



1944



1950



1965



Années 70



Années 80



2003



2013



2015



Et ça continue...

Nous adapter pour répondre à vos besoins



Nos données en bref

Le présent rapport est conçu pour une **consultation en ligne**. Les liens donnent accès à des renseignements détaillés, à des ressources additionnelles, à des vidéos et à des études de cas.

En page couverture



Depuis sa fondation il y a plus de 150 ans, le Groupe Banque TD a toujours évolué pour continuer de satisfaire les besoins changeants de ses clients, de ses employés, de ses actionnaires et des collectivités.

Nous continuons de nous adapter pour répondre à vos besoins. Vous en trouverez de nombreux exemples dans les pages qui suivent : de nos plus récentes innovations au chapitre des services bancaires numériques aux nouvelles manières dont nous abordons les changements climatiques, en passant par le travail que nous accomplissons pour répandre l'accès aux services financiers et favoriser l'inclusion. Nous nous inspirons de notre histoire et de la mission que nous nous sommes donnée — être la meilleure banque — pour bâtir la banque de l'avenir.

Annexe – Données sur le rendement : Pour un sommaire utile du rendement quantitatif de la TD en matière de responsabilité d'entreprise, consultez l'annexe Données sur le rendement en 2015.

Remarque : Tout au long du rapport, « la TD » désigne le Groupe Banque TD. « TD Bank » désigne TD Bank^{MD}, America's Most Convenient Bank^{MC}. Sauf indication contraire, tous les montants sont en dollars canadiens. Tous les retraitements et changements importants par rapport au rapport précédent sont décrits dans les notes de bas de page des données relatives à la performance. Ce rapport présente les problématiques que nous jugeons importantes et les répercussions de nos activités au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2015.

GRI : La TD suit les lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) dans ses rapports sur la responsabilité d'entreprise depuis 2007. Le rapport de 2015 est rédigé selon les lignes directrices G4 et répond aux critères « Essentiels ».

+ Index du contenu GRI

Rapports d'assurance externes : Certains indicateurs de rendement ont reçu une certification externe d'Ernst & Young s.r.l. Ernst & Young a effectué un examen limité de certains indicateurs de rendement de la TD, dont des données sur les émissions de gaz à effet de serre, la carboneutralité et la consommation de papier. Les résultats de la mission d'assurance d'Ernst & Young sont consignés dans leur rapport de certification indépendant.

+ Rapport de certification indépendant d'Ernst & Young

Pour nous joindre

Grâce aux équipes de tous les secteurs de la TD qui voient au maintien de bonnes relations, nous interagissons avec plusieurs groupes de parties prenantes sur une base quotidienne ou hebdomadaire afin de traiter les problèmes et les préoccupations qui nous sont signalés. Si vous souhaitez communiquer des commentaires à la TD, voici quelques façons de nous joindre :

Clients : Customer.support@td.com
 Actionnaires : tdshinfo@td.com
 Investisseurs : tdir@td.com
 Fournisseurs : tdsorce@td.com
 Groupes communautaires : td.communitygiving@td.com
 Commentaires sur le présent rapport : crreport@td.com
 Sur Twitter : @TD_Canada ou @TDBank_US
 Par message texte : TDHELP (834357)

Légende







-  Table des matières
-  Information complémentaire (liens externes)
-  Navigation vers une autre section
-  Faits et chiffres ayant été soumis à un examen limité d'Ernst & Young s.r.l.
-  Faits et chiffres ayant été soumis à un examen raisonnable d'Ernst & Young s.r.l.
-  EN7 Indications des recommandations du GRI. Cliquez ici pour consulter l'index du contenu GRI en ligne.

Table des matières

Comment nous fonctionnons	1	Nos enjeux importants	11	Environnement	30	Gouvernance	53
Message du chef de la direction	1	Services bancaires responsables	11	Message de Karen Clarke-Whistler	31	Intégrité et gouvernance de l'entreprise	54
La chaîne de valeur de la TD	2	Message de Linda Verba	12	Mesurer les répercussions de nos projets	32	Rémunération des dirigeants	56
La responsabilité d'entreprise à la TD	3	Service à la clientèle	13	Changements climatiques	33	Sécurité des données et protection des renseignements personnels	57
Fiche de rendement et objectifs	4	Accès aux services bancaires	15	Financement et investissements responsables	35	Gestion des risques	59
À l'écoute de nos parties prenantes	5	Responsabilité relative aux produits	17	Écoefficacité	38	Conception du rapport	60
Nos enjeux importants	6	Éducation financière des clients	19	Engagement des employés	40		
Tendances contextuelles	7	Valeur économique	21				
Articles en vedette		Milieu de travail	22	Collectivités	42		
S'adapter à l'avenir du numérique	8	Message de Sue Cummings	23	Message de Scott Mullin	43		
Nous préparer à une nouvelle réalité climatique : la COP21 et l'avenir	9	Engagement des employés	24	Dons aux collectivités	44		
		Diversité et inclusion	26	Éducation financière dans la collectivité	47		
		Santé et mieux-être	29	Logement abordable	48		
				Approvisionnement	50		
				Politiques fiscales	52		

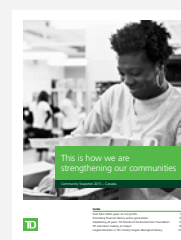
Le présent document s'insère dans un ensemble de rapports que publie la TD pour faire état de ses activités. Pour en savoir plus sur la TD, consultez nos autres rapports :



Rapport annuel



Annexe



Collectivités



Circulaire de
procuration

Message du chef de la direction

Les entreprises pérennes s'adaptent constamment pour répondre aux besoins et aux désirs changeants de leurs clients. Comme l'illustre si bien la couverture de ce rapport, la TD tire son épingle du jeu à ce chapitre depuis 160 ans.

Cela dit, la plupart des gens accordent plus d'importance aux qualités que la TD a réussi à préserver qu'à ses capacités d'adaptation.

Nous aussi.

Si la TD reste en affaires aujourd'hui, c'est pour les mêmes raisons qu'en 1855 : servir les gens – les aider à réaliser leurs aspirations, à améliorer leur vie, à prospérer.

À l'époque, les minotiers et les marchands céréaliers n'allaient pas à la banque pour le plaisir – c'était une nécessité. C'est la même chose pour les plus de 24 millions de clients que la TD a maintenant le privilège de servir.

Bien entendu, notre façon de les servir a changé. Au fil du temps, la TD a relégué les horaires de banquier aux oubliettes. Nous offrons à nos clients plus de façons, et dans certains cas, de nouvelles façons de faire affaire avec nous.

De nos jours, la prolifération rapide des technologies nous donne encore plus d'occasions de renforcer notre tradition d'innovation. Nous collaborons donc avec de jeunes entreprises, nous encourageons l'expérimentation au Laboratoire TD et accélérons la mise en marché de nouvelles solutions numériques élaborées au centre technologique de Waterloo.

Nous accentuerons notre position de chef de file en offrant un service à la clientèle de premier plan pour les services bancaires en ligne et numériques, comme nous l'avons fait pour les services en succursale.

Investir dans les employés

Pour poursuivre notre croissance, nous devons aussi veiller à celle des employés. Les leaders de la TD ont pour obligation fondamentale d'aider tous les employés à atteindre leur plein potentiel. Ainsi, nous consacrons davantage de ressources au perfectionnement afin que nos employés puissent contribuer encore plus à nos activités et à notre marque.

Notre culture joue aussi un rôle essentiel pour doter les employés de ce qu'ils ont besoin pour réussir. Comme tout le reste à la TD, cette culture évolue, mais là encore, il faut préserver ce qui compte le plus pour nos collègues et nos clients. Le cheminement de la TD pour devenir un milieu de travail d'ouverture et de diversité n'est rien de moins qu'un impératif stratégique.

Investir pour la pérennité

Pour assurer sa pérennité, la TD se doit d'être une entreprise durable. En 2015, nous avons renforcé notre soutien au marché des obligations vertes en faisant partie d'un syndicat d'institutions financières ayant participé à la prise ferme de deux obligations climatiquement responsables de cinq ans, émises par la Banque



Bharat Masrani

Président du Groupe et
chef de la direction

européenne d'investissement, dont la valeur dépasse largement le milliard de dollars. Jusqu'à présent en 2016, Valeurs Mobilières TD a participé à la prise ferme de deux autres obligations vertes, soit une obligation de référence de 750 millions de dollars canadiens pour le Gouvernement de l'Ontario et une obligation mondiale de 700 millions de dollars américains pour l'International Finance Corporation.

Les efforts de la TD sont reconnus mondialement. Nous sommes la seule banque canadienne à avoir été inscrite dans l'indice mondial Dow Jones de développement durable l'an dernier. Nous avons aussi fait partie des 500 entreprises recensées dans le Global Carbon Performance Leadership Index. Cette année, la TD contribuera à la gestion des risques environnementaux associés à ses fournisseurs dans le cadre d'un projet de chaîne d'approvisionnement de CDP.

De façon plus générale, en 2015, la TD a investi plus de 92 millions de dollars dans des programmes qui rendent nos collectivités plus saines, plus fortes et plus vibrantes. Nous continuons de favoriser l'éducation financière, et les programmes que nous commanditons attirent plus de 200 000 personnes partout en Amérique du Nord chaque année. Je suis particulièrement fier de voir nos collègues s'engager dans le bénévolat pour changer les choses! De tels gestes de générosité en disent long sur le type d'entreprise que nous sommes et que nous voulons être à l'avenir.

En effet, nous ne perdrons jamais de vue la raison pour laquelle nous avons ouvert nos portes la toute première fois : vous simplifier la vie. C'est ce que les clients attendent de nous. Et c'est pourquoi la TD est une entreprise qui est là pour rester.

La chaîne de valeur de la TD

Ensemble...

Plus de 84 000 employés

Chaque jour, la TD influence la vie de millions de personnes au sein de sa chaîne de valeur. Ces personnes comptent sur elle pour effectuer des opérations exactes et fluides en leur nom.

Plus de 24 M
de clients dans le monde

Plus de 2 400

succursales en Amérique
du Nord

Plus de 5 100

GAB

Services bancaires et conseils pour les entreprises

Nous fournissons aux entreprises l'accès à du crédit qui leur permet de générer une croissance économique.

Services bancaires et conseils pour les particuliers

Nous aidons les clients à améliorer leur situation par la prise de décisions éclairées quant à leurs finances.

Service
24/7

par téléphone
ou en ligne

Valeur
créée

Valeur
distribuée

Valeur réinvestie pour assurer
une croissance future

Nous
bâtitons
une meilleure
banque

EMPLOYÉS
9 G\$
en salaires et
avantages sociaux

FOURNISSEURS
6 G\$
en approvisionnement

ACTIONNAIRES
3,4 G\$
en dividendes
en espèces

IMPÔTS
2,8 G\$
en impôt foncier
et des sociétés

COLLECTIVITÉS
92,5 M\$
en dons et plus de
118 000 heures de bénévolat



La responsabilité d'entreprise à la TD

Compte tenu des répercussions directes et indirectes de nos activités, nous sommes bien au fait de la nécessité d'intégrer la responsabilité d'entreprise à nos décisions d'affaires.

C'est pourquoi la vision, la stratégie et les principes directeurs de la TD sont si importants pour nous aider à rester sur la bonne voie pour bâtir une meilleure banque. Voici les valeurs qui s'appliquent à tous les employés et membres de la direction de tous les secteurs d'activité, en tout temps.

