

> **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**
**Soutien en direct TD**
**Objectif**

Aider les clients quand les temps sont durs. Encourager un dialogue avec les clients avant qu'il ne soit trop tard.

**Description**

La chute de leur chiffre d'affaires ou la perte soudaine de leur emploi a laissé un grand nombre de petits entrepreneurs, d'investisseurs aguerris et d'épargnants prudents parmi nos clients dans un mauvais pas financier. Dans nos groupes de discussion, ces clients nous ont enjoint de les « aider à survivre à la crise économique ».

C'est pourquoi nous avons lancé au Canada une campagne visant à leur venir en aide.


*Notre démarche auprès des clients en difficulté*

- En juillet 2009, nous avons lancé un site [Soutien en direct TD](#), qui, depuis, a été visité plus de 265 000 fois et a reçu des centaines de commentaires. On y explique étape par étape le processus d'octroi d'un prêt.
- Nous avons aussi lancé une campagne de marketing intitulée Discutons-en, où les clients sont encouragés à venir nous rencontrer, car, quand les temps sont durs, nombreux sont ceux à vouloir se cacher de la réalité. Cette campagne invite au contraire les principaux intéressés à confronter au plus tôt leurs difficultés, et à laisser la TD les aider à se remettre sur pied.

*Du personnel spécialement formé et équipé*

- Nous avons enseigné à nos employés la façon d'engager la discussion avec le client sur la gestion de sa dette.
- Nous avons donné aux spécialistes du crédit plus de souplesse dans l'aide qu'ils peuvent apporter aux clients dans la gestion ou le règlement de leurs problèmes de crédit, même ceux qui ont perdu leur emploi.
- Nous avons créé une ressource interne accessible en ligne, fournissant aux employés les outils dont ils ont besoin pour gérer les dossiers de crédit particulièrement difficiles et conserver la clientèle de leurs interlocuteurs.
- Gestion de patrimoine TD a lancé son premier webinaire stratégique, *Getting Our Clients Across the Valley*, visant à équiper le personnel du savoir-faire nécessaire pour répondre aux besoins des clients se trouvant dans une conjoncture difficile.

**Impact**

- Chaque semaine, de mars à septembre, plus de 1 000 clients ont demandé notre assistance.
- La TD a restructuré plus de 5 000 prêts.
- La TD a apporté 25 000 autres ajustements aux comptes de crédit, qu'il s'agisse :
  - de sauter un versement hypothécaire,
  - de ne verser que les intérêts pendant quelques mois,
  - d'étaler l'amortissement sur une plus longue période.

À la fin de l'année civile, nous étions ainsi venus en aide à quelque 24 000 clients.

**Réflexions**

*« Nous savons que les temps sont durs. C'est pourquoi nous avons tenu à bien équiper nos employés pour qu'ils aient les compétences voulues, la formation appropriée et des solutions concrètes à proposer à ceux-là de nos clients qui traversent cette épreuve. »*

*« Je crois qu'il n'y a rien d'évident à venir nous demander de l'aide, alors que nous sommes pourtant là pour prêter une oreille attentive. Nous encourageons même nos clients à venir nous trouver dès qu'ils se sentent à l'aise à faire cette démarche. Certes, nous ne pourrions peut-être pas aider tout le monde, mais nous ferons tout en notre pouvoir pour être d'une quelconque assistance et pour rendre l'expérience client la plus facile à vivre possible. »*

Tim Hockey, président et chef de la direction, TD Canada Trust

*« Ce n'est pas le moment de jouer à cache-cache quand vos clients s'inquiètent de la volatilité des marchés. Soyez là pour eux : ayez sur eux un effet d'apaisement, un effet calmant. Faites ce petit extra pour vos clients. Aidez-les à traverser ces temps difficiles, et vous y gagnerez leur fidélité à vie. »*

Ed Clark, chef de la direction, Groupe Financier Banque TD  
*Allocution à la conférence des directeurs principaux, décembre 2008*

**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

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