de l'efficacité du programme.
- **Préparation aux situations d'urgence** : En cas de pandémie de grippe, La Banque TD a élaboré des plans d'urgence qui relèvent de notre équipe de gestion des épidémies formée de cadres de tous nos secteurs d'activité. Nous disposons également d'un processus de surveillance qui nous tient constamment au courant de toutes les situations pré-pandémiques survenant dans le monde. Nous diffusons aussi Mesures de sécurité à La Banque TD (Emergency Safety @ TD), un guide sur les mesures à prendre en situation d'urgence, destiné aux employés qui travaillent dans les immeubles de bureaux.
- **Site intranet Santé et sécurité** : Sur ce site, les employés de la Banque peuvent trouver des outils éducatifs, notre système de rapports sur les accidents et de l'information au sujet du Comité sur la santé et la sécurité, notamment les comptes rendus de ses réunions.

À l'extérieur du Canada, les processus relatifs à la santé et à la sécurité évoluent selon les exigences commerciales et législatives locales. Par exemple, Valeurs Mobilières TD en Australie a créé un comité officiel sur la santé et la sécurité, composé de représentants de la direction et des employés, qui organise au moins six réunions par année. Aux États-Unis, TD Bank dispose de 12 comités sur la sécurité qui regroupent environ 150 employés se réunissant plusieurs fois par année.

Statistiques sur les accidents du travail¹ (Canada)

	2007	2006	2005
Blessures mineures²	243 (0,54%)	233 (0,54%)	243 (0,56%)
Blessures invalidantes³	76 (0,17%)	66 (0,15%)	78 (0,18%)
Jours d'absence d'employés après le jour de l'accident	654	1 110	753

Nos employés

Programmes favorisant le bien-être

En plus des choix en matière de travail et de notre programme de santé et de sécurité au travail, nous proposons à nos employés des programmes et des services axés sur le bien-être afin de leur permettre de mener un style de vie équilibré et sain :

- **Bibliothèque sur le bien-être** : La Banque TD a mis en place une nouvelle bibliothèque vidéo en ligne à partir de laquelle les employés ont accès aux spécialistes canadiens les plus réputés et les plus fiables des domaines de la santé, du bien-être et de la famille, et ce, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, qu'ils soient chez eux ou au travail. La bibliothèque aborde des sujets qui nous concernent tous comme la santé mentale, la conciliation travail-famille, le bien-être, l'alimentation, la santé des enfants et les soins aux personnes âgées.
- **Programme d'aide aux employés** : Il s'agit d'un service de counseling et de référence facultatif et confidentiel offert à tous les employés et aux membres de leur famille immédiate. Il a pour objet de les aider à gérer leurs problèmes comme les conflits relationnels, l'abus d'alcool ou de drogues, le stress, le chagrin, l'anxiété et la dépression. Ce programme peut orienter les employés vers des services communautaires ou de consultation financière, et leur offre un accès téléphonique immédiat à une infirmière. Il est disponible sans frais, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et est géré par un fournisseur indépendant.
- **Programme Ça va mieux maintenant!** : La Banque TD offre un service en ligne confidentiel qui propose des outils aidant les employés et le professionnel de la santé à déceler et à diagnostiquer des troubles de santé mentale, et d'en assurer le suivi, au moyen des meilleures pratiques disponibles élaborées par les autorités compétentes.
- **Programme de sensibilisation à l'ergonomie** : Il s'agit d'un atelier interactif qui a pour objet d'éduquer les employés sur l'aménagement de leur poste de travail et sur les gestes quotidiens qui réduisent le risque de blessures.
- **Conseils concernant les maladies graves** : Nous fournissons des renseignements, des conseils et des outils en ligne pour aider nos employés à réagir à la présence de maladies transmissibles et graves comme la malaria, le sida, la mononucléose, l'hépatite et la tuberculose.
- **Programme Trauma-Secours en cas d'incident critique** : Ce programme aide les employés à surmonter un incident critique vécu sur le lieu de travail, comme un vol ou le décès d'un collègue. Il donne aux employés un accès immédiat à des soins professionnels et à une expertise médicale.
- **Rabais liés au bien-être** : En 2008, nous avons offert des rabais liés au bien-être (plusieurs programmes d'entraînement et de perte de poids) dont les employés peuvent profiter dans de nombreuses collectivités dans tout le pays.
- **Appui à la garde d'enfants** : Les employés de six villes canadiennes ont accès à des services de garde d'enfants de dépannage organisés par La Banque TD par l'intermédiaire de fournisseurs indépendants et offerts à un coût raisonnable.

Notre engagement à l'égard du bien-être s'étend à l'ensemble de nos activités mondiales; d'autres unités fonctionnelles de La Banque TD offrent en effet des activités semblables à celles que nous venons d'énumérer, de même que leurs propres programmes qui répondent aux préférences de leurs employés. Par exemple :

- **En Australie** : Notre bureau de Valeurs Mobilières TD en Australie possède un programme portant sur le bien-être en milieu de travail permettant aux employés de recevoir un vaccin contre la grippe, de participer à des programmes de dépistage et à des séminaires de formation et plus encore.
- **Au Royaume-Uni** : Valeurs Mobilières TD et TD Waterhouse au Royaume-Uni ont pris de nombreuses mesures au cours de la dernière année afin de favoriser un plus grand sentiment de bien-être chez les employés. C'est d'ailleurs sur cet aspect que se concentre leur programme local de responsabilité de l'entreprise. Elles ont mené des campagnes de sensibilisation portant sur les bonnes habitudes alimentaires, le cancer et les dangers du tabagisme, le stress et d'autres sujets de grand intérêt. Les employés peuvent aussi recevoir des massages, suivre des cours de yoga, obtenir une évaluation de leur santé cardiaque, faire des dons de sang sur place, recevoir un vaccin contre la grippe et assister à des conférences sur l'heure du midi. Toutes ces activités sont conçues pour favoriser des habitudes de vie et de travail saines et équilibrées.

Nos employés

Respect des droits des employés

Nous avons élaboré des politiques et des lignes directrices – comme notre politique Respect en milieu de travail et notre Code de conduite et d'éthique professionnelle – qui protègent et promeuvent les droits de nos employés dans l'ensemble de nos secteurs d'activité. Pour en savoir plus, consultez la rubrique « [Droits de la personne](#) ».

En matière de relations de travail entre les employés et la direction, nous respectons les normes les plus sévères et nous avons comme philosophie de créer des environnements de travail positifs dans lesquels les employés ne sentent pas le besoin d'être représentés par des tiers. Toutefois, même si nous préférons traiter directement avec les employés, ces derniers ont le droit de décider s'ils souhaitent être représentés par un tiers, et nous respectons le droit de chacun de faire ce choix conformément à notre principe directeur « Nous respecter mutuellement ».

Le groupe TD Meloche Monnex compte depuis longtemps une unité de négociation de 333 employés, soit 0,45 % de notre effectif total, représentés par les Teamsters dans un de ses établissements de Montréal. Les conventions signées avec le syndicat abordent un vaste éventail de sujets, comme les questions de santé et de sécurité, et les vacances. La Banque ne compte aucun établissement dans lequel l'exercice des droits à la liberté d'association et à la négociation collective est menacé.

Aider les employés à vivre les changements

La Banque TD juge prioritaire d'aider les employés à comprendre et à accepter les changements qui les touchent directement. Nous sommes déterminés à tenir les employés au courant en leur disant ce que nous savons et en les encourageant à faire connaître leur point de vue à leur directeur.

- Afin d'appuyer nos directeurs qui, à leur tour, soutiennent leurs équipes dans le cadre de changements importants dans l'ensemble de la Banque, nous offrons un atelier d'un jour intitulé Bien comprendre le changement, qui est destiné aux gestionnaires de personnel. L'atelier présente les meilleures pratiques sur les communications relatives au changement, la prévision des réactions des employés au changement et la façon de répondre aux questions des employés et de réagir aux rumeurs.
- Lorsqu'il y a des regroupements de succursales ou des rationalisations à l'échelle régionale, nous nous efforçons de réduire les répercussions globales en utilisant l'attrition naturelle et en adaptant à l'avance nos niveaux d'embauche.
- Lorsque des employés sont mutés en raison de l'élimination de postes, de la réduction de l'effectif ou de regroupements, on leur donne en priorité la possibilité de poser leur candidature pour des postes à l'interne. La Banque TD préfère grandement avoir recours à son effectif interne pour combler les postes vacants afin de déployer des ressources qui sont déplacées, et des cours de recyclage sont offerts au besoin.
- Lorsqu'il y a élimination de postes, la politique visant tous les employés non syndiqués consiste à donner un préavis d'au moins 30 jours avant la date de la cessation d'emploi. Cette politique dépasse les dispositions contenues dans la convention collective de TD Meloche Monnex.
- La Banque fournit aux employés qui perdent leur emploi à cause d'un regroupement ou de réductions de personnel des indemnités de départ égales ou supérieures aux exigences réglementaires et aux meilleures pratiques de l'industrie.

La Banque TD doit parfois prendre des décisions d'affaires difficiles qui supposent une réduction de l'effectif. Au début de février 2008, nous avons annoncé la fermeture, d'ici la fin de juillet 2008, de notre Centre d'appels du Service télébancaire électronique d'Edmonton, les appels étant redirigés vers nos centres d'appels de London et de Markham. Cette décision a touché environ 140 employés, à qui nous avons donné le choix d'être mutés vers un autre centre d'appels ou un autre poste à La Banque TD dans la région d'Edmonton. Par ailleurs, TD Assurance a annoncé la création de 200 nouveaux emplois au Nouveau-Brunswick, par suite de l'agrandissement de son centre de service à la clientèle de Saint John et la création d'un centre national de traitement des réclamations.

Aux États-Unis, dans le cadre de l'intégration de TD Banknorth et de Commerce en 2008, nous avons conclu une entente de licenciement qui accorde à chaque employé un avis de 60 jours dans le cas où leur poste est éliminé en raison de l'intégration. Les décisions sont approuvées par notre bureau des RH responsable de l'intégration avant toute communication afin que tous les employés soient traités de la même manière. L'année dernière, nous avons mené de nombreuses séances de discussion ouvertes dans tous les États-Unis au cours desquelles le chef de la direction de TD Bank, la banque américaine

de discussion ouvertes dans tous les Etats-Unis au cours desquelles le chef de la direction de TD BANK, la banque américaine la plus pratique, et des membres de l'équipe de direction donnaient les dernières nouvelles aux employés et répondaient à leurs questions relativement aux activités liées à l'intégration.

Nos employés

Profil de l'effectif

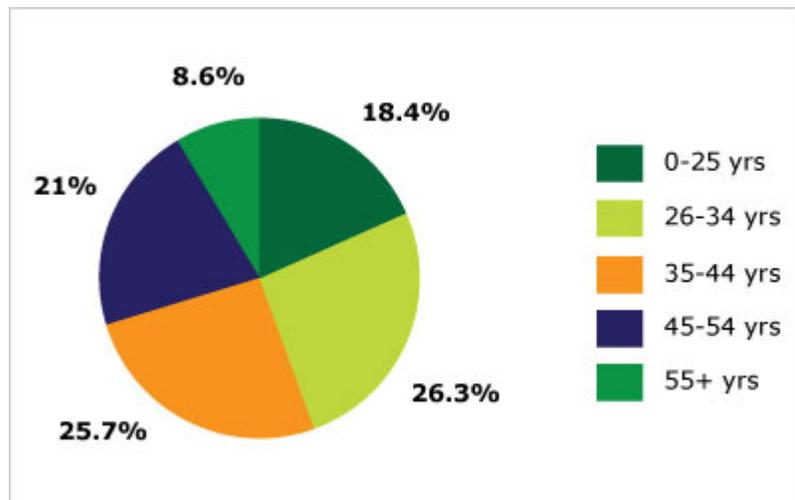
Effectif mondial (2008)	
Canada	50 348
États-Unis	23 466
Reste du monde ¹	897
Total	74 713

¹ TD Waterhouse au Royaume-Uni et Services bancaires de gros en Europe, dans la région Asie Pacifique, en Amérique latine et aux Caraïbes.

Effectif au Canada (2008)			
Province/Territoire	Temps plein	Temps partiel	Total
Alberta	2 718	1 398	4 116
Colombie-Britannique	2 908	1 553	4 461
Île-du-Prince-Édouard	45	22	67
Manitoba	440	238	678
Nouveau-Brunswick	178	114	292
Nouvelle-Écosse	348	148	496
Ontario	27 902	8 576	36 478
Québec	2 174	876	3 050
Saskatchewan	307	226	533
Terre-Neuve-et-Labrador	92	46	138
Territoires du Nord-Ouest	9	2	11
Yukon	20	8	28
Total	37 141	13 207	50 348

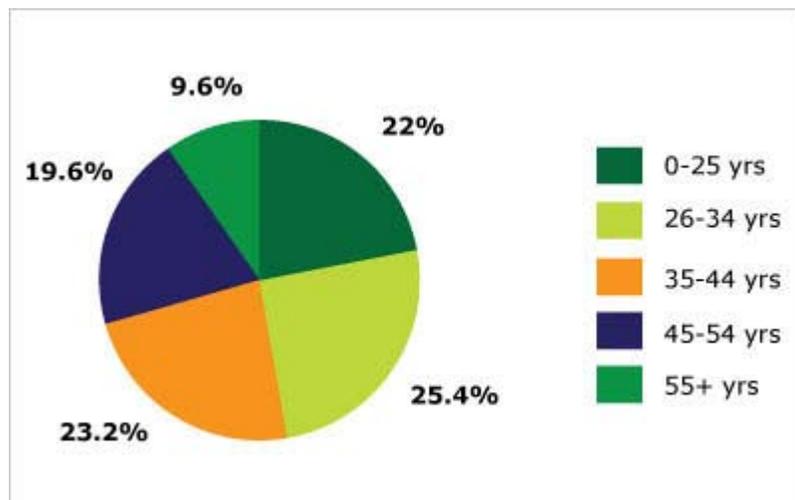
Âge des employés au Canada (2008)

(% de l'effectif au Canada)



Âge des employés aux États-Unis (2008) ²

(% de l'effectif aux États-Unis)



²Données de TD Bank (23 068 employés) ne tenant pas compte des Services bancaires de gros (398 employés).

Roulement du personnel (2008)			
	Départs volontaires	Départs involontaires	Total
Canada	9,74 %	3,70 %	13,44 %
États-Unis	9,50 %	4,60 %	14,20 %

Les taux pour le Canada n'incluent pas TD Meloche Monnex.

Chiffres au 31 octobre 2008.

Nos employés

Tableau des résultats 2008

Voici une évaluation de notre performance par rapport aux priorités établies dans le rapport de l'an dernier.

Indicateur	Priorités pour 2008 établies dans le rapport de l'an dernier	Résultats atteints	Auto-évaluation
Bien-être des employés	Diffusion de nouvelles informations sur la santé et le bien-être auprès de tous les employés de La Banque TD, y compris l'accès à un outil d'évaluation des risques en matière de santé.	<ul style="list-style-type: none"> • Lancement du site Web sur le bien-être, comprenant une bibliothèque vidéo, pour tous les employés travaillant au Canada; l'outil d'évaluation des risques en matière de santé suivra plus tard. 	✓
Retraite et avantages sociaux	Continuer à faire en sorte que les programmes d'avantages sociaux et les régimes de retraite soient plus souples et plus faciles à comprendre.	<ul style="list-style-type: none"> • Lancement d'outils au Canada permettant aux employés d'élaborer divers scénarios de retraite possibles pour mieux planifier leur avenir. • Simplification de l'attribution des crédits d'avantages sociaux pour en faciliter la compréhension. • Accroissement de la souplesse grâce à la possibilité de reporter jusqu'à cinq jours de vacances sur l'année civile suivante. 	✓✓
Sondage interne Info TD	Mettre l'accent sur l'amélioration constante de la satisfaction des employés, faire participer un plus grand nombre d'équipes et de gestionnaires de personnel au programme d'établissement des plans d'action.	<ul style="list-style-type: none"> • La cote de motivation des employés s'est encore élevée, passant de 4,14 à l'automne 2007 à 4,18 à l'automne 2008, selon notre sondage mené auprès de l'effectif mondial (échelle de 5 points); 83 % des employés ont accordé une note positive. 	✓✓
Développement du leadership	Lancer la phase suivante de Bâtir l'avenir, notre programme de développement du leadership, et continuer à enrichir nos programmes de formation en gestion.	<ul style="list-style-type: none"> • Lancement de Bâtir l'avenir; 180 cadres ont participé au programme. • Enrichissement de la formation en gestion, lancement du nouveau programme LEAP. 	✓✓
Harmoniser les politiques et les programmes sur les ressources humaines	Au fur et à mesure que nous créons une organisation entièrement intégrée à l'échelle de l'Amérique du Nord, La Banque TD et TD Bank harmoniseront de plus en plus leurs programmes et leurs politiques en matière de ressources humaines.	<ul style="list-style-type: none"> • Harmonisation d'un certain nombre de programmes et de politiques. 	✓
Responsabilités de l'entreprise au Royaume-Uni	TD Waterhouse au Royaume-Uni intensifiera la mise en œuvre d'un programme de	<ul style="list-style-type: none"> • TD Waterhouse au Royaume-Uni a poursuivi l'expansion de son programme de responsabilités de l'entreprise sur le 	✓✓

Royaume-Uni	d'un programme de responsabilités de l'entreprise, en mettant l'accent sur les connaissances requises en matière financière, le bien-être et l'environnement, et en faisant participer les employés aux différentes initiatives.	de responsabilités de l'entreprise sur le lieu de travail au moyen de nouvelles initiatives comme les rencontres « Your Feedback » visant à recueillir davantage de commentaires des employés, un plus grand nombre de conférences sur l'heure du midi et l'attribution de prix d'excellence ponctuels pour souligner les efforts des employés qui se sont dépassés. <ul style="list-style-type: none"> • Valeurs Mobilières TD au Royaume-Uni a lancé un programme officiel de responsabilités de l'entreprise, entré en vigueur en avril 2008, proposant de nouvelles activités liées au bien-être des employés et des moyens pour les employés de s'investir. 	
--------------------	--	---	--

LÉGENDE # : ✓✓ Objectif atteint ✓ Exécution en cours x Peu ou pas de progrès accompli

Autres faits saillants de 2008

- La Banque TD a été nommée un des 50 meilleurs employeurs au Canada selon Hewitt & Associés. Notre cote globale de mobilisation des employés a grimpé de 22 % depuis notre première participation au sondage de Hewitt.
 - Pour la troisième année de suite, La Banque TD a été la seule grande institution financière à se retrouver sur la liste des 50 meilleurs milieux de travail au Canada publiée par le Great Place to Work Institute.
 - La Banque a été nommée l'un des meilleurs employeurs du Canada en matière de diversité pour 2008 selon MediaCorp.
 - Consulter la rubrique « [Prix et distinctions](#) » de la section intitulée « [Nos avancées](#) » pour obtenir plus de détails.
-

Nos employés

Priorités pour 2009

Parmi nos priorités clés pour l'année à venir, citons :

Canada

- **Expérience des employés** : Continuer de nous appliquer à faire de La Banque TD un endroit où il fait bon travailler, en incitant les employés à y travailler avec nous. Améliorer la cote de mobilisation des employés par rapport à celle de l'an dernier.
- **Bien-être des employés** : Offrir de l'information en ligne sur la santé et le bien-être à tous les employés de la Banque. Lancer un programme permettant aux employés d'utiliser les crédits d'avantages sociaux que la Banque leur attribue pour acheter des biens ou des services liés au bien-être, comme un abonnement dans un centre de conditionnement physique.
- **Programmes Rémunération totale** : Continuer à faire en sorte que les programmes d'avantages sociaux et les régimes de retraite soient plus souples et plus faciles à comprendre, en fournissant l'information aux employés de manière novatrice et créative. Lancer un nouveau régime de retraite à prestations déterminées qui comporte une portion entièrement financée par la Banque et une portion à cotisation facultative. Continuer d'enrichir les programmes s'adressant aux retraités et nous engager auprès d'eux.
- **Diversité et gestion des talents** : Continuer de promouvoir une culture favorisant l'intégration et d'investir dans le perfectionnement des employés et le développement du leadership pour attirer, motiver et conserver les meilleurs employés.
- **Notre boucle de rétroaction** : Au moyen du programme Entre nous – Bureau de l'ombudsman des employés, continuer d'offrir aux employés de tous les échelons une ressource neutre et confidentielle à laquelle ils peuvent se confier et qui les écouterait.

États-Unis

- **Programmes Rémunération totale** : Commencer la transition vers un programme de rémunération commun, comprenant un régime de retraite et un programme d'avantages sociaux, offerts aux employés américains. Mettre en place un programme de récompenses et de reconnaissance intégré.
 - **Diversité et gestion des talents** : Créer une culture favorisant l'intégration pour attirer, former et conserver les personnes les plus talentueuses. Définir et mettre en œuvre une stratégie triennale. Créer notre marque de talent nord-américaine et nous impliquer activement dans le recrutement sur les campus universitaires.
 - **Apprentissage et perfectionnement** : Offrir une formation et un perfectionnement de haut niveau sur l'intégration et continuer d'obtenir l'un des 125 prix remis par le magazine Training, qui publie chaque année un classement portant sur la formation et le perfectionnement de l'effectif parrainés par l'employeur.
 - **Politiques et pratiques des RH** : Harmoniser les politiques et les pratiques à l'échelle de TD Bank, notamment les choix en matière de travail, et en faire part aux employés.
 - **Culture du rendement** : Inaugurer une culture du rendement unique, fondée sur une attitude positive (en offrant un service à la clientèle hors pair) et gagnante (en devenant la meilleure banque).
-

Nos employés

Anecdotes

Les banquiers retournent à l'école

Quand un employé des États-Unis doit retourner à l'école, où va-t-il? À l'Université TD. Notre culture, notre marque et notre identité en tant qu'entreprise découlent toutes des salles de cours de ce centre de formation et de perfectionnement. Depuis sa fondation en 1992, l'Université a pris de l'ampleur : 51 nouveaux emplacements s'ajoutent maintenant au campus principal situé à Mount Laurel, au New Jersey. L'Université TD offre des cours magistraux ainsi que des séminaires et programmes en ligne et de la formation en cours d'emploi.

L'harmonisation de la stratégie aux objectifs d'affaires permet à l'Université TD d'offrir une gamme stimulante de programmes de perfectionnement des talents et de formation amusants, personnalisés et adaptés à la réalité. Ces programmes sont conçus en vue du perfectionnement des compétences et des aptitudes d'affaires essentielles pour que nos employés nous permettent de conserver notre avantage concurrentiel, de continuer à offrir une expérience unique à la clientèle et de stimuler notre croissance rapide et constante.

En 2008, notre université faisait partie des 50 meilleurs établissements de formation du monde selon le magazine *Training*.

Bienvenue aux nouveaux employés... selon la tradition!

Quand de nouveaux employés commencent leur première journée de travail, TD Bank aux États-Unis les met tout de suite dans le bain en les accueillant selon la tradition! Cette orientation sans pareille s'adresse tant aux membres de la haute direction qu'aux caissiers à temps partiel.

De l'accueil par notre mascotte jusqu'à la musique de film – sans oublier la marquise, le maïs soufflé et le jeu questionnaire – le programme Traditions! inspire les nouveaux employés à offrir un service à la clientèle exceptionnel. Les employés en sortent avec une bonne compréhension de notre mission et de l'importance de leur rôle dans la réalisation de cette mission. Ce cours électrisant et amusant est tellement spécial que les animateurs doivent réussir des examens avant de pouvoir l'animer.

Pour poursuivre l'orientation des nouveaux employés, la phase II du programme approfondit les apprentissages, et les messages clés sont revus et soulignés. Par une auto-évaluation, les employés déterminent comment ils peuvent améliorer leur rendement au sein de notre culture et de leur environnement de travail. Ces deux « traditions » illustrent notre engagement à faire de La Banque TD un endroit où il fait bon travailler dès la première journée d'un employé.

Former des gens talentueux

« Mon stage au sein du GFBTD m'a donné l'occasion d'acquérir une expérience directe de mon domaine, tout en me permettant de me perfectionner et d'enrichir mes compétences. Tout au long du stage, j'ai eu la possibilité de travailler avec divers groupes de personnes, qui m'ont offert des conseils et des renseignements sur le secteur financier et mon cheminement de carrière. Je n'ai pas de mots pour exprimer ma reconnaissance d'avoir eu l'occasion de suivre le programme Avantage Carrière à La Banque TD. »

James Crowe, stagiaire, Avantage Carrière

« Le programme de rotation du GFBTD m'a grandement aidé à mettre mes principales compétences en pratique et à travailler dans les secteurs de la Banque qui correspondent le mieux à mes intérêts et où je suis le plus utile. J'ai travaillé pour plusieurs grandes entreprises par le passé et ce qui me frappe le plus, c'est la facilité avec laquelle La Banque TD est parvenue à créer une culture d'entreprise décontractée, favorisant l'intégration et où tous les employés tentent d'aider leurs collègues à atteindre leurs objectifs. Selon moi, c'est ce qui en fait une excellente organisation! »

Hristo Kojouharov, TD Management Associate

Nos clients

Que faisons-nous pour offrir à nos clients une expérience agréable?

À La Banque TD, offrir une expérience agréable est plus qu'un objectif, c'est une véritable obsession. Nous voulons épater nos clients par un service hors pair. Plus encore, nous voulons prendre en main les enjeux qui comptent pour eux, en leur proposant notamment des mesures efficaces pour protéger leurs actifs et leur vie privée ainsi que des produits abordables, responsables et convenant à leurs besoins.



Tableau des résultats 2008

Une évaluation de notre performance de l'année

Priorités pour 2009

Notre planification pour l'année qui vient

Notre approche

L'accent que nous mettons sur le service et la



Diversité

Nos méthodes pour accueillir et secondier les clients dans leur spécificité



Écoute et réaction

Les moyens mis en œuvre pour écouter nos clients et



Protection

Les mesures prises pour protéger nos clients





Anecdotes

Témoignages et anecdotes



Accessibilité de nos services

Les efforts déployés pour rendre nos



Les efforts
déployés pour
rendre nos
produits, nos
services et nos
installations
accessibles à
tous



Nos collectivités

NOTRE APPROCHE

Notre objectif :

Apporter une contribution positive aux collectivités où nous exerçons des activités.

À La Banque TD, nous mesurons notre succès non seulement à notre capacité à atteindre nos objectifs d'affaires, mais aussi à notre participation au renforcement des collectivités. Pour réussir, les entreprises prospères comme la nôtre doivent évoluer dans une société saine et dynamique, et nos investissements ainsi que notre engagement dans la collectivité font partie des moyens d'obtenir ce résultat.

Notre empreinte

La Banque TD verse chaque année des millions de dollars à divers organismes de bienfaisance et organismes sans but lucratif méritoires qui travaillent sans relâche afin d'améliorer nos collectivités : en 2008 uniquement, les dons se sont chiffrés à plus de 47 millions de dollars.

Mais pour nous tous à La Banque TD, nos programmes communautaires ont une portée bien plus grande que les montants directement investis. Inspiré par notre philosophie **Faisons une différence ensemble**, notre appui à la collectivité revêt de nombreuses formes :

- **Bénévolat de nos employés** : Qu'ils aident un enfant à apprendre à lire, qu'ils fassent la conception d'un site Web ou qu'ils prêtent main-forte à un centre d'accueil, les employés de La Banque TD trouvent une multitude de moyens pour redonner à leurs collectivités. Nous encourageons et favorisons leur engagement en leur offrant des modalités de travail flexibles et des congés pour donner leur appui aux causes de leur choix. De plus, nous avons créé un programme d'encouragement au bénévolat qui finance les organismes auxquels les employés donnent de leur temps.
- **Collaboration avec des groupes communautaires** : Pour nous, donner ne consiste pas uniquement à envoyer un chèque. Nous cherchons des occasions de participer activement et de collaborer avec les membres des collectivités - comme les écoles, les services sociaux et les centres communautaires - pour soutenir leurs interventions et les aider à en élargir la portée.
- **Appui à des causes capitales** : Nous défendons activement des causes qui comptent pour nos partenaires, comme la santé des enfants, l'éducation et l'alphabétisation ou l'environnement. En mettant ces causes sous le feu des projecteurs, nous attirons le financement dont elles ont tant besoin.
- **Sollicitation de la générosité de nos clients** : Les clients de La Banque TD jouent un rôle de premier plan dans notre programme de dons à la collectivité. Ils se montrent généreux lors de nos activités de financement et n'hésitent pas à participer bénévolement à divers projets, siégeant au comité consultatif de la Fondation TD des amis de l'environnement ou ramassant des débris lors du Grand nettoyage des rivages canadiens de la TD. Nous facilitons les dons de nos clients et leur offrons la possibilité d'offrir leur appui en tant que bénévoles.

Domaines d'intervention

Bien que notre engagement envers les collectivités couvre un large éventail de causes, nous concentrons nos investissements dans certains domaines d'intervention clés. Ces domaines sont légèrement différents selon la région où nous exerçons nos activités - le [Canada](#), les [États-Unis](#) et le [reste du monde](#). Comme les enfants et les jeunes sont toujours au cœur de nos interventions communautaires, l'éducation et l'alphabétisation constituent un domaine d'intervention commun à ces trois régions. Comme La Banque TD continue de croître et s'efforce de devenir la meilleure des banques en Amérique du Nord et ailleurs dans le monde, nous mettons sur pied des programmes communautaires d'avant-garde qui soutiennent des causes importantes pour nos partenaires; nous recherchons toutes les occasions de tailler nos interventions sur mesure pour qu'elles aient la plus grande portée possible.

Dons de charité dans le monde (en millions de dollars canadiens)

Région	2008
Canada	35,50 \$
États-Unis	11,60 \$
Ailleurs dans le monde	0,06 \$
Total	47,16 \$

Nos clients

Écoute et réaction

Mesures de l'expérience vécue par la clientèle

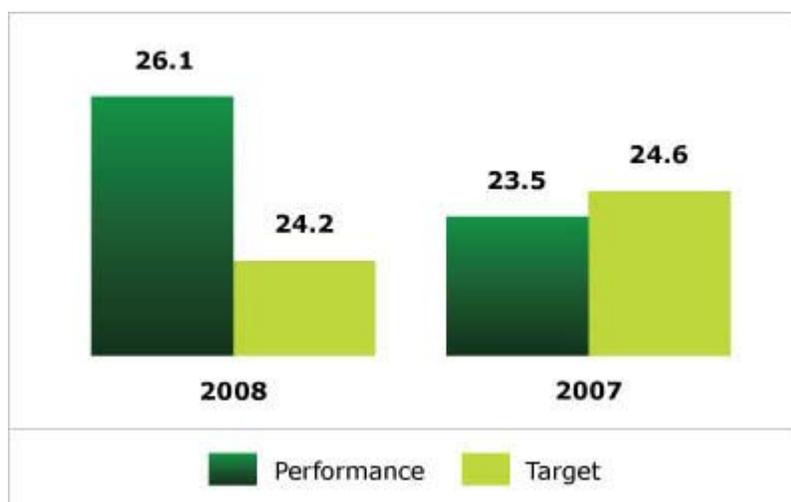
Dans un secteur aussi concurrentiel que celui des services financiers, l'opinion de la clientèle compte. Et à La Banque TD, elle compte beaucoup. C'est pourquoi nous interrogeons nos clients au moyen de différents sondages et mesures afin de tracer un portrait de leur expérience et de leurs attentes, de façon à savoir dans quels domaines nous excellons et dans lesquels nous devons faire encore mieux.

- **Canada**

La Banque TD évalue l'expérience vécue par la clientèle tous les jours au moyen de l'Indice d'expérience de la clientèle (IEC). L'IEC mesure le « nombre de promoteurs net » pour évaluer l'engagement de nos clients – c'est-à-dire dans quelle mesure ils recommanderaient activement nos produits auprès de leurs amis et parents. Ce nombre représente la différence entre les clients promoteurs de la Banque et ceux qui ne le sont pas. Les résultats de ce programme nous permettent d'apporter des améliorations dans les succursales, les bureaux et les canaux électroniques, et de fixer des objectifs annuels auxquels est reliée la rémunération de tout le personnel de la Banque, du président et chef de la direction jusqu'aux représentants du service à la clientèle.

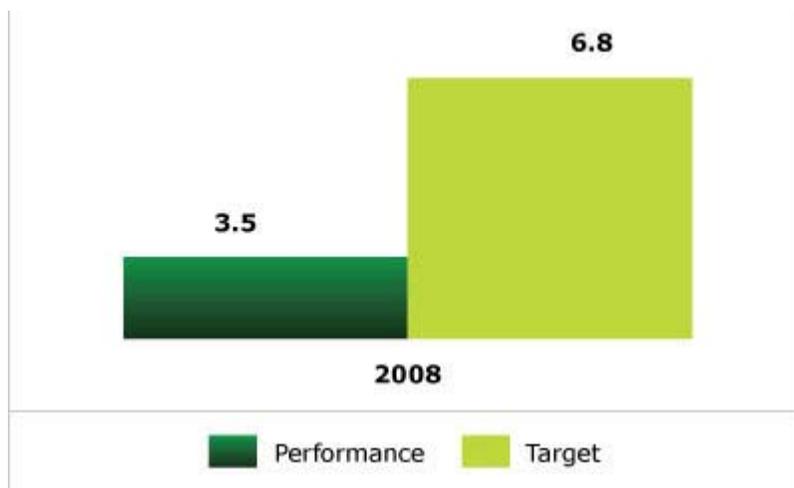
> **Résultats pour TD Canada Trust** : En 2008, nous avons rencontré plus de 400 000 clients de nos services bancaires. Nous avons obtenu une cote de satisfaction de 26,1 %, soit 1,9 point au-dessus de notre objectif de 24,2 %. Nous avons obtenu de bons résultats dans les catégories suivantes : « vous a reconnu comme un client de marque », « vous a laissé en confiance, car vous saviez que l'on répondrait à vos besoins », « a manifesté une volonté authentique de vous aider » et « a dépassé vos attentes quant au service ».

Indice d'expérience de la clientèle de TD Canada Trust



> **Résultats pour Gestion de patrimoine TD** : En 2008, Gestion de patrimoine TD a changé de méthode d'enquête, abandonnant l'Indice de service à la clientèle (ISC) pour adopter l'IEC. En 2008, quelque 19 500 clients de 8 établissements de TD Waterhouse ont été interrogés. Gestion de patrimoine TD a obtenu une cote de satisfaction de 3,5 % cette année, soit 3,3 points sous l'objectif de 6,8 %.

Indice d'expérience de la clientèle de Gestion de patrimoine TD



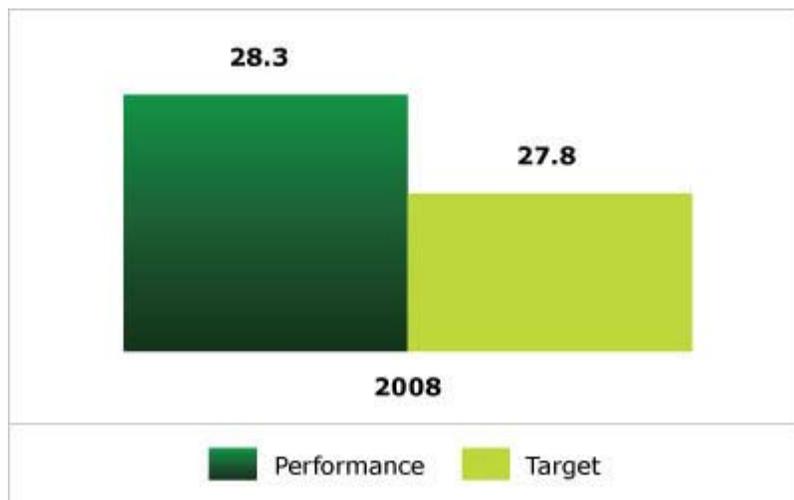
(Remarque : Les résultats obtenus en 2007 ne sont pas comparables, car la méthode d'enquête a changé.)

> **Résultats pour les Services bancaires de gros** : En 2008, nous avons obtenu un taux de satisfaction de 72,9 %, soit un taux statistiquement conforme à celui de 76 % inscrit en 2007. Nous avons appris que notre clientèle est satisfaite des services offerts par Valeurs Mobilières TD; celle-ci inspire la confiance, manifeste un intérêt sincère à aider les clients et sait assurer l'exactitude de ses services.

• États-Unis

Aux États-Unis, nous mesurons la satisfaction et la fidélité de nos clients au moyen de l'indice Wow! de satisfaction de la clientèle, lancé en 2008 au sein de TD Banknorth. Cet indice est semblable à l'Indice d'expérience de la clientèle en usage au Canada et mesure l'engagement de nos clients à l'endroit de notre organisation. Nous nous sommes entretenus avec plus de 130 000 clients, qui nous ont accordé une cote de 28,3 %, soit 0,5 point au-dessus de notre objectif de 27,8 %.

Indice Wow! de satisfaction de la clientèle



(Remarque : Les résultats de 2007 ne sont pas disponibles pour les activités regroupées aux États-Unis.)

Réagir aux problèmes soulevés

La rétroaction des clients ne contient pas que des louanges. En effet, il arrive que nous ne répondions pas aux attentes. En écoutant les plaintes et en y donnant suite, nous nous améliorons et nous démontrons que nous traitons les clients avec respect. Chacun de nos secteurs, à l'échelle de la planète, est responsable de la résolution des problèmes, et nous avons établi des processus internes pour nous assurer d'accueillir toute plainte avec courtoisie et de la régler de manière uniforme et rapide. Aux États-Unis, par exemple, TD Bank, s'efforce de résoudre en deux jours, dans une proportion de 80 %, les plaintes soumises à une instance supérieure; en 2008, elle y est arrivée dans 90 % des cas. Nous utilisons ces processus dans la plus grande transparence, et l'information à ce sujet est facilement accessible dans [nos succursales et sur notre site Web](#)

La plupart des problèmes sont résolus par les employés de première ligne. Si ce n'est pas possible, le problème est soumis au niveau hiérarchique suivant. Au Canada, le client peut aussi communiquer avec [le Bureau de l'ombudsman du GFBTD](#), intermédiaire indépendant qui s'efforce de régler tous les problèmes de façon juste et impartiale. Le secteur financier dispose également de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), auquel peut s'adresser un client qui n'a pas obtenu satisfaction. Aux États-Unis, TD Bank s'est dotée d'un processus de transmission à un échelon supérieur semblable. Les clients peuvent aussi adresser une plainte à l'agence gouvernementale nommée Office of the Comptroller of the Currency.

Traitement des plaintes (au Canada)			
	2008	2007	2006
Plaintes traitées par le Bureau de l'ombudsman du GFBTD	234	230	211
Cas où le Bureau de l'ombudsman du GFBTD a tranché en tout ou en partie en faveur du client	112	94	100
Plaintes soumises à un ombudsman externe de l'industrie (Ombudsman des services bancaires et d'investissement)	23	25	21
Cas où l'ombudsman externe a formulé des recommandations en faveur du client	12	5	3

Nos clients

Protection

Nos clients comptent sur nous pour assurer la protection de leur argent et de leurs intérêts. Nous nous engageons à respecter les normes de déontologie les plus élevées, de faire preuve d'intégrité et d'honnêteté et d'assurer la sécurité des opérations et la protection des renseignements personnels en tout temps et sous tous les aspects.

Comportement de nos employés

Les employés doivent respecter le Code de conduite et d'éthique professionnelle de La Banque TD, qui décrit les attentes de l'organisation et ses méthodes de travail. Certains secteurs d'activité de la Banque possèdent aussi des politiques et des codes de déontologie particuliers dont l'observation est obligatoire pour leur personnel.

La Banque TD s'est dotée de programmes d'apprentissage sur le Web traitant notamment de la protection du consommateur et du comportement responsable en affaires (voir le tableau ci-dessous). Ces cours doivent être suivis et réussis annuellement par les employés désignés et tout nouvel employé doit s'y soumettre dans les 30 jours suivant son entrée en fonction; nous vérifions régulièrement les résultats obtenus. Le personnel des succursales de détail 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.

Principaux programmes de formation en matière de conformité*	Types d'employés devant s'inscrire au programme chaque année
Protection du consommateur	Employés exerçant des fonctions pertinentes
Protection des renseignements personnels	Tous
Familiarisation avec les mesures de sécurité en informatique	Tous
Protection contre le blanchiment d'argent	Tous

* Au Canada seulement.

Protection des renseignements personnels

À La Banque TD, nous croyons que la gestion et la mise en œuvre de nos politiques et pratiques en matière de protection des renseignements personnels font partie de nos activités les plus importantes. Le secteur des services financiers, peut-être plus que toute autre industrie, repose sur la relation de confiance avec la clientèle.

Dans tous nos établissements, ici comme ailleurs dans le monde, nous avons adopté des politiques et des pratiques de protection des renseignements personnels et nous respectons les lois pertinentes dans les pays où nous exerçons nos activités (par exemple la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, au Canada, et la *Gramm-Leach-Bliley Act*, aux États-Unis). Les employés de La Banque TD reçoivent une formation qui leur enseigne à respecter et à protéger les renseignements personnels des clients en tout temps. Nous soumettons notre programme à l'examen de vérificateurs internes et en faisons régulièrement rapport à la haute direction.

Plaintes jugées fondées en matière de protection des renseignements personnels ¹	2008
Nombre de plaintes présentées par des clients pour lesquelles le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP) a tranché en faveur du client	2

¹ Au Canada seulement.

Sécurité de l'information et prévention de la fraude

Nous déployons tous les efforts possibles pour assurer la sécurité de nos services et de nos réseaux. La Banque TD dispose d'un personnel spécialisé dans le domaine de la sécurité et de la gestion de la fraude, dont la tâche consiste à établir des normes de protection de nos systèmes et des renseignements personnels de notre clientèle contre l'accès et l'utilisation non autorisés, et à en assurer le respect. Ce personnel évalue en permanence nos programmes de sécurité pour s'assurer qu'ils sont efficaces et qu'ils correspondent aux normes et aux tendances mondiales.

Tous nos employés connaissent les méthodes à suivre pour protéger les renseignements provenant de notre clientèle. L'importance de la protection du consommateur est soulignée dans nos contrats d'emploi et régulièrement confirmée par écrit. Afin d'entourer les clients de La Banque TD de plus de sécurité :

- Nous publions des conseils sur nos sites Web et dans des dépliants, afin d'aider nos clients à se protéger contre le vol d'identité, les courriels frauduleux et autres risques du même genre.
- Au Canada, nous avons équipé nos guichets automatiques de miroirs permettant aux utilisateurs de voir les personnes qui se trouvent derrière eux ainsi que des écrans métalliques protecteurs pour cacher leur NIP.
- Toujours au Canada, les clients qui effectuent des opérations de placement en ligne sont protégés par notre garantie de sécurité CourtierWeb, qui prévoit un remboursement complet pour des pertes résultant d'activités de courtage en ligne non autorisées. Les clients de nos services de détail qui effectuent des opérations bancaires en ligne peuvent compter sur notre garantie de sécurité BanqueNet, grâce à laquelle ils obtiennent un remboursement complet si des pertes dans un compte surviennent par suite d'opérations bancaires non autorisées.
- En 2008, nous avons lancé au Canada la technologie de paiement sécurisé de nouvelle génération : la carte à puce *Visa* TD dotée de la fonctionnalité *Visa payWave*. À Kitchener-Waterloo, en Ontario, les clients ont fait l'essai de la nouvelle carte pour régler de petits achats (d'un montant généralement inférieur à 25 \$) en agitant simplement leur carte à puce *Visa* TD à proximité d'un lecteur *Visa payWave*. Cette technologie procure un supplément de protection contre la contrefaçon et le clonage, car il est pratiquement impossible de copier les données codées inscrites dans la puce.

Protection contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes

Afin de combattre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes, La Banque TD a adopté des politiques et programmes efficaces, y compris des outils de suivi afin de surveiller les opérations suspectes. Nous mettons constamment à jour notre infrastructure de dissuasion et de détection, et nous formons nos employés en matière de contrôles de conformité afin de déjouer les auteurs de ces activités criminelles complexes. Nous partageons l'information, dans la mesure où la loi nous le permet, et coordonnons nos efforts avec les gouvernements, les organismes chargés de l'exécution de la loi, les organisations internationales et d'autres acteurs de l'industrie des services financiers.

Codes de conduite externes

La Banque TD se conforme aussi à plusieurs codes de conduite de l'industrie conçus pour protéger les intérêts des consommateurs dans divers domaines. [Consultez la section Codes de conduite et engagements envers le public](#) de notre site Web pour en savoir plus à ce sujet.

Nos clients

Responsabilité à l'égard des produits

Comptes bancaires, cartes de crédit, fonds d'investissement, prêts personnels et prêts hypothécaires : tous nos produits sont conçus et offerts d'une manière responsable. Pour cela, nous faisons en sorte que nos produits et services :

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

Santé et sécurité des clients

La Banque TD veille à maintenir intact son excellent dossier en matière de santé et de sécurité. Nous travaillons activement à l'instauration d'un milieu sain et sécuritaire tant pour les clients que pour les employés, notamment au moyen de politiques et de pratiques touchant ces questions. Pour obtenir des précisions à ce sujet, veuillez lire la section intitulée « [Santé et sécurité au travail](#) ».

Protection de l'environnement

Les services bancaires et de placement sans papier font partie des occasions que nous donnons à nos clients d'alléger leur empreinte environnementale. Pour en savoir plus, consultez la rubrique « Des choix verts pour nos clients » de la section intitulée « [Environnement](#) ».

Renseignements sur les produits

Nous voulons aider notre clientèle à mieux comprendre le monde des affaires financières. Les clients s'attendent à ce que nous soyons transparents et sachions les informer, de sorte qu'ils puissent prendre des décisions éclairées au sujet de leurs finances personnelles.