Notre vision

Être la meilleure banque

Notre mission

Nous serons l'institution financière la mieux dirigée, la plus axée sur la clientèle et la mieux intégrée dotée d'une culture unique et inclusive pour tous les employés

Notre stratégie

Réaliser une croissance à long terme rentable en mettant en place des marques exceptionnelles et en fournissant de la valeur à nos clients, à nos actionnaires et aux collectivités

Nos principes directeurs

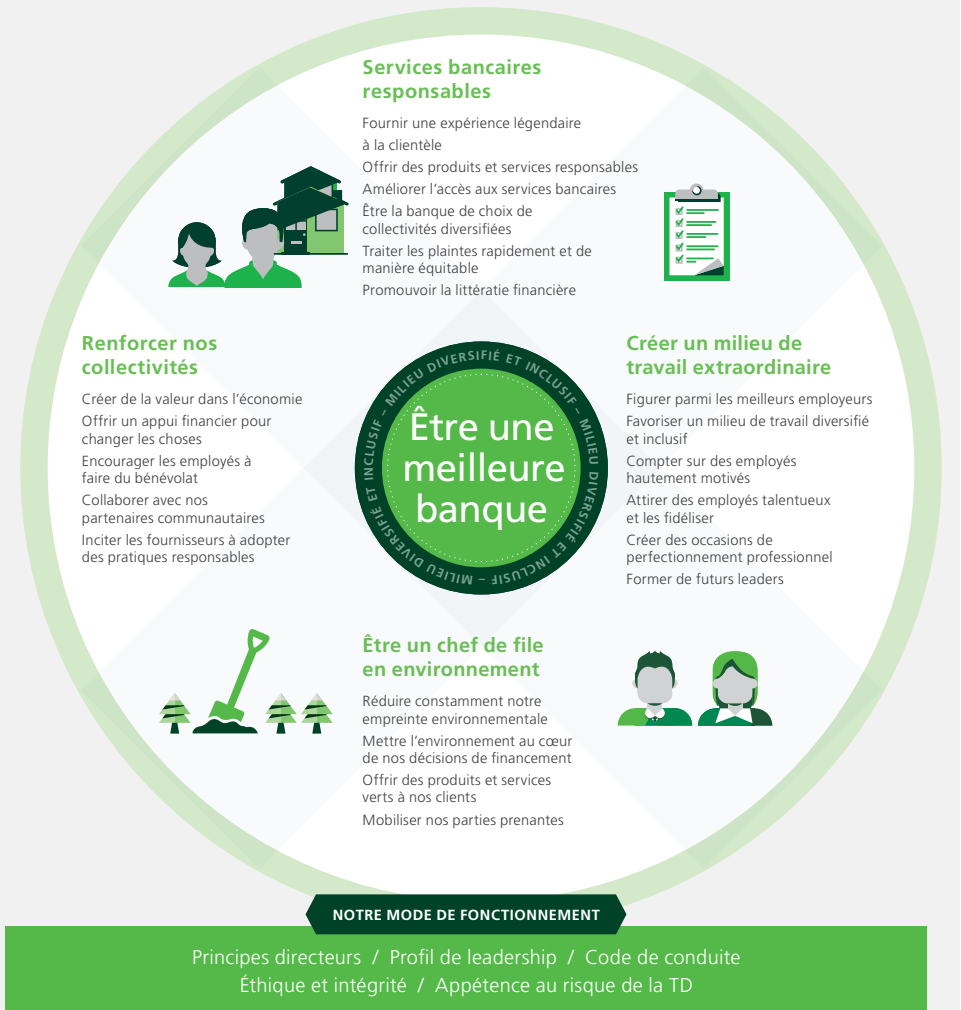
- Fournir une expérience légendaire à la clientèle
- Être un milieu de travail exceptionnel
- Exercer nos activités avec le souci de l'excellence
- Comprendre nos activités
- Prendre seulement les risques que nous comprenons et que nous pouvons gérer
- Améliorer notre marque
- Augmenter la valeur pour les actionnaires

Approfondir le sujet

Structure de gouvernance en matière de responsabilité d'entreprise



Notre stratégie en matière de responsabilité d'entreprise s'articule en quatre volets qui font partie de la vision globale de la TD.



Fiche de rendement et objectifs

Objectifs		Résultats de 2014	Résultats de 2015 (cible entre parenthèses, le cas échéant)	Progrès	Cibles de 2016
Services bancaires responsables					
Offrir un service à la clientèle légendaire	Indice d'expérience légendaire et indice d'expérience client composé ¹	s.o. – nouvel indice	46,4 % (48,7 %)	○	46,5 %
Créer de la valeur dans l'économie réelle	Valeur économique distribuée ²	18 812 \$	19 883 \$		
Améliorer les compétences financières	Nombre de réponses aux questions posées par l'intermédiaire de la plateforme en ligne Assistance TD	60 000	72 651		
	Nombre de participants dans un programme d'éducation financière commandité par la TD	294 000+	247 900 (200 000)	●	250 000
Créer un milieu de travail extraordinaire					
Offrir un milieu de travail extraordinaire	Améliorer l'indice de l'expérience du personnel	4,20	4,17 (hausse par rapport à l'année précédente)	○	Hausse par rapport à l'année précédente
	Réduction du nombre de départs volontaires aux États-Unis	20,20	21,41 (réduction par rapport à l'année précédente)	○	Réduction par rapport à l'année précédente
Favoriser la diversité et l'inclusion afin d'être le reflet des collectivités auxquelles nous offrons nos services	Femmes au sein du conseil d'administration	31 %	36 %	●	Au moins 30 % du nombre d'administrateurs indépendants
	Femmes en position de leadership ³ (% au Canada)	33,7 %	35,7 %		
	Minorités visibles en position de leadership ³ (% au Canada)	11,2 %	12,7 %		
	Personnes handicapées (% au Canada)	4,4 %	5,8 %		
	Autochtones (% au Canada)	1,4 %	1,3 %		
Être un chef de file en environnement					
Mettre l'environnement au cœur de nos décisions de financement	Transactions examinées conformément au processus de gestion des risques environnementaux et sociaux de la TD, qui comprend les Principes de l'Équateur	100 %	100 % (100 %)	●	100 % des transactions examinées
Réduire notre empreinte environnementale	Afficher un bilan neutre en carbone	Oui	Oui	●	Afficher un bilan neutre en carbone
	Réduire la consommation de papier (par rapport à 2010)	Réduction de 9 %	Réduction de 16,4 % (20 %)	●	D'ici 2020, réduction de 40 % par rapport à la consommation de 2010
Renforcer nos collectivités					
Offrir un appui financier pour changer les choses	Total des dons (en M\$)	82 \$	92,5 \$		
Encourager le bénévolat dans nos collectivités	Heures de bénévolat des employés de la TD	96 323	118 971 (hausse par rapport à l'année précédente)	●	Hausse par rapport à l'année précédente
Inciter les fournisseurs à adopter des pratiques responsables	Nombre de fournisseurs évalués en fonction de leurs pratiques responsables	108	215		

● Atteinte ○ Sur la bonne voie ○ Non atteinte

¹TD Canada Trust et TD Bank sont passées au nouvel indice d'expérience légendaire en 2015.

²Valeur économique distribuée telle que définie dans le GRI. Pour en savoir plus, consultez la page 21.

³Les positions de leadership comprennent les postes de hauts dirigeants et de cadres supérieurs.

À l'écoute de nos parties prenantes

Nous comprenons l'importance non seulement de rester à l'écoute de nos parties prenantes, mais aussi de tirer parti de leur rétroaction pour passer à l'action et améliorer nos pratiques. Voici quelques-uns des modes de rétroaction que nos parties prenantes peuvent utiliser pour interagir avec la TD.

Parties prenantes	Interactions	Principaux thèmes en 2015	Parties prenantes	Interactions	Principaux thèmes en 2015
Clients	<ul style="list-style-type: none"> Sollicitation de commentaires par téléphone et en ligne Processus formel de traitement des plaintes Ombudsman de la TD Associations de consommateurs Équipe des médias sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> Modifications apportées aux frais Délais de traitement Décisions relatives au crédit Accès aux services bancaires Éducation financière 	Gouvernement	<ul style="list-style-type: none"> Équipes des affaires gouvernementales au Canada et aux États-Unis Dialogue constant avec les organismes de réglementation et les décideurs 	<ul style="list-style-type: none"> Progrès quant à l'application de réglementations comme la loi Dodd-Frank et la <i>Foreign Account Tax Compliance Act</i> Politique relative aux prêts hypothécaires Promotion de la littératie financière pour mieux outiller les citoyens
Employés	<ul style="list-style-type: none"> Sondages auprès des employés, groupes de discussion et rencontres avec le personnel des RH Visites des dirigeants Moteur de commentaires dans l'intranet et communautés en ligne (Connections) Ombudsman des employés (Entre nous) Programme d'aide aux employés EthicsPoint pour les employés aux États-Unis 	<ul style="list-style-type: none"> Amélioration des processus de travail Perfectionnement professionnel Diversité et inclusion dans le milieu de travail Attention particulière au bien-être des employés 	Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> Site Web pour les fournisseurs potentiels Réponses par courriel aux questions des fournisseurs 	<ul style="list-style-type: none"> Examen réglementaire accru pour les relations avec des tiers Meilleure accessibilité pour les fournisseurs diversifiés
Actionnaires et investisseurs	<ul style="list-style-type: none"> Assemblée annuelle et conférences téléphoniques sur les résultats trimestriels Résolutions des actionnaires Équipe de relation avec les actionnaires Rencontres régulières avec les investisseurs Site Web des Relations avec les investisseurs Journées des investisseurs Conférences sectorielles 	<ul style="list-style-type: none"> Exposition au pétrole et au gaz et incidence financière indirecte Répercussions du taux de change des dollars canadien et américain sur le rendement Gestion des dépenses Réglementation liée au niveau de fonds propres et de liquidité Attentes quant au rendement des Services de détail aux États-Unis Réponse aux compétiteurs non traditionnels dans le secteur bancaire Répercussions des faibles taux d'intérêt 	Associations sectorielles	<ul style="list-style-type: none"> Adhésion à des associations sectorielles Adhésion à divers groupes de parties prenantes Participation à des organismes du secteur financier 	<ul style="list-style-type: none"> Satisfaction des besoins et des attentes en constante évolution des clients Approche coordonnée des autorités pour une réglementation plus facilement applicable Supervision des institutions financières non régulées et peu régulées
			Collectivités	<ul style="list-style-type: none"> Équipes des Relations communautaires au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni Dialogue constant avec les organismes communautaires Réseau de bénévolat Sections locales de la Fondation TD des amis de l'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> Éducation financière Logement abordable Conservation au niveau local Alphabétisation des enfants Aider les jeunes à surmonter les obstacles économiques Cadre social d'investissement d'impact
			Organismes non gouvernementaux	<ul style="list-style-type: none"> Politique de la porte ouverte Rencontres, appels et consultations en personne Financement de projets de recherche Conférences et forums Plus de 250 engagements sur des questions touchant l'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> Changements climatiques Pratiques de crédit responsables Investissements durables Villes agréables et espaces verts en zone urbaine Consentement libre, préalable et éclairé Capital naturel Conservation des habitats essentiels Inégalité de revenu

Approfondir le sujet

Liste de parties prenantes et des domaines d'intérêt que nous partageons avec celles-ci



Listes des engagements volontaires externes



Listes des affiliations



Politiques publiques et contributions politiques en 2015

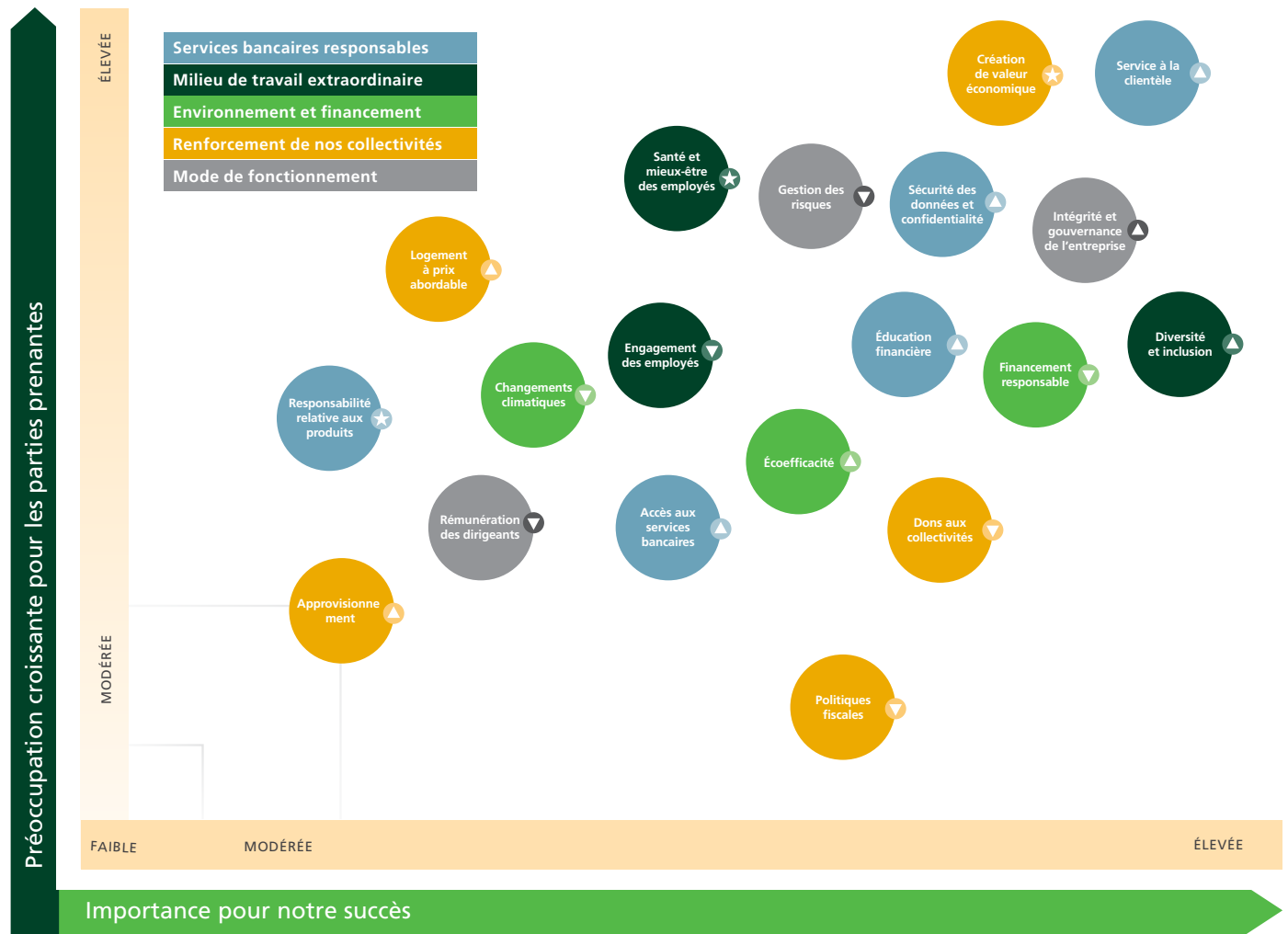


Nos enjeux importants

Le Rapport sur la responsabilité d'entreprise s'articule autour des 19 enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) importants que les parties prenantes et la TD ont jugés le plus pertinents.

