

Notre approche	Nos clients	Environnement	Nos employés	Diversité	Nos collectivités	Économie
----------------	-------------	---------------	--------------	-----------	-------------------	----------

Tableaux des résultats et priorités pour 2010

Responsabilités de l'entreprise	Environnement	Diversité	Économie
Nos clients	Nos employés	Nos collectivités	

Responsabilités de l'entreprise

[Haut de la page](#)

Domaine	Objectifs (selon le rapport 2008)	Progression	Réalisations	Priorités pour 2010
☒ Objectifs atteints ☐ La plupart des objectifs ont été atteints ☐ Exécution en cours				
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 <i>Global Reporting Initiative</i>.	☐	- Adoption d'indicateurs de rendement clés. - Vérification externe indépendante du rapport 2008 effectuée par la Canadian Business for Social Responsibility.	- Mettre en place des protocoles portant sur les indicateurs afin d'améliorer la qualité des données recueillies. - Faire mener des évaluations externes de nos pratiques en matière de diffusion de l'information.
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.	☐	- Maintien d'un bon dossier en matière de conformité, de protection des renseignements personnels et de codes de conduite. - Formation d'un comité consultatif sur la responsabilité d'entreprise et d'un comité de travail sur la responsabilité d'entreprise. - Reconnaissance de la nécessité d'accroître la formation interne sur l'objectif et l'orientation de la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise.	- Collaborer avec les unités fonctionnelles en vue de fixer des cibles claires en matière de rendement relatif aux responsabilités d'entreprise, de manière qu'il soit facile de déterminer qu'un objectif n'a pas été atteint. - Augmenter notre harmonisation avec les lignes directrices pour la préparation des rapports sur le développement durable (G3) de la <i>Global Reporting Initiative</i>.
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 d'entreprise.	☐	- Exécution d'un sondage sur l'inclusivité et la diversité au Canada. - Réalisation de plus de 600 000 entretiens auprès des clients afin de mesurer notre indice d'expérience de la clientèle (IEC). - Mesure de la mobilisation des employés au moyen du sondage Info TD mené à l'échelle de l'entreprise.	Accroître les échanges avec les organisations non gouvernementales et les groupes écologiques.

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

Domaine	Objectifs	Progression	Réalisations	Priorités pour 2010
● Objectifs atteints ● La plupart des objectifs ont été atteints ○ Exécution en cours				
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.	●	- Obtention de nombreuses récompenses reconnues dans le monde pour le service à la clientèle offert par nos différents secteurs d'activité. - Amélioration des cotes de l'indice d'expérience de la clientèle (IEC) dans tous les secteurs. - Aux États-Unis, l'indice WOW! de satisfaction a rapidement remonté à la fin de l'année. - Lancement de Soutien en direct TD, programme offert au Canada pour venir en aide aux clients touchés par la crise financière mondiale.	- Mettre l'accent sur l'amélioration des cotes des indices d'expérience de la clientèle (IEC et WOW) au Canada et aux États-Unis. - Intégrer des aspects de notre service à la clientèle exceptionnel à toutes les activités du secteur Services bancaires personnels et commerciaux au Canada. - Améliorer l'expérience de la clientèle dans nos réseaux de services-conseils en revoyant notre gamme de services et en mettant au point des outils pour les conseillers de notre secteur de gestion de patrimoine. - Faire progresser le réseau de succursales en élargissant et en approfondissant les relations avec les entreprises clientes dans le secteur Services bancaires de gros. - Continuer d'offrir des solutions et des services bancaires pratiques qui dépassent les attentes de la clientèle des Services bancaires personnels et commerciaux aux États-Unis.
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. - 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	●	- Mise en place d'un nouvel outil d'accessibilité par Internet qui améliore l'expérience bancaire en ligne des personnes dont la vue est amoindrie ou dont l'anglais n'est pas la langue maternelle. - Exécution de 79 projets de rénovation dans les succursales de détail canadiennes pour en améliorer l'accessibilité. - En 2009, rénovation de 25 emplacements un peu partout au Canada à un coût de 797 274 \$. - Exécution de 89 projets de rénovation aux États-Unis visant à accroître l'accessibilité. - Amélioration de l'accessibilité des applications et des sites Web clés à un coût de 875 000 \$.	- Effectuer une vérification des initiatives et des stratégies actuellement en place pour offrir nos services à des collectivités diversifiées. - Continuer de sensibiliser les clients aux caractéristiques favorisant l'accès de la Banque et mener des études pour élaborer des plans visant à améliorer l'expérience des clients handicapés.

