

➤ **Soutien en direct TD**

➤ **Empreinte environnementale – Immeubles verts**

➤ **Fonds pour un Canada vert**

➤ **Intégration de TD Bank**

➤ **Nouveau régime de retraite à prestations déterminées**

➤ **Préparer l'avenir, programme de formation au leadership**

➤ **Planification dynamique de la main-d'œuvre**

➤ **Programme national de mentorat**

➤ **Sondage sur la diversité et l'inclusivité de la TD**

➤ **Grand nettoyage des rivages canadiens**

➤ **Campagne annuelle de subventions Housing For Everyone**

➤ **Webinaires sur les petites entreprises**

Intégration de TD Bank, la banque américaine la plus pratique

Objectif

Regrouper les activités de TD Banknorth et de Commerce Bank dans une entité où sont intégrés notre image de marque, notre culture et notre modèle commercial, et assurer la conversion des données.

Description

La fusion de Commerce Bank et de TD Banknorth, l'une des acquisitions les plus grosses et les plus complexes que le Groupe Financier Banque TD ait jamais entreprises, a été réalisée dans les temps – soit en 18 mois, de novembre 2007 à septembre 2009.

Tout en ne perdant pas de vue les clients, nous avons su relever le défi avec flair, créativité et une attention de tous les instants, pour aboutir à une plateforme à toute épreuve et à un net avantage concurrentiel. Tout au long de ce projet qui a mobilisé un grand nombre d'employés et qui s'est déroulé en pleines turbulences des marchés financiers, nous avons su maintenir de solides résultats commerciaux, allant même jusqu'à accroître de 50 % nos dépôts par comparaison avec nos homologues (selon une moyenne sur cinq ans).

Points saillants de l'intégration

- Le regroupement des deux banques a nécessité la révision de la gamme de produits de marque de Commerce et le lancement de nouveaux produits, la migration des clients de TD Banknorth vers les nouveaux produits, la révision des produits de marque TD Banknorth et le passage de la clientèle de Commerce à la nouvelle plateforme.
- Une série de principes d'orientation et d'objectifs d'intégration a guidé notre processus de gouvernance et de prise de décisions tout au long de la démarche.
- Nous avons créé une boucle de rétroaction, qui nous a permis de nous ajuster quotidiennement à l'évolution des besoins et préoccupations des clients.
- Des équipes des Ressources humaines ont veillé à ce que le personnel sur le terrain dispose de toute l'aide nécessaire pour réaliser la transition et soit informé des mesures de gestion du personnel susceptibles de se répercuter sur lui.

Les défis relevés

- En septembre 2009, nous avons fait passer 1 028 succursales sous la nouvelle enseigne de TD Bank, la banque américaine la plus pratique, et sur une plateforme d'exploitation unique.
- Dans les quelques jours qui ont suivi le regroupement des systèmes, des problèmes se sont manifestés dans le traitement de nuit des opérations.
- Lorsque les problèmes ont surgi, il y a eu « branle-bas général », les employés travaillant sans relâche à résoudre les problèmes et à redresser la situation pour nos clients. Nous avons déployé des équipes d'intervention d'urgence dans nos centres d'appels, où elles avaient été investies des pouvoirs nécessaires pour prendre les décisions et résoudre les problèmes, un client à la fois.
- Nous avons, selon le cas, accordé à des clients un crédit provisoire, renoncé à leur imposer les frais habituels de TD Bank et payé nous-mêmes des frais à des banques tierces du fait de nos retards de traitement. Nos employés étaient même autorisés à offrir 25 \$ à chaque client en dédommagement du contretemps dont il aurait pu avoir souffert.

Chute et remontée de l'indice Wow! de satisfaction de la clientèle

- Il va sans dire que, tout au long de cette période d'incertitude pour nos clients aux États-Unis, la satisfaction de la clientèle, telle que mesurée par notre indice Wow!, en a souffert. En septembre 2009, cet indice se chiffrait à 34,5, soit un peu plus que notre objectif de 33,9. Mais lorsque les difficultés techniques ont surgi, il a chuté à une moyenne mensuelle de 17,2. En décembre, toutefois, il avait déjà rebondi à 26,2, comparativement à un objectif de 24. À la force des poignets, en travaillant sans interruption pendant plusieurs semaines d'affilée, nos équipes nous ont regagné en un temps record le terrain perdu et sans que notre réputation en ressorte entachée. Et là encore, elles gardent le cap pour faire que notre entreprise devienne l'une des meilleures banques qui soient.

Impact

Au cours des 18 mois qu'a duré la fusion :

- nous avons réalisé l'intégration de notre marque, de notre culture et de notre modèle d'entreprise dans 1 100 succursales, et réussi la conversion de nos données;
- nous avons formé 15 035 employés;
- nous avons enregistré 385 000 heures de formation ;
- nous avons élaboré 88 nouveaux programmes de formation en soutien à la fusion.



Dévoilement de l'enseigne de TD Bank au 1 Portland Square

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

Réflexions

« J'ai passé tout le weekend à visiter un grand nombre de nos succursale s et centres d'appels, écrit Bharat Masrani, président et chef de la direction de TD Bank, la banque américaine la plus pratique, et j'ai été tout impressionné par l'énergie, l'enthousiasme et la volonté à toute épreuve de nos employés. Ils ont été nombreux, en provenance de tous les services de la Banque, à nous aider chacun à sa façon, en apportant du café aux collègues qui étaient dans le feu de l'action, en leur donnant des encouragements et, tout simplement, en étant là à leurs côtés. C'était tout à fait remarquable et l'une des raisons qui me poussent à croire que nous ne pouvons que ressortir grands de cette épreuve. »

Bharat Masrani, président et chef de la direction, TD Bank, la banque américaine la plus pratique

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
---	---	--	---------------------	-------------------