Nous procédons à une analyse formelle dans le but de déterminer l'importance des problématiques environnementales, sociales et de gouvernance de la TD qui évoluent sans cesse, d'établir leur priorité et de les valider. Cette analyse, qui comprend de la recherche, une revue des médias, des consultations auprès de parties prenantes et des discussions internes, nous a permis de déterminer les enjeux que nous considérons comme importants. Nous profitons de ce processus pour faire le suivi des préoccupations de nos parties prenantes et pour cerner les nouvelles problématiques dès leur apparition.

Depuis 2011, nous menions une analyse de l'importance relative sur une base annuelle, mais nous passons maintenant à un cycle d'évaluation sur deux ans puisque nous avons constaté que la matrice des problématiques restait sensiblement la même sur cette période. Le nouveau cycle laissera plus de temps pour que des changements s'opèrent et pour que la TD puisse présenter ses progrès entre chaque consultation du panel de parties prenantes. Le rapport de 2015 se fonde sur les mêmes constatations qu'en 2014.



▲ ▼ Indication des tendances : Sujet dont la pertinence est susceptible d'augmenter ou de diminuer pour les parties prenantes de la TD ou pour le rendement de la TD.
 ★ Nouveau sujet en 2014

Approfondir le sujet

- Détails sur le processus d'évaluation de l'importance des problématiques à la TD +
- Rapport complet du panel de parties prenantes +



Tendances contextuelles



Volatilité économique

La grande volatilité des marchés des capitaux constitue un risque clé à l'échelle mondiale. Les craintes persistantes entourant l'économie chinoise et la chute prononcée du cours du pétrole brut plombent la confiance des investisseurs. Bien que les faibles cours du pétrole aient entraîné une récession de l'économie de l'Alberta, ils ont aussi laissé plus d'argent disponible pour les ménages du centre du Canada et du nord-est des États-Unis.

Parmi les autres facteurs de volatilité, notons des politiques monétaires divergentes dans les pays développés et un endettement excessif, surtout dans les marchés émergents.

Au début de 2016, le dollar canadien a chuté pour atteindre son cours le plus bas depuis 2003. Bien qu'une monnaie faible apporte un avantage concurrentiel aux exportateurs, de fortes fluctuations ont tendance à causer une onde de choc pour les entreprises comme pour les particuliers. Les avantages d'un faible prix de l'essence n'ont pas suffi à annuler les coûts d'importation plus élevés et l'augmentation du prix des aliments, et le pouvoir d'achat des consommateurs canadiens s'en est par conséquent trouvé réduit.



Résilience climatique

La recherche scientifique indique que la température moyenne de la Terre augmentera d'encre plusieurs degrés pendant le siècle². En plus de l'atténuation des causes des changements climatiques par la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES), l'attention mondiale se porte sur la nécessité de se doter de stratégies d'adaptation pour parer aux changements que nous savons inévitables.

La TD prend des mesures dès maintenant pour améliorer sa préparation aux changements climatiques. Nous travaillons aussi à aider nos clients et les collectivités à comprendre les divers scénarios climatiques possibles et à s'y adapter. [Pour en savoir plus, allez à la page 33.](#)



Faibles taux d'intérêt

La faiblesse persistante des taux d'intérêt continue d'influencer nos activités en comprimant les marges bénéficiaires.

Les faibles taux d'intérêt ont permis aux ménages moyens de continuer d'avoir accès au crédit. Si le maintien de faibles taux encourage les particuliers à emprunter davantage, les clients pourraient ne plus être en mesure d'honorer leurs obligations dans l'éventualité d'une hausse soudaine.

Aux États-Unis, la Réserve fédérale (la Fed) a réagi à un renforcement de la performance économique par la hausse du taux débiteur en décembre 2015. Par contre, la volatilité des marchés ne permet aucune certitude sur la poursuite d'une augmentation progressive des taux par la Fed dans les prochaines années.



Sécurité des données

Les incidents et les brèches de sécurité des données ont continué de faire les manchettes en 2015. Par conséquent, les entreprises reçoivent plus de questions des investisseurs, des gouvernements et des consommateurs au sujet de leur plan pour repérer les risques et protéger les systèmes des cyberattaques.

Toutes les parties prenantes sont évidemment préoccupées par la protection des renseignements personnels et la sécurité des données à l'ère numérique dans laquelle nous vivons. Les entreprises sont de plus en plus conscientes des investissements qu'elles doivent faire pour limiter la vulnérabilité de leur technologie. [Pour en savoir plus sur la façon dont la TD travaille à la sécurité des données, consultez la page 57.](#)



Réglementation accrue des questions ESG

La production de rapports sur la responsabilité d'entreprise était auparavant fondée sur la divulgation volontaire. Cependant, nous constatons un passage de la communication volontaire à une obligation de rapport et de transparence.

Des études montrent une augmentation de 45 % à l'échelle mondiale depuis 2012 du nombre de réglementations exigeant plus de transparence sur des questions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG)¹. Parmi les exemples de telles réglementations, on compte les lois sur la traite des personnes au Royaume-Uni, sur la transparence des ratios de rémunération des chefs de direction aux États-Unis et sur la divulgation en matière de fiscalité par pays. Bien qu'elles ne touchent pas toutes directement la TD, ces réglementations soulignent une tendance mondiale à exiger des entreprises une reddition de comptes rapide et précise sur les questions ESG.



Objectifs de développement durable

Lancés en 2015 et promus par l'ONU, les objectifs de développement durable (ODD) sont un ensemble d'objectifs globaux que devraient viser les gouvernements. Les 17 objectifs portent sur la pauvreté, la faim, la santé, l'éducation, l'égalité des sexes, l'eau, le climat, et bien plus encore. Au fur et à mesure que les gouvernements commenceront à évaluer et à suivre leurs progrès, les entreprises devront mesurer leurs propres répercussions dans le cadre des ODD.

Quarante et un pour cent des entreprises disent qu'elles intégreront les ODD dans leur stratégie et leurs pratiques d'affaires d'ici cinq ans³.

Au cours de l'année 2016, nous évaluerons les ODD et des cibles fondées sur la science pour nous assurer de répondre aux objectifs nationaux et infranationaux des territoires où nous exerçons nos activités.

Au cours de la dernière année, un certain nombre d'événements et de tendances à l'échelle mondiale pouvant avoir une influence sur nos activités ont continué de faire la manchette. Bien que la TD n'exerce pas un contrôle direct sur ces tendances, celles-ci influencent néanmoins le contexte économique dans lequel nous évoluons ainsi que notre stratégie et notre approche à l'égard de la responsabilité d'entreprise.

¹ <http://www.erevalue.com/lawyers-see-esg-risks-as-central-to-clients-interests/>.

² GIEC; Environmental Protection Agency

³ https://www.pwc.com/gx/en/sustainability/SDG/SDG%20Research_FINAL.pdf

Article en vedette

S'adapter à l'avenir du numérique

La TD cherche à rehausser sa présence dans l'espace numérique afin de devenir plus agile, rapide et novatrice. Pour ce faire, elle investit dans de nombreux programmes à l'échelle de l'entreprise. Voici un exemple de l'évolution technologique de la TD.

Si le numérique représente bien l'avenir du secteur bancaire et de l'économie mondiale, alors inspirer une nouvelle génération de visionnaires technologiques constitue certainement un investissement sûr. C'est ce qui a poussé la TD à entrer en collaboration avec [Communitech](#), un centre d'innovation sectoriel à but non lucratif de Waterloo, en Ontario. La ville de Waterloo est située au cœur d'une région d'importance mondiale en technologie, puisqu'elle rassemble la plus haute concentration d'entreprises en démarrage par habitant en Amérique du Nord après la Silicon Valley.

Communitech fournit à ces jeunes pousses du mentorat, des occasions de réseautage entre pairs et d'autres services pour les entreprises et les professionnels en technologie. De son côté, la TD apporte un soutien appréciable à l'organisation et à la communauté technologique locale en prêtant son espace de laboratoire et en offrant du financement à divers projets de Communitech.

Le Laboratoire TD

Le Laboratoire TD est situé dans le centre technologique de Communitech. C'est là que nous collaborons avec des entreprises locales en démarrage et novatrices dans le but de mettre au point de nouvelles technologies axées sur l'amélioration de l'expérience client pour le secteur des services financiers. En 2015, le Laboratoire TD a communiqué avec plus de 50 entreprises en démarrage et en a sélectionné plus de 25, qui ont été invités à faire une présentation devant des dirigeants de la TD en vue d'un possible partenariat.

Programmation

La TD appuie aussi des programmes qui font la promotion de la présence des femmes en technologie et d'un solide écosystème canadien dans ce secteur. Voici quelques exemples :

- Programme [Women in Tech Mentorship](#) – Projet pilote qui vise à assurer chaque année le mentorat de 25 femmes pour les aider à perfectionner leurs habiletés et à élargir leur réseau de contacts.



Photo : Anthony Reinhart, Communitech

- Programme [Code Squad](#) – Lancé en 2015, ce programme s'échelonne sur une année et vise les filles de 10^e année (secondaire 4). Par le biais d'activités en personne et de défis à relever à la maison, ce programme encourage les filles à apprendre les rudiments de la programmation et à développer leur pensée computationnelle.
- [Engaging in Entrepreneurship & Engineering \(E3\)](#) – Camp d'une semaine pour les élèves du secondaire qui commencent leur 11^e ou leur 12^e année (secondaire 5 et première année de cégep). Les participants apprennent les notions de base de l'entrepreneuriat. Ils terminent leur expérience au centre technologique de Communitech où ils célèbrent les idées qui ont vu le jour. À la fin du camp de 2015, cinq élèves ont reçu une offre de stage d'été coop à la TD valide quand ils auront 18 ans.

Ian McDonald n'a pas le profil typique d'un employé de la TD. Il porte des jeans. Il dit souvent « cool ». Et il travaille dans un espace à aires ouvertes original dans le laboratoire de l'innovation de la TD à Waterloo, en Ontario. La dynamique boîte à idées utilise la réflexion conceptuelle et le savoir-faire technologique pour aider une banque prudente, qui fait figure de valeur sûre, à harnacher le potentiel des nouvelles technologies et à revoir elle-même ses propres activités avant de se faire devancer par de jeunes entreprises concurrentes.

M. McDonald et ses collègues du laboratoire produisent des centaines d'idées nouvelles chaque mois. Bon nombre d'entre elles feront ensuite l'objet d'un prototype et d'essais à peine quelques jours après que quelqu'un ait gribouillé le concept sur un bout de papier, comme « créer une appli de gestion de l'allocation pour les familles ». (Cette idée, d'abord discutée au printemps 2015, est devenue réalité : une application Android aujourd'hui téléchargeable.)

« C'est très chouette qu'une banque soit aussi avant-gardiste, dit Josh Hill, un stagiaire coop en informatique au Laboratoire TD. Mes amis me disent : "Waouh, je ne savais pas que de travailler pour une banque pouvait être comme ça". »

(Article retranscrit et traduit avec la permission du *Canadian Business Magazine*.)

Article en vedette

Nous préparer à une nouvelle réalité climatique : la COP21 et l'avenir

En réponse au raz-de-marée mondial de voix diverses qui se sont élevées – provenant de scientifiques, d'agriculteurs, de chefs d'entreprise, de communautés et même du Vatican –, les dirigeants de près de 200 pays ont conclu un accord à la Conférence 2015 sur les changements climatiques (aussi appelée la COP21) pour travailler ensemble à réduire les conséquences des changements climatiques et pour viser un réchauffement planétaire bien en deçà des 2 °C.