	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	Maintenir de solides systèmes de sécurité et de protection des renseignements personnels pour protéger les données des clients.		- Ajout de la technologie des puces à nos cartes de débit. - Formation de tous les employés sur la protection des renseignements personnels dans le cadre des cours sur la conformité.	Offrir une expérience bancaire sécuritaire et protéger les renseignements personnels en tout temps.
Responsabilité à l'égard des produits	Nous assurer de continuer à concevoir et à offrir tous nos produits et services d'une manière responsable.		- Au Canada, augmentation du nombre d'outils et de ressources que les employés peuvent utiliser pour expliquer le différentiel de taux d'intérêt. - Pour l'exercice 2009, aucune plainte n'a été reçue pour non conformité à l'égard des communications commerciales.	Concevoir, commercialiser et vendre tous nos produits et services de manière responsable et fournir aux clients de l'information claire sur les produits.
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.		- Achèvement de l'intégration des emplacements de détail et de la marque aux États-Unis. - Occurrence d'un problème de traitement par lots qui a eu une incidence sur nos clients et nos employés.	Continuer d'accroître notre réseau de succursales au Canada et aux États-Unis.

Environnement

[Haut de la page](#)

Domaine	Objectifs	Progression	Réalisations	Priorités pour 2010
Objectifs atteints La plupart des objectifs ont été atteints Exécution en cours				
Programme global en matière d'environnement	- 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.		- Acquisition de connaissances techniques sur les enjeux environnementaux grâce à l'embauche de personnel stratégique. - Maintien de notre influence sur les décisions d'affaires du Comité directeur sur la gestion environnementale.	- Mettre à jour notre politique environnementale et notre cadre de gestion environnementale afin de prendre en compte les activités intégrées en Amérique du Nord. - Consolider nos programmes environnementaux au sein de nos activités américaines. - Entreprendre l'élaboration d'un système de gestion environnementale et d'un système d'information de gestion environnementale. - Concevoir un plan de

				gestion des émissions de carbone à long terme (de 3 à 5 ans) et fixer des objectifs et des cibles.
Financement responsable — octroi de crédit	• 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.		• Élaboration de processus, d'outils et de procédures venant appuyer notre politique environnementale et sociale de gestion des risques de crédit, fondés sur les Principes de l'Équateur. • Examen de haut niveau des risques liés au changement climatique auxquels sont exposés nos portefeuilles de prêts dans les secteurs à forte intensité carbonique. • Rassemblement, lors de la table ronde des énergies renouvelables, de membres de tous les secteurs du financement du GFBTD, au Canada comme aux États-Unis, afin de partager des idées et des connaissances sur l'octroi de prêts au secteur des énergies renouvelables. • Début d'une révision du processus de contrôle environnemental préalable pour toutes les unités des Services bancaires aux entreprises de la Banque.	• Mettre en place des processus et des procédures découlant de notre politique environnementale et sociale de gestion des risques de crédit dans tous les groupes qui octroient du crédit.
Financement responsable – 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.		• Adoption par Gestion de Placements TD (GPTD) d'une politique d'investissement durable pour toutes ses activités. • Lancement du Fonds mondial de développement durable TD pour les investisseurs de détail et institutionnels. • Lancement d'un fonds mondial de développement durable comparable aux États-Unis. • Participation de GPTD au comité canadien du Carbon Disclosure Project.	
Bilan neutre en carbone	• Avoir réalisé, d'ici la fin de 2009, la moitié de notre objectif de neutralité en carbone pour 2010. Nos objectifs pour 2009 sont les suivants : 1. Continuer d'améliorer le		• Réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) de notre parc de véhicules d'environ 8 % par rapport à 2008. • Plus gros acheteur d'énergie renouvelable du secteur financier canadien. En plus de	• Atteindre la neutralité en carbone pour nos activités à l'échelle mondiale. • Réduire nos émissions de GES de 5 % par rapport au niveau de référence de 2006 en rationalisant notre