Nous nous assurons que les employés prennent suffisamment de temps pour expliquer les enjeux et répondre à leurs 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. Nous nous engageons à informer les clients de toute modification apportée à nos frais bien avant qu'elle n'entre en vigueur. Bon nombre de nos secteurs d'activité offrent des séances d'information à leurs clients, tout au long de l'année. À TD Waterhouse, par exemple, certaines portent sur les notions élémentaires en matière de placement, sur les régimes enregistrés d'épargne, sur la négociation en ligne, etc.

Dans les pays où nous exerçons nos activités, nous atteignons et même dépassons les objectifs des lois et règlements qui nous obligent à divulguer certains renseignements de base sur nos produits et services financiers. Par exemple :

- Au Canada, la législation protégeant le consommateur exige que nous diffusions promptement une information claire sur les taux d'intérêt, les frais ainsi que le coût et les conditions d'emprunt, que nous donnions un préavis suffisant concernant les fermetures de succursales, que nous fournissions chaque année [un calendrier indiquant les jours de fermeture de nos établissements](#), etc.
- Au Royaume-Uni et en Irlande, nous devons respecter les dispositions de la directive concernant les marchés d'instruments financiers et les exigences d'organismes de réglementation locaux, lesquelles stipulent que nous devons communiquer clairement et ouvertement avec notre clientèle, notamment quand les circonstances pourraient donner lieu à un conflit d'intérêts.

Ventes et commercialisation

Nous nous efforçons de faire en sorte que nos produits et services combent des besoins réels. Nous désirons éviter toute pression induite sur nos clients pour qu'ils se procurent des produits ou des services qui ne leur sont pas nécessaires, notamment comme condition préalable à l'obtention d'un autre produit. Chaque client qui fait affaire avec La Banque TD a le droit de choisir librement ses produits financiers et les fournisseurs de ces derniers, et nous respectons ce droit fondamental.

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 communications commerciales, ce qui comprend la publicité, la promotion et la commandite. Pour obtenir plus d'information à ce sujet et pour connaître notre dossier de conformité, consultez la rubrique « [Code de conduite et d'éthique](#) » de la section intitulée « Nos avancées ».

Nos clients

Accessibilité de nos services

À La Banque TD, nous nous engageons à offrir des produits, des services et des installations accessibles à tous, y compris aux personnes qui n'auraient autrement accès aux services financiers qu'avec difficulté, comme les personnes âgées, les personnes handicapées et celles qui ont un revenu faible ou précaire.

Personnes handicapées

L'un des objectifs du Conseil de la diversité de la direction est de faire en sorte que les personnes handicapées voient en La Banque TD une banque de choix. Chaque année, nous continuons d'améliorer l'accès aux produits, aux services et aux établissements de La Banque TD pour les personnes handicapées. Par exemple :

- Tous les guichets automatiques bancaires au Canada et 99,87 % de ceux aux États-Unis (1 570 sur 1 572) sont dotés d'un système vocal interactif.
- La Banque TD est un chef de file en matière de lancement et de prestation de services en ligne, qui sont pratiques et abordables pour tous, quelle que soit la capacité de chacun. Nos sites Web sur l'accessibilité, à tdcanadatrust.com et à tdwaterhouse.ca, servent à tenir les clients au courant des mesures d'adaptation mises en place. Ils contiennent en outre un formulaire de commentaires ainsi qu'un numéro de téléphone sans frais; nous pouvons ainsi bonifier les produits et services offerts en fonction des besoins exprimés par nos clients.

Personnes âgées, étudiants, jeunes et clients à faible revenu

Nous continuons d'améliorer l'accessibilité de nos locaux et services pour les personnes âgées. Au Canada, nous leur offrons le compte-chèque Programme 60, qui s'accompagne d'opérations et de services gratuits et de rabais.

La Banque TD joue son rôle afin de s'assurer que tous les Canadiens, y compris ceux qui ont un revenu faible ou précaire, aient la possibilité d'ouvrir un compte et d'effectuer des opérations bancaires. Par exemple :

- Au Canada, nous offrons le Compte Valeur Plus, programme de services bancaires de base à frais modiques, le Compte pour les jeunes, qui offre un nombre illimité d'opérations gratuites aux personnes de moins de 19 ans, ainsi que le Compte-chèques Libre-Service, sans frais mensuels, pour les étudiants 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 nous offrons à tous un compte de services bancaires personnels, même si le client est en chômage, en faillite ou a déjà été en faillite, ou ne peut effectuer de dépôt initial, pourvu qu'il remplisse certaines conditions.
- Aux États-Unis, TD Bank offre le compte-chèques personnel SimplyFree; ce compte entièrement gratuit ne comporte même pas de frais de tenue mensuels. En 2008, TD Bank a ouvert cinq nouvelles succursales dans des quartiers défavorisés ou peu nantis et cherche sans cesse de nouveaux moyens d'améliorer l'accès au crédit pour les personnes qui y demeurent, que ce soit par des produits spéciaux ou des séances d'information.

Accessibilité et adaptation au Canada

- Sur demande, la documentation relative au domaine bancaire, notamment les relevés de carte de crédit et les chèques personnels, est disponible en d'autres formats, sans frais. Les formats spéciaux les plus populaires sont le braille et les gros caractères. Notre Rapport annuel est également fourni en format audio.
- En 2008, nous avons annexé à notre site Web sur l'accessibilité des versions électroniques en gros caractères de nos brochures les plus en demande, offrant de la sorte à nos clients une autre façon pratique d'obtenir de l'information sur nos produits et services.

- La Banque TD offre des cartes professionnelles en braille ou en gros caractères dans tous ses emplacements de prestation de services aux clients.
 - Les clients sourds ou malentendants peuvent utiliser nos services TTI qui permettent de communiquer des textes par téléscripteur. Ils peuvent également effectuer des opérations par téléphone, au moyen des services de relais.
 - Nous avons conçu nos sites en ligne conformément aux lignes directrices internationales en matière d'accessibilité par Internet. Nos sites Web sont conviviaux; la navigation y est facile et ils sont dotés de fonctions audio, ce qui les rend accessibles aux personnes dont la vue, l'ouïe ou la dextérité sont amoindries.
 - Nous avons créé un comité consultatif externe composé de représentants d'organisations qui ont à cœur les besoins des personnes handicapées. Ce comité nous indique les mesures à prendre afin d'offrir une expérience ouverte à la diversité à La Banque TD.
 - Nous nous sommes dotés d'une norme sur l'accessibilité, afin que tous les nouveaux locaux soient entièrement accessibles. Cette norme interne très élevée respecte ou dépasse les exigences des codes, à l'échelle nationale, et est conforme aux lignes directrices de l'Association canadienne de normalisation sur l'accessibilité des bâtiments et des installations.
 - Certains établissements de La Banque TD sont installés dans des bâtiments plus anciens, que nous ne cessons de rénover pour les rendre plus accessibles. En 2008 :
 - Nous avons mené à bien 211 projets dans des succursales de services au détail et centres de placement afin de doter ces dernières d'espaces de stationnement sans obstacle ou de rampes d'accès, de portes dotées de mécanismes automatiques d'ouverture, ainsi que de comptoirs d'accueil, de bureaux et de caisses accessibles.
 - Nous avons investi 1,16 million de dollars pour réaménager 39 des bureaux de la société au Canada afin qu'ils respectent notre norme sur l'accessibilité des locaux. Les améliorations apportées comprennent notamment l'aménagement d'espaces de manœuvre adéquats pour les fauteuils roulants dans les salles de conférence, l'ajout de mécanismes automatiques d'ouverture des portes aux entrées principales, le repositionnement des lecteurs de cartes, des téléphones et des boutons d'ouverture automatique des portes à une hauteur convenable ainsi que le rabaissement de la hauteur des lavabos et des comptoirs.
-

Nos clients

Tableau des résultats 2008

Voici une évaluation de notre performance par rapport aux priorités établies dans le rapport de l'an dernier.

Indicateur	Priorités pour 2008 établies dans le rapport de l'an dernier	Résultats atteints	Auto-évaluation
Recherches auprès des clients	Étendre la portée de nos sondages relatifs à l'Indice d'expérience de la clientèle (IEC) à la gestion de patrimoine au Canada et aux services de détail et services électroniques de TD Bank aux États-Unis.	<ul style="list-style-type: none"> • Élargissement de la portée de l'IEC à la gestion de patrimoine au Canada. • Mise à l'essai de l'indice Wow! de satisfaction de la clientèle dans les succursales de Commerce Bank et exécution du programme Wow! (sondage mystère) à l'égard des activités d'intégration de la clientèle (par exemple les services bancaires adaptés). 	✓✓
Protection du consommateur	Respecter les dispositions du nouveau règlement de protection contre le blanchiment d'argent du gouvernement canadien, afin de contribuer à la sécurisation du système financier du pays.	<ul style="list-style-type: none"> • Intégration des nouvelles règles gouvernementales. • Maintien de systèmes efficaces et de pratiques rigoureuses visant la protection des clients et de leurs renseignements. 	✓✓
Accessibilité	Poursuivre les travaux entrepris dans nos succursales et nos bureaux pour les rendre plus accessibles aux personnes handicapées; au Canada, plus de 60 bureaux font l'objet de notre programme continu de rénovation, qui devrait être achevé en 2010.	<ul style="list-style-type: none"> • Exécution de 211 projets de rénovation dans les succursales de détail et les centres de placement. • Investissement de 1,16 million de dollars consacré au réaménagement de 39 des bureaux de la société au Canada. 	✓✓
	Mieux informer le public des services que nous offrons à notre clientèle handicapée.	<ul style="list-style-type: none"> • Campagne d'information en ligne mettant en vedette nos services adaptés. • Pose d'affiches sur l'accessibilité dans toutes les succursales TD Canada Trust. • Promotion de l'accessibilité au moyen de la participation à diverses manifestations comme le Mayfest et People in Motion. 	✓✓
Services bancaires au Canada	Maintenir notre position de chef de file sur le plan de la commodité et du service à la clientèle en poursuivant nos investissements dans la prolongation de nos heures d'ouverture, la création de nouvelles succursales, les programmes de formation et de perfectionnement des employés, et les	<ul style="list-style-type: none"> • Expansion de notre réseau par l'ouverture de 30 succursales et l'ajout de 70 nouveaux guichets automatiques; maintien des meilleures heures d'ouverture des succursales au Canada. • Obtention d'une cote de 	✓✓

	nouveaux outils de vente et de souscription. Établir de nouvelles relations avec les Canadiens et consolider celles qui nous unissent à nos clients actuels.	<p>-----</p> satisfaction de la clientèle de 26,1 % (objectif fixé à 24,2 %).	<ul style="list-style-type: none"> ● Investissement de plus de 55,9 millions de dollars au Canada consacré à la formation et au perfectionnement du personnel. 	
Gestion de patrimoine	Améliorer la croissance de l'actif des nouveaux clients en augmentant le nombre de conseillers de première ligne, grâce à des mesures de dotation concurrentielles et à des programmes de formation pour les nouveaux venus et les conseillers d'expérience.		<ul style="list-style-type: none"> ● Embauche de 130 conseillers de première ligne aux activités de consultation. ● Accroissement de la part de marché de Fonds Mutuels TD, qui est passée de 7,89 % en 2007 à 8,44 % en 2008. 	✓✓
Services bancaires aux États-Unis	Continuer de dispenser des services dépassant les attentes des clients.		<ul style="list-style-type: none"> ● Expansion de notre réseau par l'ouverture de 29 succursales; prolongation des heures d'ouverture dans plus de 200 succursales. ● Expansion du réseau de guichets automatiques et expansion du service des centres d'appels rendu accessible à tous les clients du Maine jusqu'à la Floride. 	✓✓
	Préparer et exécuter un plan de transition pour la fusion de l'exploitation de TD Banknorth et de Commerce Bancorp.		<ul style="list-style-type: none"> ● Regroupement des deux marques sous la bannière TD Bank, la banque américaine la plus pratique pour les États du centre du littoral de l'Atlantique, le Grand Washington et la Floride. ● Lancement, du Maine jusqu'à la Floride, des services bancaires adaptés qui permettent aux clients d'effectuer leurs opérations bancaires dans plus de 1 000 succursales, peu importe qu'ils aient été clients de TD Banknorth ou de Commerce Bank auparavant. ● Lancement de produits simplifiés aux particuliers et aux entreprises dans l'ensemble du réseau. 	✓✓

LÉGENDE : ✓✓ Objectif atteint ✓ Exécution en cours x Peu ou pas de progrès accompli

Autres faits saillants de 2008

- TD Canada Trust a obtenu la cote la plus élevée parmi les cinq grandes banques en matière de satisfaction de la clientèle pour la troisième année d'affilée, selon J.D. Power and Associates. Aux États-Unis, pour la deuxième année de suite, J.D. Power a classé TD Bank, la banque américaine la plus pratique, au premier rang au chapitre de la satisfaction de la clientèle pour les opérations bancaires de détail des États du centre du littoral de l'Atlantique, ainsi qu'au chapitre de la satisfaction de la clientèle formée de petites entreprises.
- TD Canada Trust a reçu pour la quatrième fois de suite le prix de la meilleure parmi les cinq grandes banques décerné par Synovate pour l'excellence du service à la clientèle.
- TD Waterhouse au Royaume-Uni s'est classée « meilleur courtier en actions » pour la troisième année de suite, et « meilleur courtier en actions en ligne » pour la première fois dans le cadre des Your Money Direct Awards, qui récompensent l'excellence des produits et des services financiers.
- Pour en savoir plus sur les prix et distinctions, [cliquez ici](#).

Nos clients

Priorités pour 2009

Parmi nos priorités clés pour l'année à venir, citons :

- **Expérience vécue par la clientèle** : Continuer d'être un chef de file en ce qui concerne le service et la convivialité. Obtenir de meilleures cotes pour l'Indice d'expérience de la clientèle au Canada et l'indice Wow! de satisfaction de la clientèle aux États-Unis. Investir dans nos activités de base afin d'améliorer l'expérience de la clientèle.
 - **Accessibilité** : Poursuivre les travaux entrepris dans nos succursales et nos bureaux pour les rendre plus accessibles aux personnes handicapées; au Canada, 79 bureaux feront l'objet de notre programme continu de rénovation pour un investissement de 2 millions de dollars. Adopter une politique sur l'accessibilité aux TI afin de promouvoir des normes d'accessibilité applicables au développement et à l'acquisition des systèmes et des logiciels à l'échelle de l'organisation. Continuer de vérifier que les sites en ligne sont conçus conformément aux lignes directrices internationales en matière d'accessibilité par Internet de sorte que les sites soient conviviaux, que la navigation y soit facile et qu'ils soient dotés de fonctions audio, ce qui les rend accessibles aux personnes dont la vue, l'ouïe ou la dextérité sont amoindries.
 - **Protection du consommateur** : Maintenir de solides systèmes de sécurité et de protection des renseignements personnels efficaces pour protéger les données des clients.
 - **Responsabilité à l'égard des produits** : Nous assurer de continuer à concevoir et à offrir tous nos produits et services d'une manière responsable.
 - **Activités d'intégration** : Continuer de faire croître et de promouvoir la marque TD Bank sur le marché des États-Unis et intégrer entièrement les systèmes, les politiques et les gammes de produits offerts.
-

Nos clients

Anecdotes

Lancement de « la banque américaine la plus pratique »

Les 1^{er} et 2 novembre 2008, nous avons dévoilé notre nouvelle marque, **TD Bank, la banque américaine la plus pratique** dans les États du centre du littoral de l'Atlantique, le Grand Washington et la Floride. Notre campagne sur plusieurs fronts a véritablement épaté nos clients et envoyé un signal clair : ça bouge à TD Bank! Le lancement de la marque s'est manifesté de plusieurs façons importantes. Notamment, 620 succursales et bureaux ont été rebaptisés; plus de 9 000 enseignes et panneaux TD Bank ont été installés, et près de 1 000 guichets automatiques et de 600 machines à compter les pièces de monnaie Penny Arcade ont été renommés.

Il s'agissait là d'étapes importantes pour rassembler les employés des deux banques récemment acquises, et pour offrir aux clients des services et des emplacements plus pratiques. En outre, le 22 novembre 2008, nous avons mis à la disposition des clients une gamme de produits simplifiée pour les dépôts bancaires au détail et commerciaux dans notre réseau du nord du pays. Nous sommes désormais en mesure de vendre une gamme de produits unique du Maine jusqu'à la Floride. Du côté des services bancaires aux entreprises, nos nouveaux produits constituent une première étape vers l'amélioration et la rationalisation des gammes de produits sur tous nos marchés.

Une star de La Banque TD sort des sentiers battus

« Il y a cinq ans, j'ai fait la connaissance d'une jeune femme au restaurant McDonald situé à côté de notre succursale, où je prends mon café tous les matins. En discutant avec elle chaque matin, j'ai appris qu'elle avait quatre enfants et qu'elle occupait le même emploi depuis quinze ans, au salaire minimum. Elle avait un simple compte chez nous, et rien d'autre. Elle m'a confié qu'elle avait une dette auprès d'une société de financement depuis plusieurs années et que ça l'angoissait.

« Je lui ai proposé de venir me rendre visite et de me montrer ses relevés de compte. Je lui ai dit que la Banque pouvait peut-être faire quelque chose pour elle. Elle ne croyait pas qu'une banque puisse l'aider en quoi que ce soit, car depuis cinq ans elle n'avait réussi à rembourser que 600 \$ sur sa dette de 30 000 \$. Elle est tout de même venue, avec son mari. À la fin de notre entretien, nous leur avons offert un prêt de consolidation. Ils étaient ravis.

« Le mois dernier, elle a effectué le dernier paiement pour rembourser son prêt. C'était un grand jour pour elle, elle en parlait depuis un an. Le jour du dernier paiement, nous l'avons accueillie avec une carte de félicitations et une bouteille de champagne pour qu'elle puisse célébrer. Aujourd'hui, elle cotise à un fonds mutuel à l'aide d'un plan de paiement préautorisé, dans lequel elle dépose le montant des remboursements qu'elle ne doit plus!

« Le remboursement de sa dette a changé sa vie. Et pour nous, quelle joie d'avoir pu apporter de l'aide à quelqu'un qui n'en attendait plus! »

Karen Scullion, conseillère financière, Peterborough (Ontario)

Un pas de plus pour aider les personnes âgées

« Notre succursale Mapleview est reconnue pour être l'une des plus accueillantes de Barrie, parce que nous lui gardons son air de banque du quartier. Je connais le nom de presque tous nos clients, et eux aussi me connaissent bien. Comme je recevais chaque mois plusieurs appels de personnes âgées qui me demandaient si les chèques de pension étaient arrivés, j'ai pensé que nous devrions organiser chaque mois une Journée des aînés.

« Maintenant, le jour où la succursale reçoit les chèques de pension, je prépare du café et des biscuits. Nos clients âgés reçoivent un calendrier qui leur indique le jour où sont déposés les chèques. Et pour couronner le tout, j'ai commandé auprès du gouvernement des exemplaires gratuits de son Guide des programmes et services pour les personnes âgées de l'Ontario, écrit en gros caractères.

« Quand revient la Journée des aînés, on peut voir que mes clients sont épatés du fait que nous pensons à eux et que nous leur offrons un petit plus. Bien des clients sont venus me confier que l'information trouvée dans le Guide leur avait été très utile et avait amélioré leur vie, car ils avaient désormais accès à des services de santé et communautaires dont ils ignoraient

jusqu'à l'existence. Je vois dans leur regard que je les ai vraiment aidés. »

Onalee Frye, coordonnatrice des relations avec la clientèle, Barrie (Ontario)

Une prompte réaction

Après sa journée de travail, Margot van Wettum-Lacoste en avait assez de jouer à l'arbitre à l'heure des devoirs, lorsque ses quatre enfants se chamaillaient pour l'utilisation des ordinateurs à la maison. Lorsque Sophie, sa fille aînée, a commencé ses études postsecondaires dans un cégep de Montréal, elle s'est dit qu'il était temps d'acheter un ordinateur portatif que Sophie pourrait utiliser à la maison comme à l'école.

Malgré toutes les précautions contre le vol qu'elle avait prises, Sophie s'est fait voler son ordinateur. Margot avait porté l'ordinateur au compte d'une carte de crédit d'une autre institution financière, qui comportait une assurance couvrant le coût de remplacement de certains articles achetés avec la carte en cas de vol, de perte ou de dommage matériel. Mais après un mois de démarches auprès de la société émettrice de la carte de crédit, elle a fini par apprendre que les ordinateurs portatifs n'étaient pas couverts par l'assurance. Cliente de TD Assurance depuis plus de dix ans, Margot a alors tenté d'obtenir un remboursement par l'intermédiaire de son assurance habitation. Sa demande a été agréée en moins d'une semaine.

« Ce qui m'a fâchée, témoigne-t-elle, ce n'est pas que la société de carte de crédit a refusé ma demande après un mois de démarches; c'est qu'elle a négligé d'analyser les détails de ma police d'assurance au moment où j'ai déposé ma demande. Mais grâce au service pratique et amical de TD Assurance, j'ai obtenu toutes les réponses à mes questions en cinq minutes. Ma demande de règlement a été approuvée et, au bout d'une semaine, j'avais un chèque en main pour acheter un nouvel ordinateur à ma fille. »

La Banque, partenaire stratégique de la croissance

Depuis 25 ans qu'il est client, James Chim s'en remet toujours à La Banque TD pour ses besoins financiers personnels ou ceux de son entreprise. Au milieu des années 80, après avoir acquis de l'expérience dans les secteurs financier et alimentaire, il s'est lancé dans la concrétisation de son projet qui consistait à introduire la cuisine japonaise dans les foires alimentaires aux États-Unis. Son projet a eu un immense succès. Sarku Japan est devenue l'une des chaînes de restauration rapide japonaise les plus prospères aux États-Unis : plus de 20 millions de clients par an visitent ses 200 emplacements répartis dans 36 États. James est client des Services bancaires privés TD Waterhouse, et la Banque a toujours été son partenaire stratégique. L'équipe de direction de Sarku Japan a pu compter sur les conseils de la Banque à chaque étape de la croissance de l'entreprise.

« Comme je suis installé au Canada et que je fais des affaires aux États-Unis, déclare James, mes partenaires doivent comprendre les subtilités de mes activités et m'offrir un service exceptionnel. TD Waterhouse est toujours irréprochable dans ces deux domaines. Les gens avec qui je traite à La Banque TD sont devenus de véritables partenaires pour mon équipe de direction. »

Livraison express

À La Banque TD, le client est toujours au cœur de nos préoccupations. Des employés comme Aida Couto illustrent bien notre profond engagement à satisfaire notre clientèle. Superviseuse à l'une de nos succursales de détail aux États-Unis, Aida avait fait une demande de devises pour le compte d'une cliente dont la fille partait à l'étranger. En raison d'une erreur de la société de messagerie, les devises ont été livrées au mauvais endroit.

Lorsque Aida s'est aperçue que les devises n'arriveraient pas à temps, elle s'est démenée pour trouver une autre solution pour sa cliente. Pendant son jour de congé, Aida s'est rendue dans une agence de change et a acheté les devises requises. Puis, le samedi matin, elle est allée les porter elle-même chez sa cliente.

Défense des intérêts des clients en difficulté

À l'automne de 2006, Kitty Myrer a appris d'un client de longue date qu'on venait de lui diagnostiquer un cancer. Il avait confiance dans le pronostic, mais il avait préféré la mettre au courant de sa maladie par courtoisie, au cas où la maladie l'affecterait.

Le client n'avait pas réfléchi à ses assurances, mais Kitty lui a immédiatement rappelé qu'il avait souscrit une police au moment de contracter son emprunt hypothécaire. Kitty a dû insister pour que le client consente à présenter une demande de règlement. Quelques semaines plus tard, le client téléphonait à la banque pour savoir pourquoi plusieurs centaines de dollars avaient été déposés dans son compte. Il a été très surpris de découvrir que son emprunt hypothécaire avait été remboursé en entier, et qu'il restait même un certain montant payé en trop qui avait donc été porté à son compte.

Au début de 2008, la femme du client a téléphoné à Kitty et lui a annoncé que son mari n'avait plus que quelques mois à vivre. Comme c'était lui qui s'était toujours occupé des finances du ménage, il s'inquiétait de l'avenir financier de sa femme et comptait sur Kitty pour les aider. Kitty est donc allée rencontrer les clients chez eux, pour leur éviter un déplacement, et a

et comptait sur Kitty pour les aider. Kitty est donc allée rencontrer les clients chez eux, pour leur éviter un déplacement, et a passé en revue toutes les finances du ménage afin de structurer les choses pour l'épouse. Le client a été réconforté de savoir que sa femme pourrait compter sur quelqu'un pour l'aider après son décès.

Quatre jours plus tard, le client mourait. Son fils est passé à la succursale pour rencontrer Kitty et lui demander d'assister aux funérailles, ce qui comptait beaucoup pour les membres de la famille endeuillés. Par la suite, Kitty a aidé la famille à remplir une multitude de demandes de règlement et de paperasse. Elle continue d'offrir à la famille ses conseils et son soutien. La veuve a récemment dit à Kitty qu'elle avait été un véritable ange gardien, et qu'elle s'était comportée en amie et en conseillère pour l'aider à traverser une période difficile.

Kitty Myrer, représentante en services financiers, Dartmouth (Nouvelle-Écosse)

Faire une différence dans la journée d'une cliente

Au cours d'un entretien téléphonique, John Dyson a demandé à sa cliente comment se déroulait sa journée. La cliente avait justement besoin de parler de la situation de ses enfants. Tous deux ont donc discuté de la possibilité d'établir des virements automatiques au compte du fils de la cliente et d'investir les épargnes de ses enfants pour en assurer la croissance optimale.

Le moment clé de la conversation est intervenu lorsque la cliente a mentionné qu'elle était inquiète de l'avenir de son fils, qui éprouvait des difficultés à l'école à cause de troubles d'apprentissage. « Je ne saurais dire à quel point cela m'a interpellé, évoque John. J'ai moi-même éprouvé des troubles d'apprentissage. » La cliente a alors confié à John que certaines personnes avaient déclaré que son fils ne ferait jamais rien de bon.

John a alors expliqué à la cliente qu'il avait été dans la même situation, mais que les technologies adaptatives l'avaient aidé. Il a ensuite ajouté que TD Canada Trust favorisait la diversité parmi ses employés, ce qui donnait une chance égale à tous de faire valoir leurs compétences. La cliente a été enchantée d'apprendre cette bonne nouvelle. Elle a déclaré à John qu'il l'avait rassurée et que désormais, elle était certaine que son fils s'en sortirait.

« Mes clients me font toutes sortes de confidences, parce que je suis sincère et personnel. Le plus important, pour moi, c'est de pouvoir faire une différence dans la journée de quelqu'un, a conclu John. »

John Dyson, spécialiste du service télébancaire, London (Ontario)

Environnement

Où en sommes-nous sur le plan de l'environnement?

En 2007, nous nous étions donné une « feuille de route verte », délimitée par notre *Politique sur l'environnement* et notre *Cadre de gestion environnementale*. C'est cette feuille de route que nous avons suivie en 2008 pour construire nos programmes et initiatives visant à nous positionner comme un chef de file de notre secteur en Amérique du Nord en matière d'environnement et de changements climatiques.



Tableau des résultats 2008

Une évaluation de notre performance de l'année

Priorités pour 2009

Notre planification pour l'année qui vient

Notre approche

Comment nous appréhendons les grandes questions environnementales



Apport du personnel

La contribution de nos employés à l'amélioration



Notre



Débat public et concertation

À pied d'œuvre avec les parties



Gouvernance



Interventions dans les collectivités

Le soutien que nous apportons aux projets des



Financement responsable

Promotion d'une gestion environnementale de nos activités



Réduction de notre empreinte



Des choix verts pour



Financement responsable

Promotion d'une gérance environnementale de nos activités de financement



Réduction de notre empreinte

environnementale

Comment nous gérons consommation d'énergie, émissions de GES, déchets et achats - *pour faire une vraie différence*



Des choix verts pour nos clients

Pour qu'ils aient aussi la possibilité de contribuer à la préservation de l'environnement



Environnement

Notre Approche

En tant que banque active en Amérique du Nord, nous avons pleinement conscience de la place croissante que les questions environnementales occupent dans l'économie, dans les affaires ainsi que dans la vie de chacun. Aussi en quoi consistent exactement notre rôle et notre responsabilité dans ce contexte d'une grande complexité?

Notre rôle revient à bien comprendre en quoi l'environnement se répercute sur les diverses facettes de nos activités, et à en gérer les risques tout en réalisant par ailleurs le potentiel. Notre responsabilité est de produire, en matière d'environnement, les résultats de haut niveau qu'on attend d'un chef de file du milieu financier.

C'est pourquoi notre plan environnemental est constitué de quatre éléments clés, à savoir :

- l'intégration de facteurs environnementaux dans nos services de [financement et de placement](#);
- la réduction de notre [empreinte environnementale](#);
- la proposition de [choix verts à nos clients](#);
- la poursuite de notre politique de concertation en matière d'environnement et la mise de nos [compétences analytiques au service d'un débat public éclairé](#).

L'année des grandes premières environnementales

Sur le plan de l'environnement, 2008 a été un grand tournant pour La Banque TD. Notamment, nous avons été la première grande banque canadienne :

- à s'engager à laisser derrière elle un bilan neutre en carbone pour ses activités au Canada en 2010;
- à se doter d'un chef de l'environnement;
- à rallier le Marché climatique de Montréal - et ce faisant, à aider un large éventail d'entreprises qui y sont cotées à échanger entre elles des objectifs de réduction de gaz à effet de serre (GES);
- à adhérer aux Principes pour l'investissement responsable de l'Organisation des Nations Unies.

Environnement

NOTRE ENGAGEMENT

Véritable « feuille de route verte » de la Banque, notre *Politique sur l'environnement* et le *Cadre de gestion environnementale* qui vient l'appuyer exposent la nature de notre engagement et de notre démarche en matière d'environnement.

Politique sur l'environnement

Notre *Politique sur l'environnement* s'applique à l'ensemble des fonctions de soutien des unités commerciales à l'échelle mondiale ainsi qu'à notre siège social. Elle engage notamment La Banque TD à :

- Gérer tous les aspects de ses activités dans une démarche de responsabilité environnementale.
- Veiller à ce que le personnel soit au fait de la politique, qu'il l'applique et qu'il trouve des moyens d'améliorer continuellement ses résultats sur le plan de l'environnement.
- Encourager les relations avec des fournisseurs qui gèrent les risques environnementaux et exercent leurs activités dans le respect des lois environnementales s'appliquant à leur secteur d'activité.
- Examiner et actualiser régulièrement ses normes et procédures en matière d'environnement.
- Engager une concertation avec les pouvoirs publics, le milieu des affaires et les autres partenaires de la collectivité en faveur d'une gestion responsable de l'environnement et de la responsabilisation des intervenants.
- Intégrer à sa politique de crédit et à ses pratiques de prêt une évaluation des risques courus et des retombées potentielles sur le plan environnemental.
- Encourager et soutenir les collectivités locales et leurs activités dans le domaine de l'environnement, dans le cadre de la Fondation TD des amis de l'environnement.
- Gérer son empreinte environnementale.

Cadre de gestion environnementale

Élaboré en 2007, notre [Cadre de gestion environnementale](#) fait ressortir quatre grands champs d'intervention : les changements climatiques, la biodiversité des forêts, les collectivités autochtones et les activités de la Banque.

En vue d'actualiser ce cadre, nous avons récemment revu nos principes de gestion des risques en vue d'y incorporer les risques et avantages environnementaux liés à nos pratiques en matière de crédit et de placement. On se reportera à ce sujet à la rubrique [Financement responsable](#).

Changements climatiques

Les changements climatiques sont un enjeu environnemental aux vastes répercussions socioéconomiques. Au nombre des modifications que nous entrevoyons d'apporter en prévision des changements climatiques qui s'annoncent, figurent :

- l'adaptation de notre infrastructure aux nouveaux régimes de températures et de précipitations;
- l'adaptation de nos activités à un monde assujéti à des restrictions de carbone;
- l'élaboration de nouvelles technologies et solutions de conservation d'énergie.

La Banque TD cherche actuellement à prendre toute la mesure de ce secteur en rapide évolution. En 2008, nous avons ainsi été la première grande banque à promettre un bilan neutre en carbone au terme de 2010 pour nos activités au Canada, tandis que, début 2009, nous fixerons un objectif d'émissions de carbone liées pour nos activités aux États-Unis. [Pour un complément d'information à cet égard, on se reportera à notre rubrique Réduction de notre empreinte environnementale](#)

[complément d'information à cet égard, on se reportera à notre rubrique Réduction de notre empreinte environnementale.](#)

Nous participons en outre au débat public sur la réglementation environnementale en cours au Canada, aux États-Unis et dans le reste du monde. En 2008, de concert avec l'Institut Pembina et la Fondation David Suzuki, nous avons parrainé la réalisation d'une analyse économique des répercussions au Canada de la réglementation des GES. On trouvera un complément d'information à ce sujet à la rubrique [Débat public et concertation](#).

Biodiversité de la forêt

La forêt boréale canadienne est unique en soi et elle forme une partie vitale de notre paysage national, ainsi que du patrimoine économique et culturel du Canada. La Banque TD soutient dans leurs efforts ses clients ainsi que les autres parties prenantes qui cherchent à préserver l'intégrité écologique de la forêt boréale.

En 2008, nous avons collaboré étroitement avec l'[Initiative boréale canadienne \(l'IBC\)](#) au soutien du Centre d'information sur la forêt boréale. L'IBC est un organisme canadien de premier plan dont le mandat est de rassembler les intérêts industriels, écologistes et autochtones autour de solutions de développement durable applicables aux régions boréales du Canada. On trouvera un complément d'information à cet égard à la rubrique [Débat public et concertation](#).

Activités de la Banque

À titre d'entreprise de services de grande taille d'Amérique du Nord, La Banque TD laisse derrière elle une empreinte écologique qui découle directement des activités qu'elle exerce dans les immeubles qu'elle occupe - que ce soit en termes de consommation d'énergie, de ressources, de papier et de fournitures ou en termes de déplacements professionnels. En 2008, nous avons pris l'engagement de parvenir à un bilan neutre en carbone ". Nous nous sommes ainsi voués à la réduction de nos émissions de carbone par la réduction de la consommation dans nos installations ainsi que par l'achat d'énergies " vertes " issues de ressources renouvelables. Nous avons également poursuivi nos programmes de réduction des déchets, de recyclage et d'approvisionnement vert. On trouvera un complément d'information à cet égard à la rubrique [Réduction de notre empreinte environnementale](#).

Collectivités autochtones

Nous avons conscience que la santé, la prospérité, l'identité et la culture d'un grand nombre de collectivités autochtones au Canada et ailleurs dans le monde sont intimement liées à la santé de l'environnement et, notamment, aux terres qu'elles habitent et aux ressources naturelles dont elles dépendent.

Dans le cadre de son évaluation du risque, Valeurs Mobilières TD incitera ses clients emprunteurs dont les projets ou les affaires sont susceptibles de se répercuter sur les collectivités autochtones à tenir compte des revendications territoriales ou obligations au titre de traités et à considérer les risques que ces projets ou affaires peuvent poser sur le plan de l'environnement et les stratégies visant à gérer ces risques. En outre, par sa participation au débat public et ses investissements dans les collectivités, La Banque TD continuera de soutenir les mesures de développement socioéconomique susceptibles de bénéficier aux populations autochtones du Canada.

Environnement

GOUVERNANCE ENVIRONNEMENTALE

Comme l'illustre le tableau ci-après, notre engagement envers l'environnement est bien intégré à notre organisation, que ce soit dans les attributions de chacun des principaux intervenants ou dans nos pratiques. En 2008, nous avons créé le poste de **chef de l'environnement** et y avons pourvu. C'est la première fois qu'une banque canadienne crée une pareille fonction.

La Banque TD et sa gouvernance environnementale	
Responsabilité	Attributions
Comité du risque du conseil d'administration	<ul style="list-style-type: none"> • Surveillance de l'application de la politique sur l'environnement.
Comité directeur sur les affaires environnementales	<ul style="list-style-type: none"> • Sous la présidence de Mike Pedersen, chef de groupe, Activités de la Société. • Représentation d'intervenants des principaux secteurs de La Banque TD. • Fixation et surveillance des objectifs politiques généraux et gestion des affaires environnementales.
Chef de l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> • Fonction de conseil en environnement auprès des hauts dirigeants de la Banque et de ses secteurs d'activité pour ce qui est des questions d'intérêt stratégique, de l'élaboration des produits, et des risques de crédit et de placement. • Amélioration et enrichissement du plan environnemental de la Banque. • Détermination des risques et possibilités liés aux activités commerciales. • Sous l'autorité exécutive du chef de groupe, Affaires de la Société et, ultimement, du Comité du risque du conseil d'administration.
Équipe des affaires environnementales	<ul style="list-style-type: none"> • Surveillance de l'application des normes, procédures, attributions et mécanismes de conformité de la Banque en matière d'environnement. • Révision et enrichissement du système de gestion de l'environnement en collaboration avec les principaux services concernés, dont la Direction de la gestion des immeubles pour le siège social et les Activités de détail, les Relations gouvernementales et communautaires, le Service juridique et la Gestion du risque. • Surveillance des normes et tendances du secteur. • Reddition de comptes au chef de l'environnement.
Unités fonctionnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilité partagée de l'application du plan environnemental. • Répartition des attributions entre plusieurs unités : ainsi, les groupes Direction de la gestion des immeubles et Activités de détail veillent aux mesures d'économie d'énergie de nos installations, tandis que nos Services d'approvisionnement stratégique s'assurent que les décisions d'achat tiennent compte de facteurs environnementaux.

Environnement

FINANCEMENT RESPONSABLE

Nous avons récemment révisé notre cadre de gestion du risque en vue d'incorporer à nos mécanismes de crédit et de placement des facteurs associés aux risques et retombées sur le plan de l'environnement.

Pratiques de crédit responsable

Grand fournisseur de prêts et de services de crédit aux clients commerciaux comme aux grandes entreprises, nous évaluons les impacts environnementaux de nos opérations et cherchons à atténuer les obligations qui pourraient être faites à La Banque TD et à ses clients à l'égard de ceux-ci.

- **Les Services bancaires commerciaux TD** ont ainsi incorporé à leurs mécanismes d'attribution de crédit aux entreprises une procédure de contrôle environnemental où chaque compte se voit attribuer une cote de risque environnemental aux termes de laquelle des contrôles diligents et, notamment, des visites des lieux considérés peuvent être imposés.
- **Valeurs Mobilières TD** examine soigneusement la politique et les antécédents des clients en matière d'environnement et effectue des contrôles poussés (visites des installations, contrôles diligents et rapports de phase I ou II établis par des tiers compétents et reconnus) en vue d'établir leur cote de risque environnemental. Il est notamment attendu de ces clients qu'ils soient au fait des lois sur l'environnement et de leurs règlements d'application dans la mesure où ils concernent leurs activités, et qu'ils s'engagent activement à collaborer avec les autorités compétentes en vue de s'y conformer.

Pour toute question d'applicabilité de la législation environnementale à La Banque TD, Valeurs Mobilières TD fait appel à des conseillers juridiques externes. Nous portons également une attention particulière à la gouvernance de l'entreprise visée et, plus spécialement, à l'indépendance, à l'expérience et aux compétences des membres de son conseil d'administration selon leurs rôles respectifs, pour ce qui est de l'encadrement des décisions de leur direction dans tous les domaines et, notamment, dans le domaine de la responsabilité environnementale.

En 2008, Valeurs Mobilières TD a perfectionné ses outils dans le but de mieux évaluer et gérer le risque environnemental associé à l'octroi de crédit. L'unité a également organisé des séminaires de formation et conférences, ou participé elle-même à des conférences dans le but d'accroître son savoir en matière d'environnement et de nouer des liens avec les principales parties prenantes.

Bilan 2008 - Engagements au titre du Cadre de gestion environnementale Aspect : Crédit et financement de projets

Engagements de 2008	Réalizations de 2008
<p>Renforcement ou amélioration continus des mécanismes de contrôle diligent liés aux risques environnementaux et sociaux, par secteur d'activité (Pétrole et gaz, Mines et métallurgie, Forêts et Services publics).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Élaboration d'un arbre décisionnel de gestion du risque énonçant les conditions à remplir relativement à toutes les opérations de prêt. Cet arbre de décision précise les outils à utiliser et les circonstances dans lesquelles une opération demandée peut être autorisée, refusée ou référée à une autorité supérieure pour approbation. ● Élaboration, dans le cadre de cet arbre décisionnel, d'un processus avancé de sélection devant être appliqué à toutes les propositions de crédit. Cet outil permet de canaliser le contrôle diligent de façon à en faire ressortir les éventuels impacts sociaux ou environnementaux. ● Élaboration de guides de contrôle diligent poussé axés sur les grandes industries.

Approfondissement de la compréhension des enjeux environnementaux et sociaux, par secteur d'activité.	<ul style="list-style-type: none"> • Enrichissement de nos guides de contrôle diligent. • Approfondissement de l'analyse de sensibilité financière par la quantification du coût du carbone. • Participation à des manifestations et conférences avec des associations industrielles et autres. • Amélioration de notre savoir-faire découlant de notre participation à des marchés faisant intervenir des énergies de remplacement. • Révision, dès 2009, du processus d'évaluation de la cote de risque de l'industrie en vue de refléter de façon générale les impacts sociaux et environnementaux
Établissement des conditions à remplir pour la fourniture d'un financement dans des circonstances particulières.	<ul style="list-style-type: none"> • Établissement d'une politique et de procédures au titre des Principes de l'Équateur. • Mise au point d'outils de classification des projets. • Lancement du programme de formation à l'intention du personnel de première ligne, de gestion du crédit et des unités de détermination du risque.

Principes de l'Équateur

En 2007, La Banque TD a adopté les Principes de l'Équateur. Fondée sur les politiques de la Banque mondiale et de son organisme du secteur privé, la Société financière internationale, les Principes de l'Équateur ont été élaborés comme cadre visant à déterminer, à évaluer et à gérer les risques environnementaux et sociaux liés au financement de projet.

Nous avons intégré les Principes de l'Équateur à notre politique sur le risque de crédit liés à l'environnement et aux répercussions sociales. En 2008, nous avons examiné 11 projets au regard de cette politique. Nous avons participé en tant que financiers à trois projets liés aux sables bitumineux, à trois projets de centrale de cogénération alimentée au gaz ainsi qu'à plusieurs projets consacrés individuellement au transport pipelinier, à l'énergie solaire, au stockage du gaz, à l'éthanol et la construction d'une école. Nous n'avons assuré aucun service-conseil en 2008.

Exercice	Projets examinés	Catégories selon les Principes de l'Équateur		
		A	B	C
2008	11	0	7	4

Investissement responsable

À La Banque TD, les grandes décisions d'investissement sont prises par l'entremise de Gestion de Placements TD (GPTD). Au moment de décider d'un placement et dans son rôle de fiduciaire, GPTD a le devoir d'agir au mieux des intérêts durables de ses clients. Nous estimons que des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance d'entreprise peuvent influencer sur le rendement d'entreprises (à des degrés divers selon les secteurs, les régions et le moment) et, par ricochet, sur les portefeuilles de placements.

En 2008, GPTD a adhéré aux [Principes pour l'investissement responsable](#) de l'Organisation des Nations Unies. Ces principes ont été élaborés par un groupe international formé d'investisseurs institutionnels, dans le but de reconnaître le rôle croissant que jouent les questions environnementales, sociales et de gouvernance d'entreprise (ESG) dans la performance des portefeuilles d'investissement. En tant que signataire, GPTD s'est engagé publiquement à adopter ces principes et à en assurer la mise en œuvre dans la mesure où cela est compatible avec ses responsabilités fiduciaires. Ces engagements sont les suivants :

1. Nous prendrons en compte les questions ESG dans les processus d'analyse et de décision en matière d'investissements.
2. Nous serons des investisseurs actifs et prendrons en compte les questions ESG dans nos politiques et pratiques d'actionnaires.
3. Nous demanderons aux entités dans lesquelles nous investissons de publier des informations appropriées sur les questions ESG.

4. Nous favoriserons l'acceptation et l'application des Principes auprès des acteurs de la gestion d'actifs.
5. Nous travaillerons ensemble pour accroître notre efficacité dans l'application des Principes.
6. Nous rendrons compte individuellement de nos activités et de nos progrès dans l'application des Principes.

Pour un complément d'information, on se reportera au site de [Gestion de Placements TD](#).

Environnement

Réduction de Notre Empreinte Environnementale

En tant que grande institution financière, le plus gros de l'empreinte environnementale que nous laissons derrière nous est directement lié aux immeubles à partir desquels nous exerçons nos activités, à notre consommation d'énergie, de papier et de fournitures, et aux déchets que nous produisons. Nous exerçons donc nos affaires au quotidien de manière à réduire ou à atténuer le plus possible notre impact direct sur la nature.

Sous la présente rubrique, nous mettons en lumière les mesures mises en place et les principaux indicateurs de rendement établis dans les domaines suivants :

- [Énergie et émissions de GES](#)
- [Réduction des déchets](#)
- [Approvisionnement](#)
- [Gestion des installations](#)

Guidés par notre *Cadre de gestion environnementale*, nous avons adopté une démarche systématique pour l'atteinte de nos objectifs ainsi que pour l'établissement de cibles de référence à partir desquelles mesurer nos progrès.