La COP21 constitue un important point de bascule. Désormais, le monde accomplit la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. Les politiques et la réglementation gouvernementales peuvent jeter les bases du changement, mais chaque collectivité, entreprise et personne a un rôle à jouer. Le monde des affaires a la capacité et, selon certains, la responsabilité, d'influencer la rapidité de cette transition. Chaque entreprise a donc un choix à faire : prendre l'initiative ou la laisser à d'autres.



Photo : Arnaud Bouissou

La TD avait relevé la tendance lourde que sont les changements climatiques il y a plus de 10 ans déjà, et elle a choisi de prendre l'initiative.

En tant qu'institution financière, de nombreux aspects de nos activités sont touchés par les répercussions des changements climatiques : les propriétés de nos clients domiciliaires pourraient en souffrir, tout comme nos petites entreprises clientes; nos clients des secteurs de l'industrie et des ressources; nos investisseurs; notre propre exploitation; et les collectivités où nous vivons et exerçons nos activités.

Au fil des ans, nous avons pris des mesures concrètes pour mieux comprendre les répercussions des changements climatiques sur nos activités et pour agir. Bien sûr, la démarche compte son lot de risques à court et à long terme. Par contre, nous avons aussi découvert tout un monde de possibilités. Parmi celles-ci, on compte les occasions d'affaires associées à une économie à faibles émissions de carbone, les économies qui découlent de la réduction de notre empreinte de carbone, ainsi que davantage d'occasions de collaboration avec la clientèle, les

groupes environnementaux et d'autres groupes pour concevoir des solutions pratiques aux changements climatiques et contribuer à un débat public éclairé.

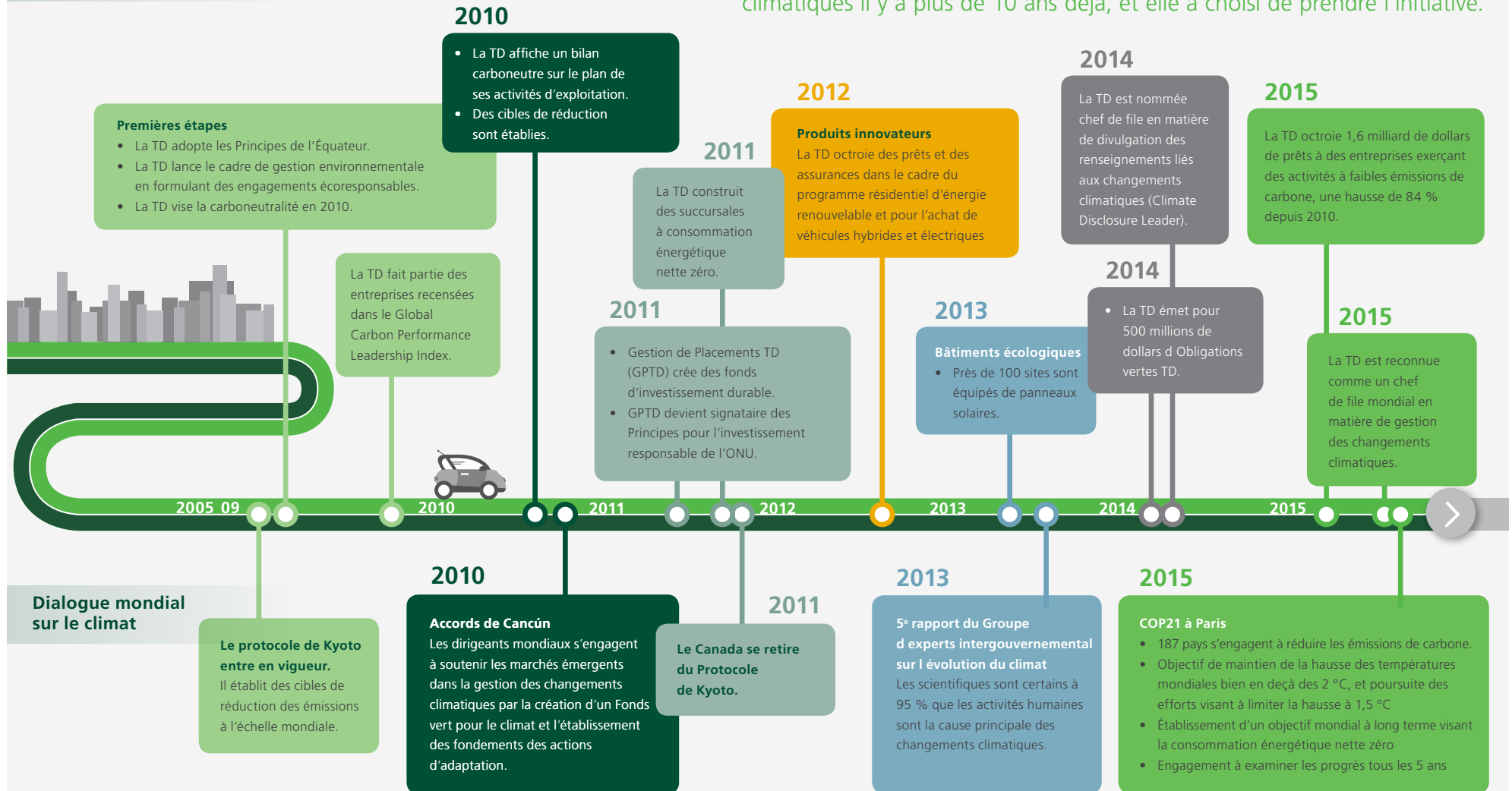
Les changements climatiques ne sont pas les seules tendances lourdes qui influent sur nos activités. La révolution numérique, l'économie du partage et l'« Internet des objets » causent tous des perturbations et déclenchent une évolution rapide. Cependant, tous ces facteurs de changement ont une chose en commun : ils nous amènent à réaliser que nous devons désormais faire plus avec moins. Moins de déchets. Moins de consommation de ressources et de matériaux. Moins de dommages à l'environnement. Voilà le modèle économique durable de l'avenir, et la TD a un rôle important à jouer pour soutenir la transition vers celui-ci.

Nous savons vers quoi nous tendons : une économie intelligente, écologique et numérique. Bien qu'il soit difficile de savoir exactement comment nous y arriverons, une chose reste claire : un solide rendement et une économie prospère vont de pair avec un environnement sain.

Article en vedette : Parcours de réduction des émissions de carbone de la TD

Les progrès de la TD

La TD avait relevé la tendance lourde que sont les changements climatiques il y a plus de 10 ans déjà, et elle a choisi de prendre l'initiative.



Services bancaires responsables



Notre réussite à long terme et la réputation de notre entreprise dépendent de notre capacité à prévoir et à satisfaire les besoins de nos clients.

À la TD, nous voulons rendre la vie de nos clients meilleure et plus prospère en adoptant une approche humaine dans toutes nos activités. Nous proposons à nos clients une expérience humaine personnalisée ainsi que des solutions et des conseils proactifs, et ce, par le biais d'interactions pratiques en temps opportun.

Enjeux importants abordés dans ce chapitre

Service à la clientèle	13
Accès aux services bancaires	15
Responsabilité relative aux produits	17
Éducation financière des clients	19
Valeur économique	21

Pour la dixième année de suite, TD Canada Trust a obtenu la **cote la plus élevée** parmi les cinq grandes banques de détail en matière de **satisfaction de la clientèle**, dans le cadre de l'étude sur les services bancaires de détail canadiens¹ de J.D. Power.



Selon l'étude réalisée par J.D. Power en 2015 sur la satisfaction de la clientèle à l'égard des services bancaires aux petites entreprises^{MS}, TD Bank a été reconnue comme la **meilleure banque pour les services bancaires aux petites entreprises** dans la région du Nord-Est².

Pour la deuxième année d'affilée, TD Bank a mérité le titre de **meilleure grande banque** dans le classement des meilleures banques en Amérique 2015-2016 du magazine Money³.



¹ TD Canada Trust a reçu le pointage numérique le plus élevé des cinq grandes banques de détail dans les études exclusives sur la satisfaction de la clientèle du secteur bancaire de détail canadien^{MS} réalisées de 2006 à 2015 par J.D. Power. L'étude de 2015 repose sur un total de 14 000 réponses et évalue l'opinion qu'ont les consommateurs de la principale banque avec laquelle ils font affaire. Les résultats de cette étude exclusive font état de l'expérience et des perceptions de clients sondés en avril et mai 2015. Vos expériences pourraient être différentes. Consultez jdpower.com.

² TD Bank N.A. a reçu le pointage numérique le plus élevé au sein de la région du Nord-Est dans l'étude de 2015 sur la satisfaction de la clientèle des services bancaires aux petites entreprises^{MS} de J.D. Power. L'étude qui a recueilli un total de 8 086 réponses portait sur huit institutions financières des États du nord-est (Connecticut, Maine, Massachusetts, New Hampshire, New Jersey, New York, Pennsylvanie, Rhode Island et Vermont) et visait à connaître l'opinion des clients de services bancaires aux petites entreprises ayant des revenus de 100 000 \$ à 10 M\$. Les résultats de cette étude exclusive font état de l'expérience et des perceptions des clients sondés de juillet à août 2015. Vos résultats peuvent être différents. Consultez jdpower.com.

³ MONEY est une marque déposée de Time Inc. utilisée sous licence. Tiré de MONEY® Magazine, novembre 2015 © Time Inc., 2015. MONEY et Time Inc. ne sont pas affiliés à TD Bank, N.A. ou au Groupe Banque TD et n'endossent ni les produits ni les services de ceux-ci.



S'adapter pour répondre aux besoins des clients



Un message de Linda Verba

Chef, Services et stratégie, TD Bank, America's Most Convenient Bank

La TD s'est donné pour mandat de devenir plus agile, plus rapide et plus novatrice que jamais auparavant dans sa façon de faire des affaires. L'importance croissante des médias sociaux nous oblige à constamment faire de notre mieux et à réagir rapidement aux commentaires des clients. Voilà pourquoi nous assurons le suivi de nos délais de réponse en tout temps, même les jours fériés. Nous travaillons à éliminer les insatisfactions de nos clients et à offrir l'expérience client légendaire qui fait la renommée de TD Bank.

Aux États-Unis, nous avons mis sur pied un comité de l'expérience client où chaque secteur de la banque est représenté. Des fonctions de contrôle aux changements réglementaires, des ressources humaines à la gestion des immeubles, nous nous assurons que le travail de TD Bank est pleinement coordonné pour obtenir les meilleurs résultats chaque fois qu'un client fait affaire avec nous.

Nous savons qu'il y a beaucoup à faire pour améliorer encore davantage l'expérience client, et nous poursuivons notre apprentissage sur la façon de nous améliorer en tenant compte des plaintes transmises au Chairman's Service Center et en y donnant suite.

Nous avons à cœur d'entretenir des liens humains et authentiques à la fois avec nos employés et nos clients. Ensemble, nous créons une riche culture d'entreprise par le biais de l'engagement actif de nos employés, de notre participation aux collectivités et de l'offre d'une commodité inégalée.



Service à la clientèle

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD?

Pour favoriser et entretenir des interactions humaines et personnelles avec les clients, nous devons offrir un service exceptionnel dans tous les canaux, que ce soit en personne, par téléphone et messagerie texte, ou encore en ligne, par le biais du courriel, de formulaires Web, de sites de soutien en libre-service et des communications sociales.

Approche de gestion

À la TD, nous plaçons l'offre d'un service à la clientèle légendaire au cœur de notre stratégie d'affaires. Elle constitue également un élément clé de notre promesse liée à l'image de marque auprès de nos clients.

- Nous nous efforçons de rendre les services bancaires simples, rapides et confortables pour nos clients en simplifiant nos processus et en entretenant des interactions commodes et en temps opportun avec les clients lorsqu'ils communiquent avec nous pour un problème ou une question.
- Grâce à des études périodiques et à un suivi régulier des interactions qu'ont les clients avec la TD, nous restons au fait de leurs besoins. Ainsi, nous savons ce que nous faisons correctement et nous ciblons les insatisfactions.

Approfondir le sujet

- Code de conduite et engagements envers le public +
- Résoudre votre problème, votre préoccupation ou votre plainte +
- Rapport annuel de l'ombudsman de la TD +
- Annexe 2015 : Données sur le rendement en matière d'environnement, de société et de gouvernance +

Rendement en 2015

Indice d'expérience légendaire

Après avoir utilisé l'indice d'expérience de la clientèle (IEC) pendant de nombreuses années, nous avons mis en place en 2015 un nouvel outil d'évaluation de l'expérience client : l'indice d'expérience légendaire (IEL). L'IEL représente l'avenir en matière d'évaluation de l'expérience client à la TD. L'IEL permet de mesurer la perception qu'ont les clients de leur expérience, à savoir si elle a été exceptionnelle et si elle a influencé leur intention de faire encore affaire avec la TD. Pour améliorer notre rendement, nous transmettons quotidiennement aux employés les résultats de l'IEL, qui ont une incidence sur la rémunération de ces derniers.

