

Notre approche

Nos clients

Environnement

Nos employés

Diversité

Nos collectivités

Économie

[> Le message de Ed Clark](#)
[> Présentation de La Banque TD](#)
[> Nos valeurs](#)
[> Les responsabilités de La Banque TD](#)
[> Nos principaux partenaires](#)
[> Rétroaction des clients](#)
[> Rétroaction des employés](#)
[> Enjeux importants](#)
[> Nos données en bref](#)

Le message de Ed Clark

Quelle est la stratégie de la TD en matière de responsabilité et en quoi cette stratégie s'inscrit-elle dans la stratégie plus vaste de l'entreprise ainsi que dans sa réussite à long terme?

Il n'y a jamais de repos quand on cherche à être la meilleure des banques. Aussi bons que puissent être nos résultats, il y a toujours moyen de faire mieux. À mon sens, la seule façon de devenir la meilleure des banques est de prendre ses responsabilités en tant qu'entreprise et de les assumer avec le même sérieux qu'on le ferait pour n'importe quel autre aspect de notre stratégie commerciale. Comme quoi le sens des responsabilités a toujours été un engagement de notre entreprise, qui s'est reflété dans le travail de chacun. Tant nos *Principes directeurs* que notre *Profil de leadership* font clairement ressortir qu'il est attendu de nos dirigeants et de nos employés qu'ils « fassent ce qu'il faut », et qu'ils réfléchissent aux conséquences de leurs décisions et de leurs actes.

Le sens des responsabilités anime chaque facette des activités de notre entreprise – depuis la façon dont nous servons le client jusqu'à la façon dont nous gérons nos activités à l'interne, en passant par l'appui que nous apportons aux grandes causes que soutient la collectivité.

Quelles ont été les grandes tendances qui ont marqué 2009 à la TD et qui ont joué un rôle déterminant dans l'établissement de nos priorités sur le plan des responsabilités?

Je dirais qu'il y en a deux. La première tendance est venue du ralentissement économique, qui n'a pas manqué de compliquer la vie à bon nombre de gens. Sans que cela soit leur faute, certains de nos bons clients ont dû combattre bec et ongles pour mettre à l'abri qui leur entreprise, qui leur foyer, qui leur régime de retraite. Nos sondages nous ont appris que certains craignaient de ne pouvoir faire face à leurs échéances ou soutenir leur famille – et qu'ils craignaient aussi d'évoquer avec nous leurs ennuis d'argent. C'est pourquoi nous les avons invités à nous rencontrer – avant que leur situation ne se détériore. Fin 2009, ils étaient déjà plus de 24 000 à avoir obtenu l'assistance dont ils avaient besoin, dans le cadre de notre nouveau programme *Soutien en direct TD*. Et nous nous sommes assurés que nos employés y auraient aussi accès en cas de besoin.

L'année a également été difficile pour les organismes sans but lucratif qui, bon temps mauvais temps, doivent assurer des services vitaux. Nous avons noué de nouveaux partenariats dans la collectivité et accru la valeur de nos dons à plus de 50 millions de dollars, sommes qui ont été investies dans d'importants programmes communautaires. Il ne faut surtout pas y voir juste une marque de la magnanimité d'une grande banque – mais bien plutôt une aide concrète apportée à un enfant, une famille, une collectivité à la fois, par l'entremise de l'un des multiples programmes auxquels nous apportons notre soutien. C'est comme cela que nous pouvons ensemble faire une différence.

La seconde tendance est attribuable aux séquelles de la crise financière mondiale de 2008. La population s'est mise à demander des comptes sur les pratiques des banques en matière de gestion des risques et de rémunération de leurs dirigeants. Or, la TD a la chance d'évoluer dans le système bancaire canadien, l'un des plus solides dans le monde – solidité que nous devons notamment à l'intelligence des mesures gouvernementales et à la prudence de notre réglementation. Grâce à ce système, nous avons été à même de rassurer nos clients et nos investisseurs. Nous n'avons pas fait non plus la sourde oreille lorsqu'un nombre croissant d'épargnants ont dit vouloir avoir « leur mot à dire sur la rémunération des dirigeants ». À l'assemblée annuelle de nos actionnaires de 2010, les actionnaires pourront notamment se prononcer à titre consultatif sur nos pratiques de rémunération des cadres.

Quelles ont été les grandes réalisations, manifestations ou déceptions pour la TD en 2009?

Tout d'abord, alors qu'un grand nombre de banques dans le monde étaient en train de se replier, la TD, elle, continuait de produire des résultats records et de soutenir ses clients, ses employés et ses collectivités.