Environnement

Énergie et émission de GES

Engagement : La Banque TD aura un bilan neutre en carbone en 2010

En février 2008, nous avons annoncé que nos opérations au Canada seraient neutres en carbone en 2010. En matière de neutralité en carbone, notre stratégie s'appuie sur les actions suivantes :

- **Amélioration de notre rendement énergétique**

Notre engagement initial visait à réduire de 5 % nos émissions de carbone par rapport au niveau de référence de 2006 par la voie de mesures internes d'amélioration de notre rendement énergétique. Outre les retombées environnementales liées à cette action, des mesures visant notamment à moderniser les systèmes d'éclairage du réseau de succursales de TD Canada Trust et à évaluer le rendement énergétique des centres de données de la TD ont révélé le potentiel considérable qui pouvait être réalisé au titre des économies d'énergie. Compte tenu que les prix de l'énergie devraient augmenter avec le temps, ce potentiel sera exploré plus avant.

- **Achat d'électricité verte**

La Banque TD cherche par ailleurs à réduire ses émissions de carbone attribuables à sa consommation d'électricité en s'approvisionnant en énergie verte auprès de sources renouvelables. À titre de première démarche, nous avons collaboré avec Bullfrog Power et l'Institut Pembina à l'alimentation de notre réseau Machine Verte en énergie durable. À présent, tous nos guichets automatiques sont alimentés à l'énergie propre et sans émissions, comme l'énergie éolienne et l'énergie hydroélectrique à faible impact.

- **Achats et investissements dans des projets de réduction du carbone**

Pour les émissions qu'elle sera incapable d'éliminer par des mesures internes d'efficacité énergétique ou des achats d'énergie verte, La Banque TD a institué un *Fonds de réduction des émissions*, qu'elle appliquera à des achats et des investissements dans des projets et crédits compensatoires de premier ordre. Nous choisirons des crédits et activités compensatoires qui sont efficaces, permanents et progressifs, et rechercherons des occasions de soutenir des activités locales réalisées par nos partenaires dans les collectivités ou d'autres organismes sans but lucratif. Nous chercherons en outre à déterminer en quoi nos activités de compensation seront à même d'appuyer la poursuite d'autres objectifs mis en évidence dans notre *Cadre de gestion environnementale*.

- **Engagement de nos unités fonctionnelles**

Il nous faut envoyer, dans toutes nos ramifications, le bon type de signaux et d'incitatifs en vue d'amener nos divers services à accroître leur efficacité énergétique. Pour l'heure, notre capacité à promouvoir un meilleur rendement énergétique se trouve limitée par le fait que le coût du carbone n'est généralement pas « visible » en ce qu'il n'entre pas, la plupart du temps, dans les calculs qui président à l'affectation des capitaux ou aux décisions d'investissement. C'est donc dans cette perspective que nous mettrons à l'essai en 2009 un mécanisme de tarification et d'internalisation du coût du carbone qui, nous l'espérons, encouragera directement les entreprises et unités fonctionnelles de la TD à explorer de nouvelles pistes de réduction de leurs émissions et, par conséquent, à s'épargner les frais qui y sont associés.

« Nous sommes heureux de travailler avec TD à l'avancement des énergies renouvelables au Canada, dit Tom Heintzman, pdg de Bullfrog Power. La décision de TD Canada Trust d'écologiser ses Machines Vertes contribuera non seulement à réduire l'empreinte écologique de la Banque sur le plan des émissions liées à l'électricité, mais elle permettra en outre de sensibiliser un grand nombre de Canadiens aux avantages d'alimenter leurs foyers et entreprises à partir d'énergies vertes. »

Mesures de réduction énergétique

TD Canada Trust – qui regroupe la majorité de nos locaux au Canada – continue de surveiller et tracer les modes de consommation d'énergie de nos succursales à l'échelle du pays, et de chercher à rendre nos installations plus performantes sur le plan énergétique. C'est ainsi que, en 2008 :

- Des contrôles de l'éclairage ont été complétés sur 851 succursales, en vue de faire ressortir d'autres économies possibles sur le plan de la consommation d'électricité. Un programme de modernisation de l'éclairage s'en est suivi, qui verra la révision des luminaires de plus de 650 succursales et devrait permettre, à terme, de réduire de l'ordre de 2 500 tonnes par année les émissions de GES en équivalent-CO2.

- Un programme d'entretien ménager de jour a été institué dans nos bureaux de Creekside, à Mississauga (Ontario).
- Du matériel diagnostique a été installé sur nos systèmes de chauffage, de ventilation et de conditionnement d'air (CVCA), dans le cadre d'un projet-pilote visant à faire ressortir les améliorations d'ordre mécanique susceptibles d'en accroître le rendement énergétique.
- Une entreprise indépendante a été recrutée pour la réalisation d'une vérification énergétique de notre Centre d'exploitation de Scarborough en vue de déterminer le rendement du site sur le plan de la consommation d'électricité.
- Le programme de modernisation de l'éclairage du Centre d'exploitation de Scarborough, qui avait été étalé sur quatre ans, s'est achevé. Plus de 4 500 luminaires ont ainsi été modifiés, réduisant par le fait même la consommation d'électricité de plus de 1 164 283 kilowattheures par année.

Avec plus de 1 000 lieux d'affaires et immeubles dans le nord-est des États-Unis, nous avons beaucoup à faire pour améliorer l'efficacité énergétique des propriétés dont nous assumons soit la propriété, soit la gérance. La normalisation des réglages de thermostats, la modernisation des éclairages et l'installation de matériels de CVCA à haut rendement énergétique font partie intégrante de notre intervention sur le terrain.

Par exemple, les récents travaux de rénovation réalisés dans les bureaux de Valeurs Mobilières TD aux États-Unis ont comporté l'installation de systèmes d'alimentation électrique et de climatisation dernier cri, lesquels ont permis de réduire considérablement la consommation d'électricité par rapport aux installations jusqu'alors en place. En outre, de nouveaux systèmes de CVCA ont été intégrés aux systèmes de contrôle des immeubles en vue de surveiller les températures et de les maintenir automatiquement dans une gamme préétablie. Depuis, la consommation en sus de la consommation normale des CVCA a pu être réduite de moitié.

Parc automobile et déplacements professionnels

La Banque TD est vouée à des déplacements professionnels responsables, comme en font foi les mesures qu'elle a prises à cet égard :

- En 2008, nous avons lancé le programme « Conduisons au carboneutre », au titre duquel tous les véhicules de fonction loués par la TD doivent être des véhicules écologiques, en l'occurrence des véhicules hybrides, diesels, polycarburants ou de petites cylindrées.
- Nous avons également poursuivi le programme amorcé en 2007 et visant à faire passer notre parc automobile aux carburants hybrides.
- En outre, nous avons proposé à tous les employés la possibilité de prendre le bus-navette entre nos bureaux de London et ceux de ceux de Mississauga-Scarborough (service offert du lundi au jeudi). En 2008, cette navette a parcouru 79 188 kilomètres et consommé 31 675 litres de carburant. Si les employés transportés s'étaient rendus au travail par leurs propres moyens, ils auraient accumulé au total 890 000 kilomètres et consommé 74 254 litres de carburant.
- Depuis l'an dernier, les employés de La Banque TD ont droit à des remises sur les titres de transport mensuels pour les transports en commun dans l'agglomération torontoise. Nous étudions actuellement la possibilité d'élargir ce programme pour qu'il englobe au moins une autre ville en 2009. Cette initiative se veut une réponse aux demandes des employés qui souhaitent profiter de remises de groupe sur les tarifs de transport et ainsi alléger le coût de leurs déplacements quotidiens, tout en les incitant à recourir aux transports en commun en vue d'aider l'environnement. Nous envisageons actuellement d'autres formules de transport entre la maison et le travail (comme le covoiturage) qui pourraient faciliter les déplacements de nos employés et réduire notre empreinte environnementale.

Indicateurs de rendement environnemental

En 2008, nous avons collaboré avec l'Institut Pembina au calcul de notre consommation énergétique en termes de chauffage, d'électricité et de déplacements, dans le but de déterminer la teneur globale de nos émissions de GES. Pour la quantification de ces émissions, l'Institut Pembina s'est inspiré du *Protocole des gaz à effet de serre : Une norme de comptabilisation et de déclaration destinée à l'entreprise* (dit « Protocole des GES »). Pour notre année de déclaration préliminaire, il s'est révélé crucial de retenir les services d'un groupe consultatif fiable (Pembina) pour nous assurer que les données de référence à partir desquelles nous mesurerions nos émissions ultérieures et fixerions nos cibles de réduction seraient les plus précises et les mieux définies possible.

Les tableaux ci-après présentent nos résultats à cet égard. Pour un complément d'information, on peut consulter le rapport des vérificateurs au sujet des émissions de GES pour 2006 de nos activités au Canada. L'information pour 2006 présentée ci-dessous est en partie tirée de ce rapport d'Ernst & Young.

Activités au Canada – Empreinte GES (en tonnes d'équivalent-CO ₂)	2007	2006
Chauffage	28 695	29 597
Électricité	73 965	81 327
Déplacements	24 997	20 930
Total	127 657	131 854
Activités aux États-Unis – Empreinte GES (en tonnes d'équivalent-CO ₂)	2007	2006
Chauffage	Données non disponibles	14 182
Électricité	Données non disponibles	78 844
Déplacements	Données non disponibles	8 699 ¹
Total	Données non disponibles	101 724

¹Données sur les déplacements professionnels des Services bancaires commerciaux non disponibles.

Consommation d'énergie – Installations au Canada	2008*	2007	2006
Consommation d'électricité (kWh)	161 058 702	341 471 067	335 040 186
Consommation de gaz naturel (m3)	5 722 796	11 548 693	13 344 514
Consommation de mazout (GJ)	6 454	9 423	10 234
Consommation de vapeur (lb)	1 279 295	83 691 762	77 602 395
Consommation d'eau réfrigérée (tonnes-heures)	non disponible	7 100 004	5 309 050

Données de 2008 des établissements de détail TD Canada Trust seulement.

Consommation d'énergie – Installations aux États-Unis	2008	2007	2006
Consommation d'électricité (kWh)	non disponible	non disponible	125 482 836
Consommation de gaz naturel (thermies)	non disponible	non disponible	1 127 722
Consommation de mazout (gallons US)	non disponible	non disponible	225 129
Consommation de propane (pi ³)	non disponible	non disponible	150 896
Vapeur (lb)	non disponible	non disponible	6 569 370
Diesel (gallons US)	non disponible	non disponible	3772

Déplacements professionnels – Canada Mode de déplacement (en kilomètres parcourus)	2008	2007*	2006*

Avion	46 413 289	43 761 584	57 814 045
Train	3 136 417	1 869 557	2 817 845
Voitures de location	2 364 115	2 356 142	3 097 252

Les données de 2007 et de 2006 sur les déplacements par avion et par train ont été retraitées par rapport au rapport de l'an dernier.

Environnement

Réduction des déchets

En matière de réduction des déchets, notre stratégie consiste à réduire nos fournitures et à collaborer avec nos fournisseurs au recyclage et à la réutilisation de leurs produits.

Produits papetiers

Nous continuons de viser la réduction de notre consommation – globale et par employé – de papier servant à des fins de photocopie, de télécopie ou d'impression. Dans ce domaine, notre action porte surtout sur la sensibilisation du personnel et la communication.

Consommation de papier de photocopieur/télécopieur/imprimante*

	2008	2007	2006
Consommation moyenne de papier par employé	8 363 pages	8 829 pages	9 236 pages

*Selon les achats du fournisseur privilégié de la Banque. Activités au Canada seulement.

Consommation de papiers et de produits papetiers(en tonnes)

Type	2008	2007	2006
Cartes professionnelles*	25	12,7	12,7
Papiers à en-tête et blocs-notes*	61	43,2	53,5
Formulaires standard*	469	453,4	526,5
Papier photocopieur/télécopieur/imprimante*	2 033	1 987	1 957
Rapports internes**	213	270	306
Relevés des clients**	1 381	1 308	1 050
Enveloppes pour relevés**	872	847	737
Masse totale	5 054,0	4 921,3	4 606,7

* Représente le papier commandé par l'entremise de TD Deals, notre système de commande en ligne.

** Représente le papier utilisé par notre principal fournisseur pour les rapports, relevés et enveloppes pour relevés (dans ce dernier cas, des enveloppes no 10 pour la plupart). L'augmentation des volumes de relevés est attribuable à l'augmentation de la clientèle. Les prévisions pour l'exercice à ce jour sont en date de septembre 2008.

Cartouches de toner

Nous avons en place un important programme de recyclage des cartouches de toner pour imprimantes et photocopieurs. L'an dernier :

- Au Canada, la TD a acheté 31 404 cartouches de toner remises à neuf, soit 67 % de nos achats de cartouches de toner. Nous en avons aussi retourné 30 799, soit 98 %, des cartouches réusinées achetées.
- Aux États-Unis, nous avons recyclé plus de 13 000 cartouches de toner.

Recyclage de cartouches de toner remises à neuf (Canada)

2008	2007	2006
98 %	85 %	86 %

Commandes et rapports électroniques

Système de commande en ligne

	2008	2007	2006
Commandes	109 362	97 324	58 071

Notre système de commande en ligne, TD Deals, contribue

grandement à la réduction des déchets, étant donné que les commandes sont passées électroniquement pour toute une gamme de fournitures de bureau – ce qui a permis d'éliminer la nécessité de télécopier plus de 140 000 bons de commande par année. Chaque commande est saisie dans le système TD Deals et transmise électroniquement au fournisseur concerné. Des 4 000 formulaires et plus (exclusion faite des enveloppes et imprimés utilisés à des fins de commercialisation) que les employés peuvent commander à partir de notre système en ligne, plus de 81 % peuvent être soit imprimés « à la demande », soit accessibles directement à partir du réseau intranet de la TD (en hausse par rapport à 64 % en 2006 et à 77 % en 2007). Plus de 500 fournitures de bureau ont été étiquetées comme étant des « achats verts » sur TD Deals, de manière à inciter les directeurs à l'échelle du pays à faire des achats responsables. Depuis que ce label a été instauré en mai 2007, le pourcentage d'achats verts est resté stable à 21 % des achats de 2007 comme ceux de 2008.

De plus, grâce à notre projet « Rapports en ligne », nous continuons de convertir graduellement nos rapports internes, abandonnant le papier pour la formule électronique, ce qui réduit encore notre consommation de papier. Au 31 octobre 2008, nous avons plus de 575 millions de pages (l'équivalent de 45 000 arbres) d'information emmagasinées électroniquement dans la plateforme des rapports électroniques à La Banque TD.

Programme de déchiquetage du papier

Nous participons à un programme de déchiquetage de papiers confidentiels au titre duquel nous avons donné à contrat à des fournisseurs le recyclage de nos papiers déchiquetés. Ces 12 derniers mois, quelque 13 850 tonnes de documents confidentiels ont été déchiquetés dans nos locaux au Canada et aux États-Unis, soit l'équivalent de presque 260 000 arbres.

Appareils multifonctionnels

Par définition, les appareils multifonctionnels sont des machines de bureau polyvalentes moins gourmandes en énergie et en encre, sans compter qu'ils peuvent imprimer recto verso ou imprimer plusieurs pages sur une même face. L'an dernier, nous avons fini d'en installer plus de 2 500. Chacune de ces machines en remplace trois (soit une imprimante, un télécopieur et un photocopieur) dans nos bureaux ou en combine deux (un télécopieur et un photocopieur) dans nos succursales de détail.

Les photocopieurs et télécopieurs ainsi remplacés ont été retournés aux fournisseurs, tandis que les imprimantes ont été redistribuées à la TD, revendues, données à des écoles ou éliminées de façon écologique. Des instructions sur l'emploi de ces machines ont été affichées sur notre site Web en vue d'encourager les économies d'encre et de papier et, notamment, leur réglage en mode recto verso pour la réception de télécopies ou en mode brouillon pour l'impression de tout document interne qui n'est pas destiné à un client.

Actualisation de la stratégie de réduction des déchets de la Direction de la gestion des immeubles

En 2008, dans le cadre de notre [Système de gestion environnementale](#), nous nous sommes dotés à l'égard de nos immeubles d'une stratégie visant à établir des valeurs de référence ainsi que des plans d'action et de prévention pour les années à venir. C'est dans cet esprit que, tout au long de 2008, plusieurs grands jalons ont été franchis, dont les suivants :

Immeubles en propriété ou sous gérance

- Nous avons élaboré des plans de réduction des déchets.
- Nous avons établi des centres de recyclage, disposé des bacs de recyclage dans tous nos bureaux ainsi que près des portes d'entrée et de sortie, et instauré un programme de recyclage des piles sèches et piles au lithium au Centre

d'exploitation de Scarborough et au bureau du campus de Creekside à Mississauga. Il est actuellement envisagé d'étendre le programme à d'autres immeubles en propriété ou sous gérance.

Succursales de TD Canada Trust

- En complément à notre programme courant de déchetage des documents confidentiels, d'élimination et de recyclage du papier, nous avons achevé en 2008 la mise en œuvre à l'échelle du pays d'un programme de recyclage d'autres produits que le papier (comme les canettes, verres et cartons). Tous les établissements de détail ont désormais accès à ces services de recyclage, tandis que 80 % de nos locaux sont desservis par des entreprises de recyclage privées.
- Nous avons réalisé plusieurs vérifications des déchets de sites sélectionnés.
- Nous avons revu les règles qui s'appliquent actuellement à la gestion des déchets dans nos établissements de détail et n'avons relevé aucune lacune par rapport à la réglementation.
- Nous avons révisé nos normes à l'égard des déchets de matériaux de construction en vue d'y resserrer les règles de destruction et de recyclage, lorsqu'il y en avait.

Établissements de TD Bank aux États-Unis

- Nous avons implanté des programmes de recyclage des cartons dans 42 emplacements.
- Nous avons mis en place des programmes de destruction des documents confidentiels dans tous nos locaux, qui devraient donner lieu au recyclage de 8,8 millions de livres par année.
- Nous avons étendu notre programme de recyclage des cartouches de toner Office Max aux cartouches de télécopieurs et photocopieurs.

Nos bureaux de TD Waterhouse au Royaume-Uni ont poursuivi leur programme de recyclage ou réutilisation de produits et d'économie énergétique. En 2008, 350 arbres ont pu être épargnés grâce au recyclage de documents confidentiels périmés et de plus de 50 tonnes de vieux papiers.

Recyclage de téléphones cellulaires

La Banque TD participe à un programme de recyclage des cellulaires dans le cadre duquel les téléphones remis à neuf sont redistribués à des refuges pour femmes dans tout le pays; de plus, pour chaque téléphone donné, le partenaire-recycleur de la TD fait don de 1 \$ à WWF-Canada, argent qui va à la cause des changements climatiques et à la préservation de la nature. En 2008, nous avons recueilli environ 400 cellulaires auprès de nos employés. Les appareils brisés ou périmés sont dirigés vers des installations de recyclage appropriées, étant donné que 97 % du poids d'un cellulaire peut être récupéré et réutilisé. De même, environ 200 BlackBerry ont pu être recueillis dans le cadre d'un programme visant à faire don d'appareils recyclés à des malentendants.

Recyclage de matériel informatique

En 2008, nous avons mis au rebut plus de 49 tonnes de matériel informatique. La destruction d'ordinateurs périmés passe par le démantèlement de leurs composantes en métal et en plastique et la réduction de ces éléments sous une forme qui permet leur réintroduction dans un quelconque autre processus de fabrication.

Recyclage responsable de matériel informatique

	2008	2007
Tonnes	49,3	23,8

Environnement

Approvisionnement

Grand acheteur de produits et services, La Banque TD recherche des fournisseurs dont les valeurs et engagements en matière d'environnement sont analogues aux siens. C'est pourquoi nous avons intégré à nos mécanismes d'approvisionnement des critères et facteurs environnementaux pour les principales catégories d'achats.

Nouvelle politique d'approvisionnement

Par l'entremise du groupe des Services d'approvisionnement stratégique, les entreprises de la TD se fournissent en matériels et fournitures auprès d'entreprises qui ont passé avec elle des contrats de fournisseurs privilégiés. Chacun de ces fournisseurs a fait l'objet d'un contrôle diligent faisant intervenir des critères environnementaux.

En 2008, nous avons lancé une nouvelle politique d'approvisionnement qui intègre les qualités écologiques des produits achetés comme celles de leurs fournisseurs et qui vise à atténuer le plus possible l'impact qu'a la consommation de papier de La Banque TD sur l'environnement. La politique se trouve ainsi à ajouter des critères environnementaux à l'évaluation que fait la TD de ses produits, services et fournisseurs, avec des dispositions particulières à respecter pour ce qui est des achats de papier (voir encadré), des fournitures de bureau et du matériel de bureau. De préférence, La Banque TD s'approvisionne en biens et services qui sont durables et ont un bon rendement énergétique.

Dans le cadre de la nouvelle politique d'approvisionnement, tous les appels d'offres d'une valeur de plus de 2 millions de dollars sont assortis d'un questionnaire environnemental comportant des questions précises auxquelles sont tenus de répondre les candidats fournisseurs. Ce faisant, la TD fait passer sa stratégie d'approvisionnement générale à un modèle qui cadre davantage avec ses priorités et objectifs en matière de durabilité environnementale. Au titre de cette politique, notre but premier est de nous approvisionner dans la mesure du possible en produits ou services « écopréférables » auprès de fournisseurs s'étant dotés de politiques et pratiques de responsabilité environnementale.

Au moment de traiter avec ses fournisseurs, La Banque TD entend désormais suivre certains principes directeurs sur le plan de l'environnement et notamment :

- choisir les fournisseurs qui mettent en pratique des processus respectueux de l'environnement et proposent des produits écopréférables;
- exiger des fournisseurs candidats qu'ils se soumettent à un questionnaire environnemental au moment de présenter leur offre;
- tenir compte, dans le processus d'évaluation des candidats fournisseurs, de leurs antécédents et qualités en matière d'environnement et de leurs réponses au questionnaire environnemental.

Dans le domaine des assurances, nous avons sélectionné un groupe de compagnies externes chargées de fournir des services à nos clients en cas de sinistre et de demande de règlement. Nous travaillons de plus en plus en partenariat avec ces fournisseurs à favoriser ou amorcer l'utilisation de processus qui ont un impact environnemental restreint ou qui sont susceptibles de limiter les émissions de GES, dont voici quelques exemples :

- Communications électroniques : Nous exigeons de la plupart de nos fournisseurs qu'ils nous fournissent expertises, rapports et justificatifs par courrier électronique ou sous une autre forme numérisée. Cette façon de procéder réduit de beaucoup la nécessité de recourir aux services postaux ou à des messagers, sans compter la réduction de la consommation de papier que cela entraîne pour les fournisseurs ou encore nos propres besoins en termes de stockage ou d'archivage. Les documents ne sont imprimés qu'en cas de nécessité véritable.
- Pièces réusinées : Nous encourageons l'utilisation de pièces recyclées pour la réparation des automobiles de nos clients.

Achats de papier

Nous utilisons dans la mesure du possible du papier certifié provenant de forêts bien gérées. Par exemple, 78 % de toutes les enveloppes achetées par la Banque en 2007 étaient agréées par le Forest Stewardship Council (FSC). En 2008, ce taux

est passé à 83 %. Les enveloppes de dépôt que l'on trouve à nos guichets automatiques sont faites à 100 % de fibres recyclées, dont 50 % de fibres de post-consommation. Le papier à en-tête de La Banque TD contient 20 % de fibres certifiées FSC (sans chlore élémentaire) et 80 % de fibres recyclées de post-consommation (traitement sans chlore). Depuis le 1er janvier 2009, nous utilisons pour nos cartes de visite du papier certifié FSC à 30 % de matières recyclées.

Approvisionnement auprès de fournisseurs agréés de papier d'impression commerciale

	2008	2007
Total	73,90%	36,84%

Consommation globale de papier d'impression commerciale produit au Canada (en tonnes)

	2008	2007
Total	1588,79	1876,37

La majorité de nos brochures, affiches et documents de marketing sont faits de papier recyclé blanchi sans chlore, comprenant dans la mesure du possible un taux élevé de matières recyclées de post-consommation. Seules sont utilisées des encres à faible teneur en COV (composés organiques volatils), et les produits chimiques résiduels ainsi que les produits intervenant dans la fabrication, dont les solvants, agents de nettoyage, huiles et plaques d'imprimerie, sont réutilisés.

Pour nos activités aux États-Unis, nous avons révisé les prescriptions de certification applicables au papier à en-tête, aux enveloppes et aux cartes de visite en vue de hausser à 30 % la teneur en fibres recyclées de post-consommation, et pour 2009, nous rechercherons des papiers certifiés pour tous nos besoins en papier pour photocopieur, télécopieur et imprimante. En novembre 2008, nous avons commencé à employer pour nos relevés un nouveau papier fait de fibres recyclées de post-consommation, jusqu'à 30 %.

Au Royaume-Uni, nous sommes aussi passés aux papiers certifiés pour tous nos documents de marketing, dont nos brochures et énoncés de conditions de service.

Papier écologique

La Banque TD considère comme capital le maintien en bonne santé des écosystèmes forestiers et reconnaît la responsabilité qu'elle a à cet égard vu la grande consommation de papier qu'elle fait. Aussi a-t-elle adopté des politiques particulières visant à s'assurer que ses pratiques d'approvisionnement en papier et de consommation de papiers contribuent à la préservation des forêts et favorisent l'émergence de marchés pour des produits issus d'une exploitation forestière environnementalement responsable.

La présente politique vise le but et les objectifs suivants :

- **Réduction de la consommation à la source.** La Banque TD entend réduire sa dépendance à l'égard des forêts en réduisant le plus possible sa consommation de papier : 1) en évitant d'imprimer, 2) en imprimant recto verso, 3) en numérisant davantage ses pratiques commerciales, et 4) en favorisant le remplacement des relevés papier destinés aux clients par des versions numérisées accessibles en ligne.
- **Teneur en matières recyclées de post-consommation.** La Banque entend réduire sa dépendance à l'égard du papier vierge en utilisant le plus possible des produits papetiers à base de fibres recyclées à qualité et coûts acceptables. Ces produits comprennent le papier pour photocopieur, télécopieur et imprimante, les imprimés administratifs, le papier d'impression commerciale et les relevés et enveloppes pour clients.
- **Pratiques forestières durables.** Lorsque l'emploi de papier vierge s'impose, la Banque entend utiliser, dans la mesure du possible, des papiers certifiés comme étant issus d'une production forestière durable¹.

But et objectifs²

Pour assurer l'avancement de ses objectifs en matière d'approvisionnement en papier, la Banque s'est donné une base de référence pour sa consommation et son emploi du papier, ainsi que des délais (énoncés ci-après) dans lesquels atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés. Elle s'attend à tirer rapidement des leçons de son expérience et à réviser régulièrement ses objectifs en conséquence.

- **Réduction de la consommation à la source.** Réduction de la consommation de papier pour photocopieur, télécopieur et imprimante par personne de :

5 % d'ici 2009³

10 % d'ici 2010

- **Teneur en matières recyclées de post-consommation.** Atteindre au minimum une teneur en matières recyclées de post-consommation de :

30 % pour le papier pour photocopieur, télécopieur et imprimante d'ici 2010.

En outre, La Banque TD travaillera à intégrer des fibres recyclées dans ses imprimés administratifs, ses papiers d'impression commerciale et ses relevés pour clients.

- **Pratiques forestières durables.** Parvenir à des achats de papiers certifiés FSC, SFI ou CSA de sorte qu'ils représentent :

60 % de tous les papiers qu'elle achète d'ici 2010.

La Banque TD rendra compte chaque année de ses progrès en la matière.

¹ Selon la Norme nationale du Canada relative à l'aménagement forestier durable publiée par l'Association canadienne de normalisation (CSA) et les normes du Forest Stewardship Council (FSC) ou de la Sustainable Forestry Initiative (SFI).

² Pour les activités bancaires au Canada.

³ Par rapport à 2007, année de référence.

Environnement

Gestion des installations

Nous gérons et révisons régulièrement notre réseau d'installations en vue d'atténuer le plus possible l'impact qu'il peut avoir sur la nature. Outre les mesures concernant [l'énergie et les émissions](#) dont il est traité ailleurs, voici quelques exemples visant à illustrer les progrès accomplis à cet égard :

- En 2008, nous avons réalisé, aux fins de recertification, 395 évaluations environnementales de succursales existantes ainsi que 36 vérifications environnementales de nouvelles succursales, qui ont donné lieu à 59 projets de réduction totalisant 3,9 millions de dollars – preuve de la vigilance et de la valeur que nous accordons au bon état de nos succursales du point de vue de l'environnement.
- En 2008, nous avons amorcé la construction d'une troisième succursale au Canada répondant à la norme d'homologation des « immeubles verts » LEED (Leadership in Energy and Environmental Design). D'autres analyses seront menées sur les possibilités d'appliquer des pratiques durables de conception et de construction à l'édification ou la rénovation de notre réseau de succursales.
- Nous avons de plus revu et augmenté nos pratiques de construction durable en précisant davantage nos pratiques à l'égard du recyclage des débris et résidus de matériaux. Nous avons également introduit des matériaux de construction à plus haute teneur en matières recyclées, matériaux qui sont eux-mêmes recyclables.
- L'an dernier, nous avons inauguré une nouvelle succursale à Epping, au New Hampshire, qui est alimentée en partie en électricité d'origine photovoltaïque et qui recycle les eaux de pluie à des fins d'irrigation et autres. Notre équipe d'architectes est en train de revoir le prototype de nos succursales de manière à nous conformer aux exigences d'homologation LEED et devrait produire un modèle intérimaire au cours de 2009. Nos sommes également à faire des évaluations environnementales de nos bureaux et succursales aux États-Unis en vue de mettre en évidence de nouvelles possibilités de conservation d'énergie.

Nous ne possédons ni ne gérons d'installations dans des habitats critiques du point de vue de l'environnement et nous ne considérons pas que nos principaux produits et services ont un impact majeur sur la biodiversité.

CONSOMMATION D'EAU*		
	2008 (estimation)	2007 (chiffres réels)
Activités au Canada ¹	884 868 m ³	1 026 327 m ³

¹ Ces chiffres englobent toutes les succursales de TD Canada Trust ainsi que les Bureaux de la Société au pays. Les données de 2008 sont basées sur nos plus récentes estimations.

Environnement

Des Choix Verts Pour Nos Clients

Parce que nous savons que nos clients recherchent des solutions qui atténueront leur impact sur l'environnement, nous leur offrons diverses formules, allant des opérations bancaires sans papier aux prêts hypothécaires « verts », en passant par des remises sur leurs primes d'assurance automobile s'ils conduisent un véhicule hybride.

Fonds durables destinés aux investisseurs

Aux épargnants qui cherchent à « écologiser » leurs portefeuilles, Gestion de Placements TD propose le [Fonds mondial de développement durable TD](#) et le [Fonds mondial de développement durable Émeraude TD](#). Lancés en 2007, ces fonds visent à procurer une plus-value en capital à long terme en investissant principalement dans des titres de sociétés du monde entier qui sont reconnues pour leurs efforts à l'égard du développement durable. Ces sociétés sont considérées comme les meilleures de leur catégorie en fonction de facteurs environnementaux, sociaux et économiques, selon le Dow Jones Sustainability World Index (DJSI World), qui utilise la méthode d'évaluation du développement durable du groupe SAM. En outre, une portion du portefeuille sera confiée à des spécialistes émergents des technologies de l'énergie propre et de l'efficacité des ressources.

Lancé en juin 2007, le **modèle privé d'investissement socialement responsable (ISR) dans des entreprises nord-américaines TD** est formé principalement de sociétés à grande capitalisation qui se démarquent de leurs pairs parce qu'elles satisfont aux critères d'ISR de l'équipe de gestion des placements, avec une moindre composante (d'environ 20 %) investie dans des chefs de file du secteur de l'environnement spécialisés dans l'eau, l'efficacité des ressources et les énergies de remplacement. Les titres des émetteurs venant en tête de file sont choisis pour la qualité de leur dossier sous les dimensions impact environnemental, gouvernance d'entreprise et responsabilité sociale.

Opérations bancaires sans papier

Bien que simple en apparence, la décision de choisir des opérations bancaires sans papier peut avoir d'importantes retombées sur l'environnement, notamment en termes d'économies de papier, d'eau, d'énergie et de déchets. Nous avons fait connaître davantage ce service l'an dernier auprès de nos clients, si bien que nous avons vu ces opérations augmenter sensiblement – les clients recourant aux relevés électroniques se chiffrant approximativement à 34 % en 2008, en hausse par rapport aux 24 % de 2007. Depuis 2002, plus de 3 millions de clients et d'employés de TD Canada Trust sont passés aux comptes sans papier, et plus de la moitié des nouveaux comptes ouverts le sont également. En 2008 seulement, les opérations bancaires sans papier ont permis à La Banque TD d'économiser plus de 35 feuilles de papier par personne.

Prêts hypothécaires et produits d'assurance verts

Nous proposons à nos clients un **prêt hypothécaire vert** et une **Ligne de crédit sur valeur domiciliaire verte** à un taux inférieur de 1 % au taux publié ainsi qu'une remise en argent de jusqu'à 1 % lorsque le client présente des reçus d'achat de produits Energy Star admissibles. À l'octroi du rabais, nous faisons don de 100 \$ à la Fondation TD des amis de l'environnement. À nos clients du secteur de l'assurance, nous proposons le **rabais Volant vert sur la prime auto**. Le fait d'être propriétaire d'un véhicule hybride reconnu peut ainsi rapporter des économies pouvant aller jusqu'à 10 % de la prime totale.

Marché climatique de Montréal

En mai 2008, Valeurs Mobilières TD a annoncé qu'elle agirait à titre de teneur de marché dans le cadre du nouveau contrat à terme lié aux émissions de carbone au Canada lancé par le Marché climatique de Montréal, coentreprise de la Bourse de Montréal et de la Chicago Climate Exchange. En assurant la liquidité du marché, Valeurs Mobilières TD permettra à un large éventail de partenaires industriels d'atteindre leurs cibles de réduction des émissions de GES.

Environnement

Apport du Personnel

Nous avons en cours plusieurs initiatives visant à encourager et faciliter la participation de membres de notre personnel aux engagements de la Banque en matière d'environnement. Il est intéressant de noter à cet égard que plusieurs projets internes en la matière sont en fait « issus de la base » et marquent l'engagement et l'enthousiasme personnels de nos employés à l'égard de la protection de la nature.

Dans son *Cadre de gestion environnementale*, La Banque TD s'est aussi engagée à sensibiliser et former davantage ses employés aux questions d'environnement susceptibles de se répercuter sur ses activités et sur ses affaires. Outre la formation de certaines personnes-clés au sein de notre organisation, nous communiquons régulièrement avec le personnel en général sur les questions environnementales et cherchons toujours à développer les ressources qui aideront nos employés à se tenir au fait de notre *Cadre de gestion environnementale*.

Coordonnateurs verts et Équipes vertes

La Banque TD a créé des postes de « coordonnateurs verts », bénévoles qui se font les promoteurs et défenseurs de nos programmes environnementaux sur leurs lieux de travail. Ces personnes encouragent tout un éventail de mesures, allant de l'impression recto verso des documents aux réunions « vertes », tandis qu'un site intranet leur est consacré pour qu'ils puissent se tenir au courant de l'actualité environnementale. Alors que les coordonnateurs verts travaillent généralement de façon plus autonome, plusieurs services de la TD se sont dotés d'« équipes vertes » qui veillent plus globalement à ce que leur champ d'intervention « se mette au vert ».

Environment@TD Intranet

Dans le cadre de la promotion de nos programmes Coordonnateurs verts et Équipes vertes auprès du personnel, à l'occasion du Jour de la Terre 2008, notre Équipe des affaires environnementales a lancé un nouveau site Web revu et amélioré sur l'environnement. Ce site à vocation interne renseigne sur l'actualité des programmes environnementaux de la TD, avec des liens vers les pages interactives, le glossaire *Environnement 101* et le sommaire *Environment@TD Summary* qui fait le point sur les produits verts ainsi que les principes et activités de protection de l'environnement. Nous avons aussi récemment créé une nouvelle adresse de courrier électronique GoGreen@td.com. Ce faisant, la Banque a voulu encourager les questions, observations ou suggestions en matière d'environnement, l'Équipe des affaires environnementales étant chargée d'y répondre ou de solliciter d'autres secteurs de l'entreprise pour qu'ils déterminent, au besoin, la suite à donner.

Bulletin Faisons une différence ensemble à la britannique

Au Royaume-Uni, TD Waterhouse publie régulièrement à l'intention du personnel un bulletin sur les activités de l'entreprise dans le secteur de l'environnement, en plus de donner des conseils pratiques sur la façon de rendre son milieu plus écologique, que ce soit au travail ou à la maison. Les employés y vont aussi de faits vécus qui sont susceptibles d'inspirer leurs collègues à laisser derrière eux une empreinte positive.

Une heure pour la Terre

Le samedi 29 mars 2008, de 20 h à 21 h heure locale, des millions de gens et des milliers d'entreprises sur la planète ont éteint leurs lumières – et La Banque TD a été du nombre. Nous avons également encouragé nos employés à éteindre la lumière dans leur maison pendant une heure. D'aucuns ont même fait de cette « heure pour la Terre » un événement de famille ou de quartier.

La main à la pâte pour des projets communautaires

Les employés de La Banque TD sont des bénévoles engagés dans leur collectivité, et font porter une grande part de leurs efforts sur des causes environnementales, allant de la plantation d'arbres à la promotion de la vie sauvage en passant par le maintien en bonne santé des rivages du pays. On trouvera un complément d'information à cet égard sous la rubrique [Dons pour l'environnement](#).

Environnement

Débat Public et Concertation

Dans le cadre du débat public sur l'environnement ainsi que par son action dans la collectivité et le concours de la Fondation [TD des amis de l'environnement](#), La Banque TD contribue à la recherche sur l'environnement, à la concertation avec les parties prenantes, à l'établissement des plans de protection ainsi qu'aux stratégies d'ensemble visant à abaisser de façon significative les émissions de GES au Canada.

- **Recherche sur l'environnement** : Les Services économiques TD ont donné à l'Institut Pembina le mandat de dresser l'état de la situation sur les politiques en matière d'émissions de GES au Canada et, en particulier, sur l'incidence de ces politiques sur l'activité économique. Publié en 2008, le rapport de l'Institut, intitulé *Choosing Greenhouse Gas Emission Reduction Policies in Canada*, a suscité beaucoup d'intérêt à l'échelle du pays. Encouragés par ce bon accueil et les incitations des parties prenantes, les Services économiques TD travaillent actuellement au sein d'un plus vaste consortium de groupes environnementaux et d'économistes à l'établissement d'un modèle permettant de déterminer comment des politiques données seraient le plus susceptibles de permettre l'atteinte des objectifs fixés de réduction d'émissions.

Notre économiste en chef, Don Drummond, est régulièrement consulté par des décideurs sur ses vues en la matière. Au cours de l'année écoulée, des représentants du ministère de l'Environnement ont sondé ses opinions sur des questions économiques liées à la politique sur l'environnement. C'est ainsi qu'il a conseillé la Table ronde nationale sur l'environnement et l'économie, organisme relevant du ministre de l'Environnement, sur son étude des émissions de GES, et qu'il a fourni des services analytiques à divers partis politiques sur des questions liées à l'environnement.

De façon plus générale, les économistes de la TD ont participé à diverses tribunes et prononcé plusieurs allocutions en vue de communiquer leur position à l'égard de la politique environnementale. Dans la quasi-totalité des cas, nous avons largement invité les médias à focaliser l'attention du public sur ce genre d'initiatives, dans le but d'élargir le débat avec les multiples parties prenantes. Dans certains cas, nous avons même anticipé et commencé à solliciter des opinions et à échanger des idées avec les responsables des politiques publiques avant que ces initiatives ne soient lancées.

- **Verdir Toronto** : En juin 2008, la Toronto City Summit Alliance a lancé un programme visant à améliorer les perspectives d'avenir de l'agglomération torontoise sur le plan environnemental. La création du programme Greening Greater Toronto se veut une réponse à la demande présentée en 2007 par l'Alliance en faveur de l'établissement d'une vision et d'un plan en matière d'environnement pour la région qui viendraient prendre appui sur les démarches existantes ainsi que sur le leadership des mouvements écologiques, des pouvoirs publics, des établissements de recherche et du milieu des affaires. Le groupe de travail Greening Greater Toronto est coprésidé par Mike Pedersen, chef de groupe, Affaires de la Société, à La Banque TD. Les quatre principaux programmes qu'a initialement lancés le groupe à l'égard des enjeux environnementaux de la région portent sur un important programme de modernisation des bâtiments commerciaux de Toronto et de sa région, sur la création d'un fonds local de réduction des émissions, sur la mise en place d'un système d'approvisionnement écologique, et sur la constitution d'un réseau de centres de sensibilisation du public et de centres expérimentaux.
- **The Business of Climate Change Conference** : La Banque TD a été l'un des principaux commanditaires de la conférence sur le changement climatique et le monde des affaires qui s'est tenue en octobre 2008. Cette conférence a été l'occasion de se pencher sur des cas concrets où des programmes de réduction des émissions de GES ont eu des retombées bénéfiques sur les affaires, et d'écouter des experts traiter de l'évolution rapide des politiques publiques, tant nationales qu'internationales, en la matière.
- **Carbon Disclosure Project** : Gestion de Placements TD Inc. et TDAM USA Inc. sont membres du Carbon Disclosure Project (CDP), organisme indépendant sans but lucratif visant à favoriser une concertation durable entre les investisseurs et les entreprises à l'égard des défis provoqués par les changements climatiques et leurs éventuelles répercussions sur la valeur actionnariale et les opérations commerciales de leurs sociétés. La Banque TD a aussi participé au sondage annuel du CDP, où des sociétés ont pu faire part de leur situation et de leurs résultats courants à l'égard des changements climatiques. Le site Web du CDP est le plus grand dépositaire dans le monde pour ce qui est des données sur les émissions de GES par des entreprises.
- **Principes pour l'investissement responsable** : Gestion de Placements TD Inc. et Gestion de Placements TD USA Inc. sont signataires des [Principes pour l'investissement responsable de l'Organisation des Nations Unies](#) (UNPRI). Ces principes ont été élaborés par un groupe international d'investisseurs institutionnels qui souhaitent marquer ainsi la

principes ont été élaborés par un groupe international d'investisseurs institutionnels qui souhaitent marquer ainsi le rôle croissant que jouent les questions environnementales, sociales et de gouvernance d'entreprise dans les pratiques d'investissement.

- **Centre d'information sur la forêt boréale** : En 2008, La Banque TD s'est engagée à soutenir l'action du Centre d'information sur la forêt boréale, important projet parrainé par l'[Initiative boréale canadienne](#) (l'IBC) et des organismes partenaires. L'IBC est un organisme canadien de premier plan dont le mandat est de rassembler des intérêts industriels, écologistes et autochtones autour de solutions de développement durable applicables aux régions boréales du Canada. La contribution de 100 000 \$ de la TD ira à l'installation du centre et au maintien en son sein de données actuelles et objectives sur la forêt boréale et d'informations répondant aux normes les plus élevées, en vue de les mettre à disposition du plus grand nombre d'utilisateurs possible. Initialement axée sur les forêts boréales canadiennes, l'IBC étendra son action aux forêts boréales de toute l'Amérique du Nord, notamment à l'Alaska et aux frontières septentrionales de certains des 48 États plus au sud.
- **Forest Trends** : La Banque TD participe à un projet de recherche organisé sous l'égide de Forest Trends, un organisme sans but lucratif qui veille à la conservation des forêts et à l'exercice de pratiques forestières durables un peu partout sur la planète. Avec une mise en œuvre prévue pour 2009, le projet permettra de dresser un bilan complet des grands projets de certification nationaux et internationaux. Le rapport qui en sera issu nous aidera à améliorer notre connaissance des programmes de certification dans le monde et de la façon dont chacun aborde des questions potentiellement litigieuses, comme la protection des forêts ayant une valeur de conservation élevée, les conflits entre les intérêts des collectivités et ceux des propriétaires terriens, et la protection durable des paysages.
- **Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE)** : La Banque TD est membre de l'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement et signataire de longue date de la *Déclaration des institutions financières sur l'environnement et le développement durable* du PNUE. L'Initiative financière du PNUE est un partenariat mondial entre le PNUE et le secteur financier. Plus de 160 institutions, dont des banques, des compagnies d'assurance et des gestionnaires de fonds, collaborent avec le PNUE à une meilleure compréhension des enjeux sociaux et environnementaux et de leur incidence sur les performances financières.
- **Principes de l'Équateur** : En tant que signataire, La Banque TD a adhéré sur une base volontaire à des principes mondialement reconnus visant à mesurer la teneur des risques sociaux et environnementaux liés au financement de projets et à assurer la bonne gestion de ces risques. Elle participe aussi aux travaux du [groupe sur la gouvernance](#), chargé de mettre en place une structure formelle pour la gestion des *Principes de l'Équateur*.
- **Association des banquiers canadiens (ABC) – Groupe d'experts sur les questions environnementales** : La Banque TD joue un rôle actif au sein d'un groupe d'experts de l'ABC voué à la compréhension et au traitement des questions environnementales considérées du point de vue de l'ensemble du secteur bancaire.
- **Environmental Bankers Association (EBA)** : Association sectorielle sans but lucratif, l'EBA aide le milieu des finances à se doter de politiques et procédures de gestion du risque environnemental.
- **Leadership Council du Research Network for Business Sustainability** : Ce réseau vise à promouvoir la durabilité des entreprises au Canada par la recherche et la gestion factuelle. Ses activités vont de l'organisation de rencontres et de séminaires visant à sensibiliser le monde des affaires aux questions de durabilité, à des projets faisant le point et la synthèse sur le savoir, les outils et les médias accessibles aux gestionnaires et décideurs.
- **The Ethical Funds Company** : En mars 2008, La Banque TD s'est hissée en tête de peloton sur le plan des réalisations en matière de changements climatiques, d'après une étude de l'Ethical Funds Company, chef de file dans le secteur des fonds communs de placement socialement responsables. L'étude a été fondée sur 25 indicateurs propres au climat pour mesurer les résultats des sociétés sondées sur les plans des enjeux environnements et sociaux et de la gouvernance d'entreprise. Elle a aussi examiné trois questions de fond liées à l'environnement au Canada, à savoir la gestion des émissions de carbone, les démarches de préservation de la biodiversité et le rôle de la forêt boréale canadienne dans la réduction du carbone dans l'atmosphère. La Banque TD s'est notamment distinguée pour avoir donné le ton au Canada pour ce qui est de ce que les banques pourraient – et devraient – faire pour atténuer les risques climatiques, et elle a été louée pour l'engagement qu'elle a pris de réaliser des vérifications d'émission de carbone et des évaluations des risques climatiques auprès de ses clients.
- **Autres tables de concertation** : La Banque TD consulte aussi un large éventail de groupes de l'extérieur dans une démarche d'amélioration de ses pratiques écologiques ainsi que pour se tenir au fait de l'évolution des usages. Nous participons en outre au débat public sur les questions environnementales et engageons la concertation avec d'autres institutions financières, investisseurs, clients, ONG, universitaires et gouvernements, dont le Rainforest Action Network, ForestEthics, la World Wildlife Federation, la Fondation David Suzuki, SHARE, Bâtirente et les fonds éthiques.