En 2015, l'IEC/IEL composé s'élevait à 46,4 %¹. Un tel résultat, légèrement sous notre objectif de 48,7 %, montre qu'il existe une courbe d'apprentissage pour l'utilisation des nouvelles mesures de l'IEL. Nous avons observé le même phénomène lors du lancement de l'IEC en 2007.

Objectif	Mesure	Cible de 2015	Résultats de 2015	Cible de 2016
Offrir une expérience légendaire	Indice d'expérience légendaire et indice d'expérience de la clientèle composé	48,7 % ¹	46,4 %	46,5 %

¹ L'IEL est un nouveau programme de mesure par sondage qui assure le suivi de l'expérience client et de la relation générale que les clients entretiennent avec la TD. Pour les programmes des Services de détail de TDCT et de TD Bank, l'IEL a remplacé l'IEC à l'exercice 2015.



Regardez la vidéo d'une **journée extraordinaire en 2015** où la TD a célébré les moments marquants de la vie de nos clients.

Service à la clientèle (suite)

PLEINS FEUX



Offrir des services bancaires mobiles pour rehausser l'expérience client

À la TD, les services bancaires mobiles sont un facteur déterminant de notre engagement à permettre aux clients d'effectuer leurs opérations bancaires au moment, à l'endroit et de la façon qui leur conviennent. À mesure que les gens sont plus à l'aise de mener leur vie sur un appareil mobile, ils s'attendent à ce que la TD maîtrise la technologie numérique et soit en mesure d'interagir avec eux avec assurance. C'est donc la priorité que nous nous sommes donnée.

Nous sommes fiers d'être l'un des chefs de file en matière de services bancaires mobiles et d'avoir investi dans les innovations suivantes :

- la fonction Dépôt mobile TD, qui permet de déposer un chèque au moyen d'une photo prise avec un téléphone intelligent
- la fonction Paiement mobile TD, qui permet de payer des achats au moyen d'un téléphone intelligent
- l'application mobile de TD Assurance, qui permet de présenter rapidement une réclamation
- la refonte de notre appli pour téléphone intelligent et notre appli pour Apple Watch^{MC1} avant-gardiste
- le service à la clientèle par messagerie texte
- la mise sur pied d'une équipe Service à la clientèle des réseaux sociaux sur Twitter et Facebook; la TD est la première à offrir ce service
- le service à la clientèle par le biais de l'application Messenger de Facebook; en 2016, la TD est devenue la première banque au monde à offrir ce service

Les opérations effectuées au moyen des services bancaires mobiles de la TD ont bondi de 37 % depuis l'an dernier.

Résolution de problèmes

Le traitement efficace des plaintes des clients constitue un autre élément essentiel d'un bon service à la clientèle. Nous donnons à nos employés les moyens de soutenir les clients et nous leur permettons de prendre eux-mêmes des décisions pour traiter les problèmes. Nos outils technologiques de collaboration permettent aux employés qui doivent régler un problème d'avoir l'historique du client et des renseignements sur son expérience antérieure à portée de la main, ce qui se traduit par une résolution de problèmes et un service plus rapides et plus uniformes que jamais.

Quand les problèmes surviennent, nous tâchons de réagir rapidement, de les résoudre et de nous attaquer aux causes fondamentales. En cas de situation plus complexe, la TD propose un processus de transmission à une instance supérieure transparent et facile à suivre, qui est expliqué sur notre site Web. Ce processus permet aux clients de déposer une plainte concernant une violation possible d'un code ou d'un engagement auprès du Bureau de l'ombudsman de la TD (Canada) ou du Chairman's Service Center (États-Unis).

- Au Canada, 13 % plus de plaintes ont nécessité une enquête de la part du Bureau de l'ombudsman de la TD en 2015. Malgré la hausse du nombre de plaintes, près de 90 % des clients n'ont pas transmis leur plainte à une instance supérieure.
- Aux États-Unis, 8,8 % plus de plaintes ont été transmises au Chairman's Service Center. TD Bank a résolu 98 % des plaintes transmises.
- En 2015, nous avons lancé la nouvelle application I-Sight pour aider à la résolution de problèmes. Cette application nous permet de cibler et de prioriser les principaux irritants pour nos clients, pour ensuite les corriger.
- Nous tirons parti également de l'analytique des conversations provenant de notre système bancaire téléphonique pour connaître les causes fondamentales des problèmes. Puis, nous utilisons les résultats pour améliorer notre façon de faire les choses.

Plaintes courantes en 2015

Erreurs de traitement

Décisions concernant les réclamations

Transmission de fraudes à une instance supérieure

¹ Apple, le logo Apple, Apple Watch, iPhone, iPad, Apple Pay et Touch ID sont des marques de commerce d'Apple Inc., enregistrées aux États-Unis et dans d'autres pays.

Service à la clientèle (suite)

PLEINS FEUX

Entrevue avec l'ombudsman



Kerry Robbins occupe le poste d'ombudsman de la TD au Canada. Le Bureau de l'ombudsman aide les clients en agissant comme intermédiaire indépendant dans le processus d'enquête et de résolution des plaintes.

De quelle façon le rôle de l'ombudsman évolue-t-il à la TD?

Auparavant, nous travaillions en réaction aux diverses situations. Cela dit, de nos jours, nous adoptons de plus en plus un point de vue stratégique. Par exemple, comment pouvons-nous fournir de l'information à l'ensemble de la Banque et nous servir des plaintes des clients pour rendre la TD encore meilleure? Quelles leçons importantes pouvons-nous tirer pour

réduire les risques? Au-delà de la résolution de plaintes, notre mandat s'étend maintenant à ce que nous pouvons apprendre de nos efforts de résolution pour aider la TD à s'adapter, à innover et à éviter que des problèmes similaires touchent d'autres clients.

En 2015, à quel problème votre Bureau a-t-il principalement été confronté?

Le principal problème, ce sont toujours les erreurs : erreur dans le traitement d'une opération ou mesure malavisée dans la façon de traiter une plainte. En plus des erreurs, nous avons eu à régler des plaintes concernant des décisions relatives à des réclamations dans le secteur de l'assurance et à résoudre des problèmes liés à la fraude. Nous avons d'ailleurs constaté la nécessité de sensibiliser davantage la clientèle aux escroqueries courantes.

L'objectif ultime est-il de ne recevoir aucune plainte?

Nous souhaitons certainement que le nombre de plaintes soit le moins élevé possible, mais aucune plainte? C'est plus une aspiration qu'un objectif réaliste. Dans une entreprise où ont lieu chaque jour des centaines de milliers d'interactions avec les clients, des erreurs surviennent forcément, et des clients sont déçus. Un système de résolution des plaintes juste et réceptif sur lequel les clients peuvent compter dans les moments de frustration contribue de manière appréciable au service que nous offrons en tant que banque. De plus, nous voulons nous assurer que les clients sont à l'aise de formuler leurs plaintes et que nous continuons à nous améliorer. Les entreprises renommées pour l'excellence de leur service à la clientèle sont celles qui font preuve d'écoute, prennent note des plaintes, puis les traitent rapidement et efficacement.

+ Pour de plus amples renseignements sur la performance de la TD en matière de résolution de plaintes, consultez l'Annexe.

Accès aux services bancaires

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD?

Nous savons que l'accès aux services bancaires contribue grandement aux progrès économiques et sociaux. Nous continuons de supprimer les obstacles afin de rendre nos services bancaires plus accessibles et inclusifs qu'auparavant, en particulier pour les populations vulnérables et défavorisées dans le système financier. Nos investissements dans l'accès aux services bancaires profitent à tout le monde, aux clients comme à notre entreprise, puisqu'ils favorisent l'expansion des affaires et de solides relations avec les clients.

Approche de gestion

À la TD, nous offrons des services à une grande diversité de clients dans plus de 2 500 collectivités en Amérique du Nord; nous considérons l'accès à nos services comme une priorité de gestion. Nous avons mis en place des stratégies pour nous assurer que nos produits, nos services et nos campagnes de marketing reflètent les collectivités et les cultures auprès desquelles nous exerçons nos activités.

Au Canada, la TD permet à tous d'ouvrir un compte personnel, même si le demandeur est au chômage, en faillite ou a déjà été en faillite ou ne peut pas effectuer de dépôt initial, pourvu qu'il remplisse certaines conditions. La TD participe à de nombreux programmes novateurs qui permettent d'éliminer des obstacles sociaux et d'améliorer l'accès aux services bancaires, notamment ses projets d'éducation financière abordés dans d'autres sections. Nos investissements en technologie mobile, mentionnés précédemment, contribuent à l'amélioration et à la démocratisation de nos services financiers auprès des clients en plus de permettre à ces derniers de participer à une économie numérique.

Notre cadre de travail stratégique et nos principes directeurs incorporent et véhiculent les valeurs fondamentales que sont le respect de la diversité et l'inclusion. Ceux-ci sont appuyés par le Bureau de la diversité de la TD et, dans les plus hautes sphères, par le Conseil de la diversité de la direction (CDD) de la TD, qui relève du président du Groupe et chef de la direction.

Accès aux services bancaires (suite)

Rendement en 2015



Personnes handicapées

Nous continuons d'améliorer l'accessibilité à nos services bancaires et à nos services de placement partout en Amérique du Nord, notamment par les mesures suivantes :

- la mise en place de guichets automatiques à écran tactile munis d'une prise d'écouteurs pour les personnes ayant une déficience visuelle
- l'utilisation des normes de conception qui aident nos clients à trouver de l'information sur nos outils numériques, à la comprendre et à interagir avec les outils en question
- une formation sur l'accessibilité donnée à tous les employés en contact avec la clientèle pour les renseigner sur les services d'accessibilité offerts par la TD et sur la façon d'offrir du soutien à tous les clients, y compris ceux ayant un handicap
- Pour en savoir plus, consultez [Notre engagement en matière d'accessibilité](#).



Néo-Canadiens

Nous comprenons que recommencer sa vie dans un nouveau pays comporte de nombreux défis. L'accès aux services bancaires aide grandement les néo-Canadiens à se sentir accueillis et inclus. Voici ce que la TD leur offre :

- Des services dans plus de 200 langues par l'intermédiaire de Language Line Services
- 2 800 guichets automatiques en de multiples langues
- Un Forfait bancaire pour néo-Canadiens
- Un site Web à l'intention des néo-Canadiens offert en 14 langues leur procurant les renseignements et les ressources dont ils ont besoin pour établir leur assise financière au Canada.

Les néo-Canadiens sans antécédent de crédit se heurtent souvent au même obstacle : la difficulté d'obtenir du crédit. Nous travaillons à améliorer nos programmes pour leur offrir le crédit nécessaire afin de bien s'installer au Canada.

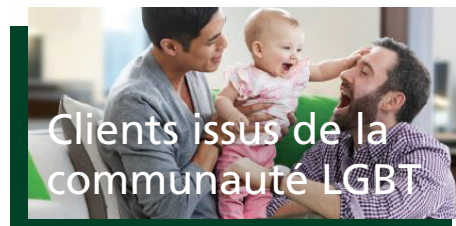


Services bancaires aux Autochtones au Canada

Pour s'assurer d'une offre complète de services aux clients autochtones, la TD a mis sur pied un groupe dédié aux services bancaires aux Autochtones qui collabore étroitement avec les Services bancaires commerciaux, Gestion de patrimoine et les Services bancaires de détail. Voici des faits saillants :

- Depuis 2014, la TD détient la certification or du programme Relations progressistes avec les autochtones (programme PAR) offert par le Conseil canadien pour le commerce autochtone (CCCA). Le programme PAR, unique en son genre, permet d'évaluer les activités de relation des entreprises avec les Autochtones dans quatre domaines : l'emploi, l'expansion des affaires, les dons aux collectivités et l'engagement communautaire.
- En 2015, nous avons adopté l'utilisation de tablettes mobiles dans les communautés autochtones pour offrir des services bancaires et financiers directement aux populations en région éloignée.
- Nous avons poursuivi nos partenariats avec des organismes comme l'Association des agents financiers autochtones du Canada et investi plus de 4,2 millions de dollars pour soutenir des programmes communautaires qui, entre autres, créent des possibilités pour les jeunes Autochtones et favorisent l'éducation et la littératie financière chez les Autochtones.

+ Lire le rapport sur les communautés autochtones de la TD



Clients issus de la communauté LGBT

La TD vise à se distinguer par l'environnement accueillant et inclusif qu'elle offre à tous ses clients de la communauté LGBT (personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles ou transgenres).

- Nous pouvons compter sur des « chefs de marché » dans plusieurs villes du Canada et des États-Unis qui se spécialisent dans l'expansion des affaires auprès de la communauté LGBT.
- Nos publicités, tant dans des publications grand public que dans nos succursales, reflètent souvent les divers visages de la communauté LGBT.
- En 2015, nous avons mené la campagne publicitaire la plus vaste jusqu'à maintenant aux États-Unis qui mettaient en vedette un couple de même sexe dans une publicité de 30 secondes diffusée à la télévision et en ligne. Cette publicité fait partie de la campagne Une banque à dimension humaine, qui est toujours en cours.