	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 périodes de pointe; 2. Nous 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.		nos guichets automatiques, toutes nos installations de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, de la Saskatchewan, de la Nouvelle-Écosse et de l'Île-du-Prince-Édouard fonctionnent à l'énergie verte. Achat d'environ 50 000 tonnes de crédits d'émission de carbone par l'intermédiaire d'initiatives innovatrices menées avec Habitat pour l'Humanité et le Fonds pour un Canada vert.	consommation d'énergie. - Réduire nos émissions de GES de 20 % en achetant de l'énergie renouvelable. - Compenser le reste des émissions en créant et en achetant des crédits d'émission de carbone de haute qualité. - Élaborer une stratégie verte en matière de technologie de l'information. - Réduire le bilan en gaz carbonique de notre parc de véhicules de 4 % par rapport à 2009. - Réduire nos émissions de GES de plus de 800 tonnes (par rapport à 2007) en remplaçant nos véhicules par des modèles plus écologiques. - Passer à un inventaire nord-américain intégré des GES.
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 d'homologation LEED Argent aux États-Unis et au Canada. Créer un centre d'excellence maison formé de professionnels accrédités LEED.	●	- Début de la construction de deux succursales homologuées LEED Or aux États-Unis. - Début de la construction d'une succursale homologuée LEED Argent et d'une homologuée LEED Or au Canada. - Achèvement de la construction d'un premier espace administratif ayant la certification LEED aux États-Unis. - Mise en place d'un programme d'exploitation écologique des bâtiments. - Création d'un prototype de succursale de détail américain dont l'efficacité sera près de 50 % supérieure à ce qui est exigé par le code du bâtiment, ce qui réduira les émissions de carbone d'environ 50 %.	- Poursuivre le programme annuel de vérification de l'empreinte environnementale. - Améliorer l'efficacité opérationnelle et définir des mesures du rendement de l'exploitation des bâtiments. - Poursuivre la conception d'un prototype de succursale de détail homologuée LEED Platine. - Continuer les initiatives de réduction de la consommation d'énergie. Calculer et vérifier la réduction des émissions de GES.
Réduction des déchets	- Étendre le programme de recyclage de déchets hors papier amorcé en 2008 à l'ensemble des succursales et inclure tous les bureaux du siège social en propriété ou en location. - Analyser les données de référence nouvellement établies et les volumes	●	- Élimination d'un stock de plus de 38 000 ordinateurs, dont seulement 1 000 n'ont pas pu être réutilisés ou recyclés. - Généralisation de l'utilisation de notre outil d'évaluation de la performance en ligne, appelé P3, à l'ensemble	Lancer des initiatives visant la réduction de la consommation de papier, notamment au moyen de la gestion électronique des documents et de la rationalisation de la documentation des conventions de financement.

	déclarés en vue de mettre en évidence d'autres possibilités de prévention. • 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.		de nos activités canadiennes, ce qui élimine l'utilisation de papier pour les évaluations du rendement.	
Approvisionnement	• Réduire la consommation de papier par employé, 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.		• Respect d'une politique environnementale en matière d'approvisionnement. • Réduction de 3,8 % de la consommation de papier par employé, mais la cible de 5 % n'a pas été atteinte. • Atteinte, un an à l'avance, des cibles à l'égard de la teneur en fibres recyclées et de l'utilisation du papier certifié. • Accroissement de 100 % de notre gamme de fournitures de bureau écologiques.	• Nous attacher à rendre l'ensemble de nos fournitures de bureau plus écologiques en élaborant un « indice de durabilité » qui soutiendra les choix écologiques et en adoptant un système de gestion de la demande.
Choix verts pour les clients	• Continuer d'élaborer et de proposer des produits qui permettent à nos clients de réduire leur empreinte environnementale. • Soutenir les entreprises clientes dans la mise en place de technologies propres.		• Maintien de l'offre du prêt hypothécaire vert, de la Ligne de crédit sur la valeur domiciliaire verte, de l'assurance verte et des opérations bancaires sans papier, et lancement du Fonds mondial de développement durable TD. • Constat du travail qu'il reste à faire pour soutenir nos entreprises clientes dans la mise en place de technologies propres.	• Offrir encore plus de choix verts à nos clients en matière de services bancaires et de produits de placement.
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.		• Participation au groupe de travail Greening Greater Toronto. • Obtention du titre de Banque chef de file de la communication de l'empreinte climatique au Canada, par le Carbon Disclosure Project • Commandite de l'élaboration de DATA BASIN, entrepôt en ligne de données de premier plan sur la forêt boréale. • Participation à un grand nombre de tribunes destinées à faire avancer le débat sur le libre consentement	• 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.