Environnement

Interventions Dans les Collectivités

Nombreux sont les citoyens et groupes à travailler sans relâche à la protection de la nature et à l'amélioration de la santé de la planète. Pour encourager et accentuer leurs efforts – et montrer le dévouement que La Banque TD porte à l'environnement –, nous contribuons gracieusement à de multiples projets environnementaux dans la collectivité par la voie de dons ou de partenariats ainsi que par le bénévolat de nos employés qui sont nombreux à avoir à cœur l'environnement.

Fondation TD des amis de l'environnement

Au Canada, l'un des étendards de notre action communautaire est la Fondation TD des amis de l'environnement (FAE TD). Constituée il y a plus de 18 ans pour faire une vraie différence dans le domaine de l'environnement, la FAE TD a depuis versé 46,7 millions de dollars à 17 457 projets environnementaux issus de la base dans de multiples localités du pays.

Du fait qu'elle est un modèle unique de relations entre une entreprise et la collectivité auquel adhèrent les employés, les clients et La Banque TD, la FAE TD est un parfait exemple de notre philosophie *Faisons une différence ensemble* :

- La FAE TD compte au pays 93 sections locales, faisant intervenir 800 clients et employés qui siègent bénévolement au conseil consultatif et recommandent des projets environnementaux locaux à des fins de financement.
- Des clients ou employés de la Banque peuvent aussi faire des dons à des sections locales par l'entremise de leur compte TD Canada Trust. À l'heure actuelle, quelque 120 000 personnes ont eu recours à cette filière pour faire des dons.
- La Banque TD verse jusqu'à 1 million de dollars par année en vue d'égaliser les dons de clients ou employés.
- La Banque TD assume tous les frais de gestion et d'administration de la Fondation, ce qui signifie que chaque dollar donné par un client ou un employé va directement à la collectivité.

Depuis 1990, la Fondation TD des amis de l'environnement a versé 46,7 millions de dollars à 17 457 projets environnementaux dans de multiples collectivités du pays.

Chaque année, la FAE TD fournit un appui financier à des centaines de groupes sans but lucratif et projets environnementaux. En 2008, cela a représenté 3,2 millions de dollars qui sont allés à 805 projets, dont :

- **Défi Vivez en vert** : Le défi Vivez en vert est un concours assorti d'une bourse de 100 000 \$ destiné aux étudiants des niveaux collégial et universitaire et visant à susciter des propositions sur des moyens possibles de contribuer au « réaménagement urbain » de multiples localités du Canada. Au total, 87 équipes issues d'une quarantaine d'établissements du pays ont relevé le défi et y sont allées de leurs solutions inédites en matière d'environnement. Quatre prix de 25 000 \$ chacun ont été versés aux auteurs des solutions gagnantes.
- **Canadian Peregrine Foundation** : Une fois de plus, la FAE TD a soutenu financièrement cette fondation vouée à la sauvegarde des oiseaux de proie menacés d'extinction et de leur habitat, en appuyant financièrement son projet de visites de sensibilisation dans les écoles du pays.
- **Friends of Wascana Marsh** : Cet organisme de la Saskatchewan a été, en mai 2008, l'un des cohôtes du 3e Festival annuel de la nature de Regina, auquel avaient été conviés une bonne dizaine d'organismes voués à l'environnement et où ont été proposés une variété de programmes éducatifs, expérientiels et médias axés sur les zones humides et leur vie sauvage.

En un clin d'œil

Investissements en 2008:

4,8 M\$ et plus auprès de plus de 800 projets environnementaux communautaires par l'entremise de la Fondation TD des amis de l'environnement et d'autres œuvres caritatives de la Banque.

Le champion de la cause environnementale à La Banque TD:

Mike Pedersen,
Chef de groupe, Affaires de la Société

Principaux programmes:

- Fondation TD des amis de l'environnement
- Grand nettoyage des rivages canadiens de la TD

- **Ecole secondaire Arthur-Pigeon** : Cette école du centre-nord du Québec a « adopté » la rivière Châteauguay et le ruisseau Schuyler, avec pour objectif d'en analyser et améliorer la qualité de l'eau. La FAE TD a pris à sa charge le coût des trousseaux d'analyse de l'eau, des gants et des trousseaux de premiers soins.
- **Rideau Valley Conservation Foundation** : En 2008, la FAE TD a contribué financièrement à l'acquisition de 2,8 hectares de terres, dont 300 mètres de rivage, à l'extrémité sud de la ville d'Ottawa, en vue d'en assurer la préservation et de les soustraire à des projets d'aménagement futurs. Les terres seront transformées en une zone de sensibilisation à la nature et des terrains de loisirs pour la famille.

On trouvera d'autres exemples de la contribution de la FAE TD un peu partout au pays sur le site www.fef.ca.

Des milliers de héros de l'environnement à pied d'œuvre pour le nettoyage des rivages du pays

Une semaine, 63 000 Canadiens et 135 tonnes de déchets. Tel est le bilan de ce qui s'est révélé être à ce jour la campagne la plus réussie du **Grand nettoyage des rivages canadiens de la TD**. Depuis 15 ans, des Canadiens et Canadiennes unissent ainsi leurs efforts à ceux de La Banque TD en vue de débarrasser les rives de cours d'eau du pays des rebuts qui les jonchent, et d'en empêcher la pollution. Avec à son compte 1 500 opérations de nettoyage en 2008, le programme a littéralement le vent dans les voiles. Près de 8 000 employés et amis de la TD se sont ainsi joints à 250 opérations de nettoyage.

Cette initiative traduit l'engagement de La Banque TD, de ses employés et de milliers de particuliers et de groupes communautaires qui sont prêts à apporter leur contribution à la protection de nos cours d'eau et océans. La Fondation TD des amis de l'environnement commande l'événement depuis sa création, il y a 15 ans, lorsqu'un peu plus d'une vingtaine de personnes s'étaient retrouvées pour nettoyer une plage du centre-ville de Vancouver. Créé par l' Aquarium de Vancouver, le Grand nettoyage des rivages canadiens de la TD n'a cessé de grandir exponentiellement depuis ses débuts, grâce entre autres à la vision et au soutien de la FAE TD.



Charlottetown



Halifax



Saskatoon



Sudbury

Le Grand Nettoyage des rivages canadiens de la TD en chiffres

	2008	2007	2006
Participants	63 491	52 263	40 781
Sites nettoyés	1 531	1 240	966
Tonnes de rebuts enlevés	135,5	87,5	84,7

Autres œuvres environnementales dans le monde

Même si la Fondation TD des amis de l'environnement est le principal véhicule caritatif de la Banque en matière d'environnement, cette dernière investit également fonds et ressources hors de son champ d'intervention normal, tant au Canada que dans le reste du monde. En 2008, ses dons se sont chiffrés à plus de 1,6 million de dollars et sont allés aux causes suivantes :

- **TELUS World of Science** : Un centre d'exposition scientifique de calibre international verra le jour à Calgary en 2011. Construit par TELUS World of Science aux côtés du zoo de Calgary, la nouvelle installation ultramoderne de 130 000 pi² répondra aux plus hautes normes en matière d'environnement et sera le premier grand centre scientifique à être construit au Canada en plus de 10 ans. La Banque TD y contribue 500 000 \$ sur cinq ans au titre de la création de programmes environnementaux destinés aux enfants.
- **Centres de sensibilisation** : Au cours des 10 grandes manifestations de jazz qui se sont tenues au Canada en 2008, plus de 400 employés de la TD ont animé un centre de sensibilisation à l'écologie en vue de faire la promotion de la Fondation TD des amis de l'environnement et du Grand nettoyage des rivages canadiens de la TD. Dans le cadre du festival Virgin de Calgary – l'un des grands festivals de musique rock d'Amérique du Nord –, la TD a ainsi créé un « espace vert » où les visiteurs pouvaient avoir accès à des ordinateurs alimentés à l'énergie solaire, voir de plus près une

installation de biodiesel ou encore recharger leurs lecteurs MP3 et appareils-photos sur des socles de recharge à énergie solaire.

- **Fairmount Park Conservancy** : Aux États-Unis, en juin 2008, la TD Bank a encouragé les habitants de Philadelphie et de la région immédiate à s'engager pour l'écologie pendant le dernier tronçon du tour cycliste Triple Crown. Sur les marches du Musée des beaux-arts de Philadelphie, les coureurs, leurs proches et les spectateurs de cette manifestation sportive ont signé « en vert » une bannière de papier écologique de 30 mètres de long, pour signifier leur engagement envers un monde plus respectueux de l'environnement. Pour chaque personne qui s'est engagée auprès de la Fairmount Park Conservancy à réduire son empreinte écologique au profit de ses programmes de sensibilisation à l'environnement, La Banque TD a fait un don de 1 \$, jusqu'à concurrence de 10 000 \$.
 - **Transports de recharge** : En mai, la TD Bank a fourni un appui financier et le travail de bénévoles en soutien au « Tour de Brooklyn », manifestation cycliste visant à mettre au-devant de la scène le problème de la pollution et à faire mieux connaître la diversité des quartiers de ce faubourg new-yorkais. Tous les habitants de Brooklyn ayant été invités à circuler à vélo le 25 mai, ils ont été quelque 2 000 cyclistes à parcourir les 29 km de front de mer du faubourg pour en célébrer la renaissance et les espaces verts. Des bénévoles de la TD Bank ont distribué des bouteilles d'eau aux cyclistes à mesure qu'ils passaient devant les façades des magasins TD Bank du coin.
 - **Plantation d'arbres** : Au Royaume-Uni, TD Waterhouse et son personnel ont prêté leur appui à plusieurs projets de plantation d'arbres. Nous avons fait don de 550 arbres aux villes de Manchester et de Leeds, tandis que 26 de nos employés se sont portés volontaires pour « mettre la main à la terre » et planter des gaules dans le cadre du projet Trees for Cities notamment, organisme indépendant voué à la plantation d'arbres et au réaménagement des espaces publics dans les zones urbaines le plus dans le besoin. Un autre projet a eu lieu à l'école primaire Cottingley, où nos employés ont donné volontairement une journée de travail pour planter des arbres fruitiers et des arbustes.
-

Environnement

Tableau des Résultats 2008

Voici ce que nous nous étions fixé comme objectifs pour 2008 et nos résultats à cet égard.

Indicateur	Priorités pour 2008 établies dans le rapport de l'an dernier	Résultats atteints	Auto-évaluation
Changement climatique	<i>Établir des cibles de réduction de nos émissions de GES et publier des données sur nos progrès à ce chapitre. Améliorer notre processus de collecte de données et d'établissement de rapports sur nos GES afin d'englober une plus grande proportion de nos installations et activités.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Annonce que nos activités au Canada seraient carboneutres en 2010, devenant ainsi la première grande banque canadienne à s'être dotée d'un pareil objectif. • Calcul des émissions de GES pour l'année de référence 2006 ainsi que pour 2007. 	✓✓
Conservation d'énergie	<i>Annoncer et mettre en œuvre un plan de conservation de l'énergie et effectuer une vérification de nos installations d'entreposage des données afin de trouver de nouvelles façons de conserver l'énergie.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Passage à l'alimentation (verte) Bullfrog pour notre réseau de Machines Vertes au Canada. • Achèvement de la vérification de nos installations informatiques. 	✓
Crédit octroyé par Valeurs Mobilières TD	<i>Continuer à concrétiser les engagements énumérés dans notre Cadre de gestion environnementale, mettre la touche finale aux questionnaires propres à chaque industrie, donner la formation au personnel et faire rapport concernant le respect des Principes de l'Équateur.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Élaboration d'un arbre décisionnel de gestion du risque et d'un processus avancé de sélection. • Perfectionnement des guides de contrôle diligent par secteur. • Début de la formation du personnel de première ligne, de la gestion du crédit et des unités de détermination du risque. 	✓✓
Crédit octroyé par les Services bancaires aux entreprises TD	<i>Renforcer nos procédures de diligence raisonnable concernant le financement des activités des industries ayant des impacts environnementaux potentiels importants.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Engagement de consultants chargés de confronter les procédures existantes au Cadre de gestion environnementale. 	✓
Approvisionnement	<i>Élaborer une politique d'approvisionnement respectueuse de l'environnement dans les principaux domaines où nous effectuons des achats et mettre à jour nos critères d'évaluation environnementale en ce qui concerne l'évaluation des fournisseurs.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Introduction d'une nouvelle politique d'approvisionnement intégrant des facteurs environnementaux et des critères de présélection des fournisseurs. 	✓✓
Matériel	<i>Élargir notre programme de recyclage dans le réseau des succursales de détail pour englober</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Achèvement de la mise en œuvre du programme national de recyclage des déchets hors papier (canettes). 	✓✓

	<p>... pour intégrer le plastique, le verre et l'aluminium. Utiliser davantage le papier visé par une certification ou contenant plus de fibres recyclées après consommation.</p>	<p>... nos achats de papier (cartes, verres, cartons).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nouvelle politique d'achat de papier de photocopieur, de télécopieur et d'imprimante assortie d'un objectif de 30 % de teneur en fibres recyclées de post-consommation, pour 2010. 	
Biodiversité des forêts	<p><i>Trouver des occasions de participer à des projets de conservation qui assurent la santé et la prospérité de la forêt boréale canadienne.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contribution de 100 000 \$ au Centre d'information sur la forêt boréale, projet soutenu par l'Initiative boréale canadienne et des organismes partenaires. 	✓✓
Collectivités autochtones	<p><i>Dans le cadre de notre participation constante à diverses tribunes sur les politiques publiques et par l'intermédiaire de nos placements dans la collectivité, trouver des moyens de soutenir les initiatives de développement social et économique pour les collectivités autochtones du Canada.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Engagement de don de 125 000 \$ sur cinq ans à la fondation Minerva pour la promotion de l'autonomie dans le développement économique et la création d'emplois. • D'autres exemples de soutien aux collectivités sont présentés à la section La Diversité. 	✓
Fondation TD des amis de l'Environnement	<p><i>Continuer à soutenir des projets locaux tout en faisant mieux connaître la Fondation auprès de nos employés, de nos clients et du public en général, et en les informant de la façon de participer.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Distribution de 4,7 M\$ à plus de 800 projets environnementaux locaux, sous l'égide de la FAE TD et d'autres mécanismes caritatifs. • Nombre record de 63 000 participants inscrits (soit 22 % de plus qu'en 2007), dont presque 8 000 employés de la TD, à pied d'œuvre sur plus de 1 500 sites du Grand nettoyage des rivages canadiens de la TD. • Sensibilisation à la FAE TD par une démarche publicitaire, une promotion en succursales, un engagement étudiant par la voie d'un concours et de Facebook, et kiosques de sensibilisation dans divers festivals de musique au Canada. 	✓✓
Produits verts	<p><i>Trouver d'autres produits et services dans le domaine de la banque et du placement qui répondent aux besoins de nos clients pour lesquels la protection de l'environnement est importante.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adhésion aux Principes pour l'investissement responsable de l'Organisation des Nations Unies, dans le but de reconnaître le rôle croissant que jouent les questions environnementales, sociales et de gouvernance d'entreprise (ESG) dans la performance des portefeuilles d'investissement. • Lancement de nouveaux produits respectueux de l'environnement, dont le rabais Conduisons au carboneutre applicable aux voitures hybrides. 	✓
Activités aux États Unis	<p><i>Continuer à élaborer et à mettre en œuvre des pratiques de suivi et de mesure de la performance environnementale.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calcul des émissions de GES pour l'année de référence 2006 ainsi que pour 2007. 	✓

Légende: ▼ ▼ Objectif atteint ▼ Exécution en cours x Peu ou pas de progrès accompli

Autres points saillants de 2008

- Dans le cadre de l'édition 2008 des Prix canadiens d'investissement, La Banque TD a gagné le prix argent dans la nouvelle catégorie de « prix vert » attribué à l'entreprise de services financiers s'étant le plus distinguée pour son leadership environnemental.
 - La Banque TD est aussi ressortie dans le peloton de tête, dans le cadre d'une récente communication aux chefs d'entreprise transmise par l'Ethical Funds Company, chef de file des fonds communs de placement socialement responsables.
-

Environnement

Priorités Pour 2009

Parmi les priorités que nous nous sommes fixées pour l'année qui vient figurent les suivantes :

- **Plan environnemental** : Compléter notre stratégie en matière d'environnement et améliorer notre compréhension des aspects techniques des questions environnementales. Améliorer nos résultats dans les quatre champs d'intervention actuellement mis de l'avant par notre plan environnemental.
- **Financement et crédit responsables** : Intégrer des facteurs de risque climatique à nos mécanismes existants d'examen des secteurs à haute intensité de carbone. Explorer le potentiel de traçage des émissions issues de nos entreprises clientes. Accorder une plus grande place aux nouveaux facteurs de risque environnementaux et sociaux dans les critères d'octroi de crédit devant être suivis par les groupes de souscription d'actions ou de prêts. Établir une « table ronde des énergies renouvelables » en vue de rehausser le savoir-faire des professionnels du financement au sein du GFBTD pour ce qui est du potentiel que recèlent le solaire, l'éolien ou la bioénergie, ainsi que les biocarburants et l'hydroélectricité.
- **Financement responsable et investissement durable** : Élaborer et publier une politique d'investissement durable intégrant les Principes pour l'investissement responsable de l'Organisation des Nations Unies ainsi que les activités que nous entendons mener en tant qu'« actionnaire actif » sur le plan de notre engagement, du vote par procuration et de la procédure juridique.
- **Bilan neutre en carbone** : Avoir réalisé, d'ici la fin de 2009, la moitié de notre objectif de carboneutralité pour 2010. Nos objectifs pour 2009 sont les suivants : 1) continuer d'améliorer le rendement énergétique de nos activités en modernisant l'éclairage de nos installations et en évaluant nos moyens de réduire notre consommation d'énergie dans nos établissements de détail hors des saisons de pointe; 2) s'engager à porter à au moins 20 % nos achats d'énergie verte; 3) lancer notre Fonds de réduction des émissions, lequel aidera à financer divers projets de compensation du carbone; 4) susciter l'engagement du personnel à l'égard de la conservation de l'énergie et des programmes de transport écologiques.
- **Immeubles verts** : Appliquer nos nouvelles normes d'optimisation énergétique à la construction de nouvelles succursales et à la rénovation des établissements existants. Construire une succursale de niveau de certification LEED Argent aux États-Unis et au Canada. Créer un centre d'excellence maison formé de professionnels accrédités LEED.
- **Réduction des déchets** : Étendre le programme de recyclage de déchets hors papier amorcé en 2008 à l'ensemble des succursales et, notamment, à tous les bureaux du siège social en propriété ou en location. Revoir et actualiser les données de référence nouvellement établies et les volumes déclarés en vue de mettre en évidence d'autres possibilités de prévention et de réacheminement. Améliorer les vérifications des déchets ainsi que la mise en place d'un programme de recyclage des piles sèches et piles au lithium dans toutes les installations de la Banque, tant en propriété que sous gérance.
- **Approvisionnement** : Réduire la consommation de papier par personne, dans le cadre des objectifs de réduction prévus par notre nouvelle politique d'approvisionnement. Accroître l'usage de papiers recyclés et de papiers issus d'une gestion durable des forêts.
- **Choix verts pour les clients** : Continuer d'élaborer et de proposer des produits qui permettent à nos clients de réduire leur empreinte environnementale. Soutenir nos entreprises clientes dans la mise en place de technologies propres.
- **Débat public et concertation** : Continuer de participer au débat public et aux diverses tables de concertation, de siéger aux comités sur l'environnement d'organisations internationales comme le PNUE, l'Association des banquiers canadiens et l'Environmental Bankers Association, et d'appuyer des initiatives sectorielles comme le Carbon Disclosure Project et les Principes de l'Équateur.
- **Recherche sur l'environnement** : Réaliser et parrainer des recherches et analyses visant à procurer une meilleure compréhension du rapport entre l'environnement et l'économie.

La diversité

Que fait La Banque TD pour favoriser et soutenir la diversité?

Notre engagement en faveur de la diversité détermine les méthodes que nous choisissons pour mener nos affaires, aujourd'hui et dans l'avenir. C'est l'un des aspects qui font de La Banque TD la meilleure des banques. Dans cette section, nous expliquons pourquoi la diversité est si importante à La Banque TD et nous décrivons notre approche, nos priorités et les progrès accomplis.



Tableau des résultats 2008

Une évaluation de notre performance de l'année?

Priorités pour 2009

Notre planification pour l'année qui vient

Notre approche

Un aperçu de notre stratégie en matière de diversité et du



Accessibilité de nos services

Les efforts déployés pour rendre nos



Leadership en matière de diversité

Enracinement de notre engagement au



La diversité parmi nos employés

Universalité et adaptabilité du milieu de



La diversité de notre clientèle

Nos méthodes pour accueillir et seconder les



Anecdotes

Témoignages et anecdotes



La diversité au sein de nos collectivités

Notre soutien



Notre soutien
aux projets
communautaires
qui célèbrent la
diversité et la
font avancer



La diversité

TABLEAU DES RÉSULTATS 2008

Voici une évaluation de notre performance par rapport aux priorités établies dans le rapport de l'an dernier.

Indicateur	Priorités pour 2008 établies dans le rapport de l'an dernier	Résultats atteints	Auto-évaluation
Personnes handicapées	Faire en sorte que les personnes handicapées reconnaissent La Banque TD comme un employeur et une banque de choix ¹ .	<ul style="list-style-type: none"> La Banque TD a figuré parmi les sociétés citées en exemple dans la campagne de sensibilisation à la cause des personnes handicapées du gouvernement de l'Ontario. La Banque TD a reçu plusieurs prix pour son travail dans la collectivité et à titre d'employeur ouvert aux personnes handicapées – voir la rubrique . « Prix et distinctions » 	✓
Employés et clients de la communauté GLBTA*	Faire en sorte que La Banque TD soit reconnue comme un employeur et une banque de choix parmi les employés et clients de la communauté GLBTA ¹ .	<ul style="list-style-type: none"> La Banque TD a été nommée meilleur conseiller en placement et meilleure banque par les lecteurs du journal Xtra!, source de nouvelles en ligne pour les gais et lesbiennes du Canada. 	✓
Minorités visibles	Accroître la représentation des membres des minorités visibles aux niveaux supérieurs de la Banque et faire reconnaître cette dernière comme un employeur de choix ¹ .	<ul style="list-style-type: none"> Le nombre d'employés membres des minorités visibles qui occupent un poste de vice-président ou un poste plus élevé a largement progressé, passant de 5,98 % en 2006 à 7,2 % en 2008. 	✓
Femmes	Faire partie des trois premières banques en ce qui concerne la représentation des femmes à la vice-présidence et aux postes supérieurs ¹ .	<ul style="list-style-type: none"> La Banque TD est un chef de file reconnu en matière d'avancement des femmes, comme en témoigne le nombre de femmes occupant des postes de direction : 29,55 % des postes de vice-présidents ou plus élevés sont détenus par des femmes. Toutefois, nous n'avons pas encore atteint notre objectif, qui consiste à figurer parmi les trois premières banques dans ce domaine. 	✓
Être au service de collectivités diversifiées	Faire en sorte que La Banque TD soit la banque de choix pour les collectivités chinoise, sud-asiatique et coréenne en augmentant le nombre de clients qui en proviennent ¹ .	<ul style="list-style-type: none"> Dans le cadre d'un sondage Ipsos-Reid mené en 2008, TD Canada Trust a été déclarée la « meilleure institution financière » au Canada par les répondants chinois, sud-asiatiques et coréens. 	✓
Autochtones	Les initiatives en cours de La Banque TD seront regroupées en 2008, et les objectifs stratégiques	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons établi des objectifs mesurables pour 2009 et mis sur pied des comités chargés de cibler la clientèle et les employés autochtones 	✓

	seront définis d'ici la fin de l'exercice ² .	
--	--	--

* GLBTA = personnes gaies, lesbiennes, bisexuelles, transgenres et leurs alliés.

¹ Objectifs à atteindre d'ici la fin de 2008 dans le cadre de notre plan triennal en matière de diversité (pour le Canada seulement).

² Nouvelle priorité ajoutée en novembre 2007.

LÉGENDE : ✓✓ Objectif atteint ✓ Exécution en cours x Peu ou pas de progrès accompli

Autres faits saillants de 2008

- La Banque TD figure parmi les 25 meilleurs employeurs canadiens prônant la diversité dans un nouveau classement établi par Mediacorp Canada.
 - Aux États-Unis, TD Bank a reçu de Hireability un prix qui souligne l'aide apportée aux personnes handicapées qui cherchent un emploi.
 - Le comité consultatif de la diversité et des relations raciales du conseil municipal de la ville de London a remis à TD Canada Trust le prix Race Relations Recognition 2008 de l'Ontario.
 - La Marche des dix sous a offert le prix du partenariat communautaire 2008 à La Banque TD en reconnaissance de son soutien remarquable aux personnes atteintes d'un handicap. Pour en savoir plus, consulter la rubrique « [Prix et distinctions](#) » de la section intitulée « Nos avancées ».
-

La diversité

PRIORITÉS POUR 2009

Parmi nos priorités clés pour l'année à venir, citons :

- **Programme global en matière de diversité** : Continuer de mettre en œuvre notre stratégie en matière de diversité de façon à faire une différence à long terme.
 - **Femmes et leadership** : Continuer d'élargir les possibilités pour les femmes d'accéder à des postes de direction.
 - **Membres des minorités visibles et leadership** : Continuer d'accroître les possibilités pour les membres des minorités visibles d'accéder à des postes de direction, le but étant de devenir l'un des premiers employeurs de choix parmi les principales institutions financières canadiennes d'ici 2011.
 - **Personnes handicapées** : Continuer de lever les obstacles et d'améliorer l'accès pour les employés et les clients handicapés.
 - **Collectivités diversifiées** : Intégrer l'universalité dans les communications diffusées auprès de la clientèle, faire en sorte que les objectifs et leur mise en application soient pris en charge par toute l'organisation et faire en sorte que toutes les communications soient représentatives des collectivités dans leur ensemble.
 - **Employés et clients issus de la communauté gaie, lesbienne, bisexuelle, transgenre et leurs alliés (GLBTA)** : Continuer d'améliorer l'environnement actuel et s'assurer qu'il favorise l'intégration de cette communauté.
 - **Autochtones** : Avancer vers notre objectif triennal consistant à devenir un employeur de choix du secteur financier pour la communauté autochtone en offrant aux employés issus de cette communauté un milieu de travail accueillant et respectueux, et à devenir une banque de choix pour la clientèle autochtone en lui offrant une expérience bancaire agréable.
-

La diversité

NOTRE APPROCHE

Lorsqu'il s'agit de diversité, nous voulons que les gens voient La Banque TD comme un modèle. Nous avons mis en place un vaste programme visant la promotion et le soutien de la diversité dans le milieu de travail, dans les collectivités et auprès de nos clients, qui nous a valu plusieurs prix et distinctions.

Pourquoi la diversité est si importante à La Banque TD

Nous voulons que notre Banque soit diversifiée et universelle : qu'elle soit un lieu où les employés et les clients se sentent bien et où l'on respecte la différence. Nous croyons non seulement que c'est ce que nous devons faire, mais aussi que c'est un important facteur de réussite. La diversité est essentielle à notre succès en tant qu'organisation de même qu'à la réalisation de notre objectif d'être une banque mondiale de premier plan. Favoriser la diversité, c'est favoriser :

- l'établissement de relations plus serrées avec nos clients, nos employés, nos actionnaires et nos autres partenaires;
- la prise de décisions plus avisées;
- l'établissement d'un milieu de travail accueillant et créatif;
- l'attraction et la fidélisation des employés les plus compétents.

Le paysage démographique de la société se modifie, et c'est pourquoi nous devons constamment faire en sorte d'accueillir et de refléter l'ensemble des communautés culturelles.

Notre stratégie en matière de diversité

Notre engagement à l'égard de la diversité est pris depuis longtemps. Au Canada, c'est toutefois en 2005 que nous nous sommes dotés d'une stratégie officielle pour marquer nos efforts en matière de diversité. Aux États-Unis, avec l'intégration de Commerce Bank et de TD Banknorth, nous avons également adopté une stratégie de diversité, si bien que la cause est devenue un impératif pour La Banque TD dans le monde entier.

Notre programme en matière de diversité arbore plusieurs facettes :

- Les membres de la direction [assurent un leadership](#) solide en matière de diversité en supervisant notre stratégie et nos priorités (voir plus bas).
- Nous avons intégré la diversité à nos activités. Par exemple, notre programme sur la diversité s'harmonise à nos principes directeurs et à nos [principes en matière de leadership](#), et nous avons élaboré des plans axés sur des interventions concrètes qui nous permettent de mesurer nos progrès, tant sur le marché que dans le milieu de travail.
- Grâce à nos politiques et à nos pratiques progressistes, nous assurons la [diversité dans notre milieu de travail](#).
- Accueillir la [diversité de la clientèle](#) et garantir [l'accessibilité des services](#) pour tous sont deux éléments essentiels de notre objectif consistant à devenir la meilleure des banques.
- Nous nous attachons à célébrer et à favoriser la [diversité au sein de nos collectivités](#) en participant activement à la vie communautaire.
- Notre souci de diversité se reflète également dans notre [engagement inaltérable à l'égard du respect des droits de la personne](#).

Tous ces éléments sont analysés en détail dans les diverses rubriques du présent rapport.

À La Banque TD, nous voyons la diversité comme une vaste entreprise commune à toute l'organisation. Nous avons rejeté l'idée qu'elle relève uniquement du service des ressources humaines. Nous considérons qu'au contraire, c'est l'affaire de tous. Et la diversité dépasse les murs de notre organisation. C'est pourquoi nous avons pris des mesures qui ciblent les

clients et les membres des collectivités, et pas seulement nos employés.

La Banque TD a-t-elle défini des priorités qui touchent la diversité?

Certainement. Les voici :

- Élaborer un programme pour les personnes handicapées.
- Accroître les possibilités d'avancement pour les membres des minorités visibles.
- Accroître les possibilités d'avancement pour les femmes.
- Être au service de collectivités diversifiées.
- Améliorer l'environnement pour qu'il favorise l'intégration des employés et des clients de la communauté des personnes gaies, lesbiennes, bisexuelles, transgenres et leurs alliés (GLBTA);
- Répondre aux besoins des Autochtones (au Canada seulement pour l'instant).

Un parcours de tous les jours

Favoriser véritablement la diversité ne se fait pas en un jour. Mais au bout de la route, le résultat stratégique final est la durabilité de l'entreprise. Nous avons accompli des progrès remarquables – il suffit de consulter le [Tableau des résultats 2008](#) pour s'en rendre compte. Nous sommes fiers de constater que d'autres ont remarqué nos efforts en matière de diversité, comme le souligne la rubrique « [Prix et distinctions](#) » de la section intitulée « [Nos avancées](#) ».

La tâche est loin d'être terminée. En 2008, nous avons révisé et rajeuni notre stratégie et élaboré un nouveau plan triennal pour les exercices 2009 à 2011 (voir la rubrique « [Priorités pour 2009](#) »); nous avons aussi élargi la portée de cette stratégie pour qu'elle englobe nos activités grandissantes aux États-Unis.

La diversité

LEADERSHIP EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ

Notre engagement à l'égard de la diversité s'amorce dès les plus hauts échelons de La Banque TD. Ed Clark, président et chef de la direction, de même que les membres de l'équipe de la haute direction ont fait de la diversité une priorité stratégique; tous jouent un rôle très direct afin d'assurer la concrétisation de cet ordre du jour.

Le **Conseil de la diversité de la direction**, composé de hauts dirigeants de divers secteurs d'activité de la Banque, relève directement du président et chef de la direction. Ce Conseil est placé sous la direction de Bill Hatanaka, chef de groupe, Gestion de patrimoine, et président et chef de la direction de TD Waterhouse Canada Inc. Le Conseil de la diversité de la direction se fait le porte-parole de la diversité à La Banque TD en lançant des initiatives à l'échelle de l'organisation et en collaborant avec les secteurs et les groupes de soutien pour intégrer la diversité à nos plans d'affaires. Le Conseil de la diversité de la direction a mis sur pied des sous-comités qui se consacrent à chacune des six grandes priorités actuelles du Conseil (voir le tableau plus bas).

Un **Bureau de la diversité**, sous la responsabilité d'un vice-président désigné, travaille en collaboration étroite avec le Conseil de la diversité de la direction et les directeurs responsables de la diversité dans chaque grand secteur d'activité. Ces directeurs sont redevables devant leur chef des RH et il leur incombe d'élaborer des stratégies conçues pour favoriser la diversité à l'intérieur de leur secteur d'activité.

Aux États-Unis, pour que les efforts soient harmonisés avec ceux déployés à l'échelle mondiale, une **Équipe de la diversité de la direction** a été mise sur pied en 2008. Dirigée par David Boone, premier vice-président, cette équipe, qui comprend dix membres du comité d'exploitation de TD Bank, sera chargée de superviser cette initiative en concentrant ses efforts sur cinq des grandes priorités (voir tableau ci-dessous). TD Bank a également embauché un responsable de la diversité qui se consacrera à plein temps à collaborer avec l'Équipe de la diversité de la direction pour élaborer et mettre en œuvre des stratégies visant à assurer un environnement accueillant pour tous les employés et les clients.

Cadre d'intervention du Conseil de la diversité de la direction : priorités et sous-comités

Conseil de la diversité de la direction, placé sous la présidence de Bill Hatanaka, chef de groupe, Gestion de patrimoine, et président et chef de la direction de TD Waterhouse Canada Inc.

Priorités	Sous-comité du Conseil de la diversité de la direction présidé par :	
	Canada	États-Unis
Élaborer un programme pour les personnes handicapées.	Tim Hockey Chef de groupe, Services bancaires canadiens, et président et chef de la direction, TD Canada Trust	Suzanne Poole Vice-présidente à la direction, Services bancaires de détail et Modes de distribution parallèles et complémentaires
Améliorer l'environnement actuel et s'assurer qu'il favorise l'intégration des employés et des clients de la communauté GLBTA*.	Paul Douglas Vice-président à la direction, Services bancaires aux entreprises	Carol Mitchell Première vice-présidente à la direction, Services internes
Accroître les possibilités d'avancement pour les membres des minorités visibles.	Satish Rai Premier vice-président du GFBTD et coprésident, Gestion de portefeuilles	Rick Burke Premier vice-président, Gestion de trésorerie
Accroître les possibilités d'avancement pour les femmes.	Colleen Johnston Chef de groupe, Finances et chef des finances	Linda Verba Vice-présidente à la direction, Services bancaires de détail et Exploitation des centres <i>WOW</i>

		Centres WOW
Être au service de collectivités diversifiées.	Dominic Mercuri Vice-président à la direction et chef du marketing	John Cunningham Chef du marketing
Répondre aux besoins des Autochtones**.	Kerry Peacock Premier vice-président, Services bancaires aux entreprises	Sans objet

* Personnes gaies, lesbiennes, bisexuelles, transgenres et leurs alliés.

** Priorité propre au Canada; c'est pourquoi il n'y a pas de sous-comité du Conseil de la diversité de la direction aux États-Unis pour ce domaine.

La diversité

DIVERSITÉ PARMIS NOS EMPLOYÉS

Nous voulons que La Banque TD soit un lieu où tous les employés se sentent appuyés et où chacun a la possibilité de réaliser son plein potentiel. Célébrer les particularités de chacun fait partie intégrante de nos efforts constants en vue de devenir la meilleure des banques.

Selon nous, une culture qui favorise vraiment l'intégration consiste à recruter les meilleurs employés aujourd'hui et demain. Dans ce contexte, nous nous assurons d'avoir accès à tous les réservoirs de talents lorsque nous recrutons des employés et nous travaillons à éliminer tout obstacle à leur réussite, de sorte que les seuls critères qui déterminent l'obtention d'un poste sont le rendement et les habiletés.

Voici un aperçu de notre programme favorisant la diversité dans le milieu de travail. L'accent est mis sur les activités canadiennes, mais plusieurs de ces initiatives s'appliquent à l'échelle de l'organisation.

86 % des employés

interrogés au Canada lors du Sondage sur la diversité et l'inclusivité 2007 ont déclaré qu'à leur avis La Banque TD constitue un environnement de travail favorisant l'intégration.

Politiques, communications et manifestations portant sur la diversité

- **Politiques et principes de l'entreprise** : Les valeurs fondamentales de la diversité et de l'intégration sont incorporées et mises en exergue dans nos principes directeurs, nos politiques sur les relations avec les employés, notre politique en matière de diversité et d'emploi, le Code de conduite et d'éthique professionnelle et la politique Respect en milieu de travail. Cette dernière politique a pour objet de garantir un environnement de travail libre de tout harcèlement, dans lequel les employés sont traités avec dignité et respect. La Banque TD souscrit aussi au principe du salaire égal pour un travail égal.
- **Communications** : Nous diffusons périodiquement de l'information à tous les employés par l'intermédiaire de réunions, de courriels, de bulletins et d'autres modes au sujet des engagements et des initiatives touchant la diversité. L'information et les ressources sur la diversité sont diffusées sur le site intranet consacré à la diversité. En 2008, nous avons distribué aux gestionnaires de personnel un dossier appelé La diversité en Action pour les aider dans leur tâche auprès des employés. Nous avons de plus lancé deux nouvelles fonctions interactives disponibles à partir de tous les articles internes à l'intention des employés, notamment ceux portant sur la diversité, publiés dans notre intranet : un moteur de traitement des commentaires qui permet aux employés de réagir sur un article donné, de le commenter et de poser des questions, et un système de cotation qui leur permet d'exprimer leur intérêt pour le sujet de l'article.
- **Mentorat et réseautage** : Des outils et des programmes de mentorat individuel ou en groupe soutiennent tous les employés dans leur acquisition des connaissances, des compétences et des habiletés qui les aideront à réussir dans leurs fonctions actuelles ou futures. En outre, des activités de réseautage organisées ou libres permettent à des milliers d'employés de rencontrer leurs collègues et les hauts dirigeants des secteurs de toute l'organisation (quelques exemples sont rapportés plus loin).
- **Accommodements religieux** : Les employés ont droit à des congés pour respecter leurs pratiques et leurs fêtes religieuses. De plus, certains locaux de La Banque TD sont équipés de salles réservées au recueillement pour les besoins de ses employés pratiquants; une dizaine de ces salles sont ainsi réparties un peu partout dans l'organisation.

Formation

- **Atelier Encourager la diversité** : Cet atelier d'une durée de un jour est proposé depuis novembre 2007 et aide nos gestionnaires de personnel à valoriser la diversité, à reconnaître leurs propres préjugés et stéréotypes, et à appliquer des pratiques qui favorisent l'universalité. Au 31 octobre 2008, plus de 2 500 gestionnaires de personnel avaient participé à cet atelier de formation, tandis qu'environ 2 500 autres prévoyaient le faire d'ici la fin de 2009.
- **Formation à la diversité pour les dirigeants** : En 2008, nous avons mis sur pied et proposé à nos dirigeants un atelier de formation sur la diversité et greffé un module sur la diversité à notre programme de développement du leadership Bâtir l'avenir, que tous les dirigeants de La Banque TD sont tenus de suivre.
- **Activités de formation assurées par les secteurs d'activité** : Les gestionnaires de personnel doivent informer leurs

employés des initiatives de La Banque TD en matière de diversité. Nos secteurs d'activité organisent des présentations et des sessions d'information sur divers sujets liés à la diversité. Par exemple, en 2008, TD Assurance offrait des sessions d'apprentissage sur l'heure du dîner afin d'enseigner aux employés les bases de la langue des signes. Pour aider ses employés à passer à la pratique, TD Assurance a par la suite instauré l'activité de groupe « Sourd d'un jour » : pendant un jour entier, les employés communiquaient entre eux au moyen de la langue des signes.

Consultations auprès des employés

- **Conseil des employés pour l'équité en matière d'emploi** : Ce conseil est composé de représentants de la direction et d'employés de toutes les régions du Canada et des divers secteurs d'activité. Les membres incarnent la diversité en ce qui a trait à l'origine ethnique, à l'orientation sexuelle, au sexe et aux capacités physiques. Le rôle du Conseil consiste à fournir une orientation pour l'élaboration, la révision et la mise en œuvre du plan de La Banque TD sur l'équité en matière d'emploi et à examiner les progrès réalisés en fonction des objectifs du plan.
- **Groupe consultatif d'employés handicapés** : Les membres de ce groupe se réunissent de deux à trois fois par année afin de fournir des avis sur les initiatives liées à l'accessibilité pour les employés et les clients à l'échelle de l'organisation. De plus, collaborant avec notre Équipe de technologie d'assistance, le Groupe participe fréquemment à la mise à l'essai de nouvelles technologies et de nouvelles fonctions.
- **Groupes de discussion des employés** : Nous recueillons les commentaires des employés sur divers aspects de la diversité lors de groupes de discussion périodiquement mis sur pied pour nous aider à repérer les endroits où des obstacles existent et les domaines où nous pouvons faire quelque chose.

Équité en matière d'emploi – où se situe La Banque TD (Canada)

	La Banque TD ¹	% moyen dans les cinq autres grandes banques canadiennes ¹	Tous les secteurs au Canada ²	Bassin de main d'œuvre externe ³
Femmes	66,88 %	67,95 %	43,1 %	57,3 %
Minorités visibles	25,38 %	24,56 %	14,9 %	18,4 %
Autochtones	1,22 %	1,40 %	1,8 %	1,4 %
Personnes handicapées	3,78 %	3,61 %	2,7 %	3,7 %

¹ Données de 2007. Les données statistiques sur les autres banques constituent une moyenne calculée à partir des données fournies sur le site Web de l'Association des banquiers canadiens.

² Source : Rapport annuel – Loi sur l'équité en matière d'emploi. 2007. Annexe B, tableau 32. Ressources humaines et Développement social Canada. Remarque : Données de 2006 (les dernières disponibles).

³ Source : Statistique Canada (dernières données disponibles, soit Recensement de 2001 et Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2001).

Initiatives à l'intention de groupes précis

Nous avons également mis en place certaines initiatives à l'intention de groupes précis. Ces initiatives viennent compléter nos politiques et activités visant la diversité à l'échelle de l'organisation et reflètent nos [priorités actuelles](#).

Femmes

La Banque TD est un chef de file en matière d'avancement des femmes dans les domaines du cheminement de carrière, de la planification de la relève et de la souplesse des conditions de travail. Nous nous démarquons en ce qui concerne la proportion globale de femmes parmi nos employés – 66,88 %, soit largement au-dessus du bassin de main-d'œuvre externe pertinent, qui est de 57,3 % – ainsi que leur représentation à des postes de direction, puisqu'elles représentent 29,55 % des vice-présidents, des premiers vice-présidents et des vice-présidents à la direction. Quatre des dix-sept membres du conseil d'administration de La Banque TD sont des femmes. Voici quelques exemples des initiatives de la Banque :

- **Programme de réseautage** : La Banque TD a organisé une série d'activités de réseautage pour les femmes qui leur permettent de consolider leurs réseaux et leur donnent l'occasion de rencontrer des membres de la haute direction de la Banque. En 2008, diverses activités se sont ainsi tenues à Toronto, à Montréal, à Edmonton, à London, à Halifax, à Vancouver, à Calgary et à New York et ont attiré plus de 1 000 participantes. Par ailleurs, plus de 200 employées occupant un poste de cadre intermédiaire ont profité de notre programme de mentorat de groupe l'an dernier.
- **Colloque Women in Leadership** : Ce colloque offre à des membres de la direction de La Banque TD de toute l'Amérique du Nord des séances de perfectionnement professionnel. En 2008, 235 femmes y ont participé.
- **Planification des ressources** : Grâce à notre processus de gestion et de planification des ressources, nous repérons les employées les plus susceptibles d'accéder à un poste de haute direction dans l'organisation.

