

> **Portée et limites**

 > **Affiliations**

 > **Prix reçus en 2009**
**Prix reçus en 2009**

Nous sommes fiers que les efforts déployés par nos employés soient reconnus. Voici quelques-unes des principales distinctions que nous avons reçues en 2009 :

**Expérience vécue par la clientèle**

- Pour une cinquième fois de suite, TD Canada Trust a reçu le prix de Synovate récompensant les meilleures banques pour l'excellence de son service à la clientèle parmi les cinq grandes banques de détail.
- TD Canada Trust a obtenu la cote la plus élevée parmi les cinq grandes banques de détail en matière de satisfaction de la clientèle pour la quatrième année d'affilée, selon J.D. Power and Associates. Aux États-Unis, pour la quatrième 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 les centres d'appels de TD Canada Trust en leur remettant les prix du meilleur service à la clientèle en libre service à réponse vocale interactive et du meilleur service à la clientèle du secteur bancaire en Amérique du Nord.
- La société Surviscor, qui analyse et classe les services en ligne au Canada, a placé TD Waterhouse au premier rang des services de courtage à escompte en ligne pour ce qui est des opérations effectuées sur un site Web, des ressources en ligne, de la conception de son site et des renseignements commerciaux.

**Gouvernance, leadership et relations avec les actionnaires**

- Le magazine Euromoney a décerné à La Banque TD le titre de meilleure banque en Amérique du Nord.
- Interbrand a classé TD Bank parmi les marques inspirant le plus confiance dans le secteur des services financiers.
- Pour une troisième année d'affilée, La Banque TD fait partie des 42 sociétés, parmi les 4 162 qui ont été cotées par Governance Metrics International, qui ont obtenu la note la plus élevée, soit 10.
- Le magazine Canadian Business a accordé à Colleen Johnston, chef de groupe, Finances et chef des finances, le titre de meilleure chef des finances dans le cadre de la remise annuelle de ses prix All Star.
- Le magazine Investor Relations a octroyé au GFBTD le titre de chef de file des relations avec les investisseurs. Le GFBTD a obtenu un prix dans les trois catégories suivantes : meilleures relations avec les investisseurs pour une société de services financiers, meilleures communications avec les investisseurs particuliers et meilleures relations avec les investisseurs par un chef de la direction.
- Le magazine Reader's Digest a accordé à TD Canada Trust le titre de marque la plus réputée en 2009.
- Selon le magazine U.S. Banker, Colleen Johnston, chef de groupe, Finances et chef des finances, fait partie des 25 femmes les plus influentes du secteur bancaire, et Linda Verba, vice-présidente à la direction du GFBTD et chef de l'Exploitation des succursales et des programmes de services à TD Bank, est l'une des 25 femmes les plus prometteuses.
- Pour la quatrième année de suite, Bernard Dorval, chef de groupe, Assurance et Développement international, GFBTD, et président suppléant du Conseil de TD Canada Trust, fait partie de la liste des 25 principaux chefs d'entreprise du Québec selon Finance et Investissement.
- La Banque est l'une des 50 sociétés les plus socialement responsables selon Jantzi-Maclean's.
- Brand Finance, groupe-conseil international de premier plan dans l'évaluation des marques, a classé le GFBTD parmi les marques de grande valeur au Canada.
- Le Conseil relatif aux standards des planificateurs financiers a remis à Patricia Lovett-Reid, vice-présidente à la direction, TD Waterhouse, le prix Donald J. Johnston pour son apport exceptionnel au secteur de la planification financière au Canada.
- Le magazine Global Finance a classé le GFBTD parmi les banques les plus sûres du monde.
- Christopher Montague, vice-président à la direction, Service juridique, a obtenu le prix Accomplissement, stratégie d'affaires remis dans le cadre des Canadian General Counsel Awards.
- Le magazine Bloomberg Markets a classé le Groupe Financier Banque TD au premier rang de son Top 20 Banking Strength Monitor, indice qui évalue les banques en fonction de huit mesures financières clés dont les ratios de capital, les fonds de réserve pour les prêts et la qualité de l'actif.
- Fonds Mutuels TD a obtenu des prix Lipper pour son Fonds de croissance latino-américain TD et son Fonds indiciel japonais TD, premiers fonds de leur catégorie au Canada. Les prix Lipper Fund Awards récompensent les fonds qui ont généré un rendement ajusté en fonction du risque solide et régulier par rapport aux autres fonds.

**En profondeur**

- Indicateurs de rendement clés
- Index GRI
- Tableaux et graphiques
- Études de cas
- Tableaux des résultats et priorités pour 2010
- Documents PDF à télécharger

**Outils**

- Ajouter cette page au rapport personnalisé
- Télécharger ce document en format PDF
- Visualiser le rapport personnalisé

File d'attente des documents en format PDF

- Millward Brown Optimor a inscrit le GFBTD sur sa liste BrandZ Top 100 classant les marques du monde entier dont la valeur monétaire est la plus élevée.