			préalable en connaissance de cause. • Commanditaire de la conférence sur le changement climatique et le monde des affaires qui a eu lieu à Toronto.	
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.	●	• Participation à titre de membre actif du Conseil de direction du Research Network for Business Sustainability, qui a publié une étude sur l'adaptation des entreprises au changement climatique et la consommation. • Commandite par les Services économiques TD d'une étude, la première du type au Canada, évaluant l'incidence économique de la réglementation des émissions de gaz carbonique et comportant entre autres une analyse régionale.	• Réaliser et parrainer des recherches et des études visant à procurer une meilleure compréhension du rapport entre l'environnement et l'économie.

Nos employés

[Haut de la page](#)

Domaine	Objectifs	Progression	Réalisations	Priorités pour 2010
● Objectifs atteints ● La plupart des objectifs ont été atteints ○ Exécution en cours				
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 participer avec nous. • Améliorer la cote de mobilisation des employés par rapport à celle de l'an dernier (objectif fixé pour le Canada). • Aux États-Unis, harmoniser les politiques et les pratiques des ressources humaines à l'échelle de TD Bank, par exemple les horaires flexibles, et en faire part aux employés.	○	• Mention parmi les 50 meilleurs employeurs du Canada pour la deuxième année de suite par Hewitt & Associés. • Obtention par TD Waterhouse au Royaume-Uni, pour la deuxième année d'affilée, de l'accréditation de « société montante », décernée par le <i>Sunday Times</i> dans sa liste des meilleurs employeurs du Royaume-Uni. • Enregistrement d'une cote de mobilisation des employés de 4,11 à l'automne 2009 par rapport à 4,18 à l'automne 2008. Ce recul est essentiellement imputable aux activités d'intégration aux États-Unis. Exclusion faite des activités américaines, où l'incidence de l'intégration a été plus importante, la cote de mobilisation des employés s'est chiffrée à 4,24 pour l'automne 2009 par rapport à 4,21 pour l'automne 2008.	• Offrir un milieu de travail exceptionnel partout dans le monde et être reconnus dans ce domaine. • Proposer un milieu de travail plus accueillant et diversifié. • Former des employés et des équipes performants pour l'avenir. • Améliorer nos fonctions de recrutement mondiales. • Revoir la stratégie de reconnaissance de l'entreprise et recommander une nouvelle stratégie intégrée. • Augmenter l'accessibilité et les fonctions en libre-service pour les employés, les gestionnaires de personnel et les ressources humaines au moyen de l'automatisation.
Rémunération et avantages	• Continuer à faire en sorte que les	●	• Lancement d'un nouveau régime de retraite à	

sociaux	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. • 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 aux États-Unis.		prestations déterminées parmi les meilleurs du secteur au Canada et versement d'une cotisation extraordinaire de 482 millions de dollars pour faire en sorte que le régime précédent soit entièrement capitalisé. • Mise sur pied d'un régime d'épargne-retraite 401(k) amélioré aux États-Unis; chaque employé admissible participe désormais au même régime de retraite.	
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. • Créer notre marque de talent nord-américaine aux États-Unis et nous impliquer activement dans le recrutement sur les campus universitaires.	●	• Participation à plus de 300 activités de recrutement sur les campus de tout le Canada et à 80 de ces événements aux États-Unis. • Participation de plus de 400 dirigeants de la Banque au programme Préparer l'avenir, qui vise le développement du leadership, en y intégrant la diversité en tant que composante clé. • Renouvellement du soutien offert à tous les employés qui entreprennent un programme complet d'activités de perfectionnement, notamment grâce à un investissement de 67,7 millions de dollars en 2009 au profit des aspirations professionnelles et de la formation des employés de la Banque.	
Apprentissage et perfectionnement	• Continuer d'offrir des programmes de haut niveau. • Continuer d'obtenir l'un des 125 prix remis par le magazine Training, qui publie chaque année un classement portant	●	• Obtention par l'Université TD, aux États-Unis, de l'un des 125 prix remis par le magazine <i>Training</i>. • Prestation de plus de 385 000 heures de formation à	