Minorités visibles

La Banque TD demeure un employeur de choix pour les membres des minorités visibles. Un employé sur quatre des activités canadiennes fait partie d'une minorité visible, ce qui dépasse largement le bassin de main-d'œuvre pertinent, qui est de 18,4 %. Voici quelques exemples des initiatives de la Banque :

- **Sommet sur le leadership à l'intention des membres des minorités visibles** : Cette rencontre procure des occasions de réseautage et de perfectionnement professionnel. Il s'agissait en 2008 de la seconde édition, et plus de 250 des dirigeants de La Banque TD issus des minorités visibles sont venus de toute l'Amérique du Nord pour y prendre part.
- **Programme de mentorat de groupe** : Ce programme, lancé en 2007, jumelle deux membres de la haute direction qui servent de mentors à un groupe de 10 à 12 personnes sur une base périodique pendant une année environ. Jusqu'ici, 120 employés ont pris part à ce programme, et environ 300 membres du personnel de la Banque ont profité d'un programme de mentorat de groupe.
Recrutement : La Banque TD continue de recruter parmi un large bassin de talents en participant à des dizaines de salons de l'emploi et d'autres événements externes ciblant des groupes désignés. En 2008, par exemple, La Banque TD a participé à la foire à l'emploi pour les professionnels formés à l'étranger et au salon de l'emploi Connecting Immigrants with Opportunities au Canada. Nous participons activement au programme Mentoring Partnership qui aide les immigrants de fraîche date à intégrer le marché de l'emploi. Ce programme nous a également permis de repérer des personnes très compétentes, et 8 % des participants ont trouvé un poste à La Banque TD. Pour en savoir plus, consultez la rubrique « [La diversité au sein de nos collectivités](#) ».
- **Stages** : Career Bridge est un programme de stages novateur qui vise à corriger les problèmes que vivent les candidats très compétents qui sont sous-employés à leur arrivée au Canada. La Banque TD en est l'un des principaux parrains; en 2008, nous avons accueilli 17 stagiaires, pour un total de 52 stages depuis le début du programme en 2004. Par ailleurs, La Banque TD soutient le programme INROADS, qui offre des stages d'été aux jeunes membres des minorités visibles; au cours des trois dernières années, La Banque TD a ainsi accueilli 17 stagiaires.
- **Activités de formation** : Afin de stimuler leurs propres connaissances et de partager leur expérience, des représentants de La Banque TD participent à des conférences et à des panels de discussion. Par exemple, en 2008, La Banque TD a participé à la Conférence sur la reconnaissance des titres de compétences étrangers tenue par le Conference Board of Canada et Citoyenneté et Immigration Canada ainsi qu'au Top Employer Summit 2008 organisé par l'organisme qui dresse la liste des 100 meilleurs employeurs au Canada.

Employés handicapés

Nous sommes fiers de constater que de plus en plus de personnes handicapées travaillent à La Banque TD; les employés handicapés représentent 3,78 % de notre effectif au Canada, par rapport à 1,32 % en 2003. Ce chiffre dépasse maintenant le taux du bassin de main-d'œuvre pertinent, qui est de 3,7 %; toutefois, nous savons que nous pouvons faire encore plus. Voici quelques exemples des initiatives à l'intention de ce groupe :

- **Politique d'adaptation du milieu de travail** : Cette politique expose notre engagement en matière d'aménagement et propose des liens vers des outils spécialisés qui donnent aux employés ainsi qu'aux candidats à l'emploi l'accès à un lieu de travail sans obstacles, qui favorise l'intégration. Elle englobe d'autres solutions en matière d'adaptation comme les heures et les charges de travail modifiées. Un fonds d'adaptation permet la diffusion d'outils et l'aménagement d'installations dont les employés ont besoin pour faire leur travail, comme interprètes gestuels, lecteurs sonores d'écrans, moniteurs à grand écran et fauteuils et tables de travail modifiés. Accès aux lieux de travail : La Banque TD améliore ses installations afin de garantir l'accès aux employés handicapés. Parmi les caractéristiques favorisant l'accès, notons l'espace suffisant pour permettre le déplacement en fauteuil roulant dans les salles de réunion, les comptoirs et éviers modifiés dans les salles de repos et coins repas, l'incorporation de dispositifs de signalisation sonores et visuels dans les systèmes d'alarme-incendie et l'uniformisation des couleurs des tapis de chacune des aires communes, ce qui permet de les distinguer (sorties, cages d'escalier, toilettes, coins des photocopieurs, etc.). Pour en savoir plus, consultez la rubrique « [Accessibilité de nos services](#) » de la section intitulée « Nos clients ».

- **Équipe de technologie d'assistance** : Cette équipe spécialisée définit et met en œuvre des normes qui aident les concepteurs de logiciels à créer des applications accessibles; elle fait aussi la promotion de l'adoption de nouvelles technologies d'assistance afin d'améliorer l'accès pour les employés et les clients.
- **Interprète en ASL** : Nous comptons parmi nos employés une personne interprète en ASL (American Sign Language) qui aide les employés sourds ou malentendants. Cet interprète participe aux réunions d'employés de même qu'aux entretiens entre employés et directeurs; elle prête également son concours lors des séances de formation, des assemblées générales et d'autres communications.
- **Recrutement** : Dans le but de recruter des personnes handicapées, nous avons créé de solides partenariats avec des organismes communautaires comme Employabilities d'Edmonton et le Job Opportunity Information Network de Toronto. Nous expliquons nos processus de recrutement à leurs prospecteurs d'emplois, leur faisons visiter nos locaux et leur expédions nos offres d'emplois destinées aux candidats de l'extérieur. Aux États-Unis, nous avons aussi noué un partenariat à long terme avec Coastal Enterprises, dans le cadre duquel nous ouvrons des postes à des personnes qui se sont déjà heurtées à des obstacles en matière d'emploi à cause d'un handicap.
- **Collaboration avec les Forces canadiennes** : En 2008, nous avons annoncé la création d'un programme spécial qui donne à des soldats blessés souhaitant se retirer de la vie militaire la possibilité d'entamer une nouvelle carrière à La Banque TD.
- **Ability Edge** : Nous offrons notre appui à ce programme mis sur pied en partenariat avec Avantage Carrière et l'Association des banquiers canadiens pour offrir des stages à des personnes handicapées. Nous avons ainsi accueilli 32 stagiaires depuis la création du programme, dont 8 en 2008.

Personnes gaies, lesbiennes, bisexuelles, transgenres et leurs alliés (GLBTA)

Nous sommes fiers de nos avancées en matière de création d'un milieu de travail qui favorise l'accueil et l'inclusion des représentants de la communauté GLBTA. De fait, les employés applaudissent nos efforts, comme l'indiquent les sondages menés à l'interne et les anecdotes recueillies. La Banque TD a d'ailleurs reçu nombre de distinctions importantes, dont plusieurs prix externes décernés à notre programme d'inclusion des GLBTA. Voici quelques-unes de nos initiatives :

- **Réseau de la fierté des employés** : Ce réseau, présent dans tout le Canada, est une source de rétroaction qui nous aide à élaborer notre stratégie à l'appui de la communauté GLBTA et qui permet aux employés d'échanger des idées et des comptes rendus d'expériences. Il existe des réseaux locaux à Toronto, à Vancouver, à Calgary, à Edmonton, à Montréal et à London. Plus de 600 employés se sont inscrits depuis la création du réseau en 2005.
- **Réceptions annuelles** : La Banque TD organise chaque année des réceptions de la fierté dans des collectivités de tout le Canada; ces réceptions sont présidées par l'un ou l'autre des membres de notre équipe de la haute direction, notamment notre président et chef de la direction, Ed Clark. En 2008, plus de 800 employés et partenaires des collectivités étaient présents. Le Réseau de la fierté des employés de La Banque TD est actif lors de ces réceptions annuelles, et tous les employés de la Banque y sont invités, qu'ils soient membres de la communauté GLBTA ou simplement des collègues qui souhaitent manifester leur appui.
- **Recrutement** : Afin d'attirer vers notre organisation les talents que recèle cette communauté, nous avons participé en 2008 aux salons de l'emploi organisés par le Rainbow Employment Network en mars et en août. Pour la deuxième année de suite, La Banque TD a été commanditaire principal de la conférence Out on Bay Street à l'intention des aspirants au M.B.A. issus de la communauté GLBTA de Toronto. Une équipe avait été dépêchée sur place pour présenter les possibilités de carrière à La Banque TD.

Autochtones

L'embauche et le développement professionnel des Autochtones sont des domaines où La Banque TD peut faire mieux. Comme la représentation des membres de cette communauté au sein de notre effectif n'est pas aussi élevée que nous le souhaitons, vers la fin de 2007, nous avons fait de cet enjeu une des priorités de notre programme en matière de diversité. Voici quelques exemples des initiatives de la Banque :

- **Recherche et sensibilisation** : En 2008, nous avons commencé à chercher des moyens d'attirer chez nous des candidats autochtones. Nous avons organisé des groupes de discussion avec nos employés autochtones afin de recueillir leurs commentaires et tenu une séance de sensibilisation en partenariat avec le nouveau Comité des Autochtones de La Banque TD pour aider les participants à comprendre les besoins de nos employés et des collectivités auxquelles s'adressent nos services.
- **Recrutement** : Afin de créer des possibilités d'emploi pour les Autochtones, nous avons participé à différentes activités de recrutement comme l'Aboriginal Youth Career Awareness Fair organisée par la Première Nation ojibwée de la Thames; nous avons aussi noué des relations avec des organismes comme Nokee Kwe, de London, en Ontario, et les signataires de l'Entente sur le développement des ressources humaines autochtones.

- **Partenariats avec les collectivités** : En tant que membre du Partenariat du secteur financier pour les relations avec les Autochtones, formé de représentants de plusieurs banques canadiennes, nous avons contribué à l'élaboration d'un site Web visant à promouvoir l'idée d'une carrière dans le secteur bancaire auprès des Autochtones.

Pour en savoir plus :

- [Anecdotes](#)
- [Rapport annuel sur l'équité en matière d'emploi](#)
- [Accessibilité des services](#)

Tendances – équité en matière d'emploi à La Banque TD ¹ (Canada)						
		2007	2006	2005	2004	2003
Femmes	Total	66,88 %	67,34 %	67,43 %	68,11 %	69,12 %
	Haute direction ²	29,55 %	29,88 %	25,38 %	23,00 %	22,00 %
	Cadres intermédiaires et autres	47,36 %	47,19 %	45,79 %	44,08 %	44,30 %
Minorités visibles	Total	25,38 %	25,35 %	23,43 %	22,71 %	21,58 %
	Haute direction ²	7,20 %	5,98 %	4,55 %	3,54 %	2,94 %
	Cadres intermédiaires et autres	18,03 %	16,92 %	15,52 %	14,87 %	13,13 %
Autochtones	Total	1,22 %	1,21 %	1,08 %	1,06 %	1,04 %
	Haute direction ²	0,38 %	0,40 %	0,38 %	0,39 %	0,00 %
	Cadres intermédiaires et autres	0,71 %	0,67 %	0,66 %	0,61 %	0,61 %
Personnes handicapées	Total	3,78 %	3,59 %	2,17 %	2,00 %	1,32 %
	Haute direction ²	5,30 %	5,98 %	3,79 %	1,57 %	1,57 %
	Cadres intermédiaires et autres	3,95 %	3,82 %	1,87 %	1,54 %	0,76 %

¹ Les données pour chaque année sont établies au 31 décembre en fonction du pourcentage de l'effectif. Celles de 2008 seront compilées et déposées auprès du gouvernement fédéral d'ici juin 2009.

² Le mode de présentation de la haute direction de La Banque TD a été modifié en 2006 pour le rendre conforme à la pratique dans l'industrie. La catégorie « haute direction » comprend maintenant les personnes ayant reçu de la Banque des titres égaux ou supérieurs à ceux de vice-président et de premier vice-président.

La diversité

DIVERSITÉ DE NOTRE CLIENTÈLE

La Banque TD est fermement déterminée à offrir à l'ensemble de sa clientèle diversifiée la même expérience de qualité. C'est ce que nous faisons quotidiennement par l'intermédiaire de nos services en ligne et notre réseau de guichets automatiques multilingues, de nos nombreuses succursales implantées dans des communautés ethniques et de l'amélioration constante de l'accessibilité à nos installations pour la clientèle.

Être au service de collectivités diversifiées

L'une des priorités que s'est fixées notre [Conseil de la diversité de la direction](#) consiste à mieux servir différentes collectivités. La communauté asiatique canadienne en est un bon exemple. Dans certaines régions, nous maintenons et consolidons notre capacité vis-à-vis de ce segment grandissant de notre clientèle. Voici quelques exemples des mesures prises au Canada :

- 116 de nos succursales sont axées sur la communauté chinoise, 14, sur la communauté coréenne et 51, sur la communauté sud-asiatique.
- Nos descriptions de produits sont rédigées en langues chinoise, coréenne et pendjabi.
- Nos services de guichets automatiques sont disponibles en chinois.
- Nous avons des numéros sans frais BanqueTel en mandarin et en cantonais. Le site Web tdcanadatrust.com contient des sections à l'intention des clients [chinois](#), [japonais](#) et sud-asiatiques – la section [sud-asiatique](#) a été mise en ligne en 2008.

Nous offrons aussi des services conçus spécialement à l'intention d'autres communautés ethniques en fonction des besoins de chaque collectivité. Par exemple, au Canada, nous offrons également des services de guichets automatiques en italien et en portugais. Ainsi, aux États-Unis :

- 87 % de nos guichets automatiques sont pourvus de services en espagnol, et environ 50 % en offrent en allemand, en russe, en grec, en hindi, en portugais et en italien, de même qu'en chinois et en coréen. En 2009, nous ajouterons le français à environ 55 % de nos guichets automatiques.
- Nos sites Web destinés au grand public de même qu'à la clientèle des services bancaires de détail existent aussi en espagnol.
- Des renseignements sur les produits sont offerts en espagnol dans la plupart des succursales. Il existe une version espagnole des machines à compter les pièces de monnaie Penny Arcade à South Beach, en Floride, et une version chinoise dans le quartier chinois de New York. L'utilisation interactive de ces machines exclusives de TD Bank est gratuite.

Communauté des personnes gaies, lesbiennes, bisexuelles, transgenres et leurs alliés (GLBTA)

Offrir un contexte accueillant pour la communauté GLBTA est encore une priorité que s'est fixée le Conseil de la diversité de la direction. Voici quelques-unes de nos initiatives dans ce domaine :

- Dans plusieurs grandes villes, La Banque TD s'est jointe à des associations de la communauté GLBTA, comme la Chambre de commerce gaie du Québec pour répondre aux besoins particuliers des gens d'affaires de cette communauté.
- Certaines de nos campagnes de publicité, à portée générale ou destinée spécifiquement à leur intention, ciblent les membres de la communauté GLBTA, et leur démontrent que La Banque TD est une banque accueillante pour eux. Par exemple, en 2008, Assurance habitation et auto TD a affiché des publicités sur plusieurs sites Web ciblant les GLBTA, comme xtra.ca, fugues.com, voir.ca et hour.ca, de même que dans des répertoires à leur intention comme index.ca,

Le saviez-vous?

Dans le cadre d'un sondage Ipsos-Reid mené en 2008, TD Canada Trust a été déclarée la « meilleure institution financière » au Canada par les répondants chinois, sud-asiatiques et coréens

gaycanada.com et la Chambre de commerce gaie du Québec. Jusqu'ici, TD Assurance est la seule société d'assurance qui a ciblé ce segment de marché de la sorte, ce qui fait de ces campagnes publicitaires une première au Canada.

Communautés autochtones du Canada

À TD Waterhouse, une équipe de services fiduciaires se consacre exclusivement à répondre aux besoins des collectivités autochtones du Canada et vient en aide aux Autochtones qui souhaitent mettre sur pied et administrer des fiducies pour protéger les revenus qu'ils tirent des règlements et des ressources afin d'assurer leur prospérité et de préserver leurs valeurs culturelles pour les générations à venir.

Nous collaborons étroitement, et ce, depuis plusieurs années, avec la Banque des Premières Nations du Canada (BPNC) pour établir des centres de services bancaires aux particuliers et aux entreprises dans des communautés autochtones un peu partout au Canada. Fondée en 1996, la BPNC est issue d'une alliance stratégique entre la Saskatchewan Indian Equity Foundation Inc., la Federation of Saskatchewan Indians, Inc. et La Banque TD. En 2007, la BPNC a effectué un placement privé auprès de certains investisseurs, dont le produit a été employé au financement de la croissance et s'est traduit par la dilution de la participation de La Banque TD dans la BPNC, qui est passée d'environ 89 % à 9 % des actions à droit de vote. La BPNC se rapprochait de la sorte encore un peu plus de son objectif de départ, fixé il y a dix ans, qui consistait à créer une banque indépendante détenue et contrôlée par des Autochtones. Afin d'aider la BPNC à poursuivre ses activités normales et de lui donner le temps de s'émanciper sur le plan des affaires, La Banque TD s'est engagée à continuer de fournir à la BPNC, pour une période donnée, les services qu'elle lui offre déjà.

Clients handicapés

La Banque TD offre une vaste gamme de produits et de services à sa clientèle de personnes handicapées, qu'il s'agisse de documents bancaires offerts en différents formats ou de locaux ou de services en ligne adaptés. Pour en savoir plus, consultez la rubrique « [Accessibilité de nos services](#) » de la section intitulée « Nos clients ».

La diversité

DIVERSITÉ AU SEIN DE NOS COLLECTIVITÉS

Étant donné l'importance de la diversité au sein de notre organisation, nous voulons aussi donner l'exemple. Voilà pourquoi nous investissons dans des programmes communautaires qui reconnaissent, soutiennent et encouragent la diversité dans l'ensemble de la société. En fait, au moins 10 % de notre programme Contribution à la collectivité est accordé à des initiatives qui appuient la diversité dans les collectivités.

C'est ainsi que plusieurs des activités que nous soutenons reflètent nos [propres priorités en matière de diversité](#) :

4,7 millions de dollars pour la diversité

En 2008, La Banque TD a fait don de 4,7 millions de dollars pour financer des programmes et des initiatives communautaires appuyant la diversité au Canada.

Minorités visibles et collectivités diversifiées

- Au sein du **Mentoring Partnership** créé par le Toronto Region Immigrant Employment Council, La Banque TD est l'entreprise partenaire la plus active. C'est en effet celle qui propose le plus grand nombre de partenariats de mentorat. Ce programme aide les personnes arrivées depuis peu au Canada à surmonter les obstacles qui entravent leur accession à une carrière au pays. Depuis 2005, les employés de la Banque ont établi plus de 400 relations de mentorat auprès de participants au programme, et 48 employés ont offert chacun du counseling à plus d'un nouveau citoyen à la recherche d'un emploi. La Banque TD a aussi offert plus de 540 000 \$ à ce programme.
- Le soutien de La Banque TD aux nouveaux arrivants comprend également d'autres initiatives. Elle soutient par exemple la **Calgary Immigrant Aid Society**, groupe qui aide les nouveaux Canadiens à s'établir dans la collectivité. Chaque année, nous apportons notre parrainage et notre participation au gala **New Pioneers Awards** de l'organisme **Skills for Change**, qui souligne la contribution de néo-Canadiens.
- La Banque TD a collaboré avec des organismes comme l'**Ontario Black History Society** et la **Black History Month Association de Nouvelle-Écosse** afin d'organiser des repas commémoratifs et des spectacles de musique et de danse. Nous venons aussi en aide à des programmes destinés aux jeunes, comme les prestigieux prix **Harry Jerome**, et nous sommes aussi le principal commanditaire du portail de **Historica, Histoire des Noirs au Canada**, un site Web unique et le premier de son genre au pays.
- Dans le cadre de ses efforts constants pour rejoindre les collectivités coréenne et sud-asiatique, La Banque TD a parrainé, d'un océan à l'autre, des festivals qui font connaître les riches traditions culturelles de ces collectivités à des gens de toute origine. En 2008, par exemple, La Banque TD a été le principal commanditaire du **Korean Heritage Day Festival** à Vancouver, du **TD Canada Trust Festival of South Asia** et du **Korean Harvest Festival** à Toronto et du **Global Fest** à Calgary, comprenant des activités musicales, des spectacles de danse, de même que des foires culinaires et des activités artistiques.
- L'été dernier, TD Canada Trust a été le commanditaire principal de l'**IRIE Music Festival** de Toronto, qui a attiré quelque 60 000 auditeurs venus assister à l'une des célébrations annuelles de la musique et de l'art les plus courues au Canada.

Femmes

- Afin de contribuer à créer davantage d'occasions d'avancement pour les femmes dans notre société, La Banque TD a annoncé une contribution de 1 million de dollars en dons à la **Richard Ivey School of Business** de London, en Ontario. Ces dons financent des bourses d'études au niveau de la maîtrise en administration des affaires afin d'intéresser un plus grand nombre de femmes à une carrière en affaires.

- Nous soutenons le **FAEJ** (Fonds d'action et d'éducation juridiques pour les femmes), notamment à titre de commanditaire principal du 23^e petit-déjeuner de la Journée de la personne, de l'an dernier. Le FAEJ est un organisme canadien de bienfaisance qui veille à la promotion de l'égalité réelle des femmes et des jeunes filles au moyen de l'évolution de la loi.
- La Banque TD continue de commanditer les conférences *Women in Leadership Speaker Series* au Canada, organisées par la **Women in Leadership Foundation**. Ces conférences illustrent des modèles de rôle que jouent les femmes dans divers secteurs d'activité et reconnaissent leur apport à la collectivité et à l'industrie. En plus de parrainer la série de conférences, la Banque a fourni les services de conférenciers principaux et de membres de panels dans le cadre d'activités organisées dans l'ensemble du pays.
- La Banque TD est active au sein du **Réseau des femmes exécutives (RFE)** dans tout le Canada. Nous sommes un « partenaire or » du Wisdom Mentoring Program du RFE, et les cadres de la Banque jouent le rôle de mentors auprès de membres du RFE. La Banque est aussi le principal commanditaire du forum du RFE.
- Aux États-Unis, nous avons accordé une subvention de 20 000 \$ US à **Oasis**, un refuge de Paterson, au New Jersey, qui accueille femmes et enfants et leur offre des activités éducatives, un programme de suivi alimentaire, des vêtements et des animations pour les enfants et recommande sa clientèle auprès des services sociaux.
- Nous avons également fait don de la somme de 7 000 \$ US à **Wings for Success**, de West Chester, en Pennsylvanie. Cet organisme aide les femmes qui disposent d'un faible revenu à atteindre l'indépendance, la stabilité et la confiance en soi grâce à des ateliers et à des conseils vestimentaires en prévision des séances de formation, des entrevues et de la recherche d'emploi, et plus encore.
- Pour soutenir l'**Association of Women's Business Owners Inc.** du New Jersey, nous avons fait don de 15 000 \$ US afin de fournir de l'enseignement, de la formation, des subventions et des prêts à des femmes propriétaires d'entreprise dont le revenu est faible.

Personnes handicapées

- Pour la troisième année de suite, La Banque TD a été le principal commanditaire de la conférence **Ability First** qui réunit des employeurs et des organismes de soutien aux handicapés de la collectivité de London, en Ontario, afin de leur permettre d'échanger des idées sur les façons d'avoir un meilleur accès aux talents que l'on trouve sur le marché du travail.
- En 2008, La Banque TD a été commanditaire principal du **Mayfest 2008**, manifestation organisée par l'Association des Sourds de l'Ontario. Cet organisme fondé il y a 34 ans rassemble à Toronto la communauté des personnes sourdes dans le cadre d'une manifestation axée sur le divertissement et les activités destinées aux enfants.
- Au forum de la Société canadienne de l'ouïe appelé **Hiring Deaf Employees**, l'un des gestionnaires de TD Assurance a présenté les initiatives de La Banque TD en matière d'adaptation et du travail avec des employés sourds ou malentendants. L'objectif du forum était de sensibiliser et de seconder les employés qui ne sont pas habitués à travailler avec des collègues sourds.
- La Banque TD est le commanditaire provincial du **No Limits Wheelchair Relay Challenge** de l'Association canadienne des paraplégiques de l'Ontario qui a lieu dans diverses collectivités ontariennes. Des équipes de la Banque participent à la course à relais en fauteuil roulant; de plus, la Banque offre un don et les employés organisent une campagne de financement au profit des manifestations communautaires annuelles.
- En 2008, nous avons contribué au financement des **Jeux Olympiques spéciaux** du Vermont et au programme **ASCENT** du **Barry L. Price Rehabilitation Center** de Newton, au Massachusetts – un programme d'après-midi et d'été pour les adolescents et les jeunes adultes atteints d'un handicap physique et de troubles du développement. Dans le New Jersey, une subvention de 20 000 \$ US a été accordée au **Young Athlete Program** des **Jeux Olympiques spéciaux**. Ce fantastique programme mis sur pied en 2004 répond aux besoins en matière de développement physique des enfants de deux ans et demi à sept ans par le jeu et l'activité physique. Près de 2 000 enfants ont pu y prendre part à ce jour.

Communauté des personnes gaies, lesbiennes, bisexuelles, transgenres et leurs alliés (GLBTA)

- La Banque TD soutient différentes célébrations annuelles de la Fierté gaie dans les grands centres urbains du Canada, comme les **Célébrations LGBTQIA Montréal**, la **Pride Week** de Toronto et le **Pride London** – nous avons participé à ce dernier événement pour la première fois en 2008.
- Pour la Pride Week de Toronto, qui est l'un des plus grands festivals d'arts et de culture du Canada et l'une des plus vastes célébrations de la Fierté du monde, La Banque TD agissait pour la quatrième année à titre d'important commanditaire et de banque officielle. Des dizaines d'employés de La Banque TD ont participé au programme de bénévolat de la Fierté de Toronto, qui est au cœur même de l'organisation de la Pride Week.
- La Banque TD apporte son soutien à plusieurs organismes de LGBTQIA. Par exemple, pour soutenir la **Lesbian Gay Bi Trans Youth Line**, qui est un service d'écoute téléphonique confidentiel sans frais destiné aux jeunes et assuré par des pairs qui ne portent pas de jugement, La Banque TD a été commanditaire principal de leur marché d'œuvres d'art et de la dixième remise annuelle des prix Youth Line Community Youth Awards. Enfin, citons le soutien que La Banque TD apporte à **Jer's Vision**, un groupe d'Ottawa qui travaille auprès des jeunes des écoles secondaires pour combattre l'homophobie.

La Fierté à La Banque TD

« De temps à autre, une entreprise d'avant-garde ose s'avancer et apporter son soutien à notre manifestation et à la communauté LGBTQIA en général, ouvrant la voie à d'autres parrainages. La Banque TD est l'une de ces entreprises audacieuses qui a pris position et s'est montrée généreuse et ferme dans son soutien à Pride Toronto et à notre communauté, dès le début de notre partenariat. Nous sommes très heureux d'avoir collaboré avec la Banque encore une fois cette année pour l'organisation de la Pride Week de 2008. » Fatima Amarshi, directrice administrative de Pride Toronto.

En plus de son aide à des activités qui reconnaissent, soutiennent et encouragent la population LGBTQIA, chaque année, La Banque TD apporte son soutien à des causes qui intéressent directement cette communauté, comme le VIH et le sida. Par exemple :

- Nous soutenons depuis longtemps l'établissement de soins palliatifs **Casey House** et sa campagne Art with Heart. Cet établissement de renommée mondiale prodigue des soins palliatifs et des services de soutien aux personnes atteintes du sida et aux personnes séropositives.
- La Banque TD parraine aussi **SNAP!**, vente aux enchères et concours de photographie organisés par l'AIDS Committee of Toronto, de même que le bal costumé **Maskarade** organisé à Montréal par la Fondation Farha à des fins de financement.
- Parmi les nouveaux dons offerts en 2008, citons la somme de 50 000 \$ accordée à la **St. Paul's Hospital Foundation** de Vancouver pour financer une partie de la technologie du laboratoire du B.C. Centre for Excellence in HIV/AIDS, réputé de par le monde; ce don servira aussi bien à la recherche qu'à l'enseignement.

Autochtones

- Nous soutenons les collectivités autochtones au Canada par l'intermédiaire de programmes axés sur la promotion du développement économique, de l'autonomie et des occasions d'emploi. En 2008, par exemple, La Banque TD a promis de verser 125 000 \$ sur cinq ans à la **Minerva Foundation for B.C. Women** et son initiative Combining Our Strength. Le financement reçu de La Banque TD servira à ouvrir des programmes et des possibilités pour les femmes autochtones dans les domaines de l'enseignement, du développement du leadership, de la sécurité financière et de la sécurité.
- En 2008, nous avons fait don de 25 000 \$ au musée d'anthropologie de l'Université de la Colombie-Britannique pour soutenir le programme de travail-études coopératif **Native Youth Program** organisé en partenariat par le musée et la First Nations House of Learning de l'Université. Le programme a pour objectifs de susciter l'intérêt des jeunes Autochtones pour le leadership et de favoriser l'orientation et le mentorat au profit des jeunes Autochtones.
- Nous avons offert 50 000 \$ à l'organisme **Le Chaînon scolaire** pour financer son projet pilote Change Learning dans trois collectivités des Prairies. Ce projet novateur, qui se déroulera en plusieurs étapes, est un modèle éducatif entièrement nouveau qui se fonde sur la reconnaissance que nous avons des modes d'apprentissage et de développement des enfants.

Secourir les femmes autochtones

« Le projet Combining Our Strength est unique en son genre, car il établit un partenariat entre des femmes autochtones et non autochtones qui collaborent à créer au sein de la communauté autochtone des changements globaux et des résultats durables. Le soutien du Groupe Financier Banque TD est une véritable chance pour nous. Ce parrainage aidera la fondation Minerva à continuer de créer des possibilités pour les femmes autochtones. » Jody Wilson, coprésidente du conseil Combining Our Strength, fondation Minerva

connaissance que nous avons des modes d'apprentissage et de développement des enfants.

- L'an dernier, nous avons aussi parrainé, à l'aide d'un don de 25 000 \$, le **Concours de rédaction pour jeunes Autochtones** mis sur pied par l'Institut du Dominion. Ce concours de nouvelles à l'intention des jeunes Autochtones du Canada encourage les participants à faire preuve de créativité et à explorer leur héritage culturel. Les nouvelles présentées sont évaluées par un jury formé par des auteurs et des leaders autochtones réputés.
 - Par ailleurs, La Banque TD investit dans les prochaines générations au moyen de bourses d'études. Ainsi, elle continue de financer six bourses pour les jeunes Autochtones offertes par l'intermédiaire de la **Foundation for the Advancement of Aboriginal Youth**, de même que les **bourses d'études postsecondaires autochtones** de l'Université de la Saskatchewan, qui aide des étudiants autochtones à atteindre leurs objectifs en matière d'éducation. En 2008, nous avons également fait don d'une somme de 50 000 \$ à l'**Université des Premières Nations du Canada** afin qu'elle crée un programme de bourses d'études.
 - Le programme **Nunavut Teacher Practicum/Orientation Program** de l'Université Mount Saint Vincent a reçu un don de 25 000 \$ de La Banque TD en 2008. Ce programme a pour but de préparer les enseignants qui se destinent à occuper un poste dans le Nord, ce qui a pour effet de réduire à la fois le nombre de décrocheurs et le taux de rotation des enseignants dans les écoles secondaires du Nunavut.
-

La diversité

ANECDOTES

Des employés handicapés pris en compte par leur banque

Le texte qui suit est extrait d'un récit rapporté par Terrence Belford dans le Toronto Star (3 avril 2008, p. R3).

L'employeur de Martha Johnson lui a littéralement ouvert ses portes. Cette spécialiste des TI de 43 ans à TD Canada Trust est atteinte de paralysie cérébrale. Depuis quelques années, elle doit employer un déambulateur pour se déplacer, ce qui complique pour elle l'ouverture des portes. La Banque TD a donc installé des portes automatiques à son étage, au siège social de l'organisation situé au centre-ville.

« C'est l'une des mesures bien tangibles que prend la Banque pour rendre le milieu de travail entièrement accessible aux personnes handicapées, souligne Martha. Selon moi, La Banque TD prend toujours en considération les besoins particuliers de ses employés handicapés. »

Cette façon de faire commence par l'embauche de personnes handicapées, qui ont la possibilité de faire progresser leur carrière à la Banque, affirme Beth Grudzinski, vice-présidente, Diversité.

« Je pense que l'une des raisons qui font que la Banque réussit aussi bien à aider les personnes handicapées, c'est que le leadership vient d'en haut, déclare Martha. De cette façon, l'importance des mesures qui sont prises est véhiculée dans toute l'organisation. »

En fait, selon Mme Grudzinski, 75 % des sommes que la Banque consacre chaque année à ses programmes visant la diversité servent à rendre le milieu de travail plus accueillant pour les employés handicapés. Ces sommes sont allouées à trois types d'aménagements : l'adaptation, qui passe par exemple par l'achat de mobilier de bureau ergonomique; la technologie d'assistance; la modification des locaux pour installer des rampes d'accès pour fauteuils roulants, des ascenseurs ou, dans le cas de Martha, des portes à ouverture automatique.

La mission de Martha à la Banque consiste à créer des technologies d'assistance, comme un logiciel servant à transformer un texte écrit en un texte lu à l'usage des malvoyants. Elle est bien placée pour apprécier la différence que peut faire même la technologie la plus simple. À l'âge de douze ans, elle a dû passer des mois emprisonnée de la tête aux pieds dans un plâtre après une intervention chirurgicale. Pour l'aider à supporter les interminables journées passées à contempler le plafond ou le plancher, ses parents ont installé un interphone qui lui permettait de parler avec ses amis de l'école.

Au cours de ses études universitaires – elle détient un diplôme de maîtrise en psychologie – elle occupait ses loisirs à trouver des moyens de mettre la technologie au service des personnes atteintes comme elle d'un handicap. Par la suite, elle en a fait sa carrière. À la Banque, elle continue de défendre la cause des personnes handicapées.

Avancer avec fierté

Au cours d'une manifestation récente de la Fierté à La Banque TD, une employée lesbienne a pris la parole pour expliquer combien elle s'était sentie à l'aise d'inviter ses collègues à son mariage après avoir entendu Ed Clark, président et chef de la direction, parler ouvertement des personnes gaies, lesbiennes, bisexuelles, transgenres et leurs alliés (GLBTA).

À La Banque TD, améliorer l'environnement pour les employés et les clients de la communauté GLBTA et favoriser leur intégration a toujours été au cœur de notre programme en matière de diversité. Pourquoi cela? Il y a quelques années, nous nous sommes aperçus que nous n'offrions pas à nos clients et employés de la communauté GLBTA un contexte qui les aurait incités à vivre ouvertement leurs choix en matière de sexualité. Par exemple, La Banque TD offrait depuis plusieurs années des avantages sociaux aux conjoints de même sexe – et pourtant, seuls 94 employés s'en prévalaient. Avec un effectif de plus de 50 000 employés au Canada, ce n'était pas logique. De plus, nous savions que certaines personnes, même parmi les cadres, évitaient d'afficher ouvertement leurs choix par crainte de voir leur carrière entravée.

Le constat était simple : les employés ne se sentaient pas aussi à l'aise qu'ils auraient dû. Nous nous étions toujours efforcés de rendre notre organisation accueillante pour tous, mais ce sont parfois les impressions qui prédominent, surtout dans une grande entreprise. Il n'était pas acceptable que les employés n'osent pas demander les avantages sociaux auxquels ils avaient droit. Il n'était pas acceptable non plus que les employés croient que l'avancement pouvait être lié de quelque façon à leur orientation sexuelle.

a leur orientation sexuelle.

Le Conseil de la diversité de la direction s'est aussitôt mis à l'ouvrage en mettant sur pied, en 2005, un sous-comité de la direction chargé d'élaborer et de superviser un programme très ciblé visant notre clientèle et notre effectif GLBTA. Il reste encore beaucoup de travail à accomplir, mais nous sommes fiers d'avoir aujourd'hui un vaste programme de mesures à l'intention des employés, des clients et de la communauté GLBTA dans son ensemble.

La Banque TD a parcouru pas mal de chemin en quatre années seulement :

- Le nombre d'employés qui se prévalent maintenant des avantages sociaux accordés aux conjoints du même sexe a plus que doublé.
- Notre Réseau de la fierté des employés au Canada est en pleine croissance : le nombre de membres a triplé depuis sa création, en 2005, et se chiffre aujourd'hui à plus de 600 employés.
- Des sondages et des témoignages rapportent que les clients et les employés de la communauté GLBTA soulignent nos efforts.
- La Banque TD a remporté des prix et distinctions comme le titre de « meilleure banque » pour la communauté gaie de Toronto, décerné par le journal gai bien connu Xtra!, ou le titre d'« employeur de l'année » accordé par la Gay and Lesbian Business Association de Colombie-Britannique. Ces distinctions transmettent un message positif à nos employés, à nos clients et à nos collectivités.

« La diversité est essentielle à mes yeux. Je serais parfaitement incapable de diriger une entreprise qui ne respecterait pas mes convictions sur les droits fondamentaux de la personne et le respect de l'autre. Je tiens à ce que nos clients et nos employés qui appartiennent à la communauté des personnes gaies, lesbiennes, bisexuelles ou transgenres éprouvent une expérience agréable à La Banque TD. Je ne veux pas que certaines personnes estiment devoir se cacher de crainte d'être victimes de discrimination. Un jour, je l'espère, tous les employés sauront que leur orientation sexuelle n'est pas une question à débattre. » Ed Clark, président et chef de la direction, La Banque TD

Accueillir les clients dans leur langue

« Notre succursale est située au cœur d'une collectivité en partie rurale. Plusieurs agriculteurs emploient des travailleurs saisonniers qui viennent du Mexique et du Guatemala et ouvrent un compte chez nous pour encaisser leur chèque de paie. Ces personnes sont éloignées de leur foyer et de leur famille. La plupart connaissent à peine quelques mots d'anglais. Pour rendre leur expérience bancaire plus agréable, j'ai noté quelques phrases et expressions en espagnol sur un papier que je garde à portée de la main. Les opérations bancaires sont ainsi plus faciles pour eux – comme pour moi! Le sourire qu'ils affichent quand ils entendent au moins quelques phrases dans leur langue illumine toute ma journée – et je crois qu'ils en sont tout aussi heureux. »

Terry Reeve, représentante du Service à la clientèle, Aldergrove, Colombie-Britannique

A l'appui de nos employés même à l'étranger

Kyle Pettey est représentant du Service à la clientèle à la succursale TD Canada Trust de Brampton, en Ontario. Il fait également partie de l'équipe canadienne d'athlétisme paralympique, qui a remporté six médailles aux Jeux paralympiques de Pékin.

Les employés de La Banque TD peuvent se réjouir encore une fois, puisque c'est l'un de leurs collègues qui a remporté l'une de ces médailles. Tous les employés de La Banque TD ont accueilli avec fierté et admiration la nouvelle annonçant que Kyle Pettey avait remporté la médaille de bronze au lancer du poids. C'était la première médaille du Canada en athlétisme depuis le début de ces jeux. Non seulement Kyle a-t-il remporté le bronze, mais il a battu son propre record avec un lancer de 11,04 mètres. Il détient maintenant le nouveau record canadien au lancer du poids dans la catégorie des athlètes atteints de paralysie cérébrale.

« Au travail comme sur la piste d'athlétisme, Kyle a toujours eu l'esprit d'équipe, souligne Gary Martin, directeur de la succursale de Bramalea City Centre, à Brampton, en Ontario. Il incarne à merveille la détermination, la persévérance et l'engagement envers l'excellence, qu'il s'agisse de représenter la Banque ici ou le Canada à Pékin. »

Kyle s'entraîne depuis douze ans. Il fait également partie des Brampton Cruisers, club de sport pour les personnes ayant un handicap physique de la région de Peel Halton. C'était la troisième fois qu'il participait aux Jeux paralympiques. En 2000 à Sydney et en 2004 à Athènes, il avait remporté la médaille d'argent.

« Le lancer du poids, ça fait partie de moi. Je me suis tellement entraîné, déclare Kyle. TD Canada Trust m'a vraiment appuyé, et mes collègues aussi. À la succursale, ils ont même décoré mon guichet de service avec les anneaux olympiques et le logo des Jeux paralympiques, et ils ont affiché une coupure de presse pour me témoigner leur fierté et m'encourager! »

Nos collectivités

Quelle différence faisons-nous dans nos collectivités?

Plus de 47 millions de dollars : voilà la somme que La Banque TD a donnée à des organismes de bienfaisance de par le monde en 2008. L'établissement et le maintien de collectivités fortes est l'affaire de tous, car chacun y trouve son compte. La Banque TD est bien résolue à faire sa part, et plus encore. Chaque année, nous continuons de faire avancer les causes qui sont importantes pour nos employés, nos clients et les collectivités où nous habitons et travaillons.



Tableau des résultats 2008

Une évaluation de notre performance de l'année

Priorités pour 2009

Notre planification pour l'année qui vient

Notre approche

Notre approche globale en matière de dons à la collectivité



Au Canada

Notre programme Contribution à la collectivité au Canada



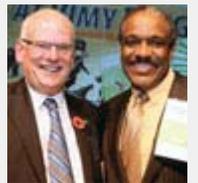
Aux États-Unis

Notre programme Contribution à la collectivité aux États-Unis



Anecdotes

Témoignages et anecdotes



Ailleurs dans le monde

Notre programme Contribution à la collectivité ailleurs dans le monde



Nos collectivités

NOTRE APPROCHE

Notre objectif :

Apporter une contribution positive aux collectivités où nous exerçons des activités.

À La Banque TD, nous mesurons notre succès non seulement à notre capacité à atteindre nos objectifs d'affaires, mais aussi à notre participation au renforcement des collectivités. Pour réussir, les entreprises prospères comme la nôtre doivent évoluer dans une société saine et dynamique, et nos investissements ainsi que notre engagement dans la collectivité font partie des moyens d'obtenir ce résultat.

Notre empreinte

La Banque TD verse chaque année des millions de dollars à divers organismes de bienfaisance et organismes sans but lucratif méritoires qui travaillent sans relâche afin d'améliorer nos collectivités : en 2008 uniquement, les dons se sont chiffrés à plus de 47 millions de dollars.

Mais pour nous tous à La Banque TD, nos programmes communautaires ont une portée bien plus grande que les montants directement investis. Inspiré par notre philosophie **Faisons une différence ensemble**, notre appui à la collectivité revêt de nombreuses formes :

- **Bénévolat de nos employés** : Qu'ils aident un enfant à apprendre à lire, qu'ils fassent la conception d'un site Web ou qu'ils prêtent main-forte à un centre d'accueil, les employés de La Banque TD trouvent une multitude de moyens pour redonner à leurs collectivités. Nous encourageons et favorisons leur engagement en leur offrant des modalités de travail flexibles et des congés pour donner leur appui aux causes de leur choix. De plus, nous avons créé un programme d'encouragement au bénévolat qui finance les organismes auxquels les employés donnent de leur temps.
- **Collaboration avec des groupes communautaires** : Pour nous, donner ne consiste pas uniquement à envoyer un chèque. Nous cherchons des occasions de participer activement et de collaborer avec les membres des collectivités - comme les écoles, les services sociaux et les centres communautaires - pour soutenir leurs interventions et les aider à en élargir la portée.
- **Appui à des causes capitales** : Nous défendons activement des causes qui comptent pour nos partenaires, comme la santé des enfants, l'éducation et l'alphabétisation ou l'environnement. En mettant ces causes sous le feu des projecteurs, nous attirons le financement dont elles ont tant besoin.
- **Sollicitation de la générosité de nos clients** : Les clients de La Banque TD jouent un rôle de premier plan dans notre programme de dons à la collectivité. Ils se montrent généreux lors de nos activités de financement et n'hésitent pas à participer bénévolement à divers projets, siégeant au comité consultatif de la Fondation TD des amis de l'environnement ou ramassant des débris lors du Grand nettoyage des rivages canadiens de la TD. Nous facilitons les dons de nos clients et leur offrons la possibilité d'offrir leur appui en tant que bénévoles.

Domaines d'intervention

Bien que notre engagement envers les collectivités couvre un large éventail de causes, nous concentrons nos investissements dans certains domaines d'intervention clés. Ces domaines sont légèrement différents selon la région où nous exerçons nos activités - le [Canada](#), les [États-Unis](#) et le [reste du monde](#). Comme les enfants et les jeunes sont toujours au cœur de nos interventions communautaires, l'éducation et l'alphabétisation constituent un domaine d'intervention commun à ces trois régions. Comme La Banque TD continue de croître et s'efforce de devenir la meilleure des banques en Amérique du Nord et ailleurs dans le monde, nous mettons sur pied des programmes communautaires d'avant-garde qui soutiennent des causes importantes pour nos partenaires; nous recherchons toutes les occasions de tailler nos interventions sur mesure pour qu'elles aient la plus grande portée possible.

Dons de charité dans le monde (en millions de dollars canadiens)

Région	2008
Canada	35,50 \$
États-Unis	11,60 \$
Ailleurs dans le monde	0,06 \$
Total	47,16 \$

Community

Canada

La Banque TD est l'une des principales sociétés donatrices du Canada. Au cours des cinq dernières années, nous avons fait don de plus de 150 millions de dollars à des organismes de bienfaisance et à des organismes sans but lucratif à l'échelle du pays.

La Banque TD continue à dépasser la norme proposée par Imagine Canada qui encourage les entreprises canadiennes à verser au moins 1 % de leurs profits avant impôts en dons de charité. L'an dernier, nos dons ont totalisé 35,5 millions de dollars, soit 1,4 % de nos profits nationaux avant impôts.

Le résultat est encore plus impressionnant quand on calcule les millions de dollars versés par les employés et les clients - à la Fondation TD des amis de l'environnement, au Fonds TD pour les hôpitaux pour enfants, à Centraide et à diverses autres causes. Notre contribution totale atteint pratiquement 47 millions de dollars en 2008 - c'est ce qu'on appelle vraiment ***faire une différence ensemble***.

Les trois piliers

Notre programme canadien de dons à la collectivité repose sur trois piliers :

- [la santé des enfants](#);
- [l'éducation et l'alphabétisation](#);
- [l'environnement](#).

Nous avons choisi ces trois domaines parce que des sondages indiquent que ce sont ceux qui comptent le plus pour nos clients et nos employés. De plus, nous ciblons nos efforts pour véritablement faire une différence.