En 18 mois, nous avons fusionné nos deux banques américaines et rassemblé quelque 23 000 employés et un bon millier de succursales allant du Maine jusqu'à la Floride. Même si au départ le traitement de nuit des lots nous a causé des difficultés, celles-ci ont été rapidement surmontées, si bien que TD Bank, la banque américaine la plus pratique, en est ressortie plus forte que jamais et la fidélité de ses clients, intacte. J'éprouve une immense fierté envers nos employés aux États-Unis qui n'ont épargné aucun effort pour fournir le niveau de service qui a fait la renommée de la TD. Chose étonnante, malgré les difficultés du contexte, nous n'en avons pas moins reçu la plus haute cote de satisfaction client que J.D. Power and Associates ait décernée tant pour la région du centre du littoral atlantique des États-Unis que pour le Canada et cela, pour la quatrième année d'affilée.

Être la meilleure des banques signifie aussi qu'on peut toujours faire mieux. Deux secteurs de responsabilité me viennent tout particulièrement à l'esprit. Le premier vient de ce qu'avec tout le temps et toute l'adaptabilité que nos employés ont dû engager pour réaliser la fusion, il nous a fallu



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

mettre en veilleuse l'élaboration d'une approche plus intégrée en matière de responsabilités pour nos activités à l'échelle nord-américaine. Ce sera donc là une de nos priorités pour 2010.

Le second est que, même si nous figurons sur la liste des meilleurs employeurs, il y a des localités au pays où nous avons eu du mal à recruter du personnel diversifié. En 2009, nous avons pu mieux comprendre à quoi cela rimait. Dit simplement, dans ces localités, faire carrière dans le secteur bancaire n'était tout simplement pas quelque chose qu'on envisageait sérieusement. Aussi redoublerons-nous d'efforts en 2010 pour nous y mieux faire connaître, notamment auprès des populations noires et autochtones, dans l'espoir que se développera chez elles l'impression que la TD pourrait se révéler un très bon employeur.

Comment la TD s'est-elle tirée d'affaire par rapport aux objectifs qu'elle s'était fixés en matière de responsabilité d'entreprise?

Nous estimons que nos démarches de 2009 en matière de responsabilité ont permis de faire une véritable différence, et nous savons que là où nous nous étions fixé des objectifs, ces objectifs ont été atteints.

Nous savons que nos programmes de diversification de la main-d'œuvre ont des retombées positives. Nous avons effectué notre *Sondage sur la diversité et l'inclusivité* de 2009 afin de savoir si les employés de La Banque TD se sentaient acceptés indépendamment de leur sexe, de leur origine ethnique, de leur religion, de leur orientation sexuelle, de leurs habiletés ou de leur handicap physique. À quoi 89 % des répondants ont indiqué que la Banque proposait effectivement un milieu de travail favorisant l'intégration – preuve des progrès accomplis depuis notre sondage de 2007. De plus, les mesures prises concernant la diversité exposées ailleurs dans le présent rapport ont permis à nouveau à La Banque TD de se classer parmi les meilleurs employeurs du Canada.

L'un de nos objectifs est, par ailleurs, d'être un chef de file en matière d'environnement au sein de notre groupe de pairs – ce qui passe par la réduction de notre empreinte environnementale et la mise en place de programmes environnementaux à l'échelle de l'Amérique du Nord. Pour ce qui est de notre objectif de parvenir à la « carboneutralité » en 2010, nous progressons aussi conformément aux plans tracés. Notre politique d'ouverture en la matière nous a permis d'établir un dialogue constructif avec toutes les parties prenantes et, notamment, les groupes environnementaux, les pouvoirs publics et les entreprises énergétiques. En presque 20 ans, la Fondation TD des amis de l'environnement a aidé des milliers d'organisations environnementales issues de la base en apportant un soutien financier aux projets destinés aux collectivités locales.

Quels sont les grands enjeux qui attendent la TD en 2010 ainsi que les objectifs qu'elle s'est fixés pour cette année-là et les trois à cinq années suivantes?

Selon nous, la conjoncture sous-jacente demeurera morose dans un avenir prévisible et les difficultés que les clients et les collectivités ont connues en 2009 devraient se poursuivre pendant quelque temps encore. Nous avons bien montré, l'an dernier, que le service ne se résumait pas à assister les clients pendant les années fastes, mais qu'il fallait aussi être là, à leurs côtés, pendant les années néfastes, quand ils se sentent dépassés par la situation. En 2010, nous rechercherons de nouvelles façons d'y parvenir.

Notre croissance des derniers temps s'est accompagnée d'une diversification de nos marchés. La difficulté résidera donc, en l'occurrence, à ne pas perdre de vue les intérêts locaux chaque fois que nous chercherons à aborder les choses d'une façon plus globale et intégrée. En 2009, en dépit d'une conjoncture qui ne nous a laissé aucun répit, nous avons donné à nos affaires un incroyable élan. Notre objectif sera donc de poursuivre sur cette lancée et de continuer d'investir pour l'avenir. À mesure que nous chercherons à devenir la meilleure des banques qui soit, nous réaffirmerons notre engagement auprès de nos clients, de nos employés et de nos collectivités.

Ed Clark

Président et chef de la direction

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