	sur la formation et le perfectionnement de l'effectif parrainés par l'employeur.		15 000 employés en vue de l'intégration des activités américaines. • Lancement des programmes d'apprentissage accélérés portant sur divers postes vacants, ce qui aide les employés à se préparer en vue d'occuper des rôles plus importants. • Élaboration de cartes d'apprentissage pour 89 postes différents à la Banque. • Appui à tous les secteurs d'activité de la Banque – qu'il s'agisse des services aux entreprises ou de gestion du patrimoine, des services de détail ou des assurances – grâce aux programmes de formation à l'intention des employés qui acceptent un nouveau poste et au soutien constant que nous leur offrons ainsi qu'au perfectionnement des compétences. • Accès à plus de 3 000 modules d'apprentissage élaborés en interne dans l'ensemble de l'organisation et accessibles par notre Système de gestion de la formation en ligne.	
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.	●	• Maintien du programme Entre nous. • Sollicitation de suggestions de la part des employés leur donnant l'occasion de proposer deux améliorations à leur milieu de travail dans le sondage Info TD.	

Diversité

[Haut de la page](#)

Domaine	Objectifs	Progression	Réalisations	Priorités pour 2010
● Objectifs atteints ● La plupart des objectifs ont été atteints ○ Exécution en cours				
Programme global	• Continuer de mettre en œuvre notre stratégie, de façon à faire en sorte que la diversité soit entièrement intégrée à notre organisation à long terme.	●	• Exécution du Sondage sur la diversité et l'inclusivité 2009, au cours duquel 89 % des employés interrogés ont déclaré que La Banque TD constitue un milieu de travail favorisant l'intégration, ce qui représente une hausse de 3 % par rapport à 2007. • Lancement d'un site	• Continuer de rendre La Banque TD plus accueillante pour nos employés et nos clients tout en étant le reflet des collectivités auxquelles s'adressent nos services. • Poursuivre la mise en œuvre de nos programmes axés sur la diversité au sein de nos activités américaines.

			intranet consacré à la diversité pour les employés canadiens. Établissement d'une structure de gouvernance en matière de diversité aux États-Unis et analyse des études préalables et des commentaires reçus afin de déterminer les prochaines étapes.	
Femmes en position de leadership	Continuer d'élargir les possibilités pour les femmes d'accéder à des postes de direction.	●	- Poursuite de l'élargissement du réseau Women in Leadership (WIL) en organisant des activités de réseautage structurées pour plus de 1 000 employées. - Maintien du programme de mentorat de groupe auquel 400 femmes et 50 mentors ont participé. - Tenue du premier sommet Women in Leadership pour les dirigeantes aux États-Unis. - Participation à titre de membre fondateur du Conseil canadien pour la diversité administrative, qui aide les entreprises canadiennes à accroître la représentation des femmes dans les conseils d'administration.	- Continuer d'offrir des activités de réseautage et de mentorat de groupe à davantage de femmes grâce à des initiatives commanditées par l'entreprise et à des événements locaux. - Mettre en œuvre le réseau électronique Women in Leadership (WIL) dans tout le Canada. - Tenir un quatrième colloque WIL. - Continuer d'accroître la représentation des femmes à la vice-présidence et aux postes supérieurs ainsi qu'aux postes de cadres intermédiaires.
Minorités visibles en position de 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.	●	- Création d'un réseau communautaire d'employés noirs. - Tenue d'un premier sommet de réseautage des minorités en position de leadership à l'intention des employés aux États-Unis. - Prise de contact avec des candidats provenant des minorités visibles en établissant des relations avec des organismes comme la National Black MBA Association et l'Urban Financial Services Coalition. - Commandite du congrès national de la National Association for the Advancement of Colored People (NAACP).	- Continuer d'offrir des activités de réseautage et de mentorat de groupe et favoriser l'intégration d'un plus grand nombre d'employés provenant des minorités visibles à l'échelon 10 et aux échelons supérieurs de façon à répondre aux commentaires des employés. - Accroître la représentation des minorités visibles à la vice-présidence et aux postes supérieurs ainsi qu'aux postes de cadres intermédiaires. - Mettre en place une stratégie à l'intention des nouveaux arrivants, notamment en concevant un cadre de mentorat et un programme d'acquisition de compétences en communication pour aider ces personnes à s'adapter à la culture commerciale canadienne.
Personnes handicapées	Continuer de lever les obstacles et d'améliorer l'accès pour les employés et les clients handicapés.	●	Participation de notre Groupe consultatif d'employés handicapés à la mise à l'essai de nouvelles technologies et	Continuer de sensibiliser les clients aux caractéristiques favorisant l'accès de la Banque et mener des