Responsabilité relative aux produits

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD?

Nos clients s'attendent à ce que nous leur offrons des solutions financières leur permettant d'améliorer leur vie. Nous avons intégré une conception et un marketing responsable dans nos produits, services et communications pour que les clients continuent de percevoir la TD comme une marque authentique de confiance.

Approche de gestion

Nous souhaitons concevoir des produits et services qui aident les clients à gérer leurs finances courantes par le biais d'interactions commodées et en temps opportun. Nous offrons une expérience personnelle et humaine ainsi que des solutions et des conseils proactifs pour aider les gens à atteindre leurs objectifs financiers.

Dans la planification et l'élaboration de nos produits, services et communications marketing, nous consultons régulièrement les consommateurs, qu'ils soient clients de la TD ou non, pour recueillir leurs commentaires et leurs idées. Nous collaborons également avec des parties prenantes, des experts et des représentants de divers secteurs pour obtenir leur point de vue sur divers projets.

Les employés qui interagissent avec les clients reçoivent une formation sur les caractéristiques et les avantages des produits ainsi que sur les politiques « Connaissez votre client ». Les représentants en succursale et au Canal téléphonique sont formés pour utiliser des outils en ligne pendant leurs conversations avec les clients. Les employés apprennent à prendre le temps nécessaire pour comprendre les besoins financiers d'un client afin de suggérer les solutions appropriées.

Rendement en 2015

Épargner, c'est gagner

La TD offre de nombreuses ressources pour permettre aux clients d'adopter de saines habitudes d'épargne. Nous reconnaissons l'importance de l'épargne pour le bien-être personnel à long terme; nous encourageons donc nos clients à mettre de l'argent de côté grâce à nos programmes d'épargne automatisée sans frais. De plus, nos clients continuent d'adopter ces outils en grand nombre. À la fin de 2015, les clients de TD Canada Trust avaient épargné 5,3 milliards de dollars à l'aide de nos programmes d'épargne automatisés, une hausse par rapport au montant de 2014 qui était de 5,1 milliards de dollars.

Ces programmes comprennent aussi des options conçues pour aider les clients à atteindre leurs objectifs d'épargne plus rapidement. Par exemple, **SimplÉpargnes** permet aux clients de mettre un peu d'argent de côté chaque fois qu'ils utilisent leur carte de débit. En 2015, nous avons une fois de plus donné notre appui à la semaine de l'épargne-études au Canada au moyen de promotions, notamment par une solide campagne sur les médias sociaux. En outre, notre site Web Commencez à épargner propose des vidéos et des outils d'autoapprentissage.

Le bon d'études canadien (BEC) est une incitation à l'épargne en vue des études futures d'un enfant qui prend la forme d'une subvention gouvernementale. En 2015, nous avons rendu possible le versement de 10,4 millions de dollars en BEC. Nous collaborons également avec ÉducAVENIR, un organisme à but non lucratif qui aide les familles à faible revenu admissibles à accéder à l'aide financière aux études au moyen de régimes d'épargne.

Faits saillants de notre rendement



5,3 G\$ épargnés

par des clients de TD Canada Trust au moyen de nos programmes d'épargne automatisée en 2015



Transparence des comptes-chèques

TD Bank a été classée parmi les 15 meilleures banques américaines par [WalletHub](#).

Responsabilité relative aux produits (suite)

Aider nos clients dans les moments difficiles

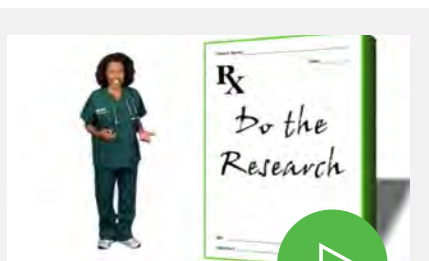
Nous encourageons le dialogue avec les clients qui vivent des difficultés financières pour que nous puissions les aider avant qu'il ne soit trop tard. Ainsi, les clients n'ont pas recours à des solutions de financement de rechange qui pourraient exiger plus de temps et d'argent. De plus, nous maintenons notre relation avec nos clients et évitons des radiations coûteuses. En 2015, nous avons permis à nos clients de restructurer des prêts d'une valeur totale de 109,9 millions de dollars au Canada, une augmentation par rapport au montant de 2014 qui s'élevait à 98,1 millions de dollars.

Comparée à d'autres banques aux États-Unis, TD Bank avait relativement peu d'expositions aux prêts hypothécaires à risque. L'équipe de prévention des pertes de TD Bank a continué ses efforts pour soutenir les clients en leur offrant davantage d'options pour éviter la saisie de leur maison. En 2015, la valeur des actifs immobiliers en difficulté ayant fait l'objet d'une restructuration de crédit de TD Bank se fixait à 35,7 millions de dollars américains, une baisse par rapport à la valeur de 2014, de 36 millions de dollars américains.

Communication claire

L'emploi d'un langage clair constitue la pierre angulaire de la prestation d'un service à la clientèle légendaire. Pour qu'ils puissent prendre des décisions financières éclairées, nous voulons que nos clients comprennent bien leurs droits et leurs options en matière de finances ainsi que la façon dont nos produits et services fonctionnent. Au cours des dernières années, nous avons pris d'autres mesures pour faciliter la compréhension de la documentation sur nos produits et des renseignements sur nos sites Web. La TD s'est désormais dotée de principes sur le langage clair pour guider ses employés. Nous avons de plus élaboré de la documentation et des conventions liées aux produits ainsi que le cours Principes de base d'un langage clair à l'intention des employés.

Pour une troisième année d'affilée, l'organisme Pew Charitable Trusts a inclus TD Bank parmi les 50 meilleures banques aux États-Unis en matière de pratiques d'information financière, de découvert et de règlement de différends; nous nous sommes classés au onzième rang, ayant obtenu la désignation pratique exemplaire dans quatre des sept catégories de l'évaluation. TD Bank propose également des vidéos qui expliquent le jargon bancaire.



Les **comptes-chèques** expliqués par TD Bank

[Voir la vidéo >](#)



« Pour réussir dans le marché concurrentiel des services bancaires d'aujourd'hui, il faut exceller sur de nombreux plans, notamment proposer les bons produits, offrir une expérience client positive, établir une marque distinctive et transmettre un message crédible et accrocheur. TD Bank a mis sur pied un programme pour petites entreprises qui assure sa réussite sur tous ces points et qui l'aide à se démarquer dans le marché. »

Michael Ennamorato,
directeur général de TNS, entreprise mondiale en services de recherche et de conseil

Approfondir le sujet

[Code de conduite et engagements envers le public](#)

[Services bancaires à frais modiques](#)

[Comprendre les produits TD](#)

Éducation financière des clients

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD?

Avec tant d'options d'épargne, de consommation, d'emprunt et de placement, l'éducation financière est plus importante que jamais. Puisque les décisions financières sont un élément essentiel dans la vie courante de millions de clients, nous nous efforçons de fournir à nos clients des outils pour les aider à prendre les meilleures décisions possible.

Approche de gestion

Nous avons pour objectif d'informer les clients et de leur fournir les bons outils afin qu'ils posent les bonnes questions et qu'ils prennent des décisions financières éclairées. Le Conseil d'éducation financière TD supervise les activités liées à l'éducation financière à l'échelle de la TD et fait en sorte que l'éducation financière occupe une plus grande place dans l'approche globale de la TD en matière de développement de produits, d'activités communautaires et d'engagement auprès des employés, des clients et du grand public.

Nous nous efforçons d'éduquer nos clients en leur proposant un vaste éventail de ressources, d'outils et de services dont ils ont besoin pour comprendre nos produits et services et acquérir des compétences en gestion financière personnelle. Nous formons nos employés afin qu'ils prennent le temps nécessaire pour expliquer les enjeux, répondre aux questions et rendre l'information sur nos produits et nos frais facilement accessible dans nos succursales de la TD et de TD Bank, dans nos centres d'investissement ainsi que dans notre site Web.

Chaque année, des milliers d'employés de la TD consacrent bénévolement leur temps libre à aider les gens à comprendre comment bien gérer leur argent, non seulement dans les succursales de la TD et de TD Bank, mais aussi dans les milieux où ils vivent et travaillent. Pour en savoir plus, consultez la [section Collectivités](#) du présent rapport.

En tenant compte des façons très différentes dont les gens peuvent aborder les questions financières, nous continuons d'explorer de nouveaux modèles en ce qui a trait à l'éducation financière et aux conseils pour répondre aux divers besoins d'information de nos clients.

Rendement en 2015

Forum de questions pour les consommateurs

Assistance TD est un forum en ligne créé par la TD où toute personne, qu'elle soit cliente de la TD ou non, peut poser des questions sur l'accession à la propriété, l'épargne et la gestion financière, l'emprunt et la gestion des dettes ainsi que les placements et la planification de la retraite. Ces personnes obtiennent des experts de la TD des réponses qui les aideront à prendre de bonnes décisions financières. Contrairement à d'autres sites qui se contentent de présenter des foires aux questions, Assistance TD fournit de vraies solutions grâce à des réponses précises et personnalisées publiées dans un délai de quelques heures à peine.

Faits saillants de 2015

- Assistance TD au Canada a reçu 46 067 questions. Le nombre de visites sur le forum est passé de 2,4 millions en 2014 à 4,2 millions en 2015, ce qui représente une hausse de l'achalandage de 42 %.
- Nous avons élargi le programme et mis en ligne Assistance TD aux États-Unis. À sa première année, le forum a reçu 26 584 questions et 1,4 million de visites.



72 651

Nombre de questions financières auxquelles ont répondu nos équipes Assistance TD au Canada et aux États-Unis en 2015



Éducation financière des clients (suite)

Ressources et outils éducatifs

La TD possède plusieurs sites Web qui proposent aux clients des vidéos, des articles, des listes de vérification et des conseils sur la gestion des finances courantes, notamment des moyens d'accroître l'épargne, de devenir un meilleur épargnant et de trouver les points névralgiques de ses dépenses. En voici quelques exemples :

- Conseils pour gérer vos finances courantes
- Faire des achats judicieux pour les études
- Planification financière pour la famille moderne

En 2015, nous avons lancé de nouveaux outils, notamment un Centre de ressources sur l'éducation financière amélioré, un questionnaire sur l'argent à l'intention des parents et une trousse sur l'éducation financière à l'intention des parents.

Sensibilisation et action sociale

Dans le cadre du Mois de la littératie financière, en novembre 2015, nous avons mené une campagne sur la #SantéFinancière dans nos succursales pour promouvoir la littératie financière et attirer l'attention sur les ressources en éducation financière de la TD. Les succursales ont reçu des trousse de départ pour le programme #SantéFinancière à remettre aux clients, et nous avons remis 60 000 calculateurs d'épargne et 110 000 [livrets d'activités L'argent, c'est amusant](#). Nous avons également utilisé les médias traditionnels et sociaux de façon très ciblée pour élargir notre champ d'action.

Par ailleurs, la TD offre gratuitement chaque année des centaines d'ateliers sur des thèmes comme l'achat d'une maison et les investissements. Par exemple, en 2015, nous avons animé 690 séminaires sur l'éducation financière aux États-Unis pour les clients des services bancaires personnels et des services bancaires aux petites entreprises.

Projets à l'intention des employés

En 2015, nous avons sensibilisé davantage les employés aux programmes d'éducation financière de la TD et suscité leur participation. Nous avons mis en ligne un site sur l'éducation financière destiné aux employés et une communauté de médias sociaux sur l'éducation financière dans notre intranet. Les employés ont désormais accès à une panoplie de webinaires, de vidéos et d'articles qu'ils peuvent utiliser pour aider les clients à poser de meilleures questions et à prendre des décisions éclairées.



PLEINS FEUX

Diriger les efforts de la TD pour soutenir l'éducation financière



Linda MacKay préside le Conseil d'éducation financière de la TD et occupe le poste de première vice-présidente, région du Grand Toronto. Nous lui avons demandé son point de vue sur le rôle de la TD dans l'éducation financière.

Quel est l'élément clé pour avoir une incidence sur la littératie financière?

La littératie financière est un enjeu complexe qui requiert une approche globale. Les écoles ont un rôle à jouer dans l'éducation financière des jeunes. Les parents peuvent aborder les questions financières à la maison pour que leurs enfants acquièrent des compétences financières adaptées à la vraie vie. De plus, si nous voulons accomplir des progrès considérables dans la société, les entreprises de tous les secteurs doivent également apporter leur contribution.

De quelle façon la TD aborde-t-elle le problème?