À l'appui de la diversité et d'autres causes

La [diversité](#) est un autre aspect clé de notre engagement envers la collectivité. Nous soutenons des programmes qui favorisent la diversité, surtout en ce qui concerne des activités liées aux trois piliers de notre engagement communautaire.

Nous appuyons également plusieurs [autres causes](#), comme les arts et la culture, les services sociaux et la formation médicale. Ce faisant, nous ne perdons pas de vue nos trois piliers. Par exemple, nous finançons des programmes qui donnent à des jeunes l'occasion d'assister à des concerts et à des pièces de théâtre présentés par des professionnels.

Autres aspects de notre programme de dons à la collectivité au Canada

- La moitié de nos dons visent les enfants et les jeunes, par l'intermédiaire des causes que nous soutenons.
- Nous consacrons au moins 10 % de notre programme de dons à des projets qui [soutiennent la diversité](#), ce qui reflète le souci d'universalité de La Banque TD.
- Notre soutien aux campagnes de financement des hôpitaux et des universités vise le capital humain. Citons notamment la Subvention TD pour l'excellence dans le domaine médical (qui soutient la recherche et la formation) et les bourses d'études offertes aux étudiants de niveau postsecondaire.
- Les employés de La Banque TD sont extrêmement actifs dans leurs collectivités. Pour lire des récits de leur engagement au Canada, reportez-vous à la rubrique « [Mobilisation de nos employés](#) ».

Nous avons fait une différence ensemble en 2008

Dons de la Banque	=	35,5 M \$
Dons des employés	=	plus de 6,8 M \$
Dons des clients	=	plus de 4,6 M \$
Contribution totale	=	plus de 46,9 M \$

Dons de charité au Canada
(en millions de dollars)

	2008	2007	2006
Dons en argent	4,9 \$	32,0 \$	30,0 \$
Dons en nature*	0,6 \$	0,6 \$	3,0 \$
Total des dons de la Banque	\$35,5 \$	32,6 \$	33,0 \$

* Biens et équipement donnés à des organismes communautaires.

Dépassement de la cible d'Imagine Canada de 1 % pour les dons des entreprises

	2008	2007	2006
Pourcentage des profits nationaux avant impôts remis à des organismes de bienfaisance*	1,4 %	1,3 %	1,3 %

* Selon une moyenne historique de cinq ans. Avant 2007, selon une moyenne mobile de trois ans.

[Comment demander un appui financier](#)

Nos collectivités

La santé des enfants

À la base de collectivités fortes et dynamiques, il y a l'état de santé des enfants et la qualité des programmes et des services qui favorisent leur bien-être.

Faire équipe avec les hôpitaux pour enfants

La Banque TD appuie avec enthousiasme et depuis longtemps les hôpitaux pour enfants qui jouent un rôle essentiel dans les soins particuliers prodigués aux enfants malades ou blessés. Voilà pourquoi nous avons créé le **Fonds TD pour les hôpitaux pour enfants**, qui recueille des fonds au profit d'installations et de fondations médicales rattachées au [Réseau Enfants-Santé](#) qui soigne chaque année plus de 2,6 millions d'enfants. Les fonds sont entièrement versés à l'hôpital ou à la fondation membre du [Réseau Enfants-Santé de la collectivité](#) où ils sont recueillis et servent à acheter de l'équipement essentiel pour la survie des patients, à améliorer les services aux patients et à financer la recherche médicale.

La Banque TD est l'un des donateurs les plus importants du Réseau Enfants-Santé, qu'elle parraine depuis 1994. Son intervention ne se limite pas à des dons en argent :

- Tout au long de l'année, La Banque TD organise des campagnes dans ses succursales pour sensibiliser le public à la santé des enfants.
- Les employés de la Banque font preuve d'un dévouement tenace et de créativité pour organiser les activités de financement les plus diverses.
- Pour faciliter et stimuler les dons des employés et des clients, nous avons établi un programme de dons mensuels par virement automatique. Au 31 octobre 2008, 67 141 clients (soit 10 % de plus qu'en 2007) faisaient un don mensuel au Fonds TD pour les hôpitaux pour enfants.
- La Banque TD prend en charge les frais de gestion de ce programme, de sorte que chaque dollar recueilli est versé en totalité au bénéfice des enfants qui en ont besoin. De surcroît, la Banque verse l'équivalent des dons jusqu'à concurrence de 1 million de dollars par année.

En 2008, nos dons combinés à ceux des clients et des employés se sont élevés à plus de 5,2 millions de dollars versés au Réseau Enfants-Santé. Depuis 1994, nous avons fait ensemble une différence considérable grâce à des dons de 32,5 millions de dollars aux hôpitaux pour enfants.

Pensez d'abord - Pour les enfants de TD

Créé par le docteur Charles Tator, neurochirurgien réputé, ce programme national enseigne aux enfants, de la garderie à la deuxième année du secondaire, à jouer prudemment de façon à éviter les blessures. Ce programme gratuit, commandité en partie par La Banque TD, fournit aux enseignants les outils nécessaires pour montrer aux élèves à « penser d'abord » avant de poser un geste dangereux. Ces outils comprennent du matériel pour la famille, appelé TD ThinkFirst for Families et ThinkFirst At Home - une série d'activités pour la maison qui renforcent les leçons enseignées en classe, au moyen d'activités à faire tant en famille et que dans la collectivité.

Nos enfants et le stress

La recherche montre que les jeunes enfants sont souvent victimes de niveaux de stress inquiétants qui peuvent entraîner de graves problèmes de santé ou des difficultés à l'école. Pour régler ce problème dont l'existence est rarement reconnue, La Banque TD est devenue le principal commanditaire de Nos enfants et le stress, un programme d'éducation des parents, mis en œuvre par la Fondation de psychologie du Canada qui aide les professionnels des soins de santé à organiser des ateliers

En un clin d'œil

Investissement en 2008

Plus de 6,8 millions de dollars consacrés à la santé des enfants. Ce montant comprend 3,6 millions de dollars en dons de La Banque TD et 3,2 millions de dollars en dons provenant des employés et des clients.

Porte-parole de la haute direction de La Banque TD pour la santé des enfants

Tim Hockey, Chef de groupe, Services bancaires canadiens et président et chef de la direction, TD Canada Trust

Principaux programmes

- Fonds TD pour les hôpitaux pour enfants
- Pensez d'abord - Pour les enfants de TD
- Nos enfants et le stress

de gestion du stress au profit des familles. En plus d'avoir financé l'élaboration de ce programme, nous continuons de verser des fonds pour les documents d'accompagnement, le site Web et une campagne d'affichage nationale. Plus de 4 000 animateurs, éducateurs de la petite enfance et travailleurs en garderie ont été formés pour utiliser le programme, et l'initiative a rejoint plus de 300 000 parents.

Nos collectivités

Éducation et alphabétisation

Nos partenaires nous répètent sans cesse que l'éducation et l'alphabétisation sont au cœur de leurs préoccupations. La Banque TD est déterminée à faire une différence. Nos interventions se situent à plusieurs niveaux : du parrainage de clubs de lecture à l'intention des enfants jusqu'à l'octroi de bourses d'études.

Club de lecture d'été TD

Voilà 13 ans que le Club de lecture d'été TD encourage dans les bibliothèques du Canada des millions d'enfants à se découvrir une passion pour la lecture tout en aiguisant leurs acquis pendant les vacances d'été.

Ce club de lecture, déjà récipiendaire d'un prix, a été rendu possible grâce à un effort concerté de La Banque TD, de Bibliothèque et Archives Canada et de la

Toronto Public Library. Tous les enfants qui s'inscrivent reçoivent un paquet-cadeau contenant une affiche couleur, des autocollants et un livret d'activités pour consigner leurs progrès.

Plusieurs bibliothèques locales proposent de surcroît des jeux de lecture, des défis et animations, des ateliers d'artisanat liés à l'édition, des visites d'auteurs ou des heures de lecture à voix haute.

En 2008, le thème du programme était Lire aux larmes; plus de 2 000 bibliothèques participantes ont proposé un éventail de livres sur ce thème pour les lecteurs de tous les âges. Les bibliothèques participantes étaient réparties à Terre-Neuve-et-Labrador, à l'Île-du-Prince-Édouard, en Nouvelle-Écosse, au Québec, en Ontario, au Manitoba, en Saskatchewan, en Alberta, au Nunavut, dans les Territoires-du-Nord-Ouest et au Yukon. Pour la première fois l'an dernier, les 400 000 paquets-cadeaux distribués au pays étaient imprimés sur du papier certifié par le Forest Stewardship Council (FSC). En 2008, La Banque TD a annoncé un nouvel investissement de 2,7 millions de dollars pour aider Bibliothèque et Archives Canada et la Toronto Public Library à continuer d'assurer le fonctionnement et l'élargissement du Club de lecture d'été TD jusqu'en 2011.

Semaine canadienne du livre pour enfants TD

La Banque TD est fière de soutenir le plus vaste programme de distribution gratuite de livres aux enfants canadiens d'âge scolaire. Tous les mois de novembre, chaque élève de première année du pays reçoit un livre de contes canadien dans le cadre de la Semaine canadienne du livre pour enfants TD.

Organisé par le Centre canadien du livre jeunesse (CCLJ) en collaboration avec les

ministères de l'Éducation, les conseils et commissions scolaires et les bibliothèques, et entièrement financé par La Banque

En un clin d'œil

Investissement en 2008

9,45 millions de dollars consacrés à l'éducation et à l'alphabétisation au Canada

Porte-parole de la haute direction de La Banque TD pour l'éducation et l'alphabétisation

Frank McKenna, président suppléant du Conseil

Principaux programmes

- Club de lecture d'été TD
- Semaine canadienne du livre pour enfants TD
- Bourses d'études TD Canada Trust pour le leadership communautaire
- TD Waterhouse *Investing in Youth*

Un club de lecture reconnu

Le Club de lecture d'été TD a déjà reçu le prix d'excellence Angus Mowat, qui souligne son efficacité à rapprocher les enfants des livres.

Plus de 4 millions de livres gratuits

Depuis que La Banque TD est devenue en 2000 le commanditaire officiel de la Semaine canadienne du livre pour enfants, nous avons offert gratuitement plus de quatre millions de livres aux élèves de première année au Canada.

TD, le commanditaire officiel, ce programme novateur de distribution annuelle de livres de grande envergure a pour but de susciter l'amour de la lecture chez les enfants, en leur offrant un livre bien à eux qu'ils apportent à la maison et lisent avec les membres de leur famille. C'est ainsi qu'en 2008, près de 500 000 exemplaires du livre de l'auteur de romans pour enfants bien connu Gilles Tibo, illustré par Bruno St-Aubin, *Des livres pour Nicolas!*, ont été remis gratuitement aux élèves de première année canadiens par La Banque TD.

Prix TD de littérature jeunesse canadienne

Les prix TD de littérature jeunesse canadienne, qui encouragent l'excellence dans les œuvres littéraires pour enfants, en sont à leur quatrième année d'existence. Remis par La Banque TD et le Centre canadien du livre jeunesse, ces prix consistent en une somme de 20 000 \$ accordée à chacun des deux gagnants - il s'agit de l'un des prix les plus importants dans le domaine de la littérature pour enfants au Canada. En 2008, *Elijah of Buxton*, de Christopher Paul Curtis, a reçu le prix du livre jeunesse en anglais qui s'est le plus distingué cette année, tandis que Gilles Vigneault et Stéphane Jorisch ont reçu le prix équivalent pour le livre jeunesse en français pour *Un Cadeau pour Sophie*.

Jeunes Entreprises

Grâce à une collaboration entre les entreprises, le monde de l'éducation et le gouvernement, Jeunes Entreprises (JE) offre dans des écoles des programmes d'études motivants afin d'aider les jeunes à comprendre de quelle façon le choix de carrière débouche sur la réussite future. La Banque TD et ses employés jouent un rôle actif dans le programme Les Études : un choix économique (LEUCE) depuis plus de 11 ans. Complétant l'injection de plus de 235 000 \$ par La Banque TD en 2008, quelque 600 employés ont donné le cours dans des classes de deuxième année du secondaire partout au pays.

Bourses d'études

À cause des coûts des études supérieures, nombreux sont les jeunes qui ont besoin d'une aide financière pour poursuivre leurs études et atteindre leurs objectifs. Afin de les aider à réaliser pleinement leur potentiel, La Banque TD octroie un financement important à des bourses d'études :

- Dans ce domaine, le programme de **Bourses d'études TD Canada Trust pour le leadership communautaire** est notre fleuron; il est reconnu comme l'un des plus prestigieux au pays. Admirant la conduite exemplaire de jeunes qui consacrent beaucoup de temps à de bonnes causes qui, dans leur milieu, leur tiennent à cœur, nous accordons chaque année les Bourses d'études TD Canada Trust pour le leadership communautaire à 20 jeunes exceptionnels qui sont à la dernière année de l'école secondaire (du cégep au Québec). Chaque bourse paie les frais de scolarité au complet, comprend 5 000 \$ par année pour les frais de subsistance et inclut un emploi d'été à La Banque TD pour une période maximale de quatre ans, soit une valeur totale pouvant atteindre 60 000 \$ par personne; ce montant sera porté à 70 000 \$ en 2009.
- **Bourses d'études du Groupe Financier Banque TD** : Chaque année, plus de 500 étudiants inscrits dans diverses disciplines reçoivent une bourse d'études du Groupe Financier Banque TD par l'intermédiaire du bureau d'aide financière de leur université canadienne ou de leur collège.
- **Bourses d'études Agriculture TD 4-H** : Ces bourses d'études facilitent les choses pour 10 jeunes étudiants canadiens talentueux dans le domaine de l'agriculture et des agro-industries. La Banque TD vient en aide au Conseil des 4-H, réseau de clubs ouverts aux garçons et aux filles en milieu rural, depuis 1955.
- **Fonds de bourses d'études Harry Jerome** : Notre contribution finance deux bourses d'études par an et offre un emploi d'été à La Banque TD à des étudiants noirs qui font preuve d'excellence dans leurs études et de leadership dans leur collectivité, et qui ont besoin d'aide financière.

14 millions de dollars et plus encore

Depuis 1995, les Bourses d'études TD Canada Trust pour le leadership communautaire ont attribué plus de 14 millions de dollars à 261 étudiants de toutes les régions du Canada qui ont vraiment fait bouger les choses dans leur collectivité. [Pour en savoir plus, consultez la rubrique «Anecdotes»](#).

TD Waterhouse Investing in Youth

Nous avons créé l'initiative TD Waterhouse Investing in Youth pour promouvoir le Prix du Duc d'Édimbourg dans les grandes villes canadiennes. Les jeunes peuvent obtenir ce prix en atteignant des objectifs dans les domaines du service à la collectivité, du développement des compétences et de l'activité physique. Pour s'assurer que les jeunes des quartiers pauvres et déshérités de la ville puissent participer, La Banque TD fournit le financement nécessaire à l'embauche d'agents locaux qui font connaître le prix aux collectivités et offrent leur soutien aux participants. Au cours des trois dernières années, la Banque a consacré 700 000 \$ à cette initiative.

Nos collectivités

Mobilisation des employés

Au cœur même du programme de La Banque TD visant les collectivités, la disposition des employés à l'égard du bénévolat se manifeste de diverses façons. Sélectionnez une région dans la liste ci-dessous pour lire divers exemples de l'engagement des employés de La Banque TD à faire une différence au pays.

Select a Province/Region ▼

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 pour cet organisme une subvention de 500 \$. En 2008, c'est plus de 258 000 \$ que La Banque TD a ainsi versés à 439 organismes. Depuis la création du programme, La Banque TD a fait don de plus de 900 000 \$ à 1 058 organismes au nom de ses employés. Le programme a récemment été élargi pour englober les employés retraités, de sorte que leur contribution aux collectivités puisse, elle aussi, être reconnue.

Colombie-Britannique et Yukon

- **Équipe de canot Dragon TD Lightning** : Pour la huitième année d'affilée, l'équipe TD Lightning a participé à l'activité de financement Paddle for Kids au profit du B.C. Children's Hospital. Les rameurs ont récolté la somme record de 14 300 \$, se classant encore une fois au premier rang sur les 20 équipes participantes au chapitre des fonds recueillis.
- **Habitat pour l'humanité** : Plus de trente employés de La Banque TD ont mis leur savoir-faire au service de la collectivité en participant à la construction d'un projet de 27 unités de maisons de ville à Burnaby.
- **Grand vélo du cœur** : À Duncan, 29 employés, membres de leur famille et amis ont pédalé pour recueillir un don de 2 400 \$ lors de l'événement Grand vélo de la Fondation des maladies du cœur.
- **Campagne « Libération sous caution »** : Plusieurs employés de La Banque TD de Victoria ont été arrêtés et jetés en prison! C'était pour une bonne cause : réunir des fonds pour le B.C. Children's Hospital. Leurs collègues, leurs amis ainsi que les membres de la famille et de la collectivité ont réuni le montant de leur " caution " pour les faire libérer, le tout dans le cadre d'une semaine amusante au cours de laquelle certains sont même allés jusqu'à se raser la tête.



Alberta

- **Grands Frères et Grandes Sœurs** : À Calgary, les employés de TD Assurance, avec les membres de leur famille et leurs amis, sont allés jouer aux quilles au profit de leur section locale des Grands Frères et Grandes Sœurs. Notre équipe de 50 personnes - la plus grande participation pour une seule entreprise - a pu réunir environ 4 000 \$ pour l'organisme.
- **Roulons pour la recherche sur le diabète** : La Banque TD a présenté le nombre incroyable de 44 équipes et de 183 coureurs lors de la course organisée à Calgary. Une somme d'environ 47 000 \$ a été réunie pour financer la lutte contre le diabète juvénile, soit 51 % de l'ensemble des fonds réunis ce jour-là.
- **HIV Edmonton - Marche pour la vie** : Un groupe d'employés dynamiques d'Edmonton faisant partie de notre Réseau de la fierté a participé à la Marche pour la vie d'HIV Edmonton afin de financer la lutte contre le VIH et le sida.



- **Grand nettoyage des rivages canadiens de la TD** : Dans toute l'Alberta, des employés se sont portés volontaires pour assainir l'environnement lors du Grand nettoyage des rivages canadiens de la TD. Par exemple, une vingtaine d'employés a débarrassé le fond de la crique de Medicine Hat des immondices qui l'encombraient; à Three Hills, plusieurs employés se sont déplacés jusqu'à la rivière Red Deer, situés à une soixantaine de kilomètres, afin de la nettoyer; à Grande Prairie, 32 employés ont nettoyés un segment des berges de la rivière Wapiti.
- **Mustard Seed Ministry** : Cette agence de Calgary offre un abri et des repas aux sans-abri. L'équipe Expansion des affaires de TD Waterhouse a consacré bénévolement un après-midi à emballer des diners et à nettoyer les lieux, entre autres.



La puissance du bénévolat

Désireuse de faire une vraie différence dans la vie des enfants, Heather Larke, vice-présidente régionale et leader du marché, TD Waterhouse, offre généreusement son temps et ses compétences à servir une bonne cause : « un billet d'entrée pour organiser des sorties... » Elle occupe bénévolement le poste de présidente du conseil de la fondation **Kids Up Front** de Calgary. Le programme Can't Use Your Ticket? de la fondation ramasse les billets que les personnes ne prévoient pas pouvoir utiliser pour des concerts, des pièces de théâtre et des manifestations sportives et les propose à des enfants qui pourront ainsi vivre une expérience enrichissante. De plus, Mme Larke et ses collègues de TD Waterhouse ont récemment organisé une vente aux enchères d'œuvres d'art pour la fondation lors d'une activité de reconnaissance s'adressant à la clientèle, qui a permis de réunir des fonds grâce à la vente d'œuvres d'art offertes par des artistes de la région.

Un hôpital acquiert du matériel essentiel grâce à un don de La Banque TD

La ville de Grande Prairie et le nord de l'Alberta connaissent actuellement une croissance phénoménale. La demande de soins de santé est à son comble, et les pressions sur les services aussi. La Banque TD a donc consenti un don de 25 000 \$ en 2008 à la QEII Hospital Foundation pour permettre à l'hôpital d'acquérir le matériel spécialisé qui lui faisait cruellement défaut. Améliorer le matériel spécialisé disponible au QEII Hospital permettra à l'hôpital non seulement de diversifier les services offerts aux patients, mais également d'accroître les soins de santé accessibles sur place, ce qui réduira le nombre de personnes obligées de se rendre à Edmonton ou à Calgary pour recevoir ces services.

Saskatchewan/Manitoba

- **Habitat pour l'humanité** : Des employés de Saskatoon ont laissé de côté pour une journée leurs clients cherchant à obtenir un financement pour l'achat d'une maison, le temps de participer, avec Habitat pour l'humanité, à la construction d'une nouvelle maison pour une famille de la région.
- **Des jouets pour les enfants à Winnipeg** : Au cours des 7 dernières années, des employés de La Banque TD à Winnipeg ont amassé plus de 33 000 jouets et 300 000 \$ en dons en argent pour les enfants et les familles moins bien nantis de la ville, dans le cadre de la campagne Christmas Miracle; plus de 70 bénévoles de la Banque y ont participé en 2008.
- **Petit-déjeuner contre la pauvreté** : Anne Taylor, vice-présidente de district, à Winnipeg, accompagnée de divers dignitaires de la région, dont le premier ministre de la province, et d'autres personnes, ont servi un copieux petit-déjeuner à environ 800 adultes et enfants lors du deuxième petit-déjeuner annuel Eliminating Poverty Pancake Breakfast, du centre d'amitié indien et métis.
- **Banque alimentaire de Medicine Hat** : Pour apporter son soutien à la banque alimentaire, des employés de La Banque TD à Medicine Hat ont organisé une vente de pâtisseries qui a rapporté 300 \$, somme venue s'ajouter au don de 1 000 \$ consenti par la Banque.



Un don de La Banque TD à l'Université de Régina profite aux étudiants et à l'environnement

Les étudiants de l'Université de Regina, toujours prêts à relever un défi quand il s'agit d'environnement ou d'énergie pour notre pays, bénéficieront d'un don de 265 000 \$ de La Banque TD. Le don servira à établir la Bourse en études sur l'énergie et l'environnement du Groupe Financier Banque TD. Le programme de bourse, qui commencera en 2010, sera accessible aux étudiants à temps plein ou à temps partiel qui ont besoin d'aide financière et couvrira 50 % des droits de scolarité par semestre, jusqu'à concurrence de 13 000 \$ par an.

Soutien à la jeunesse et à l'Université de Winnipeg

Fidèle à son engagement à soutenir l'éducation et l'alphabétisation, La Banque TD a annoncé en 2008 un don de 150 000 \$ pour établir la bourse TD Tuition Credit Bursary de l'Université de Winnipeg. Cette bourse sera accordée à des élèves dès la quatrième année et constituera un incitatif financier pour encourager les enfants à rester à l'école et à « gagner » le prix de leurs études postsecondaires à l'Université de Winnipeg.

Comme le souligne le président de l'Université, M. Lloyd Axworthy, « ce partenariat nous permet d'aider le centre-ville de Winnipeg à devenir une collectivité épanouie et dynamique ». M. R.M. Kozminski, président de la campagne « A World of Opportunity », ajoute : « Il est essentiel d'instiller l'envie de faire des études supérieures dès le jeune âge chez les enfants de milieux défavorisés. C'est ainsi qu'ils peuvent imaginer d'améliorer leur avenir. »

Région du Grand Toronto

- **Enchères de bienfaisance des employés de Valeurs Mobilières TD** : Le choix d'une nouvelle coupe de cheveux pour Pat Meneley, de Services de placement, était l'un des nombreux prix originaux mis en vente lors de la vente aux enchères annuelle organisée par Valeurs Mobilières TD à Toronto. Au cours des 11 dernières années, Valeurs Mobilières TD organise cette vente aux enchères, dont les profits sont remis à des organismes de bienfaisance venant en aide aux enfants au Canada. Cet événement fait partie de la culture de l'équipe, et au cours des ans Valeurs Mobilières TD a remis plus de 4,4 millions de dollars à des organismes locaux comme Grands Frères et Grandes Sœurs de Toronto ou le Manoir Ronald McDonald.
- **Semaine communautaire** : Plus de 200 employés du groupe Solutions technologiques de Gestion de patrimoine se sont portés volontaires pour soutenir 18 organismes de bienfaisance lors d'une semaine consacrée au bénévolat. Ils ont mis sur pied un comité pour collaborer avec différents organismes pour cerner certaines activités bénévoles. Par exemple, les employés ont trié et emballé 16 167 kilos d'aliments et de produits pour la maison à la banque alimentaire Daily Bread; ils ont ramassé trois quarts de tonne de déchets à trois endroits du Grand nettoyage des rivages canadiens de la TD; et ils ont participé à diverses activités de Centraide en compagnie de personnes âgées, de personnes handicapées et de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer.
- **Roulons pour la recherche sur le diabète** : Nous sommes très fiers de la victoire de La Banque TD qui, grâce à ses 1 855 participants et à près de 540 000 \$ de dons recueillis, a remporté pour la quatrième année de suite la Coupe de l'esprit d'entreprise tout en aidant la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile Canada à atteindre son objectif de 2,4 millions de dollars pour Toronto.
- **Défi piment** : Voilà de quoi pimenter sa vie! Pour aider à amasser des fonds pour Centraide, un « défi piment » a été organisé par notre groupe Gestion du risque technologique et Sécurité de l'information du bureau de Mississauga.
- **Centre communautaire de Regent Park** : Dix employés de Fonds Mutuels TD ont préparé et livré des dîners aux enfants défavorisés de ce centre communautaire. Visant à passer du temps de qualité avec les enfants, l'équipe a aussi fait diverses activités récréatives avec eux, par exemple en exécutant des bricolages et en supervisant des parties de basket-ball.



Marches de l'organisme Heritage Toronto

Vous êtes-vous déjà interrogé sur la petite histoire de l'édifice du coin ou du citoyen le plus tristement célèbre du quartier? Une fois de plus, La Banque TD s'est jointe à Heritage Toronto pour parrainer des visites à pied des différents quartiers de la ville au cours de l'été 2008. Ce projet invite les Torontois à découvrir la riche histoire de leur ville et contribue à promouvoir la préservation de son héritage naturel.

Sud-ouest de l'Ontario

- **Défi des petites entreprises** : En avril 2008, le collège Fanshawe a tenu le premier Défi des petites entreprises annuel de TD Canada Trust. Seize équipes d'étudiants de l'école de commerce et de gestion de cette institution ont présenté des plans d'entreprise à un jury formé d'experts de TD Canada Trust, qui ont ainsi donné de leur temps pour encourager les entrepreneurs en herbe.



- **Les Machines Vertes TD** : Il y a quelques années, un groupe d'employés a formé une équipe de cyclistes nommée « Les Machines Vertes TD » qui participe chaque année à la Randonnée en bicyclette de Grand Bend afin d'amasser des fonds pour la sclérose en plaques.

- **Rendre le sourire à un enfant** : Les employés de La Banque TD de Kitchener-Waterloo ont réuni des fonds pour l'organisme SOS, Send'em Off Smiling dont le programme d'intervention vise à rendre le premier jour d'école plus agréable pour les enfants de la collectivité qui sont dans le besoin en leur fournissant gratuitement un repas du midi et des fournitures scolaires. D'autres collectivités de l'ouest de l'Ontario ont adopté un programme semblable grâce à TD Canada Trust.

- **Au secours de l'environnement** : En septembre 2008, plus de 450 employés de La Banque TD et des membres de leur famille ont bénévolement participé au Grand nettoyage des rivages canadiens de la TD à London. Pendant plusieurs jours, les bénévoles ont ramassé des débris le long des berges des rivières et sur le pourtour des étangs et des lacs pour restaurer les habitats naturels.



- **La santé par les quilles** : Des membres du personnel de La Banque TD ont donné de leur temps pour participer à l'activité « Bow

- **ling for Miracles** » du Réseau Enfants-Santé. Cet événement a rassemblé la communauté des services financiers de London et visait à apporter une aide financière à l'hôpital pour enfants de l'ouest de l'Ontario.

- **Montée d'escaliers pour Centraide** : Plus de 200 employés de La Banque TD ont consacré du temps et dépensé de l'énergie pour grimper les 472 marches de l'édifice One London Place en compagnie d'autres membres de la collectivité et ont ainsi recueilli 165 000 \$ de dons.

Don de 500 000 \$ pour un centre de formation de pointe en chirurgie

La Banque TD a fait une promesse de don spéciale de 500 000 \$ en 2008 afin de financer le parachèvement du centre de formation spécialisé Brent & Marilyn Kelman du London Health Sciences Centre (LHSC). Bien que le don soit destiné à un organisme local, ses répercussions s'étendent bien au-delà de la région de London. En effet, ce don aidera le LHSC à offrir les meilleurs soins possibles à ses patients tout en mettant la chirurgie de pointe au service du monde. Des médecins de London, mais aussi de tout le Canada et du monde entier viendront au centre pour y apprendre les techniques chirurgicales à effraction minimale les plus récentes, qui ont pour avantage, entre autres, de réduire la durée de la convalescence.

« Cet engagement du Groupe Financier Banque TD contribuera à l'établissement d'un milieu qui favorise le partage des techniques de formation en chirurgie de pointe », a déclaré le docteur John Denstedt, chef du département de la chirurgie au LHSC. La Banque TD a donné plus de 1,9 million de dollars à la fondation du LHSC depuis 1996.

Nord-est de l'Ontario

- **Fondation des maladies du cœur** : À Peterborough, une équipe formée du personnel des succursales et de 29 employés de TD Assurance a enfourché le célèbre Grand vélo de la Fondation des maladies du cœur. Après avoir recueilli 2 000 \$ pour la Fondation, notre équipe a pédalé jusqu'à l'obtention d'un prix accordé pour l'esprit d'équipe.



- **Une cure pour les écuries** : Les écuries Equidae Stables, qui abritent la Therapeutic Riding Association of Ottawa Carleton, ont dû retarder le début des cours d'équitation dispensés à la cinquantaine de cavaliers handicapés inscrits l'hiver dernier à cause de l'épaisse couche de neige qui a fait crouler le toit du manège. Heureusement, ni hommes ni chevaux n'ont été blessés, et la collectivité s'est mobilisée pour mettre sur



Un programme encore plus intéressant pour ce service très en demande. TD Canada Trust a lancé la campagne de financement en offrant une somme de 5 000 \$, les employés y sont allés de leurs contributions personnelles, et la succursale locale a sollicité et recueilli les dons des collectivités avoisinantes.



- **Embellissons North Bay** : La Banque TD et ses employés ont soutenu le programme d'été North Bay Blooms, qui comprend des soirées de nettoyage communautaire, le concours hebdomadaire du plus beau jardin d'entreprise et la visite touristique de certains des plus beaux jardins communautaires de la ville.



À l'appui du YMCA de Simcoe/Muskoka

Un don de 150 000 \$ a été offert par La Banque TD en 2008 au YMCA de Simcoe/Muskoka dans le cadre de sa campagne de financement de 16 millions de dollars qui vise à doubler d'ici 2012 le nombre de personnes que l'organisme sert. Le YMCA offre un large éventail de programmes et de services comme une halte-garderie et des programmes de santé et de bien-être destinés aux personnes de divers groupes d'âge, de diverses provenances et aux compétences variées.

« La Banque TD est la première institution financière à s'investir dans notre campagne de financement. Nous sommes heureux de son soutien et nous espérons que ce bel exemple de responsabilité d'entreprise incitera d'autres sociétés à nous soutenir également, a déclaré Tom Coon, chef de la direction du YMCA de Simcoe/Muskoka. Grâce au soutien d'entreprises locales comme La Banque TD, nous pourrions atteindre notre objectif, qui est de rejoindre un habitant sur cinq dans la région, au lieu de un sur dix comme c'est le cas actuellement. Nous visons en particulier à recruter les enfants et les jeunes. »

Construction communautaire à Kingston

Le nouveau centre K-Rock de Kingston a reçu de La Banque TD un don de 80 000 \$ en 2008 pour sa campagne de financement intitulée Let's Build the Kingston Regional Sports and Entertainment Centre Together. Le centre K-Rock regroupe des installations servant à des manifestations sportives, à des concerts et à la pratique d'autres loisirs. Notre contribution cadre tout à fait avec l'engagement de La Banque TD à soutenir l'environnement. En effet, la construction du centre lui vaudra le niveau « argent » de Leadership in Energy and Environmental Design (LEED), et l'entrée principale du centre abritera un kiosque d'information parrainé par La Banque TD, qui renseignera les visiteurs sur sa structure novatrice et sur les avantages environnementaux qu'elle représente.

Don de 250 000 \$ pour le centre Science North de Sudbury

La section Écosystème nordique du centre Science North s'apprête à recevoir d'importantes améliorations, grâce à un investissement de 250 000 \$ consenti par La Banque TD en 2008. Au cours des années à venir, le centre créera pour le plus grand plaisir de ses visiteurs une nouvelle aile éducative consacrée à de nouvelles expositions, à des laboratoires et à des auditoriums où seront mis en valeur les lacs, les milieux humides, les zones arborées et le grand nord. « Nous sommes fiers d'avoir une fois de plus le Groupe Financier Banque TD comme partenaire, a confié Jim Marchbank, chef de la direction du centre Science North. Au cours des 25 dernières années, des sommes importantes ont été investies pour agrandir les bâtiments des centres Science North et Dynamic Earth. Grâce à cette généreuse contribution, nous pouvons maintenant commencer à aménager et à améliorer les expositions qui y sont présentées. »

Québec

- **Dimanche Vert** : À Montréal, pour la troisième édition annuelle du Dimanche Vert en juin dernier, 200 employés, amis et membres de la famille, dont 50 provenant de TD Assurance, se sont rassemblés pour planter 500 arbres dans le parc du Mont-Royal.



- **Habitat pour l'humanité** : Pour la deuxième année, des employés de TD Canada Trust et de TD Assurance ont uni leurs efforts et participé à la construction d'un duplex



Trust et de TD Assurance ont uni leurs efforts et participe à la construction d'un duplex pour deux familles démunies de l'est de Montréal.

- **Roulons pour la recherche sur le diabète** : Participant à une compétition amicale les opposant à d'autres banques, les employés de Montréal se sont mobilisés en force : 610 d'entre eux sont allés enfourcher des vélos stationnaires et ont réuni la somme de 168 000 \$ pour la recherche sur le diabète juvénile.
- **Semaine de l'environnement** : Pendant une semaine en juin 2008, 6 succursales de la ville de Québec ont distribué plus de 400 arbres à des clients et recruté de nouveaux donateurs mensuels pour la Fondation TD des amis de l'environnement.



Collaboration avec l'Université McGill pour la formation de leaders

L'Université McGill et ses étudiants ont bénéficié d'un don de 1 million de dollars offert par La Banque TD en 2008. Le montant servira à créer le Fonds TD pour le leadership de la Faculté de gestion Desautels. Ce Fonds appuiera le séminaire MBA Global Leadership ainsi que le séminaire Undergraduate Leadership, deux programmes qui visent à promouvoir le leadership par la collaboration et à susciter la réflexion et la responsabilité personnelles en explorant des procédés de gestion de personnes et d'organisations qui sont des chefs de file dans leur domaine.

« Nous espérons que cet argent stimulera tous les étudiants et les poussera à atteindre de nouveaux sommets, tant sur le plan de la formation universitaire que sur le plan personnel, a confié Peter Todd, doyen de la Faculté de gestion Desautels de l'Université McGill. Ils pourront ainsi apprendre à diriger et apporteront des changements positifs dans le milieu des affaires et dans la société, au niveau régional et au niveau international. »

Provinces de l'Atlantique

- **Fondation Read to Me!** : En 2008, La Banque TD a donné son soutien à ce merveilleux programme d'alphabétisation élaboré afin d'aider les familles à enrichir les premières années de la vie de leur enfant. Dans les 11 hôpitaux de la Nouvelle-Écosse participant au programme, on distribue des livres et des outils d'alphabétisation aux parents de nouveau-nés dans les 24 heures qui suivent la naissance.
- **Centre de soins de santé IWK** : L'intense satisfaction d'entarter son patron a été une fois de plus mise à profit lors d'une campagne de financement. C'était en effet l'une des nombreuses activités organisées par notre bureau de TD Assurance de Saint John, qui ont permis de réunir plus de 5 000 \$ pour le Centre de soins de santé IWK, hôpital pour enfants des Maritimes. Les membres du personnel ont également participé bénévolement au téléthon annuel de l'hôpital, assurant la réception des promesses de don par téléphone en provenance de partout au Nouveau-Brunswick.
- **Enfants disparus** : Les succursales de la région de St. John's ont uni leurs efforts pour soutenir l'organisme Child Find Canada en réunissant des fonds et en participant à la Moonlight Charity Walk.



- **Festival littéraire Frye Northrop** : Les employés de la région de Moncton ont fièrement donné leur appui à ce festival littéraire de quatre jours qui s'adresse à un public de tout âge et fait la promotion du plaisir et de la découverte de la lecture en accueillant des auteurs.



Nos collectivités

PARTICIPATION À LA VIE DES COLLECTIVITÉS AUX ÉTATS-UNIS

40 millions de dollars américains depuis 2002

Depuis sa création en 2002, la TD Charitable Foundation a accordé plus de 40 millions de dollars américains à des organismes de bienfaisance des États-Unis, dont plus de 11,5 millions de dollars américains en 2008 uniquement.

La TD Charitable Foundation, qui est l'organe de bienfaisance de TD Bank, la banque américaine la plus pratique, est au service des personnes, des familles et des entreprises des collectivités où TD Bank est présente. Par suite du regroupement de Commerce Bank et de TD Banknorth, en 2008, la TD Charitable Foundation a élargi sa portée géographique et couvre maintenant les collectivités de toute la région où TD Bank exerce des activités, du Maine jusqu'à la Floride.

Nos dons aux États-Unis visent principalement trois domaines d'intervention :

- [le logement à prix abordable;](#)
- [l'éducation et les compétences financières;](#)
- [la démarginalisation économique.](#)

Quelque 50 % de nos dons à la collectivité sont alloués à ces trois domaines aux États-Unis; nous soutenons également [d'autres causes](#) de toutes sortes.

Par ailleurs, pour stimuler la mobilisation des employés et des clients à l'égard de ces causes, nous avons adopté des programmes - comme TD Bank WOW!Zone et Jeunes entreprises ou nos campagnes « Pledge to Go Green » qui font appel aux membres de nos collectivités et leur permettent de contribuer facilement à des projets environnementaux.

[Comment demander un appui financier](#)



Nos collectivités

Logement à prix abordable

À la base de collectivités fortes et dynamiques, il y a la qualité et la disponibilité de logements à prix abordable. Nous accordons un soutien considérable à des organismes qui font une différence importante dans le paysage du logement à prix abordable de leur collectivité. Nous les aidons à poursuivre leurs activités et à continuer d'offrir les services et les programmes qui en font des partenaires précieux de nos milieux de vie.

Logement pour tous

La TD Charitable Foundation a investi près de 5 millions de dollars américains au cours des trois dernières années pour faire en sorte que des milliers de personnes de nos collectivités aient accès à un logement abordable, faisant ainsi une vraie différence. La campagne « Housing for Everyone » de 2008 avait pour but de renforcer la capacité financière des organismes sans but lucratif (OSBL) qui se consacrent au logement abordable et leur permettre ainsi de continuer à répondre aux besoins des personnes à faible ou à moyen revenu.

Des dons totalisant 1,5 million de dollars américains (comparativement à 1 million de dollars américains en 2007) ont été accordés à 48 OSBL de douze États en 2008. Citons notamment :

- la somme de 100 000 \$ US accordée à **Housing Neighborhood Development Services, Inc.** de la ville d'Orange, au New Jersey, pour favoriser la restauration de propriétés abandonnées et stabiliser ainsi certains quartiers;
- un montant de 100 000 \$ US versé à **CAMBA, Inc.**, de la ville de New York, afin de financer en partie la construction d'un projet immobilier de 50 logements abordables dans le centre de Brooklyn;
- un montant de 75 000 \$ US accordé au **Housing Alliance Partnership** de Springfield, dans le Massachusetts, pour aider les familles à faible revenu à accéder à la propriété grâce à un programme intensif de sensibilisation, de counseling, d'éducation aux finances et à la propriété, de rétablissement du crédit et de plans d'épargne;
- un don de 50 000 \$ US versé au programme VIP (Volunteers for the Indigent Program) de Philadelphie, en Pennsylvanie, pour soutenir l'aide et la défense juridiques offertes gratuitement par son programme Philadelphia LawWorks aux clients menacés d'éviction ou de saisie;
- une somme de 25 000 \$ US attribuée à **Women's Institute for Housing and Economic Development, Inc.** de Middletown, dans le Connecticut, pour financer une équipe de spécialistes de l'immobilier voués à l'accroissement de l'offre de logements abordables pour les personnes à faible revenu;
- un montant de 15 000 \$ US offert aux **Connections Community Support Programs** de Wilmington, au Delaware, afin de soutenir des programmes de logement intégrés à l'intention des sans-abri, des personnes atteintes d'un problème de santé mentale, des toxicomanes et des séropositifs et sidéens;
- un don de 15 000 \$ versé à la **Homeless and Travelers Aid Society** du secteur de Washington visant à appuyer l'établissement de 53 unités de logement destinées aux personnes et aux familles sans abri du comté d'Albany aux prises avec une situation invalidante;
- une somme de 15 000 \$ accordée à **Neighborhood Renaissance, Inc.**, en Floride, pour soutenir son programme Affordable Workforce Housing/Preservation qui offre des maisons à prix abordable aux travailleurs à faible revenu de la région

En un clin d'œil

Investissement en 2008

1,5 million de dollars US pour favoriser le logement abordable; près de 5 millions de dollars US dans les trois dernières années.

Principal programme

- Housing for Everyone

« Nous sommes toujours aussi ravis des excellentes nouvelles que vous nous avez annoncées, à moi et au reste de l'équipe du Volunteers for the Indigent Program. Ce formidable investissement dans notre projet témoigne du véritable engagement de TD Bank dans notre collectivité, notamment auprès des habitants de Philadelphie peu fortunés. Ce don extraordinaire nous aidera à poursuivre notre travail qui consiste à assurer un traitement juste aux personnes qui en ont le plus besoin à Philadelphie. » Sara Woods, directrice administrative, Philadelphia VIP



Nos collectivités

Éducation et alphabétisation

Nos partenaires nous répètent sans cesse que l'éducation et l'alphabétisation sont au cœur de leurs préoccupations. La Banque TD est déterminée à faire une différence. Nos interventions se situent à plusieurs niveaux : du parrainage de clubs de lecture à l'intention des enfants jusqu'à l'octroi de bourses d'études.

Club de lecture d'été TD

Voilà 13 ans que le Club de lecture d'été TD encourage dans les bibliothèques du Canada des millions d'enfants à se découvrir une passion pour la lecture tout en aiguisant leurs acquis pendant les vacances d'été.

Ce club de lecture, déjà récipiendaire d'un prix, a été rendu possible grâce à un effort concerté de La Banque TD, de Bibliothèque et Archives Canada et de la

Toronto Public Library. Tous les enfants qui s'inscrivent reçoivent un paquet-cadeau contenant une affiche couleur, des autocollants et un livret d'activités pour consigner leurs progrès.

Plusieurs bibliothèques locales proposent de surcroît des jeux de lecture, des défis et animations, des ateliers d'artisanat liés à l'édition, des visites d'auteurs ou des heures de lecture à voix haute.

En 2008, le thème du programme était Lire aux larmes; plus de 2 000 bibliothèques participantes ont proposé un éventail de livres sur ce thème pour les lecteurs de tous les âges. Les bibliothèques participantes étaient réparties à Terre-Neuve-et-Labrador, à l'Île-du-Prince-Édouard, en Nouvelle-Écosse, au Québec, en Ontario, au Manitoba, en Saskatchewan, en Alberta, au Nunavut, dans les Territoires-du-Nord-Ouest et au Yukon. Pour la première fois l'an dernier, les 400 000 paquets-cadeaux distribués au pays étaient imprimés sur du papier certifié par le Forest Stewardship Council (FSC). En 2008, La Banque TD a annoncé un nouvel investissement de 2,7 millions de dollars pour aider Bibliothèque et Archives Canada et la Toronto Public Library à continuer d'assurer le fonctionnement et l'élargissement du Club de lecture d'été TD jusqu'en 2011.

Semaine canadienne du livre pour enfants TD

La Banque TD est fière de soutenir le plus vaste programme de distribution gratuite de livres aux enfants canadiens d'âge scolaire. Tous les mois de novembre, chaque élève de première année du pays reçoit un livre de contes canadien dans le cadre de la Semaine canadienne du livre pour enfants TD.

Organisé par le Centre canadien du livre jeunesse (CCLJ) en collaboration avec les

ministères de l'Éducation, les conseils et commissions scolaires et les bibliothèques, et entièrement financé par La Banque

En un clin d'œil

Investissement en 2008

9,45 millions de dollars consacrés à l'éducation et à l'alphabétisation au Canada

Porte-parole de la haute direction de La Banque TD pour l'éducation et l'alphabétisation

Frank McKenna, président suppléant du Conseil

Principaux programmes

- Club de lecture d'été TD
- Semaine canadienne du livre pour enfants TD
- Bourses d'études TD Canada Trust pour le leadership communautaire
- TD Waterhouse *Investing in Youth*

Un club de lecture reconnu

Le Club de lecture d'été TD a déjà reçu le prix d'excellence Angus Mowat, qui souligne son efficacité à rapprocher les enfants des livres.

Plus de 4 millions de livres gratuits

Depuis que La Banque TD est devenue en 2000 le commanditaire officiel de la Semaine canadienne du livre pour enfants, nous avons offert gratuitement plus de quatre millions de livres aux élèves de première année au Canada.