			de nouvelles fonctions d'assistance. • Lancement d'un nouveau site consacré au recrutement qui inclut des vidéos pour les candidats. • Participation à la Semaine nationale pour l'intégration de Toronto, qui s'est terminée avec un forum pour les employés dont les principaux objectifs étaient la sensibilisation et la reconnaissance des réalisations.	études pour élaborer des plans visant à améliorer l'expérience des clients handicapés. • Mettre l'accent sur des outils et des processus de recrutement nous permettant d'embaucher des dirigeants handicapés et d'améliorer l'expérience vécue par les employés handicapés.
Personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres et leurs alliés (LGBTA)	• Continuer d'améliorer l'environnement actuel et s'assurer qu'il favorise l'intégration des employés qui reconnaissent être gays, lesbiennes, bisexuels ou transgenres.	●	• Croissance de 100 % du Réseau de la fierté des employés qui compte maintenant plus de 1 000 membres au Canada. Lancement d'un réseau de la fierté aux États-Unis. • Mention, décernée 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 lesbiennes, gaies, bisexuelles et transgenres (LGBT), parmi les meilleurs milieux de travail des États-Unis pour les employés de la communauté LGBT. • Élaboration de directives portant sur la transition de genre en milieu de travail pour le Canada et les États-Unis. • Commanditaire principal des célébrations de la Semaine de la fierté gaie dans plusieurs grandes villes canadiennes et solide contribution au fait que Toronto a été choisie pour accueillir la World Pride de 2014. Commanditaire de la Boston Pride.	• Continuer de renforcer les réseaux d'employés dans tout le Canada en mettant l'accent sur la communauté lesbienne. • Profiter des relations établies avec les associations de gens d'affaires, les chambres de commerce et les amicales de la communauté LGBT pour établir des relations commerciales avec les membres de cette communauté. • Continuer d'apporter une véritable contribution à la communauté LGBTA et créer des programmes de bénévolat structurés pour les membres du Réseau de la fierté des employés qui veulent consacrer du temps à leur communauté.
Autochtones du Canada	• 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.	●	• Mise en place du Cercle des employés autochtones au Canada. • Participation à des activités de recrutement, comme L'intégration : ça travaille 2009, qui a eu lieu à Vancouver, et la foire de l'emploi de Career Connections à Winnipeg. • En tant que membre du Partenariat du secteur financier pour les relations avec les Autochtones, contribution à l'élaboration d'un site Web visant à promouvoir	• Mettre l'accent sur le recrutement et faire en sorte que nos employés actuels se sentent à l'aise d'affirmer être des Autochtones. Tenir des groupes de discussion afin de déterminer les problèmes liés à l'expérience vécue par les employés. • Associer les objectifs et la mission du comité consultatif à l'échelle de l'entreprise, qui a récemment été constitué pour répondre aux besoins de nos clients autochtones existants et

			l'idée d'une carrière dans le secteur bancaire auprès des Autochtones.	éventuels. - Continuer de favoriser les partenariats existants avec la communauté et en établir de nouveaux quand l'occasion se présente. - Continuer de collaborer avec la Banque des Premières Nations.
Être au service de 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. - Faire en sorte que toutes les communications soient représentatives des collectivités dans leur ensemble.	○	Recours au média approprié pour toucher la clientèle d'Asie du Sud, de Chine et de la communauté LGBTQA lors des principales campagnes publicitaires.	- Continuer de concevoir des gammes de produits et de services sur mesure et des messages adaptés pour approfondir les relations avec la clientèle des marchés cibles. - Effectuer des recherches auprès des clients pour mieux comprendre les tendances, les comportements financiers et les attitudes de divers segments de la clientèle.