## Expérience vécue par les employés, diversité et accessibilité

- La Banque TD a été nommée l'un des 50 meilleurs employeurs du Canada pour la deuxième année de suite selon Hewitt & Associés.
- Le Great Place to Work Institute a accordé au GFBTD le titre de meilleur milieu de travail pour la quatrième année de suite.
- La Banque TD a été sélectionnée par le Toronto Star comme l'un des meilleurs employeurs du Grand Toronto en 2010.
- TD Bank, la banque américaine la plus pratique, a été nommée par la Human Rights Campaign, le plus important organisme américain de défense des droits de la personne qui met l'accent sur l'égalité des personnes LGBT, parmi les meilleurs milieux de travail des États-Unis pour les employés de la communauté LGBT.
- La Banque TD fait partie de la liste des 100 meilleurs employeurs du magazine Maclean's.
- Mediacorp Canada inscrit le GFBTD sur sa liste des meilleurs employeurs pour les nouveaux arrivants.
- TD Canada Trust a été nommée meilleure banque, et TD Waterhouse, meilleur conseiller en placement sur la liste des meilleurs endroits de Toronto du site Xtra.ca.
- TD Canada Trust a reçu le trophée argent du Canadian Agencies Practicing Marketing Activation dans la catégorie Meilleure commandite ou Campagne en participation pour sa commandite de la Semaine de la fierté gaie de Toronto, et le trophée bronze dans la catégorie Meilleure campagne à petit budget pour son programme d'ouverture de succursales (style commercial).
- La Canadian Foundation for Physically Disabled Persons a remis à La Banque TD son prix Corporate Award en 2009.

## Environnement

- Mediacorp Canada a mis le GFBTD sur sa liste des employeurs les plus verts du Canada.
- Le Grand nettoyage des rivages canadiens a remporté le grand Prix des partenariats entre les entreprises et la collectivité de l'organisme Imagine Canada.
- Corporate Knights Inc. et Innovest Strategic Value Advisors ont inscrit le nom du GFBTD sur leur liste des 100 entreprises les plus durables du monde.
- Le Conference Board of Canada et le Carbon Disclosure Project (CDP) ont nommé La Banque TD comme chef de file 2009 de la communication de l'empreinte climatique.
- Dans un classement annuel de fonds communs de placement canadiens, le magazine Corporate Knights a récompensé le Fonds mondial de développement durable TD, qui intègre des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance dans ses processus de placement et de gestion.

TD Canada Trust a reçu la cote la plus élevée parmi les cinq grandes banques de détail dans le cadre de l'étude exclusive sur la satisfaction de la clientèle des services bancaires de détail canadiens menée de 2006 à 2009 par J.D. Power and Associates. L'étude de 2009 est fondée sur les réponses de 12 555 clients des services bancaires de détail qui ont évalué cinq banques. Les résultats de l'étude exclusive reposent sur les expériences et les perceptions des consommateurs sondés aux mois de mars et juin 2009.

T.D. Bank, N.A. anciennement Commerce Bank, a reçu la cote la plus élevée dans le cadre de l'étude exclusive sur la satisfaction de la clientèle des banques de petite taille menée de 2007 à 2009 par J.D. Power and Associates. L'étude de 2009 est fondée sur les réponses de 7 226 clients qui ont évalué 27 institutions financières de même que sur l'opinion de petites entreprises dont le revenu annuel varie entre 100 000 \$ et 10 millions de dollars. Les résultats de l'étude exclusive reposent sur les expériences et les perceptions des clients sondés en juillet et en août 2009.

TD Bank a reçu la cote la plus élevée parmi les banques de détail des États du centre du littoral de l'Atlantique (NY, NJ, PA, MD, DE, DC) dans le cadre de l'étude exclusive sur la satisfaction de la clientèle des banques de détail menée de 2006 à 2009 par J.D. Power and Associates. L'étude de 2009 est fondée sur les réponses de 28 570 clients qui ont évalué 23 fournisseurs, de même que sur l'opinion des clients sur leur fournisseur principal de services bancaires. Les résultats de cette étude se fondent sur les expériences et les perceptions des clients sondés en janvier 2009. Vos expériences pourraient être différentes. Visitez le site [jdpower.com](http://jdpower.com).

Le sondage Synovate de 2009 sur l'indice de service à la clientèle a été envoyé à un échantillon représentatif sur le plan régional et démographique d'environ 142 000 Canadiens invités à y répondre. Les prix de 2009 pour les meilleurs services bancaires ont été attribués d'après la compilation des 39 000 réponses reçues pour l'année terminée en août 2009. Ce sondage est réalisé depuis 1987.

Présentation  
du rapport  
Code de conduite  
et d'éthique  
Codes du travail  
et droits de la  
personne

**Gouvernance**  
Responsabilités  
de l'entreprise  
Environnement  
Diversité

**Nos Rapports**  
Rapport sommaire sur  
les responsabilités  
Rapport sommaire  
sur les responsabilités  
et déclaration sur  
les responsabilités  
envers la collectivité  
Coup d'œil - Canada  
Coup d'œil - États-Unis

Boîte à suggestions

Pour nous joindre