Nous voulons motiver davantage nos clients, les collectivités et nos employés à améliorer leurs connaissances et à s'intéresser aux finances. Au cours des dernières années, nous avons redoublé d'efforts, car les études démontrent que les gens de tout âge ont encore de la difficulté à gérer leurs finances personnelles. Depuis 2010, la TD a investi plus de 15 millions de dollars pour soutenir des programmes d'éducation financière en Amérique du Nord et au Royaume-Uni. Chaque année, plus de 3 000 employés de la TD animent bénévolement des séminaires gratuits sur les finances. Nous avons également bonifié nos ressources [en ligne](#) sur l'éducation financière pour les clients et les employés.

Que nous réserve l'avenir?

Pour aider les gens à mieux comprendre leurs finances personnelles, nous mettons à profit des technologies novatrices, comme [l'appli Family Allowance](#) qui enseigne aux enfants comment épargner. Nous mettons également en pratique les conclusions du rapport [Portrait de l'éducation financière au Canada](#) produit en 2015 par la Fondation canadienne d'éducation économique au nom de la TD. Il s'agit d'un appel à soutenir les parents et les enseignants, qui ont une influence importante sur l'éducation financière des enfants. Nous nous employons donc à leur offrir des ressources qu'ils pourront utiliser pour aider les enfants à acquérir des compétences financières. Il est important de viser les jeunes, car ils adoptent tôt dans la vie des comportements plus difficiles à modifier par la suite.

Approfondir le sujet

Site de la TD sur l'éducation financière



TD Bank Fiscal Fitness



Valeur économique

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD?

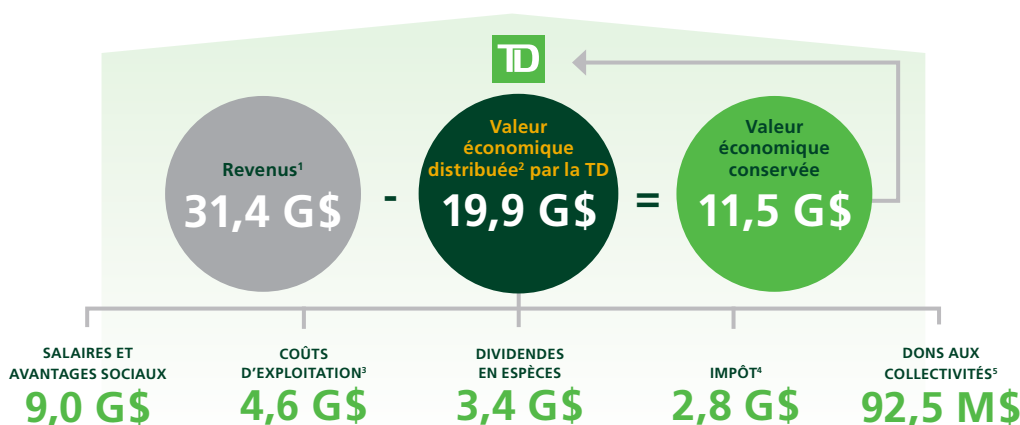
Des économies saines ont besoin de banques en santé, et vice-versa. Maintenir la vigueur de nos activités grâce à une forte rentabilité nous permet d'offrir à nos employés des salaires et des avantages sociaux justes, de payer nos fournisseurs, d'appuyer les petites entreprises locales, de contribuer aux recettes publiques par l'intermédiaire des taxes et impôts et de verser des dividendes à nos actionnaires.

Approche de gestion

La stratégie d'affaires de la TD consiste à réaliser une croissance rentable à long terme en mettant en place de solides filiales et en fournissant de la valeur à nos clients, à nos actionnaires et à la collectivité dans son ensemble. Pour y arriver, nous visons des flux de rentrées croissants et reproductibles, nous mettons l'accent sur les produits axés sur le client et nous prenons seulement les risques que nous comprenons et que nous pouvons gérer.

En offrant à nos clients des produits et services bancaires, de gestion de patrimoine et d'assurance ainsi que des conseils financiers personnalisés, nous les aidons à améliorer leur situation par la prise de décisions éclairées quant à leurs finances.

Rendement en 2015



¹ Montants fondés sur les Normes internationales d'information financière. Pour en savoir plus, consultez le Rapport annuel 2015 de la TD.

² Valeur économique distribuée telle que définie par la Global Reporting Initiative. Source : EC1.

³ Parmi les coûts d'exploitation, notons les frais d'occupation des locaux, l'équipement, le marketing, les services professionnels et les communications.

⁴ L'impôt comprend les charges sociales, les taxes de vente, les taxes municipales et l'impôt foncier, les taxes sur les primes d'assurance, les taxes d'affaires et les taxes sur le capital.

⁵ Comprend les dons en espèces versés en Amérique du Nord et au Royaume-Uni.

Appui aux propriétaires de petites entreprises

Les petites entreprises exercent une force considérable dans les économies locales et agissent comme moteur essentiel de la prospérité dans tous les secteurs. La TD s'engage à aider les petites entreprises à réussir en leur offrant des conseils, un accès au financement et des services spécialisés.

Faits saillants de 2015 au Canada

- Pour mieux aider les petites entreprises clientes qui ont des besoins complexes en matière de services bancaires, les directeurs de comptes de TD Canada Trust offrent leurs services où nos clients font des affaires au Canada. Conseillers spécialisés, ils s'affairent à comprendre les besoins propres à chaque entreprise, à offrir des conseils et des solutions novatrices et proactives, à fournir des conseils spécialisés et à aider les clients à choisir les bons produits et services.
- Nous avons simplifié les procédures d'ouverture de compte et d'obtention de crédit préapprouvé.
- Nous avons accordé aux petites entreprises clientes plus de 29 000 prêts et autres facilités de crédit totalisant plus de 1,7 milliard de dollars sous forme d'augmentation de crédit ou de nouveau crédit, comparativement à 1,5 milliard de dollars en 2014.
- Durant le mois de la petite entreprise, en octobre, la TD a été le partenaire officiel des *grands rêves*. Nous avons partagé notre espace publicitaire (virtuel et imprimé) avec des petites entreprises clientes, comme Timbertrain Coffee Roasters de Vancouver, ce qui leur a permis de promouvoir leurs services. Tout au long de ce mois, nous avons également organisé des activités d'information dans les succursales de détail et les collectivités.

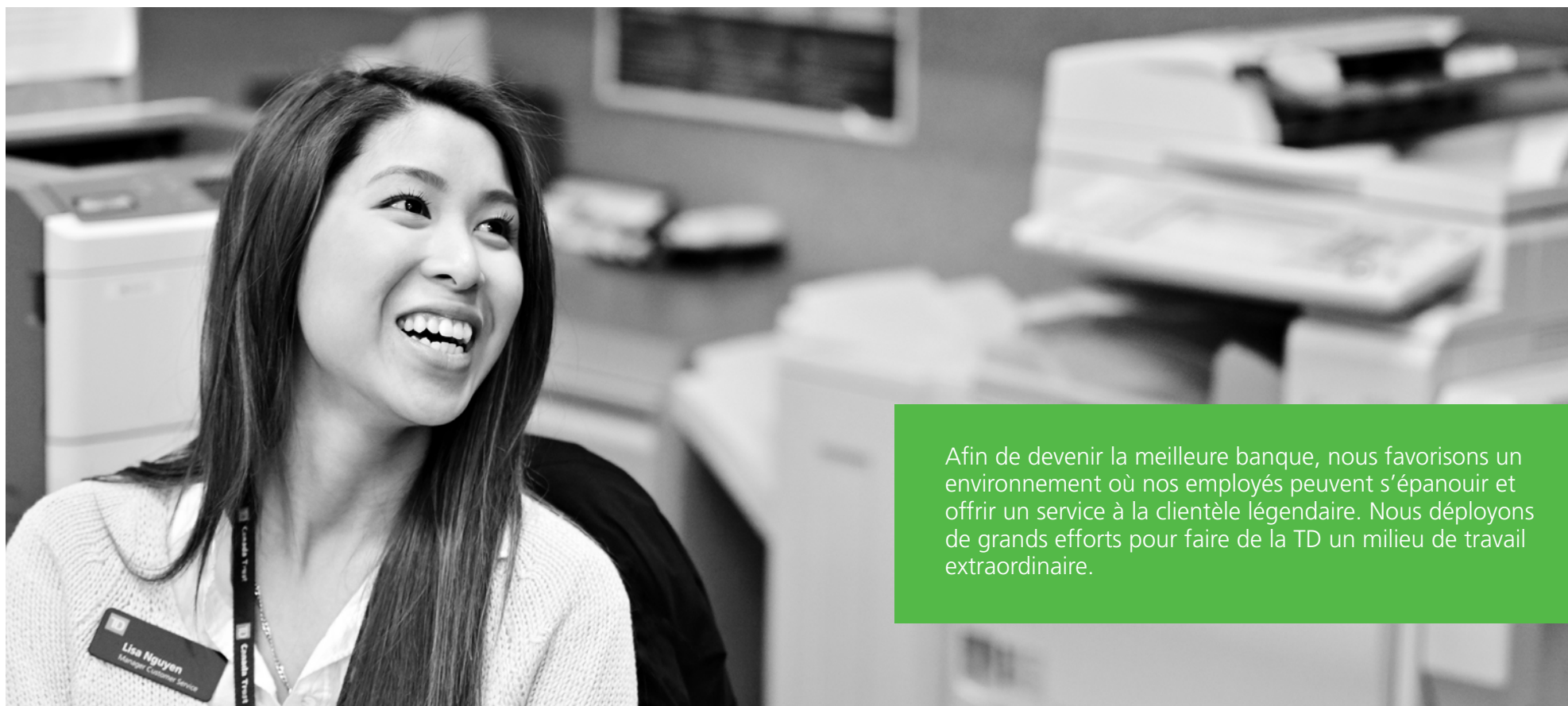
Faits saillants de 2015 aux États-Unis

- Nous avons accordé 30 933 prêts aux petites entreprises totalisant plus de 2,2 milliards de dollars américains; de ces prêts, 86 % s'élevaient à moins de 100 000 \$. Ces données sont presque identiques d'une année à l'autre.
- Durant le mois de la petite entreprise en mai, TD Bank a lancé une campagne de marketing intégrée dans laquelle elle a offert des taux promotionnels aux petites entreprises clientes. En outre, elle a organisé plus de 350 séminaires à l'intention des propriétaires de petites entreprises afin de leur donner les outils nécessaires à la croissance de leur entreprise dans les marchés où nous exerçons nos activités, du Maine jusqu'à la Floride.
- TD Bank a été classée au premier rang quant à la satisfaction de la clientèle pour les Services bancaires aux petites entreprises dans la région du Nord-Est selon l'enquête exclusive sur la satisfaction de la clientèle des services bancaires aux petites entreprises réalisée en 2015 par J. D. Power¹. Il s'agit de sa deuxième victoire dans la région du Nord-Est, la première ayant été remportée en 2013.
- TD Bank a remporté le TNS Choice Award 2015 pour les services bancaires aux petites entreprises aux États-Unis. Ce prix remis par TNS, entreprise mondiale en services de recherche et de conseil, récompense le rendement exceptionnel dans l'offre de services aux petites entreprises aux États-Unis.

¹ TD Bank N.A. a reçu le pointage numérique le plus élevé au sein de la région du Nord-Est dans l'étude de 2015 sur la satisfaction de la clientèle des services bancaires aux petites entreprises^{MS} de J.D. Power. L'étude qui a recueilli un total de 8 086 réponses portait sur huit institutions financières des États du nord-est (Connecticut, Maine, Massachusetts, New Hampshire, New Jersey, New York, Pennsylvanie, Rhode Island et Vermont) et visait à connaître l'opinion des clients de services bancaires aux petites entreprises ayant des revenus de 100 000 \$ à 10 M\$. Les résultats de cette étude exclusive font état de l'expérience et des perceptions des clients sondés de juillet à août 2015. Vos résultats peuvent être différents. Consultez www.jdpower.com.



Milieu de travail



Afin de devenir la meilleure banque, nous favorisons un environnement où nos employés peuvent s'épanouir et offrir un service à la clientèle légendaire. Nous déployons de grands efforts pour faire de la TD un milieu de travail extraordinaire.

Enjeux importants abordés dans ce chapitre :

Engagement des employés	24
Diversité et inclusion	26
Santé et mieux-être	29

Chef de file en matière de diversité

Pour la troisième année consécutive, la TD fait partie des **50 meilleures entreprises en matière de diversité** aux États-Unis et occupe la deuxième place du palmarès des **10 meilleures entreprises en matière de conseils sur la diversité** selon DiversityInc.

83,4 M\$

investis pour la formation et le perfectionnement de notre personnel

81 %

Excellent indice d'engagement des employés¹

¹Selon les deux mesures de référence du secteur que nous utilisons pour évaluer notre rendement, soit le Aon Hewitt Employee Engagement Index et le sondage du Great Place to Work Institute, il s'agit d'un excellent niveau d'engagement qui place la TD parmi les meilleures entreprises.