Nos collectivités

[Haut de la page](#)

Domaine	Objectifs	Progression	Réalisations	Priorités pour 2010
● Objectifs atteints ○ La plupart des objectifs ont été atteints ○ Exécution en cours				
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.	●	Dons de plus de 50 millions de dollars à des organismes de bienfaisance et sans but lucratif dans le monde.	- Harmoniser les programmes de relations avec les collectivités des États-Unis et du Canada. Au Canada - Mettre en place de nouvelles mesures et de nouveaux rapports sur nos programmes communautaires. - Découvrir les occasions qui s'offrent aux employés de participer à la transmission de compétences financières.
Objectif d'Imagine Canada	Donner au moins 1 % des profits nationaux avant impôts à des organismes de bienfaisance et à des organismes sans but lucratif.	●	Dons de 37 millions de dollars à des organismes de bienfaisance au Canada, soit 1,3 % des profits nationaux avant impôts.	- Continuer de créer des activités innovatrices de relations communautaires axées sur la diversité. - Continuer d'atteindre l'objectif d'Imagine Canada. Aux États-Unis - Lancer un programme structuré de bénévolat des employés. - Continuer de mettre l'accent sur l'accès à un logement sécuritaire et abordable pour les familles à faible et à moyen revenu grâce à nos produits et services de prêt et de placement.
Mobilisation des employés	Appuyer la participation des employés aux activités communautaires et aux campagnes de financement de divers organismes, au moyen 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.	●	Contributions des employés totalisant plus de 9,5 millions de dollars au moyen de dons personnels ou de campagnes de financement, sans compter les innombrables heures de bénévolat consenties dans les collectivités.	

				- Continuer d'accroître notre soutien aux programmes et aux activités de transmission de compétences financières. - Ajouter l'environnement à nos domaines d'intervention, en créant des programmes et des activités qui visent à augmenter la contribution des employés et des clients à l'égard de l'environnement. Au Royaume-Uni - Fournir un apport positif aux collectivités, tout en maintenant l'accent sur nos principaux domaines d'intervention comme l'éducation, l'environnement et le bien-être. - Recueillir plus de 50 000 £ pour des organismes de bienfaisance, y compris les dons équivalents de TD Waterhouse International. - Appuyer la participation des employés aux activités communautaires et aux campagnes de financement de divers organismes, au moyen 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. Augmenter la participation des employés de 20 %.
--	--	--	--	--

Économie

[Haut de la page](#)

Domaine	Objectifs	Progression	Réalisations	Priorités pour 2010
☒ Objectifs atteints ☐ La plupart des objectifs ont été atteints ☐ Exécution en cours				
Croissance économique	Contribuer à la prospérité économique locale, régionale et nationale partout où La Banque TD exerce ses activités.	☒	- Croissance des prêts de 13 % au Canada et aux États-Unis. - Financement d'environ 197 milliards de dollars accordé sous forme de prêts aux entreprises dans tout le Canada.	Contribuer à la prospérité économique locale, régionale et nationale partout où La Banque TD exerce ses activités.
Petites entreprises	Maintenir notre appui à l'entrepreneurship et aux petites entreprises.	☒	- Embauche de 50 gestionnaires des Services bancaires aux petites entreprises de plus au Canada. - Maintien de notre participation au	Maintenir notre appui à l'entrepreneurship et aux petites entreprises.

			Programme de financement des petites entreprises du Canada. Création d'une série de séminaires en ligne gratuits sur certains sujets d'importance capitale pour les propriétaires de petites entreprises.	
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.	●	Publication par les Services économiques TD de 35 études portant sur des sujets particuliers comme les Autochtones et l'économie au Canada, l'importance d'accroître l'alphabétisation, la réforme du système d'assurance emploi au Canada et le marché nord-américain de l'immobilier et de l'habitation.	Poursuivre 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.	●	- Examen des politiques de nos fournisseurs en matière d'équité et de non-discrimination ainsi que de leurs critères environnementaux. - Mise en place d'une plateforme nord-américaine de gestion des risques liés aux fournisseurs pour assurer le suivi des risques et du rendement.	- 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. - Revoir la diversité de nos fournisseurs en 2010.
Contributions civiles et politiques	Offrir du leadership et du soutien pour favoriser le dialogue sociopolitique à tous les ordres du gouvernement.	●	- Participation à plusieurs tribunes et programmes visant à faciliter les échanges politiques et sociaux. - Maintien du statut de membre de l'Association des banquiers canadiens et de la Toronto Financial Services Alliance.	Offrir du leadership et du soutien pour favoriser le dialogue sociopolitique à tous les ordres du gouvernement.

[Haut de la page](#)

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

Boîte à suggestions

Pour nous joindre