TD, le commanditaire officiel, ce programme novateur de distribution annuelle de livres de grande envergure a pour but de susciter l'amour de la lecture chez les enfants, en leur offrant un livre bien à eux qu'ils apportent à la maison et lisent avec les membres de leur famille. C'est ainsi qu'en 2008, près de 500 000 exemplaires du livre de l'auteur de romans pour enfants bien connu Gilles Tibo, illustré par Bruno St-Aubin, *Des livres pour Nicolas!*, ont été remis gratuitement aux élèves de première année canadiens par La Banque TD.

Prix TD de littérature jeunesse canadienne

Les prix TD de littérature jeunesse canadienne, qui encouragent l'excellence dans les œuvres littéraires pour enfants, en sont à leur quatrième année d'existence. Remis par La Banque TD et le Centre canadien du livre jeunesse, ces prix consistent en une somme de 20 000 \$ accordée à chacun des deux gagnants - il s'agit de l'un des prix les plus importants dans le domaine de la littérature pour enfants au Canada. En 2008, *Elijah of Buxton*, de Christopher Paul Curtis, a reçu le prix du livre jeunesse en anglais qui s'est le plus distingué cette année, tandis que Gilles Vigneault et Stéphane Jorisch ont reçu le prix équivalent pour le livre jeunesse en français pour *Un Cadeau pour Sophie*.

Jeunes Entreprises

Grâce à une collaboration entre les entreprises, le monde de l'éducation et le gouvernement, Jeunes Entreprises (JE) offre dans des écoles des programmes d'études motivants afin d'aider les jeunes à comprendre de quelle façon le choix de carrière débouche sur la réussite future. La Banque TD et ses employés jouent un rôle actif dans le programme Les Études : un choix économique (LEUCE) depuis plus de 11 ans. Complétant l'injection de plus de 235 000 \$ par La Banque TD en 2008, quelque 600 employés ont donné le cours dans des classes de deuxième année du secondaire partout au pays.

Bourses d'études

À cause des coûts des études supérieures, nombreux sont les jeunes qui ont besoin d'une aide financière pour poursuivre leurs études et atteindre leurs objectifs. Afin de les aider à réaliser pleinement leur potentiel, La Banque TD octroie un financement important à des bourses d'études :

- Dans ce domaine, le programme de **Bourses d'études TD Canada Trust pour le leadership communautaire** est notre fleuron; il est reconnu comme l'un des plus prestigieux au pays. Admirant la conduite exemplaire de jeunes qui consacrent beaucoup de temps à de bonnes causes qui, dans leur milieu, leur tiennent à cœur, nous accordons chaque année les Bourses d'études TD Canada Trust pour le leadership communautaire à 20 jeunes exceptionnels qui sont à la dernière année de l'école secondaire (du cégep au Québec). Chaque bourse paie les frais de scolarité au complet, comprend 5 000 \$ par année pour les frais de subsistance et inclut un emploi d'été à La Banque TD pour une période maximale de quatre ans, soit une valeur totale pouvant atteindre 60 000 \$ par personne; ce montant sera porté à 70 000 \$ en 2009.
- **Bourses d'études du Groupe Financier Banque TD** : Chaque année, plus de 500 étudiants inscrits dans diverses disciplines reçoivent une bourse d'études du Groupe Financier Banque TD par l'intermédiaire du bureau d'aide financière de leur université canadienne ou de leur collège.
- **Bourses d'études Agriculture TD 4-H** : Ces bourses d'études facilitent les choses pour 10 jeunes étudiants canadiens talentueux dans le domaine de l'agriculture et des agro-industries. La Banque TD vient en aide au Conseil des 4-H, réseau de clubs ouverts aux garçons et aux filles en milieu rural, depuis 1955.
- **Fonds de bourses d'études Harry Jerome** : Notre contribution finance deux bourses d'études par an et offre un emploi d'été à La Banque TD à des étudiants noirs qui font preuve d'excellence dans leurs études et de leadership dans leur collectivité, et qui ont besoin d'aide financière.

14 millions de dollars et plus encore

Depuis 1995, les Bourses d'études TD Canada Trust pour le leadership communautaire ont attribué plus de 14 millions de dollars à 261 étudiants de toutes les régions du Canada qui ont vraiment fait bouger les choses dans leur collectivité. [Pour en savoir plus, consultez la rubrique «Anecdotes»](#).

TD Waterhouse Investing in Youth

Nous avons créé l'initiative TD Waterhouse Investing in Youth pour promouvoir le Prix du Duc d'Édimbourg dans les grandes villes canadiennes. Les jeunes peuvent obtenir ce prix en atteignant des objectifs dans les domaines du service à la collectivité, du développement des compétences et de l'activité physique. Pour s'assurer que les jeunes des quartiers pauvres et déshérités de la ville puissent participer, La Banque TD fournit le financement nécessaire à l'embauche d'agents locaux qui font connaître le prix aux collectivités et offrent leur soutien aux participants. Au cours des trois dernières années, la Banque a consacré 700 000 \$ à cette initiative.

Nos collectivités

Démarginalisation économique

TD Bank est fière de soutenir des programmes communautaires qui favorisent la croissance économique et la revitalisation des quartiers en appuyant les petites entreprises et en offrant du microcrédit et de la formation professionnelle. En 2008, TD Bank a versé 1 million de dollars US à 86 organismes sans but lucratif qui œuvrent dans ce domaine. Voici le détail de quelques-uns de ces dons :



- un montant de 100 000 \$ US donné à l'organisme **Local Initiatives Support Corporations** à Philadelphie en Pennsylvanie, à Hartford au Connecticut et à Newark au New Jersey qui peut ainsi offrir son aide financière et technique à divers organismes locaux de développement communautaire, qui pourront à leur tour contribuer à l'établissement de collectivités durables et à la revitalisation de quartiers vulnérables;
 - une somme de 87 000 \$ US accordée à la **National Community Reinvestment Coalition** pour soutenir son académie nationale de formation, qui propose de la formation et de l'assistance technique à coût abordable aux OSBL locaux, ainsi que le réseau d'investissement communautaire, qui est un portail Web offrant de l'information sur les programmes et les services de développement communautaire;
 - un don de 75 000 \$ US versé à l'organisme **Neighborhoods Now** de Philadelphie, en Pennsylvanie, pour soutenir ses projets visant l'établissement de quartiers plus sains, au moyen de la stabilisation et du renforcement de six quartiers habités par des ménages à revenu moyen ou faible qui montrent les premiers signes de difficultés économiques;
 - un montant de 50 000 \$ US remis à l'**Urban College** de Boston et à ses partenaires, **Child Care Circuit** et **Child Care Choices**, afin qu'ils puissent lancer leur projet de formation de dix fournisseurs de soins à l'enfance en milieu familial;
 - un investissement de 50 000 \$ US consenti à l'organisme **Heart of Brooklyn de Brooklyn**, New York, afin de favoriser le développement économique local et la revitalisation de la collectivité;
 - une somme de 56 000 \$ US remise à **Accion**, organisme présent à New York et à Boston qui fournit aux propriétaires de petites entreprises du capital, des compétences financières et de la formation en gestion des affaires;
 - un don de 15 000 \$ US offert à l'**Association of Women's Business Owners Inc.**, de Chatham, au New Jersey, afin qu'elle fournisse de l'enseignement, de la formation, des subventions et des prêts à des femmes propriétaires d'entreprise dont le revenu est faible.
-

Nos collectivités

Autres causes

Arts et culture

TD Bank soutient une variété de manifestations artistiques et culturelles, comme l'organisme **Queens Theatre in the Park** de Flushing, dans l'État de New York, auquel TD Bank s'est associée pour la deuxième année afin de soutenir une vaste programmation pour enfants par l'intermédiaire de la série *Family Fun* de TD Bank. Les billets que ce partenariat permettait de réunir étaient remis au théâtre à l'usage d'élèves des écoles publiques qui n'auraient pas pu s'offrir une place, ce qui leur procurait une chance inespérée de participer à une expérience culturelle et artistique. Près de 8 000 élèves ont ainsi pu assister à une pièce de théâtre.

« Le soutien de TD Bank au théâtre Queens a donné à des enfants et à leur famille l'occasion d'assister en direct à des spectacles, certains pour la première fois de leur vie. Grâce à son concours, TD Bank favorise de plus l'ouverture vers des collectivités mal servies - des collectivités cosmopolites qui comprennent plus de 1 million de membres de minorités ethniques. Nous avons réalisé le rêve que beaucoup d'entre eux caressaient au moment de leur arrivée à New York! » Mary McNamara, CRFE, directrice de l'expansion, Queens Theatre in the Park

Santé et bien-être

TD Bank est déterminée à soutenir la prévention des maladies et à faire avancer les programmes, les services et les ressources en santé des collectivités où elle est présente. Voici un aperçu de nos interventions en 2008 :

- **Échec au cancer chez les enfants** : Dans le Maine, nous soutenons le programme Strike Out Cancer in Kids, qui a réuni 337 514 \$ US en 2008. Pour chaque frappeur retiré par un lanceur du club de base-ball local, les Sea Dogs de Portland, nous avons donné 10 \$ US au programme de lutte contre le cancer chez les enfants de cet État. Des bénévoles, dont plusieurs sont des employés de TD Bank, recueillent également des fonds pour ce programme. Les fonds ainsi recueillis ont contribué à faire du centre médical du Maine l'un des plus grands centres de traitement du cancer chez les enfants au pays. Ce projet a été mis sur pied il y a 14 ans en collaboration avec les Sea Dogs de Portland, le programme de lutte contre le cancer chez les enfants du Maine et WMTW TV-8.
- **Programme de soutien aux patients atteints de cancer** : Au cours des quatre dernières années, TD Bank a été le commanditaire principal de la grande activité de financement Evening Song de l'organisme Cancer Patient Support Program, OSBL du Vermont et du nord-ouest de l'État de New York. Cette année, l'activité de financement s'intitulait An Asian Occasion - Lighting the Way for Support. Au cours des quatre années où TD Bank a donné son appui, Evening Song a réuni 450 000 \$ US, dont 140 000 \$ US l'an dernier. Les fonds assurent les ressources financières nécessaires pour permettre aux patients atteints de cancer et à leur famille de recevoir sans frais, pendant un an, les services dont ils ont tant besoin au Vermont.
- **Association pulmonaire des États-Unis** : Plus de 1 000 participants ont marché pour l'asthme lors de la marche annuelle organisée par l'American Lung Association à Battery Park, New York. Pour la troisième année, la cinquantaine d'employés de TD Bank regroupés en équipe ont enfilé leurs chaussures de marche, sollicité des dons et promesses de don, organisé des ventes aux enchères par écrit et offert des services bancaires sur place afin de contribuer à lutter contre l'asthme qui a pris des proportions endémiques et frappe plus de 1 million de New Yorkais. Grâce à notre partenariat, l'association pul conférences dans les succursales à l'intention des employés dont un membre de la famille, un enfant par exemple, est aux prises avec des allergies, de l'asthme ou une autre maladie pulmonaire.

« Il n'y a pas de mot pour exprimer la gratitude que le programme de soutien aux patients atteints de cancer doit à la collectivité, et en particulier à TD Bank. La Banque a fait preuve d'un engagement indéfectible envers notre organisme et sa mission, qui est d'apporter un soutien psychologique, alimentaire et financier d'urgence aux patients atteints de cancer dans notre région et à leur famille. Nous nous réjouissons de pouvoir compter sur le partenariat conclu avec TD Bank pour leur apporter de l'aide et de l'espoir. » Manon O'Connor, présidente, Cancer Patient Support Program

Services sociaux

En 2008, TD Bank a offert près de 1,5 million de dollars US à plus de 100 bureaux de **United Way/Centraide**. De cette somme, le montant extraordinaire de 725 000 \$ US provient des dons faits par les employés.

Notre soutien aux services sociaux l'an dernier comprenait également les interventions suivantes :

- **Un soutien chaleureux pour le Maine :** TD Bank est un partenaire essentiel du projet Keep Maine Warm depuis sa création. Il s'agit d'une collaboration entre le secteur public et le secteur privé qui vient en aide aux ménages à faible ou à moyen revenu du Maine les plus touchés par la hausse des prix du mazout. La TD Charitable Foundation a donné la somme de 85 000 \$ US pour aider les habitants du Maine dans le besoin à payer leur facture de chauffage; les employés ont ramassé plus de 12 000 \$ US grâce aux " journées jeans " organisées dans tout l'État. En outre, TD Bank soutient le programme en recueillant des dons en ligne et dans les succursales, qui ont totalisé plus de 50 000 \$ US.

« TD Bank est un partenaire essentiel du projet Keep Maine Warm depuis sa création. La générosité de la Banque permettra aux organismes d'intervention communautaire de l'État à venir en aide aux familles qui n'ont plus d'autre ressource. »
Suzanne McCormick, chef de la direction de PROP, Cumberland County's Community Action Agency

- **Banque alimentaire du New Hampshire :** TD Bank commandite depuis longtemps la seule banque alimentaire du New Hampshire, qui procure des aliments à plus de 270 organismes sans but lucratif admissibles, qui les distribuent à leur tour aux personnes dans le besoin de l'État. Les employés ont organisé des collectes d'aliments, les ont triés bénévolement et ont ramassé des fonds grâce au programme de bienfaisance Blue Jeans for Charity. Depuis 2005, TD Bank fournit aussi à la banque alimentaire une subvention de 75 000 \$ US par l'intermédiaire de la TD Charitable Foundation.
 - **Réseau d'anges gardiens :** TD Bank tenait en mai 2008 sa cinquième réception annuelle d'Angels Network. Ce réseau regroupe des professionnels du nord de la Virginie qui organisent des événements dans les entreprises locales afin de réunir des fonds et d'accroître la visibilité des organismes de bienfaisance auxquels ils viennent en aide. Grâce à son partenariat avec ce réseau, TD Bank a pu offrir gratuitement des services d'une valeur de plus de 20 000 \$ US; nous avons également fourni les installations ayant permis aux " anges gardiens " de réunir plus de 50 000 \$ US au profit d'organismes de la région au service de la population à faible ou à moyen revenu, comme Shelter House, N Street Village et The Dwelling Place.
-

Nos collectivités

Participation des employés aux États-Unis

Générosité et engagement

Dans l'ensemble des États-Unis, nos employés apportent une contribution importante à leurs collectivités en dispensant leur temps sans compter et en faisant don de millions de dollars aux causes que nous soutenons et qui leur tiennent à cœur. Voici un aperçu des causes dans lesquelles ils se sont investis en 2008 :

- **Marche des dix sous** : Depuis plus de dix ans, nous sommes les commanditaires de la *March for Babies* organisée par la Marche des dix sous, chaque printemps dans le Maine. En 2008, plus de 170 employés ont réuni quelque 54 000 \$ US. Les employés ont participé à la marche en divers endroits et ont orchestré des campagnes de financement dans tout l'État de même que des journées de sensibilisation dans diverses succursales.
- **Tour de Brooklyn** : Au printemps de 2008, TD Bank a accordé son soutien financier et l'aide de bénévoles pour la manifestation *Tour de Brooklyn* organisée par un organisme de promotion des modes de transport moins polluants; cette campagne de sensibilisation d'une durée d'une journée vise à mettre la pollution au cœur du débat, tout en mettant en vedette la diversité de ce grand quartier. Tous les habitants de Brooklyn étaient invités à utiliser leur vélo plutôt qu'un véhicule motorisé pour se déplacer. Plus de 2 000 cyclistes ont parcouru une trentaine de kilomètres le long des berges et célébré par là la renaissance des quais de Brooklyn et de ses espaces verts. Des bénévoles de TD Bank offraient de l'eau aux cyclistes qui passaient devant les succursales.
- **Embellissement des quartiers** : Le projet Healthy Neighborhoods de l'OSBL Neighborhoods Now est une approche holistique visant à stabiliser et à renforcer les différents quartiers de Philadelphie grâce à une collaboration entre des organismes communautaires, des entreprises et les résidents. Les dirigeants et les employés de TD Bank ont siégé au conseil de l'OSBL et à divers comités, ont pris part aux efforts d'embellissement et de nettoyage des lieux et ont offert plus de 1 000 heures de formation en matière de compétences financières.
- **Projet de réaménagement** : En avril 2008, des employés de TD Bank et des membres de leur famille ont uni leurs forces à celles du personnel de l'organisme Rebuilding Together, du comté de Bergen, au New Jersey, afin de repeindre et de rénover le centre de réadaptation pour les femmes sortant d'une cure de désintoxication. Le centre est adjacent au complexe hospitalier régional de Bergen situé à Paramus. Cet organisme est la section locale de l'OSBL Rebuilding Together, à portée nationale, dont les bénévoles travaillent en collaboration avec les collectivités et les entreprises de la région à la rénovation de maisons habitées par leur propriétaire à faible revenu; son action cible en particulier les gens du troisième âge, les personnes handicapées et les familles avec enfants.
- **Relais pour la vie de la Société américaine du cancer** : TD Bank a été le principal commanditaire du Relais pour la vie de la Société américaine du cancer organisé dans le Vermont. Les activités ainsi organisées ont réuni 1 669 000 \$ US en 2008 pour soutenir la recherche, l'éducation et la sensibilisation sur le cancer ainsi que les services aux patients. TD Bank a inscrit des équipes pour 9 des 14 activités du Relais pour la vie du Vermont, et des employés ont siégé aux comités de planification de ces activités à Chittenden et à Windham. La Société américaine du cancer estime que la valeur du bénévolat et de la sollicitation effectués par TD Bank s'élève à plus de 50 000 \$ US chaque année.
- **Marche de la mémoire de la Société Alzheimer** : Pour la deuxième année, nous avons été principal commanditaire de la Marche de la mémoire nationale organisée par la section de la capitale nationale de la Société Alzheimer. Depuis 1989, la Marche de la mémoire a réuni plus de 225 millions de dollars US pour venir en aide aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. Afin de soutenir les efforts de la Société, TD Bank a fourni gratuitement des services d'une valeur de 10 000 \$ US, et trois de ses succursales ont tenu des *Early Bank Nights* afin de permettre aux capitaines des équipes de marcheurs de déposer les fonds recueillis et de ramasser le matériel de leur équipe. Plus de 60 employés ont participé à la marche de 2008 et réuni plus de 3 000 \$ US pour la cause.



- **Grand ménage du printemps à Philadelphie** : Lors du grand ménage du printemps de Philadelphie, des employés de TD Bank ont bénévolement contribué à concrétiser la promesse du maire de Philadelphie, Michael Nutter, de faire de sa ville l'une des plus



promesse du maire de Philadelphie, Michael Nutter, de faire de sa ville l'une des plus propres aux États-Unis. Plus de 30 bénévoles se sont rassemblés dans le quartier de West Philadelphia qui leur était assigné et ont balayé, ratissé et ramassé les ordures et débris. Ce grand ménage d'un jour effectué dans toute la ville en même temps constitue la plus grande activité de nettoyage à ce jour. Les bénévoles ont récolté plus de 1 000 tonnes de déchets, près de 22 000 kilos de matières recyclables et 186 véhicules abandonnés, nettoyant de la sorte quelque 5 000 pâtés de maisons!



Nos collectivités

PARTICIPATION À LA VIE DES COLLECTIVITÉS À L'ÉCHELLE INTERNATIONALE

Partout où La Banque TD est présente en Europe et en Asie-Pacifique, nos activités sont peut-être limitées, mais nos cœurs sont grands ouverts! Inspirés par notre philosophie **Faisons une différence ensemble**, nous donnons généreusement aux organismes de bienfaisance locaux. Nos principaux domaines d'intervention à l'échelle internationale sont les compétences financières, l'environnement et le bien-être, que nous soutenons en fonction des besoins locaux. Les employés aussi défendent activement ces causes, de même que plusieurs autres pour lesquelles ils espèrent que leur engagement fera une différence positive.

Royaume-Uni

TD Waterhouse au Royaume-Uni et ses employés ont donné plus de 43 000 £ en 2008. Le comité chargé de la responsabilité d'entreprise de TD Waterhouse au Royaume-Uni collabore étroitement avec Business in the Community, un organisme qui incite les entreprises à prendre des mesures pour influencer de manière positive sur les collectivités et l'environnement en adoptant un programme efficace de dons d'entreprise.



Les employés de TD Waterhouse au Royaume-Uni prennent activement part à ce programme. Pour appuyer leurs efforts, nous rémunérons les employés qui s'absentent du travail pour faire du bénévolat et nous offrons des subventions aux organismes communautaires locaux par l'intermédiaire du TD Waterhouse U.K. Community Fund, qui fait partie intégrante de notre stratégie de dons au Royaume-Uni. Ce fonds alloue chaque trimestre 10 subventions d'une valeur maximale de 250 £ à des causes et à des organismes de bienfaisance locaux dans lesquels les employés s'investissent. En 2008, les employés ont réuni des fonds lors des "journées tenue décontractée", du Family Fun Day et d'autres événements organisés par le personnel. La Banque TD contribue à hauteur égale aux fonds réunis.

Les employés de TD Waterhouse au Royaume-Uni ont choisi l'an dernier de consacrer principalement leurs efforts aux trois mêmes organismes clés que l'année précédente et de leur remettre la majeure partie des fonds qu'ils ont réunis. Ces organismes recevront aussi du soutien de la part de notre organisation :

- **Recherche sur le cancer** : Cancer Research UK est le plus grand organisme indépendant de recherche sur le cancer au monde. Il apporte son soutien à plus de 3 000 chercheurs, médecins et infirmiers au Royaume-Uni qui œuvrent dans tous les domaines de la recherche sur le cancer. Cet organisme vise également à renseigner le grand public sur le cancer et sur la façon dont le mode de vie peut réduire le risque d'être atteint de cette maladie.
- **Fonds pour la cardiologie des enfants** : Le Children's Heart Surgery Fund réunit de l'argent pour le Yorkshire Heart Centre rattaché au Leeds General Infirmary, l'un des plus grands centres de traitement des maladies cardiaques du Royaume-Uni. Son rôle est d'offrir des soins de haut niveau aux enfants nés avec une cardiopathie. Grâce aux nouvelles technologies et aux nouvelles installations, de plus en plus d'enfants survivent maintenant à une chirurgie cardiaque, mais il n'en demeure pas moins qu'un grand nombre d'entre eux ont besoin de soins à long terme ou d'une chirurgie subséquente.
- **Hôpital Christie** : Cet hôpital situé à Manchester est l'un des principaux hôpitaux de la région et prodigue chaque année des soins de grande qualité à 40 000 patients atteints du cancer.

Valeurs Mobilières TD au Royaume-Uni et ses employés ont donné plus de 40 000 £ à des organismes de bienfaisance l'an dernier, comme la campagne de lutte contre le cancer du Royal Marsden Hospital, Bower Cancer U.K., la National Society for the Prevention of Cruelty to Children, l'hôpital Great Ormond Street et FLAME (Friends of Literacy And Mass Education), pour ne nommer que ceux-là.

Voici quelques exemples du bénévolat effectué par les employés en 2008 :

- **Programmes de transmission des compétences financières** : Afin d'augmenter les compétences financières de la

population, TD Waterhouse au Royaume-Uni participe à **Number Partners**, projet communautaire conçu pour susciter l'amour des mathématiques chez les enfants des écoles primaires. En 2008, 35 employés se sont ainsi portés volontaires pour animer le projet. Par ailleurs, dans le cadre d'un programme de mentorat, 27 employés de TD Waterhouse au Royaume-Uni ont donné bénévolement de leur temps dans des écoles secondaires au cours de l'année pour encadrer des jeunes de 14 à 18 ans qui ne réalisaient pas leur plein potentiel.

- **Collecte de produits de soins personnels** : Les employés de TD Waterhouse au Royaume-Uni orchestrent sous le nom de Cares Essential Collection une collecte de produits d'hygiène personnelle comme des savonnets, des brosses à dents, du dentifrice, du gel douche, des rasoirs et autres qu'ils distribuent ensuite dans les quartiers les moins favorisés de leur collectivité. En 2008, les organismes qui ont reçu des fonds comprennent St Anne's Community Service, The Hollies, EMMAUS, Holbeck House, St George's Crypt, Ripon House, St Vincent's Support Centre, St John's Bail Hostel, Nowell Court, Pennington Place et Barnardos.
- **Randonnée en bicyclette Manchester-Leeds** : Sept employés de TD Waterhouse au Royaume-Uni équipés en véritables coureurs cyclistes ont parcouru à vélo les 93 kilomètres reliant notre bureau de Manchester et celui de Leeds. Leur exploit a été accompagné d'une variété d'autres activités de financement organisées par les employés, qui ont relevé le défi entreprise de TD Waterhouse au profit de Sport Relief, initiative destinée à réunir des fonds au moyen d'activités sportives afin d'aider les personnes vulnérables qui vivent dans des conditions très difficiles au Royaume-Uni et dans les pays les plus pauvres du monde.
- **Mobilisation de bénévoles** : TD Waterhouse au Royaume-Uni octroie à ses employés deux jours de congé payé par an pour faire du bénévolat. Plus de 80 employés se sont prévalus de cet avantage pour réaménager des locaux scolaires, nettoyer des boisés et créer des espaces protégés.
- **Aide aux athlètes** : Une équipe de 16 employés de Valeurs Mobilières TD au Royaume-Uni a participé à l'édition 2008 du JPMorgan Chase Corporate Challenge, course à relais de 3,5 milles qui a lieu dans le Battersea Park, à Londres. Les profits recueillis ont été remis à SportsAid, organisme de bienfaisance dont la mission consiste à favoriser la réussite des jeunes athlètes britanniques.
- **Au secours des enfants atteints de troubles génétiques** : En octobre 2008, Valeurs Mobilières TD au Royaume-Uni a pris part à la journée nationale Jeans for Genes. Il s'agit d'une activité de bienfaisance qui vient en aide aux enfants atteints de troubles génétiques. Plus de la moitié des décès qui frappent des enfants au Royaume-Uni sont reliés à des maladies génétiques, et on connaît plus de 4 000 types de troubles génétiques. Au Royaume-Uni, 1 enfant sur 33 qui y est né en est atteint. Nos employés ont réuni 450 £, et cette somme a été portée à 2 000 £ par un don d'entreprise.
- **Embellissement de la vie d'un enfant** : De concert avec l'organisme Kids Company, une équipe de 13 employés de Valeurs Mobilières TD au Royaume-Uni a contribué à créer un milieu de vie plus sain pour une mère et ses jeunes enfants, dont l'un souffrait d'eczéma grave causé par l'état de leur logement. Les employés ont nettoyé et préparé les murs, les plafonds et les boiseries et repeint deux chambres, la salle de bain et le corridor.
- **École Falconbrook** : En partenariat avec la Chambre de commerce Canada-Royaume Uni, Valeurs Mobilières TD au Royaume-Uni est venue en aide à l'école primaire Falconbrook de Battersea, qui est située dans un quartier très démuné et dont quelque 30 % des élèves ont des besoins particuliers. Un concours de peinture sur le thème de la faune canadienne a été organisé parmi les écoliers. Le gagnant a reçu une somme de 100 £ en chèques-livres et a eu la chance de dévoiler une plaque dans le parc de Battersea, marquant l'emplacement où des arbres ont été plantés l'an dernier avec le soutien de la Chambre de commerce. De plus, 20 autres participants ont reçu des chèques-livres d'une valeur de 50 £ chacun, et la Banque a donné 10 000 £ à l'école pour qu'elle réaménage et réapprovisionne sa bibliothèque.

Australie

Valeurs Mobilières TD en Australie a mis sur pied le programme Corporate Connect qui permet aux employés de prendre des congés pour faire du bénévolat. Voici quelques-uns des projets auxquels les employés ont participé en 2008 :

- **Journée sportive à Sydney** : En juillet 2008, un groupe d'employés a organisé une matinée de sport au profit du centre Glebe Centipede de Sydney, qui s'occupe d'enfants issus de quartiers défavorisés. Les bénévoles de La Banque TD ont consacré la matinée à pratiquer des sports d'équipe avec les enfants du centre (soccer, netball et volley-ball de plage), puis ils ont partagé un repas au barbecue. La journée a donné l'occasion aux employés d'encadrer les enfants dans des activités faites en équipe et de partager leur expérience.
- **Demi-marathon Blackmores** : Lors du festival de course Blackmores de Sydney, des employés ont participé à la course de 21 kilomètres du dimanche matin. Plus de 21 500 coureurs ont participé aux différentes épreuves de l'édition 2008 du festival, qui a permis d'amasser plus de 1,2 million de dollars australiens, ensuite versés à divers organismes de bienfaisance en Australie.

- **Roulons pour la recherche sur le diabète** : L'équipe de Valeurs Mobilières TD en Australie s'est inscrite à l'activité Roulons pour la recherche sur le diabète de Sydney, qui a réuni plus de 150 000 dollars australiens au profit de la recherche sur le diabète juvénile. Chaque participant pédalait pendant huit minutes sur un vélo stationnaire; l'équipe de La Banque TD s'est classée en huitième place parmi les 58 équipes



inscrites.

- **Course JPMorgan Chase** : Un groupe de 14 employés a participé à la huitième édition du JPMorgan Chase Corporate Challenge qui s'est déroulée au Centennial Park de Sydney. Cette course divertissante de 5,6 kilomètres sert à collecter des fonds pour l'Oncology Children's Foundation et la Sunrise Foundation.
- **À vélo pour la recherche sur la leucémie** : Valeurs Mobilières TD en Australie a parrainé une campagne de financement au profit de la recherche sur la leucémie. L'un de nos employés s'est aussi porté volontaire pour parcourir à vélo les 1 200 kilomètres reliant Sydney à Melbourne, le long de la côte australienne, contribuant de la sorte à réunir 60 000 dollars australiens pour soutenir la recherche du département d'oncologie de l'hôpital Royal, à Melbourne.
- **United Way/Centraide à Sidney** : Une soixantaine d'employés ont donné 21 000 dollars australiens à Centraide Sydney par l'intermédiaire de dons prélevés directement sur leur paie et du programme Corporate Connect. Valeurs Mobilières TD en Australie a de plus lancé sa première collecte d'aliments pour Noël, unissant ses efforts à ceux de la section régionale de Centraide à Sydney pour soutenir un projet communautaire local, le Hope Street Urban Compassion Group. Les membres du personnel ont reçu un sac à provisions recyclé qu'ils étaient invités à remplir d'aliments non périssables. Soixante sacs de provisions ont ainsi été remis à l'organisme.



Nos collectivités

TABLEAU DES RÉSULTATS 2008

Voici une évaluation de notre performance par rapport aux priorités établies dans le rapport de l'an dernier.

Indicateur	Priorités pour 2008 établies dans le rapport de l'an dernier	Résultats atteints	Auto-évaluation
Dons en général	Continuer à fournir un apport positif aux collectivités, tout en maintenant l'accent sur nos trois piliers bien établis d'intervention dans la collectivité : éducation et alphabétisation, santé des enfants et environnement.	<ul style="list-style-type: none"> ● Dons de plus de 47 millions de dollars à des organismes de bienfaisance et sans but lucratif dans le monde. ● Contribution combinée de La Banque TD et de ses employés et clients de plus de 7,8 millions de dollars en Amérique du Nord à des programmes visant la santé des enfants. ● Investissement de plus de 10,85 millions de dollars dans des programmes d'éducation et d'alphabétisation en Amérique du Nord. ● Promotion de la lecture auprès de 400 000 enfants canadiens et 15 000 enfants américains, par l'intermédiaire des activités de lecture d'été de La Banque TD tenues dans plus de 2 000 bibliothèques municipales nord-américaines. ● Contribution de 4,8 millions de dollars à plus de 800 projets communautaires au service de l'environnement, par l'intermédiaire de la Fondation TD des amis de l'environnement et d'autres dons d'entreprise (consulter la section « Environnement » du rapport). ● Participation de 1,5 million de dollars US à des organismes sans but lucratif des États-Unis afin de contribuer à rendre le logement plus abordable dans nos collectivités au moyen du programme « Housing for Everyone ». 	✓✓
Objectif d'Imagine Canada	Continuer à dépasser l'objectif de dons dans la collectivité, soit au moins 1 % de nos profits nationaux avant impôts, comme le recommande Imagine Canada.	<ul style="list-style-type: none"> ● Dons de 35,5 millions de dollars à des organismes de bienfaisance au Canada, soit 1,4 % des profits nationaux avant impôts. 	✓✓
Mobilisation des employés	Fournir un appui constant au bénévolat des employés, notamment par l'intermédiaire d'initiatives comme le Programme d'encouragement au bénévolat.	<ul style="list-style-type: none"> ● Contributions des employés, en plus des dons de La Banque TD, totalisant globalement plus de 7,6 millions de dollars au moyen de dons personnels ou de campagnes de financement, sans compter les innombrables heures de bénévolat consenties dans les collectivités. ● Congés accordés aux employés pour faire du bénévolat et don de plus de 250 000 \$ en subventions d'encouragement au bénévolat. 	✓✓

LÉGENDE : ✓✓ Objectif atteint ✓ Exécution en cours x Peu ou pas de progrès accompli

Nos collectivités

PRIORITÉS POUR 2009

Parmi nos priorités clés pour cette année, citons :

- **Dons en général** : Fournir un apport positif aux collectivités, tout en maintenant l'accent sur nos principaux domaines d'intervention comme l'éducation et l'alphabétisation.
 - **Objectif d'Imagine Canada** : Donner au moins 1 % des profits nationaux avant impôts (sur une moyenne de cinq ans) à des organismes de bienfaisance et à des organismes sans but lucratif.
 - **Mobilisation des employés** : Appuyer la participation des employés aux activités communautaires et aux campagnes de financement de divers organismes, au moyen notamment des congés accordés aux employés qui font du bénévolat, des modalités de travail flexibles et de nouvelles occasions de bénévolat qui permettent aux employés de faire une différence.
-

Nos collectivités

ANECDOTES

Un centre pour l'engagement communautaire

En septembre 2008, l'Université York, de Toronto, ouvrait les portes d'un nouveau local qui sera au service de l'Université et de la collectivité : le TD Community Engagement Centre. Ce lieu privilégié servira à élargir la présence de l'Université en offrant au personnel enseignant, aux étudiants et aux membres de la collectivité la possibilité de prendre part à des expériences de recherche et d'apprentissage mutuellement enrichissantes.

Situé au deuxième étage du centre commercial Yorkgate, à l'angle de l'avenue Finch ouest et de la rue Jane, à Toronto, le centre a pu être ouvert grâce à un engagement de 1 million de dollars consenti par La Banque TD. Son mandat consiste à enrichir l'apprentissage des étudiants tout en resserrant les liens entre la collectivité et l'Université; il donnera naissance à toute une gamme de projets communautaires et universitaires.

« Ce centre représente une belle occasion pour l'Université York et les collectivités avoisinantes de partager de l'information pour le bénéfice de tous, a déclaré Mamdouh Shoukri, président et recteur de l'Université York. Il procurera aux membres de la collectivité l'accès aux renseignements et aux services nécessaires de même que l'occasion de partager leur expérience avec les étudiants et les professeurs qui souhaitent enrichir leurs activités de recherche et d'apprentissage de manière significative. »

L'engagement de La Banque TD s'intègre à la campagne « York to the Power of 50 » lancée en l'honneur des célébrations qui entoureront le 50^e anniversaire d'York en 2009. L'ouverture du centre arrive à point nommé pour procurer aux habitants et aux organismes de la région une porte d'entrée sur l'Université York. Le centre élargira les occasions d'apprentissage en donnant aux étudiants une expérience concrète; il favorisera de plus l'établissement de partenariats entre divers groupes partageant les mêmes préoccupations.

Le centre est destiné à offrir des services comme des cliniques de préparation des déclarations de revenus, des conseils au démarrage de petites entreprises, des projets visant le retour à l'école des étudiantes adultes, des conseils, de l'encadrement et du mentorat. Idéalement, les personnes attirées vers le centre par un programme donné pourront prendre connaissance des autres services offerts sur place, comme des conseils juridiques, des renseignements sur l'admission à l'Université ou des soins infirmiers communautaires.

Sue Levesque, directrice administrative du centre, emploiera son expertise dans les domaines de l'éducation par l'expérience et des projets communautaires-universitaires pour administrer ce satellite de l'Université, sous la supervision d'un comité consultatif formé de représentants des fournisseurs de services locaux et de membres expérimentés de la communauté universitaire. « Le centre constitue un véritable partenariat entre l'Université York et la collectivité, a déclaré Mme Levesque. Je suis reconnaissante envers tous ceux qui ont joué un rôle dans sa concrétisation. Je me réjouis de démontrer tous les moyens par lesquels le centre pourra faire une différence au sein de la collectivité. »

Le programme de bourses d'études de La Banque TD pour les leaders de demain

La réalisation de longs métrages pour traiter des problèmes sociaux, l'organisation de campagnes de sensibilisation à la discrimination et à l'injustice, la mise sur pied d'activités pour les sans-abri et l'invention d'un détecteur de mensonges fiable à 100 % : voilà quelques-unes des réalisations des lauréats des Bourses d'études TD Canada Trust pour le leadership communautaire.

Ce programme de bourses, l'un des plus prestigieux au Canada, encourage le leadership communautaire et l'excellence des études. Sélectionnés par un jury formé d'éminents sénateurs, professionnels du monde des affaires et anciens boursiers canadiens, les étudiants retenus en 2008 voient leurs droits de scolarité postsecondaire défrayés en entier, reçoivent un montant de 5 000 \$ par année pour leurs frais de subsistance et bénéficient s'ils le veulent d'un emploi d'été à La Banque TD pour une période maximale de quatre ans. Chaque bourse a donc une valeur totale pouvant atteindre 60 000 \$, montant qui sera porté à 70 000 \$ en 2009. Au total, 1 million de dollars est ainsi réservé aux boursiers. « Il y a tant d'injustice dans le monde. Je suis heureuse de savoir que je fais ma part pour changer les choses, confie Cassandra Fong, titulaire d'une bourse en 2008. Je suis tellement contente de recevoir cette bourse qui va me permettre de continuer à faire avancer des causes qui sont importantes pour moi, tout en poursuivant mes études supérieures. »

Des jurys régionaux ont reçu en entrevue 65 finalistes retenus parmi les 4 200 concurrents. Voici quelques-uns des lauréats de cette année :

- **Nicholas Arnold**, de **Kingston**, en Ontario, s'est servi de son talent de réalisateur pour sensibiliser la population à certains enjeux sociaux, recueillir des fonds et susciter des interventions concrètes. L'automne dernier, il a présenté en première son long-métrage *The Vicious Circle* (Le cercle vicieux) qui s'attaque aux problèmes de la haine et de l'intimidation et vise à inspirer des débats enlevants en classe.
- **Cassandra Fong**, de **Vancouver**, en Colombie-Britannique, a mis au point un test capable de détecter les mensonges dans 100 % des cas, soit un progrès de 10 % par rapport à la fiabilité de la technique actuelle de polygraphie. Grâce à cette invention, elle s'est rendue en finale lors d'un concours national d'expo-sciences. De plus, Cassandra est présidente du Leo Club de son école, ce qui lui permet d'aider à recueillir des fonds pour lutter contre la cécité chez les enfants.
- **Thomas Howard**, de **Baie Verte**, à Terre-Neuve-et-Labrador, a mis sur pied le groupe Youth for Environmental Awareness (YEA!) qui noue des liens avec diverses entreprises locales pour les amener à adopter de saines habitudes de recyclage comme l'utilisation des sacs à provisions réutilisables. Thomas siège également au comité Dorset Youth Justice et espère qu'il pourra ainsi aider les jeunes contrevenants à améliorer leur vie.
- **Jane Wu**, de **Calgary**, en Alberta, a mis sur pied et organisé le congrès « Beauty and Brains » pour mettre en valeur les carrières non traditionnelles dans des postes de direction auprès des jeunes femmes. Jane est coprésidente du Mayor's Youth Council, où elle présente, au nom de ses pairs, des commentaires sur nombre de questions municipales.

Un musée national honore de jeunes héros

Trente-sept étudiants et deux associations jeunesse, la plupart de Philadelphie et de ses banlieues, ont reçu la distinction *TD Bank Young Heroes Award* au National Liberty Museum de Philadelphie, en Pennsylvanie. Ce programme annuel récompense des jeunes qui se sont distingués par leurs remarquables efforts personnels pour apporter des changements concrets dans leur collectivité au moyen d'activités comme le bénévolat, le service communautaire, la résolution de conflits, le mentorat de leurs pairs et les collectes de fonds. Le musée a été fondé en 2000 pour lutter contre le sectarisme en faisant la promotion de la démocratie et de la diversité.

Randonnée cycliste de Five Boro : un virage vert

TD Bank a encouragé les New Yorkais à prendre un virage vert à l'occasion de la Randonnée cycliste de Five Boro qui a eu lieu le 4 mai à Staten Island, dans l'État de New York. Pour chaque personne qui s'engageait à réduire son bilan individuel de CO₂, TD Bank versait 1 \$, jusqu'à concurrence de 15 000 \$, au service des parcs et des espaces récréatifs de la ville de New York pour son projet Greenway Expansion. La TD Charitable Foundation a fait un don supplémentaire de 10 000 \$ au projet. Le jour de l'activité, les cyclistes et leur famille ont apposé leur signature sur un panneau mural fabriqué de matières recyclées afin de signaler leur engagement à se conduire de manière plus respectueuse de l'environnement. Le projet Greenway Expansion cherche des moyens d'agrandir le réseau de voies vertes dans la ville. Actuellement, on prévoit l'aménagement de 70 kilomètres de voies vertes et de liaisons avec les rues supplémentaires; le réseau améliore sensiblement la qualité de vie et l'environnement pour les New Yorkais. Les projets d'aménagement incluent des tronçons qui relieront certains quartiers mal desservis aux quais et aux installations récréatives.

Course « Beach to Beacon » TD Bank

La onzième course Beach to Beacon TD Bank à Portland, dans le Maine, a eu lieu devant des milliers de spectateurs venus applaudir plus de 5 000 athlètes et coureurs d'élite venus de 14 pays et de 41 États américains. Le président de TD Bank pour le Maine, Larry Wold, a offert à la Fondation Susan L. Curtis, au profit de laquelle la course était organisée, un chèque de 30 000 \$. Le Camp Susan Curtis est un camp d'été destiné à améliorer la vie des enfants économiquement défavorisés du Maine. Chaque année, le bénéficiaire des profits de la course tire également avantage d'une publicité considérable et de diverses activités de financement. Une course pour les enfants, la Kids Fun Run, est organisée à la suite de la course principale de 10 kilomètres. Plus de 500 enfants y participent chaque année et reçoivent des médailles et des certificats signés de la main de Joan Benoit Samuelson, marathonnienne américaine qui a remporté en 1984 le premier marathon olympique féminin.

Apprentissage de l'épargne

En tant qu'employeur important du New Hampshire, TD Bank est déterminée à favoriser l'acquisition de compétences financières chez les enfants et les adultes. L'un des moyens mis en œuvre pour réaliser cet objectif consiste à administrer le programme Teach Children to Save, élaboré par la fondation pour l'éducation de l'association bancaire américaine.

Ce programme aide les éducateurs à respecter les normes nationales en mathématiques, en anglais et en consommation. Il enseigne aux enfants les bases du système monétaire et de l'épargne et touche des sujets comme l'établissement d'un budget, la différence entre les besoins et les envies, l'importance de constituer des économies en cas de coup dur et la

croissance des épargnes grâce aux intérêts. Les élèves ont l'occasion d'appliquer des notions de manière pratique au moyen du jeu et d'autres activités concrètes. Le programme fournit aux éducateurs les outils nécessaires pour planifier, préparer et présenter des leçons intéressantes et éducatives aux enfants, de la maternelle à la fin du secondaire. Les bénévoles de TD Bank travaillent directement avec les enseignants pour préparer cette classe, leur fournissent tout le matériel nécessaire et animent chaque leçon.

Pour l'avancement des compétences financières au Royaume-Uni

Helen Shewring, de TD Waterhouse au Royaume-Uni, décrit son expérience dans le cadre du projet Numbers Partners conçu pour susciter l'amour des mathématiques chez les enfants de 7 à 11 ans. Les bénévoles s'engagent pour au moins un trimestre scolaire, soit une durée de 10 à 12 semaines.

« Lorsque je me suis engagée dans le projet-pilote, je ne savais pas trop dans quoi je m'embarquais! On m'a assigné une classe de cinquième année : toute une salle remplie d'enfants de 9 et de 10 ans, débordants d'énergie et d'assurance! La première semaine a été difficile. Les enfants ne tenaient pas en place et n'étaient pas capables de se concentrer pendant une heure. Et puis ils testaient mes limites! Dans quelle galère étais-je montée? Mais pendant les semaines suivantes, nous avons fait des rotations et gardé les enfants à une même activité pendant 15 à 20 minutes à la fois, ce qui les a rendus moins grouillants. Le déroulement des activités s'est beaucoup amélioré, et nous avons aussi eu l'occasion de rencontrer plus d'enfants. »

« Si je devais décrire en trois mots ma participation au projet, je dirais : défi, plaisir et gratification. J'ai vraiment aimé mon expérience, et j'y participerai sûrement encore. Grâce à Numbers Partners, on n'aide pas seulement les enfants à développer leurs compétences en mathématique : on améliore aussi leurs compétences sociales, car ils apprennent à se comporter en présence d'autres personnes et à interagir avec elles. Les bénévoles jouent à des jeux conçus expressément pour le projet avec les enfants afin de susciter la discussion sur les chiffres et de stimuler leur confiance en soi. Il s'agit d'être à l'écoute des enfants, de faire preuve d'enthousiasme à l'égard de l'apprentissage et d'être déterminé à faire une vraie différence dans la collectivité. »

Économie et société

Quelle différence faisons-nous pour l'économie et la société?

Employeur, acheteur, contribuable et fournisseur de services financiers de grande envergure, La Banque TD joue un rôle de premier plan dans l'économie et la société. Dans la présente section, nous décrivons les nombreuses interventions directes et indirectes de La Banque TD qui ont des retombées positives sur la société et sur les économies locales, régionales et nationales.



Tableau des résultats 2008

Une évaluation de notre performance de l'année

Priorités pour 2009

Notre planification pour l'année qui vient

Notre approche

L'engagement de La Banque TD à l'égard des progrès

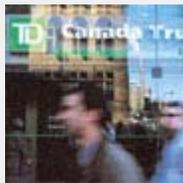


Chaîne



Présence sur le marché

Un aperçu de notre présence sur le marché et de



Contributions civiles et politiques

Notre soutien à l'égard des projets civils et



Retombées



Petites entreprises

Notre soutien au démarrage et à la croissance des



Droits de la personne

Notre engagement inaltérable à l'égard du



Anecdotes

Témoignages et anecdotes



à emploi, de la
croissance
économique et
plus encore

Droits de la personne

Notre
engagement
inaltérable à
l'égard du
respect des
droits de la
personne



Anecdotes

Témoignages
et anecdotes



Économie et société

NOTRE APPROCHE

La Banque TD est l'une des dix plus grandes banques d'Amérique du Nord au regard de sa capitalisation boursière. Nous ne perdons cependant pas de vue que le succès et la prestance sont un privilège - tout comme faire partie de l'économie et de la substance même des pays et des collectivités où nous exerçons des activités.

Une société de croissance qui se distingue

La force d'une entreprise tient à sa capacité de traverser aussi bien les périodes fastes que les temps difficiles. En 2008, alors que de nombreuses institutions financières déclaraient faillite ou affichaient des pertes de plusieurs milliards de dollars, La Banque TD clôturait son exercice en bonne position malgré une conjoncture parmi les plus difficiles depuis des dizaines d'années, et ce, grâce à l'excellente santé de ses activités. La crise financière qui sévit à l'échelle mondiale n'a pas été sans effet sur la Banque - les résultats des services bancaires de gros, par exemple, ont souffert de l'illiquidité des marchés. Toutefois, nous avons continué de progresser dans plusieurs domaines et d'investir dans nos activités, nos employés et nos produits et services.

La Banque TD est une société de croissance qui se distingue en ceci que sa croissance ne se fait pas au mépris de tous les risques. En 2008 plus que jamais, la gestion serrée des risques a revêtu une importance capitale. En tant qu'entreprise chef de file en Amérique du Nord, nous nous sommes efforcés de maximiser le rendement de chaque dollar exposé à un risque. Nous sommes persuadés que notre croissance responsable est avantageuse pour nos actionnaires comme pour tous les partenaires de La Banque TD. En même temps, grâce à son succès, en tant que banque et en tant qu'entreprise, La Banque TD contribue à la santé et à la prospérité générales des collectivités et des personnes auxquelles nous offrons nos services.

Comment cela? Par l'intermédiaire de ses activités quotidiennes d'institution financière, La Banque TD stimule le développement économique local. Nous aidons les personnes et les entreprises à gérer, à protéger et à faire croître leurs finances grâce à nos produits et à nos services d'opérations bancaires, de crédit, d'assurance et de placement. Nos activités influent sur la vie financière de millions de personnes et d'entreprises; elles favorisent leur succès et contribuent à la santé et à la durabilité à long terme des villes et des régions. De plus, nous contribuons activement à l'amélioration des collectivités où nous sommes présents en dépassant le cadre de notre travail pour prendre part à divers projets communautaires destinés à stimuler la vitalité socio-économique de nos milieux. Pour en savoir plus, consultez la rubrique [« Retombées économiques »](#).

Pour connaître en détail notre stratégie d'affaires et notre rendement financier, [reportez-vous au Rapport annuel 2008 de La Banque TD](#).

Une entreprise nord-américaine de premier plan

Notre entreprise compte : en 2008, le magazine Barron a déclaré que La Banque TD était parmi les meilleures sociétés d'Amérique du Nord, la plaçant au 13e rang de son classement des 500 meilleures entreprises.

Économie et société

PRÉSENCE SUR LE MARCHÉ

La Banque TD a plus de 2 000 établissements en Amérique du Nord de même qu'un certain nombre d'emplacements dans le reste du monde.

Nous offrons à nos clients des options qui leur permettent de choisir de quelle façon ils feront affaire avec nous : succursales, guichets automatiques, centres de placement, bureaux d'assurance, lignes téléphoniques, et opérations bancaires et de placement en ligne.

Partout où nous exerçons des activités, nous nous efforçons d'offrir à notre clientèle la même expérience de qualité. Cependant, nous sommes conscients qu'il n'y a pas deux collectivités identiques, aussi adaptons-nous nos gammes de produits et de services pour que l'expérience de la clientèle, tout en restant optimale, réponde aussi aux besoins locaux. Aucune politique ne nous oblige formellement à favoriser l'embauche d'employés ou de cadres issus de la collectivité locale, mais nous nous efforçons tout de même de faire en sorte que nos succursales et leur effectif soient le reflet de chaque collectivité.

Pour exploiter notre vaste réseau de services et de soutien, il nous faut gérer sainement nos propriétés et nos installations. À cette fin, la Banque s'est dotée de groupes chargés de la gestion des immeubles. Chaque décision d'ouvrir, de fermer ou de déménager des installations est soumise à une analyse exhaustive qui comprend une étude coûts-avantages, une évaluation des risques et une projection de l'incidence sur la clientèle et la collectivité touchées. Lorsqu'il est démontré qu'il est nécessaire de procéder à la fermeture ou au déménagement d'une succursale ou au regroupement de plusieurs succursales, nous nous engageons à annoncer la décision suffisamment à l'avance aux employés, aux clients et à la collectivité et à favoriser par notre collaboration étroite une transition sans heurts.

Renseignements supplémentaires :

- La rubrique « Profil de La Banque TD » [contient une carte indiquant les différents emplacements](#) de la Banque.
 - Vous trouverez des renseignements sur notre réseau de service à la clientèle sous la rubrique « [Notre approche](#) » de la [section intitulée « Nos clients »](#).
-

Économie et société

RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

Créer et maintenir les emplois

- Notre effectif dans le monde se chiffre à 74 713 employés, ce qui se traduit par 4,9 milliards de dollars en salaires et en avantages sociaux. Avec 50 348 personnes à son service, la Banque est l'un des plus importants employeurs au Canada.
- En tant qu'acheteur de grande envergure, La Banque TD contribue à maintenir des milliers d'emplois dans de multiples secteurs. En 2008, en Amérique du Nord, nous avons versé à divers fournisseurs plus de 4,1 milliards de dollars pour l'achat de biens et de services, allant des technologies de l'information aux simples fournitures de bureau.
- Nous améliorons l'accès aux stages et les perspectives d'emploi des groupes qui sont aux prises avec le chômage ou le sous-emploi, ou qui sont économiquement défavorisés. Nous participons entre autres aux programmes *The Mentoring Partnership* et *Career Bridge*, deux programmes canadiens uniques qui visent à aider les nouveaux arrivants qualifiés à s'intégrer à l'économie.

Stimuler l'innovation et la croissance

- Grâce à des prêts, au crédit et à d'autres formes de financement accordés aux entreprises et organismes, grands et petits, nous favorisons le développement économique local et stimulons l'innovation et la croissance. Valeurs Mobilières TD, par exemple, exécute des placements de titres d'emprunt pour permettre à l'État de financer ses programmes et des placements de titres de participation pour le compte de grandes sociétés qui cherchent à prendre de l'expansion ou à démarrer de nouvelles activités. Rien qu'au Canada, en 2008, La Banque TD a [rendu possible des financements par emprunt](#) totalisant 179,6 milliards de dollars au profit de 280 423 sociétés.
- En 2008, nous avons payé 783,5 millions de dollars d'impôts sur les bénéfices, et de [taxes sur le capital et les primes au Canada](#), ce qui a aidé les gouvernements à financer les infrastructures publiques et à offrir des services cruciaux aux particuliers et aux familles.

Encourager l'entrepreneurship

- Aux petites entreprises nord-américaines qui démarrent ou qui prennent de l'expansion, La Banque TD apporte un soutien inestimable. [Découvrez comment en consultant la rubrique « Petites entreprises »](#).
- La Banque TD investit dans des [programmes communautaires](#) qui visent à assurer aux gens, surtout les jeunes et les personnes défavorisées, un avenir économique prometteur. Citons notamment Advancing Canadian Entrepreneurship, organisme sans but lucratif national qui propose et dispense de la formation dans le domaine des affaires aux étudiants de 49 universités et collèges du Canada; la Fondation canadienne des jeunes entrepreneurs, au Québec, qui vient en aide aux jeunes entrepreneurs, comme son nom l'indique; et ACCION, organisme actif à New York et à Boston, qui offre aux micro-entrepreneurs des capitaux, des compétences financières et de la formation au domaine des affaires.
- La Banque TD, par l'intermédiaire de sa division Services agricoles, subventionne plusieurs activités agricoles organisées au Canada à l'intention des jeunes, comme le programme Jeunes agriculteurs d'élite; en collaboration avec l'organisme jeunesse 4 H, elle offre de plus un programme de bourses dans le domaine de l'agriculture.

Faire profiter la collectivité des succès de La Banque TD

- Comme La Banque TD est une société ouverte comptant de nombreux actionnaires, de multiples personnes bénéficient des millions de dollars de dividendes qu'elle verse chaque année. De nombreux régimes de retraite publics et privés, RER et fonds communs de placement possèdent des actions de la Banque. L'exercice 2008 a été difficile : la croissance de la Banque a été plus modeste et le rendement total pour les actionnaires a diminué. Néanmoins, le total des dividendes par action a augmenté de 12 % par rapport à celui de 2007 pour se chiffrer à 2,36 \$, soit nettement plus que

dividendes par action a augmenté de 12,7% par rapport à celui de 2007 pour se chiffrer à 2,95 \$, soit nettement plus que celui de la plupart des autres banques nord-américaines. [Pour en savoir plus, reportez-vous au Rapport annuel 2008.](#)

- Chaque année, La Banque TD et ses employés donnent généreusement à plusieurs causes communautaires, ce qui renforce les collectivités et contribue à la prestation des programmes dont les enfants, les jeunes et d'autres personnes ont tant besoin. Par exemple, la TD Charitable Foundation a investi aux États-Unis près de 5 millions de dollars américains au cours des trois dernières années pour faire en sorte que des milliers de personnes aient accès à un logement abordable. [Apprenez d'autres détails dans la section intitulée « Nos collectivités ».](#)

Produire des études économiques instructives

Ces dernières années, les [Services économiques TD](#) ont analysé un certain nombre d'enjeux économiques et sociaux - sur le logement abordable et l'environnement, par exemple - et publié des rapports spéciaux présentant les résultats de ces études ainsi que des recommandations.

Ces rapports constituent la contribution au débat public de La Banque TD qui vise ainsi à mieux sensibiliser la population à certains enjeux particuliers, à animer le débat et à faire naître des idées, le tout dans le but d'améliorer la qualité de vie de chacun. La Banque s'est ainsi attiré les louanges de plusieurs associations qui apprécient qu'elle soulève de grandes questions et participe au débat national. Voici quelques-uns des rapports publiés en 2008 :

- [Choosing Greenhouse Gas Reduction Policies in Canada](#)
- [Canadian Agriculture Begins a New Era](#)
- [Time to Re-think Financial Assistance for Post-secondary Education](#)
- [Canada and the U.S.: The Odd Decouple](#)
- " Profils spéciaux sur les enjeux économiques particuliers à quelques grandes régions urbaines du Canada :
 - [New Brunswick: The Atlantic Tiger?](#)
 - [The Saskatchewan Economy of 2008: The Resurgence of the Resourceful](#)
 - [Time for a Vision of Ontario's Economy](#)
- Profils spéciaux sur les enjeux économiques des marchés américains :
 - [A Regional Look at U.S. Labour Markets: Don't Mess with Texas!](#)
 - [American Exports: The Quiet Revolution](#)

Collaborer avec d'autres organismes

De nombreux dirigeants et employés de La Banque TD venant de tous les secteurs de l'organisation participent aux travaux de comités externes, à des sommets et à des conférences. Leur objectif : collaborer avec des leaders de la collectivité et du monde des affaires à la résolution de problèmes économiques et sociaux, partager leurs idées et mettre en commun leur savoir-faire. Par ailleurs, La Banque TD verse également une aide financière à certains organismes ayant pour mission de rehausser la qualité de vie dans nos villes et l'efficacité économique du pays. Voici quelques exemples d'organismes ayant bénéficié de cette aide l'an dernier :

- Notre économiste en chef, M. Don Drummond, a présidé le **Comité consultatif sur l'information sur le marché du travail**. Ce comité doit formuler à l'intention des ministères du Travail des différents ordres du gouvernement au pays, d'ici le printemps 2009, des recommandations sur la façon d'améliorer la collecte, l'interprétation et la diffusion des données sur le marché du travail.
- Nous avons participé à une **conférence conjointe Canada—États-Unis sur les politiques du travail** qui portait plus particulièrement sur le potentiel inexploité des femmes, des personnes plus âgées, des immigrants et des Autochtones sur le marché du travail des deux pays.
- Nous avons continué d'appuyer l'organisme **The Learning Partnership**, qui regroupe des partenaires des secteurs public et privé dans le but de renforcer le système public d'éducation au Canada. M. Don Drummond, de La Banque TD, a également coprésidé le comité de recherche de cet organisme qui s'intéresse à l'effet des changements démographiques sur le système public d'éducation. La Banque TD était l'un des principaux commanditaires du projet.
- La Banque TD a également continué de participer à des projets de concert avec la **Toronto City Summit Alliance**, avec **l'Institute on Municipal Finance and Governance** du Munk Centre et avec le **Municipal Affairs Committee** du

Financement par emprunt accordé par La Banque TD à des entreprises canadiennes (2008)

Montants en milliers de dollars canadiens

PROVINCE	Financement inférieur à 25 000 \$		De 25 000 \$ à 49 999 \$		De 50 000 à 99 999 \$		De 100 000 \$ à 249 999 \$		De 250 000 \$ à 499 999 \$		De 500 000 \$ à 999 999 \$		De 1 000 000 \$ à 4 999 999 \$		6 000 000 \$ ou plus		Total pour l'ensemble des clients	
	Autorisé	Nbre de clients	Autorisé	Nbre de clients	Autorisé	Nbre de clients	Autorisé	Nbre de clients	Autorisé	Nbre de clients	Autorisé	Nbre de clients	Autorisé	Nbre de clients	Autorisé	Nbre de clients	Autorisé	Nbre de clients
ALBERTA	270 632	20 734	149 184	3 861	300 892	4 658	775 926	4 988	743 881	2 199	613 009	913	2 220 228	839	8 289 850	2 914	13 363 603	41 106
COLOMBIE-BRITANNIQUE	244 991	18 661	102 589	2 662	166 974	2 543	465 160	2 971	551 659	1 619	551 704	829	1 626 967	720	5 259 610	2 238	8 969 654	32 243
MANITOBA	36 183	2 548	23 166	603	46 041	669	100 024	661	107 821	320	157 412	225	463 371	203	1 527 528	368	2 461 545	5 597
NOUVEAU-BRUNSWICK	16 760	1 389	9 913	277	20 072	296	41 584	279	39 443	118	37 802	56	88 213	39	245 746	264	499 534	2 718
TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR	8 530	621	6 169	171	11 097	173	23 434	152	19 059	55	16 528	23	40 290	23	80 390	89	205 496	1 307
NOUVELLE-ÉCOSSE	25 494	2 104	16 410	438	27 834	414	76 564	489	80 874	243	73 225	110	228 088	98	852 077	620	1 380 566	4 516
ONTARIO	1 188 749	100 656	597 559	16 358	855 194	13 098	2 210 485	14 319	2 154 406	6 386	2 176 622	3 226	9 474 962	3 411	126 679 360	8 217	145 337 338	165 671
ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD	52 874	279	8 013	70	11 205	133	17 289	111	19 493	56	13 366	21	42 196	19	51 446	151	215 883	840
QUÉBEC	81 394	10 003	52 569	1 541	114 724	1 780	401 902	2 516	419 271	1 276	353 484	518	1 332 900	485	2 966 093	1 530	5 722 337	19 649
SASKATCHEWAN	36 509	2 613	29 849	785	65 088	914	147 103	958	130 079	385	121 831	175	307 131	129	485 628	352	1 323 216	6 311
TERRITOIRES	2 841	237	1 630	41	2 558	39	9 059	57	8 217	24	†	†	62 598	21	76 345	46	163 248	465
TOTAL	1 964 956	159 845	997 050	26 807	1 621 678	24 717	4 268 530	27 501	4 274 204	12 681	4 114 984	6 096	15 886 945	5 987	146 514 073	16 789	179 642 420	280 423

Les montants ci-dessus correspondent aux soldes de clôture d'octobre 2008 pour les activités de crédit aux entreprises, de prêts hypothécaires et de cartes Visa (clients). Le crédit aux entreprises comprend les prêts, la gestion de 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 2008. 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.

† Afin de préserver la confidentialité de 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.

Économie et société

TABLEAU DES IMPÔTS PAYÉS

Impôts sur les bénéfices et taxes sur le capital payés par La Banque TD en 2008 (en milliers de dollars)			
Territoire fiscal	Impôts sur les bénéfices	Taxes sur le capital et les primes	Total
Fédéral	359 346 \$	0	359 346 \$
Colombie-Britannique	9 755	31 032	40 787
Alberta	21 289	13 883	35 172
Saskatchewan	410	5 499	5 909
Manitoba	725	9 693	10 418
Ontario	151 604	136 227	287 831
Québec	8 237	18 579	26 816
Terre-Neuve-et-Labrador	234	1 637	1 871
Nouveau-Brunswick	776	3 227	4 003
Nouvelle-Écosse	2 254	7 556	9 810
Île-du-Prince-Édouard	234	1 008	1 242
Yukon	63	101	164
Territoires du Nord-Ouest	38	105	143
Nunavut	2	8	10
Total	554 967 \$	228 555 \$	783 522 \$

Les chiffres présentés correspondent au total des impôts et des taxes sur le capital et les primes payés ou exigibles de La Banque TD au cours de l'exercice 2008 (allant du 1^{er} novembre 2007 au 31 octobre 2008), ventilé en fonction des montants payés aux différents gouvernements ou exigibles de ceux-ci.

Économie et société

PETITES ENTREPRISES

Dans bien des collectivités, la petite entreprise est au cœur de l'économie. C'est pourquoi La Banque TD soutient sans relâche les petites entreprises, dans les périodes fastes comme dans les temps difficiles. Notre appui aux petites entreprises se divise en trois grandes catégories : accès au financement, services et conseils spécialisés, et ressources de formation.

En un clin d'œil

La Banque TD compte plus de 665 000 petites entreprises parmi sa clientèle au Canada.

Accès au financement

Malgré le ralentissement de l'économie et la conjoncture difficile du marché du crédit en 2008, nous avons maintenu notre appui à nos petites entreprises clientes, en leur fournissant du crédit ainsi que des programmes et des produits financiers diversifiés et novateurs. En fait, nos prêts aux particuliers et aux entreprises, par exemple, ont continué de croître au Canada à chaque trimestre de 2008. Voici quelques-unes de nos initiatives de 2008 en matière de financement :

Canada

- Nous avons maintenu notre participation au Programme de financement des petites entreprises du Canada. Les entreprises dont les produits annuels ne dépassent pas 5 millions de dollars peuvent demander un prêt d'un montant maximal de 250 000 \$ pour financer jusqu'à 70 % de leur matériel ou de leurs améliorations locatives et jusqu'à 90 % de leurs biens immobiliers.
- Nous proposons désormais un nouveau prêt à terme avec paiement des intérêts seulement pour aider les propriétaires de petites entreprises à acheter du matériel. Ce prêt permet aux clients d'investir dans l'achat de matériel dès maintenant et de reporter le remboursement du capital d'au plus un an, le temps d'installer, de tester et de mettre au point le matériel.
- Nous avons également instauré une nouvelle marge de crédit en dollars américains afin d'aider les petites et moyennes entreprises à gérer leurs besoins en dollars américains d'une manière qui réduit le risque de change et permet de réaliser des économies.
- Afin d'aider nos clients agriculteurs, nous avons accordé une remise en argent sur les prêts agricoles à long terme et les prêts hypothécaires pour bien foncier rural. Nous avons maintenu notre participation au Programme de prêts destinés aux améliorations agricoles du gouvernement fédéral, qui permet aux agriculteurs de demander un prêt maximal de 250 000 \$ pour financer jusqu'à 80 % de leurs achats de matériel, de cheptel ou de biens immobiliers.
- Enfin, nous avons élargi les possibilités de financement pour les propriétaires de petites entreprises qui cherchent à acheter une propriété. En effet, TD Canada Trust offre du financement allant jusqu'à un rapport prêt-valeur de 75 % et autorise une composante de location jusqu'à concurrence de 50 %.

États-Unis

- Nous offrons un programme de crédit à taux préférentiel pour aider les petites entreprises admissibles à obtenir un crédit auquel elles n'auraient peut-être pas droit par les voies normales. En 2008, TD Bank s'est classée au septième rang des prêteurs de la Small Business Administration aux États-Unis.
- Nous proposons un programme de traitement accéléré qui réduit le nombre de formulaires gouvernementaux à remplir et de formalités à exécuter, assure un traitement plus rapide et diminue le coût du crédit pour les prêts moins importants et moins complexes.
- TD Bank continue d'être un chef de file du programme de traitement accéléré des demandes de crédit provenant de femmes, de membres de minorités et de personnes habitant des quartiers moins bien nantis, qui permet également aux requérants d'obtenir de l'aide en matière de gestion, de commercialisation et de soutien technique. En fait, TD Bank a augmenté le nombre de ses partenaires qui offrent une aide technique aux emprunteurs de la Small Business Administration. L'aide technique a ainsi été augmentée de 15 %, si bien que plus d'emprunteurs peuvent désormais recevoir gratuitement des conseils sur mesure sur la gestion de leur petite entreprise.
- Un autre programme de traitement accéléré des demandes de crédit est offert aux anciens combattants, aux réservistes de la garde nationale, à leur conjoint ou, s'ils sont décédés, à leur conjoint survivant, lorsqu'ils désirent fonder une entreprise ou financer celle qu'ils possèdent déjà. En 2008, TD Bank était le plus grand prêteur aux anciens combattants

propriétaires de petite entreprise au New Hampshire.

- TD Bank continue d'offrir des prêts à cautionnement public aux petites entreprises admissibles du Maine, du Massachusetts, du New Hampshire, du Vermont, du Connecticut et de l'État de New York. Ces prêts ont des retombées positives sur les collectivités et le développement économique.

Services et conseils spécialisés

Les solutions de crédit ne représentent qu'une partie de ce dont les entrepreneurs ont besoin. Pour concrétiser les idées d'affaires, nous proposons une gamme fort étendue de conseils et de services financiers. Les clients de La Banque TD proviennent de divers secteurs d'activité, et la Banque comble les besoins des petites entreprises à différentes étapes de leur développement. Voici quelques exemples tirés de l'expérience de 2008 :

Canada

- Nous continuons d'offrir des services de base : solutions de paiement, service de change, gestion de la paie, et plus encore. Notre équipe comprend plus de 280 gestionnaires des Services bancaires aux petites entreprises; nous prévoyons nous en adjoindre encore davantage au Canada en 2009.
- Nous avons ajouté un nouveau plan de services à notre gamme de produits, qui propose des services améliorés aux clients dont les besoins en liquidités et en opérations bancaires sont plus élevés. De plus, une réduction des frais mensuels du plan est accordée aux clients qui maintiennent un solde mensuel minimal dans leur compte. La plupart des limites ont été abaissées afin que plus de petites entreprises aient droit à la réduction.
- Nous continuons d'offrir des plans de services bancaires particuliers aux organismes communautaires tels que les associations et les clubs de sport. En septembre 2008, les registres de TD Canada Trust montraient que 48 857 de ces plans de services étaient en cours au Canada, en hausse par rapport aux 46 236 de 2007. En outre, les frais mensuels des plans destinés aux organismes communautaires ont été diminués de façon à rendre les opérations bancaires plus abordables pour cette clientèle.

États-Unis

- TD Bank offre une gamme complète de produits et de services; notamment, un nouveau produit alliant une carte de crédit d'entreprise et un produit de crédit-bail. Nous contribuons à la gestion des petites entreprises en offrant des services aux marchands et des produits de gestion de patrimoine.
- Notre participation à un programme de micro-crédit avec ACCION, organisme sans but lucratif qui se spécialise dans les prêts aux petites entreprises du Massachusetts ayant de la difficulté à obtenir du financement, s'est poursuivie.
- Nous sommes devenus membre de la South Eastern Economic Development (SEED) Corporation, que nous présidons. Cette association sans but lucratif vouée au développement économique s'efforce de contribuer à la création d'emplois en finançant toutes sortes de petites entreprises du Massachusetts et du Rhode Island en leur accordant des prêts allant de 5 000 à 4 millions de dollars américains.

Ressources de formation

Afin de favoriser le développement de l'expertise et la croissance des petites entreprises, nous offrons des outils et des ressources de formation. Voici quelques exemples tirés de l'expérience de 2008 :

Canada

- Nous avons parrainé des événements externes pour les petites entreprises de la collectivité, allant d'ateliers à des rencontres de réseautage. Durant la semaine de la petite entreprise, en octobre 2008, par exemple, nous avons appuyé environ 80 activités dans tout le pays, à titre de commanditaire ou de participant.
- Nous continuons de soutenir l'Advanced Agricultural Leadership Program destiné aux professionnels de l'industrie agricole et les Bourses d'études « Agriculture TD 4-H » d'une valeur de 2 000 \$, remises à dix jeunes étudiants talentueux dans le domaine de l'agriculture et des agro-industries. En outre, nous apportons notre soutien financier au programme canadien Jeunes agriculteurs d'élite en Colombie-Britannique, en Ontario, au Manitoba et en Saskatchewan.
- Par l'intermédiaire de notre [Centre de ressources aux petites entreprises](#), nous continuons de proposer des rapports sur l'économie, des outils de planification des affaires et plus encore.

États-Unis

- TD Bank continue d'être active dans la collectivité pour répondre aux besoins des propriétaires d'entreprises et les aider à faire face à l'évolution du paysage économique. Nous poursuivons notre collaboration avec la Small Business Administration afin de mettre en valeur ses produits, de même qu'avec les organismes d'État qui proposent de la formation aux petites entreprises.

- Nous avons présenté 64 séminaires à l'intention des petites entreprises destinés à nos clients et au grand public.
-

Économie et société

DROITS DE LA PERSONNE

Les effets économiques et sociaux des interventions de La Banque TD ne sont pas toujours concrets ou faciles à décrire en chiffres. Nous influençons les gens de bien des façons non matérielles, par exemple en respectant les droits de la personne et en en faisant la promotion.

Soutenir les droits de la personne dans nos activités quotidiennes

Nous prenons très au sérieux la responsabilité qui nous incombe de traiter avec respect et dignité tous les employés, clients, fournisseurs et autres parties avec lesquelles nous faisons affaire et de les encourager à en faire autant.

Dans chaque pays où La Banque TD exerce ses activités, elle agit de façon à appuyer et à protéger les droits de la personne, en respectant scrupuleusement 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. Cette législation et ces normes comprennent notamment la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, le *Code canadien du travail* et les dispositions législatives sur la protection des renseignements personnels. De plus, nous appuyons spontanément les déclarations internationales des droits de la personne comme la *Déclaration universelle des droits de l'homme*, par exemple.

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 exemples :

- Le respect et l'intégrité sont des [valeurs fondamentales](#) à La Banque TD et sont à la base de nos principes directeurs et de nos [principes en matière de leadership](#).
- Notre *politique Respect 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.
- Notre engagement indéfectible à l'égard de la protection des droits de la personne est enchâssé dans notre [Code de conduite et d'éthique professionnelle](#), qui expose les principes, les normes et les comportements fondamentaux que les employés et les administrateurs de l'organisation, partout dans le monde, doivent respecter.

La Banque renseigne les employés sur les questions pertinentes aux droits de la personne au moyen de divers programmes d'apprentissage et outils de communication, notamment une formation sur la diversité. Un groupe central de La Banque TD forme également les spécialistes des Ressources humaines sur les questions touchant les droits de la personne. [Pour en savoir plus, consultez la rubrique « Anecdotes »](#).

Notre engagement à l'égard des droits de la personne s'inscrit également dans toutes nos décisions d'affaires, qu'il s'agisse de choisir des fournisseurs ou d'investir. [Pour en savoir plus, consultez la rubrique « Chaîne d'approvisionnement »](#).

Défense des droits de la personne dans la société

Par l'intermédiaire de ses investissements dans la collectivité et dans le cadre de sa participation à diverses tribunes portant sur les politiques publiques, nous essayons aussi de faire une différence en ce qui a trait à la défense des droits de la personne dans la société en général. Voici quelques-unes de nos interventions :

- Equitas est un organisme sans but lucratif qui aide les administrations municipales, notamment des villes de plus en plus multiraciales comme Vancouver, Toronto, Winnipeg, Moncton et Fredericton, à élaborer des programmes pour les enfants et les jeunes afin de favoriser la lutte contre la discrimination et d'encourager le multiculturalisme, les droits de la personne et le règlement pacifique des conflits. La Banque TD soutient largement le travail d'Equitas au pays et à l'étranger; en 2008, nous avons renouvelé notre engagement à financer l'organisme pour une nouvelle période de trois

Le Code de conduite et d'éthique professionnelle de La Banque TD stipule ceci :

Le GFBTD s'engage à mener toutes ses affaires avec équité et impartialité, ce qui comprend le traitement des employés, actionnaires, clients, fournisseurs et concurrents. Aucun comportement pouvant être interprété comme du harcèlement ou de la discrimination aux termes de la charte des droits et libertés de la personne ne sera toléré.

ans. [Pour en savoir plus, consultez la rubrique « Anecdotes ».](#)

- La Banque TD a remis 750 000 \$ au **Musée canadien des droits de la personne**, qui doit ouvrir ses portes à Winnipeg, au Manitoba, en 2010. Ce musée sera le plus grand centre des droits de la personne du monde; il cherchera tout particulièrement à donner aux jeunes les outils dont ils ont besoin pour devenir des leaders en matière de droits de la personne.
- La Banque TD continue à soutenir des organismes et des initiatives de **lutte contre le racisme comme la Fondation canadienne des relations raciales**, les **Scadding Court Community Centre Anti-Racism Scholarship Awards** et **l'Alliance urbaine sur les relations interraciales**.
- La Banque TD reconnaît les enjeux socio-économiques auxquels font face nombre de collectivités autochtones du Canada et d'ailleurs. Nous soutenons depuis longtemps les entreprises, les organismes et les collectivités autochtones afin d'assurer la promotion du développement économique, de l'autonomie et des occasions d'emploi. [Pour en savoir plus, consultez la rubrique « Diversité au sein de nos collectivités » de la section intitulée « La diversité ».](#)

En un clin d'œil - le respect des droits de la personne	
Indicateur	Résultats atteints
Plaintes fondées ou incidents confirmés en matière de discrimination	0
Plaintes ou incidents concernant les droits des Autochtones	0
Activités dans le cadre desquelles les droits en matière d'association et de négociation collective peuvent être sérieusement compromis	0
Activités qui présentent un risque important en ce qui a trait au travail des enfants	0
Activités qui présentent un risque important en ce qui a trait au travail forcé ou obligatoire	0
Formation des employés sur les politiques et procédures visant les aspects des droits de la personne pertinentes aux activités de l'organisation	Oui - aucun suivi du nombre d'employés visés
Formation du personnel de sécurité sur les politiques et procédures visant les aspects des droits de la personne pertinentes aux activités de l'organisation	Oui - aucun suivi du nombre d'employés visés

Économie et société

CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

Notre détermination à assumer nos responsabilités d'entreprise influe sur la manière dont nous choisissons nos fournisseurs et sur la nature de nos rapports d'affaires avec eux. Nous nous efforçons d'appliquer des méthodes d'achat responsables et de nouer de bonnes relations avec nos fournisseurs. La description ci-dessous est celle de nos politiques et de nos pratiques d'approvisionnement au Canada; nous travaillons actuellement à l'élaboration d'une même méthode d'approvisionnement pour l'ensemble de l'Amérique du Nord.

4,1 milliards de dollars

Voilà le montant total affecté par La Banque TD à l'achat de biens et de services de fournisseurs nord-américains en 2008

Approvisionnement éthique

Notre groupe nord-américain des Services d'approvisionnement stratégique assume la responsabilité de l'élaboration du cadre général de sélection des fournisseurs à La Banque TD. Ce groupe utilise un processus rigoureux de sélection des fournisseurs importants; il offre son soutien et son expertise à l'ensemble des secteurs d'activité de La Banque 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.

Les fournisseurs sont choisis en fonction de critères très variés, notamment leur responsabilité sociale et environnementale. En plus d'évaluer les prix, l'expertise et les services offerts par nos fournisseurs éventuels, nous tenons compte aussi de leurs politiques et de leurs normes en matière de sécurité et de confidentialité, leur protection d'assurance et leurs normes d'éthique. Dans le cadre d'une autre mesure de diligence raisonnable, nous vérifions aussi les références de nos fournisseurs éventuels. De plus, en 2008, nous avons adopté une nouvelle politique d'approvisionnement détaillée qui englobe l'examen des pratiques environnementales de nos fournisseurs et l'incidence sur l'environnement des produits que nous achetons. [Consultez la rubrique « Approvisionnement » de la section intitulée « Environnement »](#) pour en savoir plus sur cet aspect de nos pratiques d'approvisionnement. La Banque TD n'évalue pas à l'heure actuelle le dossier des fournisseurs en matière de droits de la personne, une mesure qui fait partie de la responsabilité d'entreprise. Nous verrons à corriger cette lacune à mesure que nous continuons de rehausser nos critères de sélection des fournisseurs.

La Banque TD s'est aussi dotée d'une politique sur l'impartition qui instaure pour les contrats d'impartition importants un processus de diligence raisonnable complet qui tient notamment compte des considérations liées aux conflits d'intérêts éventuels, des risques technologiques et de la culture d'entreprise du fournisseur et de sa compatibilité avec les principes directeurs de La Banque TD, ses objectifs commerciaux, ses stratégies et ses principes en matière de services.

Un processus équitable et transparent

Nous appliquons, pour le choix de tous nos fournisseurs, une méthode de sélection fondée sur les pratiques exemplaires, ce qui garantit un processus équitable, transparent et justifié. 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. Notre méthode de sélection vise notamment à protéger la confidentialité de nos fournisseurs ainsi que les renseignements personnels sur nos employés, clients, administrateurs, agents et sur toute autre personne.

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 Banque TD, pas plus que nous n'exerçons le suivi des sommes dépensées auprès de fournisseurs locaux ou que nous nous fixons d'exigences en la matière dans nos principaux centres d'exploitation. La possibilité de mettre en œuvre de tels programmes dans l'avenir sera envisagée.

Économie et société

CONTRIBUTIONS CIVILES ET POLITIQUES

Nous commanditons et soutenons des tribunes, des initiatives civiques et d'autres activités qui visent à stimuler la discussion sur les questions relatives aux politiques gouvernementales et à approfondir la compréhension des processus démocratiques. En voici des exemples :

- Le **Leadership Forum** de l'**Arthur Kroeger College of Public Affairs** de l'Université Carleton, à Ottawa, qui réunit des leaders du secteur privé, du secteur public et d'organismes bénévoles pour discuter de questions d'actualité revêtant une importance nationale.
- Le **Forum des politiques publiques** réalise une étude sur la gestion dans le secteur public; il s'agit d'un 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 du Dominion**, dont la mission est de sensibiliser les jeunes canadiens au phénomène de l'immigration au pays.

« C'est la deuxième fois cette année que nous collaborons résolument avec La Banque TD pour attirer de nouveaux investissements dans la province en tablant sur les solides relations que nous entretenons avec ce grand employeur. L'engagement clair de La Banque TD envers Saint John et la province vient appuyer le message que nous tentons de véhiculer : les entreprises peuvent prospérer au Nouveau-Brunswick. »
Le premier ministre du Nouveau-Brunswick, M. Shawn Graham, juin 2008

Représentations et contributions politiques

Au Canada, La Banque TD continue de faire valoir la nécessité d'instaurer un contexte fiscal et réglementaire de nature à stimuler la compétitivité au Canada et à l'échelle internationale. La Banque est membre de l'**Association des banquiers canadiens**, qui contribue à l'élaboration des politiques publiques en matière de services financiers, et de la **Toronto Financial Services Alliance**, qui regroupe des organismes privés et publics et qui a pour objet de renforcer le statut de grand centre financier de la ville de Toronto. Ces dernières années, les tendances internationales ont fortement influé sur le contexte réglementaire au Canada, notamment l'imposition graduelle d'une réglementation fondée sur des principes et la restructuration du secteur financier ailleurs dans le monde. La Banque TD continuera de suivre ces développements dans le but d'évaluer de quelle manière ils influenceront sur la réglementation canadienne.

À l'appui du processus démocratique, la Banque effectue tous les ans des dons aux partis politiques et à certains candidats au Canada. Nous ne versons cependant pas de contributions politiques aux États-Unis.

La Banque ne reçoit habituellement pas d'aide financière des gouvernements pour soutenir son exploitation ou assurer sa croissance, contrairement aux entreprises d'autres secteurs comme ceux de l'automobile, de la fabrication et de la biotechnologie. En juin 2008, toutefois, le gouvernement du Nouveau-Brunswick, dans le but de créer des débouchés économiques dans la province, a annoncé qu'il versait à TD Assurance un prêt-subvention de 5 600 \$ pour chacun des 200 nouveaux emplois créés par l'établissement à Saint John. Grâce à cet investissement, nos activités ont pu prendre de l'expansion et nous avons ouvert un nouveau centre national de traitement des réclamations, ce qui a permis la création de nouveaux emplois.

Contributions politiques versées par La Banque TD (Canada)

	2008	2007	2006
Fédérales	0	0	2 000 \$
Provinciales	124 500 \$	149 600 \$	126 700 \$
Municipales	0	0	1 050 \$
Totales	124 500 \$	149 600 \$	129 750 \$

Économie et société

TABLEAU DES RÉSULTATS 2008

Voici une évaluation de notre performance par rapport aux priorités établies dans le rapport de l'an dernier.

Indicateur	Priorités pour 2008 établies dans le rapport de l'an dernier	Résultats atteints	Auto-évaluation
Croissance économique	Continuer de contribuer de manière positive à la prospérité économique locale, régionale et nationale partout où La Banque TD exerce ses activités, en appuyant notamment les entrepreneurs et les petites entreprises.	<ul style="list-style-type: none"> ● La Banque a soutenu l'économie en rendant possible des financements par emprunt totalisant 179,6 milliards de dollars au profit de 280 423 sociétés canadiennes, dont 4,5 milliards de dollars en financements de moins de 100 000 \$ à l'appui des petites entreprises. ● La Banque emploie 74 713 personnes dans le monde; elle a versé plus de 4,9 milliards de dollars en salaires et en avantages sociaux. ● La Banque a payé 783,5 millions de dollars d'impôts sur les bénéfices et de taxes sur le capital et les primes au Canada. ● La Banque a affecté un montant de 4,1 milliards de dollars à l'achat de biens et de services de fournisseurs nord-américains, contribuant ainsi à créer et à maintenir des emplois chez ses fournisseurs. ● Pour obtenir d'autres renseignements sur la performance économique de la Banque, consultez son Rapport annuel. 	✓✓
Compétences en recherche	Maintenir l'accent que nous mettons sur l'étude de problèmes sociaux clés et continuer de partager avec l'ensemble de la collectivité les résultats de ces études et les idées qui en ressortent.	<ul style="list-style-type: none"> ● La Banque a commandité de nombreuses études économiques et communiqué leurs résultats aux gouvernements, aux municipalités et à la collectivité dans son ensemble. 	✓✓
Chaîne d'approvisionnement	Rehausser la qualité des critères de responsabilité sociale dans nos méthodes de sélection des fournisseurs.	<ul style="list-style-type: none"> ● La Banque a intégré à son évaluation des critères environnementaux et commencé à tenir compte du dossier des fournisseurs en matière de responsabilité sociale. 	✓
	Établir à l'échelle de l'Amérique du Nord une capacité de gestion des relations avec les fournisseurs et des pratiques en la matière.	<ul style="list-style-type: none"> ● La Banque a commencé à élaborer un modèle de gestion des relations avec les fournisseurs pour l'Amérique du Nord; le processus prend toutefois plus de temps que prévu à cause des activités d'intégration aux États-Unis. 	✓

Contributions politiques	Maintenir le niveau actuel de nos contributions politiques au Canada	<ul style="list-style-type: none"> • La Banque a versé 124 000 \$ à des partis politiques, montant moins élevé que l'an dernier (149 600 \$) en raison du nombre moindre d'élections provinciales. 	✓
Collaboration avec de multiples partenaires	Continuer à travailler avec des partenaires des secteurs public et privé en participant à des initiatives conçues pour renforcer les institutions publiques et l'ensemble de l'économie.	<ul style="list-style-type: none"> • La Banque a exercé son leadership dans des discussions sur les politiques gouvernementales portant sur l'avenir du Canada en participant à de nombreuses initiatives collectives. 	✓✓

LÉGENDE : ✓✓ Objectif atteint ✓ Exécution en cours x Peu ou pas de progrès accompli

Économie et société

PRIORITÉS POUR 2009

Parmi nos priorités clés pour l'année à venir, citons :

- **Croissance économique** : Contribuer à la prospérité économique locale, régionale et nationale partout où La Banque TD exerce ses activités.
 - **Compétences en recherche** : Maintenir l'accent que nous mettons sur l'étude de problèmes sociaux clés et continuer de partager avec l'ensemble de la collectivité les résultats de ces études et les idées qui en ressortent.
 - **Chaîne d'approvisionnement** : Continuer d'élaborer à l'échelle de l'Amérique du Nord une capacité de gestion des relations avec les fournisseurs et des pratiques en la matière. Rehausser les critères de responsabilité sociale dans nos évaluations des fournisseurs.
 - **Contributions civiles et politiques** : Offrir du leadership et du soutien pour favoriser le dialogue sociopolitique à tous les ordres du gouvernement.
 - **Petites entreprises** : Maintenir notre appui à l'entrepreneurship et aux petites entreprises.
 - **Droits de la personne** : Continuer d'assurer le respect et la promotion des droits de la personne dans toutes nos activités. Améliorer notre politique Respect en milieu de travail pour englober la violence au travail et préciser nos attentes à l'égard d'un milieu de travail non violent.
-

Économie et société

ANECDOTES

La Banque TD s'associe à Equitas pour promouvoir les droits de la personne

Organisme voué à la défense des droits de la personne, Equitas tient son nom du mot latin qui signifie justice, équité et impartialité. L'organisme a été fondé il y a plus de 40 ans par un groupe d'éminents intellectuels, juristes et militants des droits de la personne canadiens. Le mandat qu'ils s'étaient donné consistait à établir une véritable culture des droits de la personne et à faire progresser la démocratie, le développement humain, la paix et la justice sociale au moyen de programmes d'éducation et de formation.

Les programmes éducatifs sont conçus à l'intention des gouvernements et des organismes de la société civile, de sorte que ceux-ci puissent s'engager efficacement dans des activités de sensibilisation, de surveillance et de promotion en matière de droits de la personne. Les ateliers et les séances de formation donnent aux participants l'occasion de réfléchir sur leurs propres attitudes et expériences, d'acquérir des connaissances et des compétences et de se forger des réseaux ou de renforcer ceux qu'ils ont déjà établis. Le suivi et l'évaluation sont des éléments essentiels du processus d'apprentissage.

Equitas partage les mêmes valeurs et la même approche que La Banque TD, qui consiste à faire une différence; c'est pourquoi nous avons choisi d'être parmi les plus grands commanditaires de l'organisme sans but lucratif et de ses programmes.

Favoriser le développement social

« Je suis devenu membre du conseil d'administration de Choices for Youth en juin 2005, et j'ai été nommé président du conseil en juin 2006. Choices for Youth est un organisme sans but lucratif actif localement depuis une vingtaine d'années. Son approche et ses programmes novateurs à l'intention des jeunes résilients ou à risque lui ont permis de prendre de l'importance au point de devenir un leader dans la collectivité, dans la province et à l'échelle nationale. »

« Chacun des programmes de Choices for Youth a pris de l'envergure afin de répondre aux besoins grandissants des jeunes devant les situations complexes auxquelles ils font face au quotidien. L'un des nombreux programmes auxquels La Banque TD a prêté son aide financière s'appelle Youth at Promise. Il s'agit d'un programme de développement des compétences de base en mathématiques et en lecture administré en partenariat avec le Community Youth Network. »

« Le programme emploie deux enseignants qui offrent à deux groupes de sept jeunes deux sessions de trois heures d'apprentissage par semaine (l'après-midi et le soir) sur une durée de 20 semaines. Le contexte agréable et favorable à l'apprentissage permet aux participants de s'épanouir, comme l'atteste l'énorme succès que remporte le programme : certains des jeunes qui ont suivi le programme jusqu'au bout ont obtenu leur diplôme d'études secondaires et ont même suivi un programme de formation dans les métiers spécialisés proposés par un établissement d'études postsecondaires. »

« Mon travail à titre de président du conseil est très gratifiant. J'éprouve un grand respect pour le travail quotidien de cet organisme et son engagement sans faille envers la collectivité. Je suis fier de participer à leur intervention, et je suis heureux que La Banque TD y apporte son soutien financier. »

Kevin Harnum, directeur de secteur, Services bancaires aux petites entreprises de TD Canada Trust, Terre-Neuve-et-Labrador