Aider les employés à s'épanouir



Message de Sue Cummings

Vice-présidente à la direction, Ressources humaines

À la TD, notre stratégie d'affaires consiste à mettre nos clients, nos employés et nos collectivités au cœur de toutes nos activités. Notre philosophie est simple, mais fort efficace : les employés engagés, heureux et en santé offrent un service à la clientèle légendaire, font bouger les choses dans leur collectivité et créent une valeur pour les actionnaires.

Nous visons toujours à comprendre ce qui est important pour nos employés actuels et les personnes qui souhaiteraient se joindre à la TD, et c'est pourquoi nous avons demandé à nos employés de

déterminer les aspects les plus importants de leur travail à la TD. Trois éléments clés sont ressortis de leurs réponses : nos employés souhaitent que leur travail compte, désirent être guidés par des leaders inspirants et veulent des possibilités d'avancement de carrière qui correspondent à leurs aspirations. Pour cette raison, nous revoyons constamment nos pratiques de leadership ainsi que nos outils et nos ressources de formation et de perfectionnement afin d'aider nos employés à croître. Nous continuons à les soutenir par l'entremise d'options de travail flexibles, qui leur permettent d'équilibrer leur vie personnelle et professionnelle, et de meilleurs outils et technologies.

La TD poursuit ses efforts de création d'une culture d'innovation en encourageant ses employés à participer à des activités d'échange d'idées, qui ont fait surgir plus de 10 000 suggestions visant à développer l'avenir du monde bancaire numérique.

Si le monde change à un rythme de plus en plus soutenu, plusieurs aspects de la culture d'entreprise de la TD demeurent néanmoins les mêmes. Nous sommes pleinement engagés à bâtir un milieu de travail dans lequel les employés peuvent être eux-mêmes et ont la chance de se dépasser. La TD travaille à étendre le concept d'inclusion au-delà des catégories traditionnelles de la diversité afin de créer une culture valorisant la pluralité des savoirs et des expériences.

La TD figure parmi les **50 meilleurs employeurs du Canada** pour une septième année consécutive.

Aon Hewitt

Pour une dixième année consécutive, la TD a été reconnue comme **l'un des meilleurs endroits où travailler au Canada**.

Great Place to Work Institute

Pour la huitième année consécutive, la TD a été classée parmi les **100 meilleurs employeurs du Canada**.

Mediacorp



Engagement des employés

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD?

L'objectif de la TD est de motiver les employés afin qu'ils se sentent stimulés et soutenus. Il s'agit d'un élément important de notre stratégie d'affaires, qui permet à la TD, entre autres efforts, de se démarquer des autres entreprises en se positionnant comme un employeur de choix. Nous aspirons à créer un milieu de travail unique et inclusif, où les employés peuvent travailler de façon constructive, avoir l'occasion de s'épanouir et être inspirés par leurs dirigeants.

Approche de gestion

Voici ce que nous faisons pour maximiser l'engagement de nos employés :

- Nous collaborons étroitement avec eux pour comprendre ce qui les préoccupe et proposer des solutions;
- Nous leur offrons une vaste gamme d'occasions d'apprentissage et de perfectionnement pour qu'ils réalisent leur plein potentiel;
- Nous mobilisons nos gestionnaires et nos chefs pour qu'ils aident à bâtir un environnement de travail positif et inclusif;
- Nous parlons ouvertement et régulièrement de la mission, des valeurs et de la culture de la TD afin d'encourager le dialogue à l'échelle de l'entreprise.

Rendement en 2015

Sondage mondial sur l'engagement des employés

En 2015, 86 % de nos employés ont participé à Info TD, notre sondage annuel sur l'engagement, qui évalue différents aspects du milieu de travail de la TD afin de nous aider à mieux comprendre nos forces et les défis à relever.

- Au total, 81 % de nos employés affirment être engagés, comparativement à 82 % l'année précédente (le taux d'engagement actuel sur une échelle de 5 points se situe à 4,17 en 2015 contre 4,20 en 2014). Bien que les résultats soient toujours solides, nos employés nous ont fait part de leurs inquiétudes quant aux changements organisationnels, à l'amélioration des processus et des technologies et au soutien des gestionnaires dans leurs tâches de gestion quotidiennes.
- Les employés nous ont affirmé que la TD prend les mesures nécessaires pour faire une différence dans les collectivités où elle exerce ses activités, et qu'ils voyaient un lien étroit entre leur travail et les priorités de l'entreprise.

Les équipes de direction à l'échelle de l'entreprise se servent des résultats du sondage, analysés en fonction des unités, des régions et des groupes démographiques, dans une visée d'amélioration continue de nos pratiques en milieu de travail.

Examen de la structure organisationnelle

En 2015, nous avons déployé des efforts soutenus pour optimiser nos opérations et mené un examen approfondi de notre structure organisationnelle. Étant donné la croissance importante réalisée au cours de la dernière décennie par la TD, y compris l'intégration de plusieurs acquisitions, nous avons pris des mesures pour accroître notre productivité et notre capacité de réaction et pour permettre aux clients de faire affaire avec nous plus facilement. L'examen organisationnel découlait de notre volonté constante de nous adapter aux circonstances et de construire l'avenir par l'augmentation de nos capacités numériques et mobiles. Il s'est soldé par la modification ou l'abolition de certains postes. Nous nous sommes assurés que les employés touchés soient traités de manière équitable et respectueuse tout au long du processus.

Fidélisation des employés

Le taux de roulement moyen de la TD à l'échelle mondiale (départs volontaires et involontaires) est passé de 18,40 % en 2014 à 21,34 % en 2015. Le taux de départs volontaires était de 10,95 % au Canada et de 22,61 % aux États-Unis. Ce taux est plus élevé dans le secteur bancaire américain, et TD Bank n'y fait pas exception. Faire diminuer le taux de départs volontaires aux États-Unis demeure une priorité. Voici quelques-uns des projets importants en cours : améliorer le processus de recrutement pour une meilleure adéquation entre compétences et tâches pour certains rôles clés, étudier les besoins particuliers des employés à temps partiel et des employés temporaires, et sensibiliser tous les employés aux occasions de perfectionnement, de coaching et de mentorat.

Plus qu'un simple travail



87 %

des nouveaux employés affirment être emballés par les occasions de perfectionnement personnel et professionnel offertes à la TD

85 %

des employés sont fiers de travailler pour la TD

87 %

des employés son d'avis que la TD les appuie quand ils souhaitent participer à des projets relevant des responsabilités d'entreprise



Engagement des employés (suite)

Investir dans le talent



Plus de 755 785 candidatures en 2015



Près de 75 224 entrevues avec des recruteurs



46 082 entrevues avec des responsables du recrutement



53 %
Plus de la moitié des candidats choisis proviennent de la TD

35 277
candidats embauchés

Approfondir le sujet

Programmes de perfectionnement des leaders de la TD +

Approche de la TD en matière de pertes d'emploi +

ANNEXE : Données sur le rendement en matière d'environnement, de société et de gouvernance en 2015 +

Profil de l'effectif de la TD en 2015 +

Formation

En 2015, nous avons dépensé 83,4 millions de dollars pour la formation et le perfectionnement à l'échelle mondiale, soit un investissement de 877 \$ par employé. Voici les grandes lignes :

- Nous avons offert du coaching, du mentorat et plus de 1 000 cours (en classe ou en atelier virtuel).
- Les employés ont suivi plus de 2 millions de formations en ligne, notamment des cours obligatoires sur la conformité, au moyen du Système de gestion de la formation de la TD.
- Les membres de la direction et les gestionnaires ont suivi 80 913 formations en développement des compétences en leadership pour les aider à comprendre et à mettre en œuvre les stratégies d'affaires, les valeurs liées au leadership, la culture et les priorités de recrutement de talent de la TD.
- Environ 16 000 employés ont participé au mois de la carrière de la TD, un événement qui met en lumière les ressources de planification de la carrière et les compétences requises dans différents secteurs d'exploitation.
- Afin d'aider les employés à acquérir de nouvelles compétences et expériences, nous avons adopté une politique d'affectations temporaires qui permet aux employés de poser leur candidature pour une affectation sans perdre leur statut d'emploi actuel.

La TD continue d'investir de façon importante dans les programmes sur les campus afin d'attirer et de former la prochaine génération de leaders. À titre d'exemple, nous offrons des stages rémunérés, des programmes coop avec des collèges et des universités, et des programmes de rotation uniques qui permettent aux nouveaux diplômés d'explorer différentes carrières à la TD tout en nouant des liens professionnels et en améliorant leur connaissance du secteur. Tant les stagiaires que les jeunes employés bénéficient des conseils d'employés chevronnés quant à leur cheminement professionnel.

En 2016, 1 355 employés de la TD auront cumulé plus de 25 années de service à la TD, soit plus de 34 000 années de service au total.

Pour la neuvième année consécutive, TD Bank figure au palmarès des **125 meilleures entreprises américaines** quant à la formation des employés.

Training magazine



Engagement des employés (suite)

PLEINS FEUX

Une histoire de famille longue de trois générations



Walter Clifford Armstrong (centre) et ses employés, 1903

Alison Brien

Services mondiaux de la sécurité et des enquêtes

Les employés parlent souvent de la « famille TD » lorsqu'ils évoquent l'esprit de camaraderie au travail. Pour Alison Brien, la TD est réellement une histoire de famille : son arrière-grand-père, Walter Clifford Armstrong, et son grand-père, Jack Clifford Armstrong, ont respectivement travaillé à la Banque Dominion et à la TD.

L'histoire a commencé il y a 125 ans, lorsque Walter s'est joint à la Banque Dominion en 1890. Il est devenu le directeur de la toute première succursale du Manitoba, au nord de Winnipeg, qui a ouvert ses portes en 1897. Plusieurs années plus tard, son fils Jack est devenu à son tour directeur de succursale au centre-ville de Toronto.

« On doit avoir la TD dans le sang », affirme Alison, qui s'est jointe à la TD en 2007 et qui travaille maintenant aux Services mondiaux de la sécurité et des enquêtes au bureau de Toronto, en Ontario. « Je n'ai jamais entendu parler d'une famille dont trois générations ont travaillé à la TD. Je suis très fière d'avoir suivi les traces de mon grand-père et de mon arrière-grand-père; ils ne sont plus parmi nous, mais je sais qu'ils seraient très heureux de savoir que " l'héritage TD " se perpétue dans notre famille. »

Diversité et inclusion

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD?

La diversité et l'inclusion sont pour nous un impératif d'affaires. Pour atteindre notre objectif d'être un chef de file du secteur bancaire en Amérique du Nord, nous devons comprendre les gens, les cultures et les collectivités où nous exerçons nos activités et en être le reflet. C'est de cette façon que nous pouvons embaucher et fidéliser les meilleurs talents pour profiter d'un bassin plus riche d'expériences, de points de vue et d'idées, ce qui contribue à mieux asseoir notre entreprise.

Approche de gestion

La diversité et l'inclusion font partie de la stratégie de l'entreprise depuis 2005. Notre objectif : créer une culture d'entreprise où *tous* les employés peuvent s'épanouir et où *tous* les clients sont les bienvenus. Au fil du temps, nous avons intégré la diversité et l'inclusion dans tous les aspects de l'entreprise, de nos pratiques en milieu de travail à nos relations avec les clients, en passant par l'engagement dans nos collectivités.

Le Conseil de la diversité de la direction (CDD), formé de hauts dirigeants de la TD, établit la stratégie et supervise nos progrès en la matière. En 2015, Riaz Ahmed, chef de groupe et chef des finances, a succédé à Bharat Masrani, président du Groupe et chef de la direction, qui présidait le CDD depuis trois ans. Le CDD est appuyé par plus de 300 leaders, qui prennent part à des sous-comités et à des conseils régionaux de la diversité, ainsi que par le Bureau de la diversité de la TD et des systèmes de gestion de la diversité.

Nos efforts en milieu de travail comprennent des programmes de formation sur la diversité pour les gestionnaires et les employés, des outils et des programmes de mentorat, des réseaux et des groupes de ressources pour les employés, ainsi que des occasions de transmettre ses idées et ses expériences. Nous intégrons également la diversité et l'inclusion à nos pratiques de recrutement, et tous nos nouveaux employés suivent une formation de sensibilisation à la diversité. Nos politiques et lignes directrices soutiennent depuis longtemps notre engagement, et notre cadre de travail stratégique, nos principes directeurs et notre profil de leadership incorporent et véhiculent la valeur fondamentale qu'est le respect de la diversité et de l'inclusion.

De plus, nous nous efforçons d'être un modèle d'intégration réussie et de diversité pour nos clients et nos collectivités. Pour de plus amples renseignements sur nos efforts :

- [Accès aux services bancaires](#)
- [Dons aux collectivités](#)

Diversité et inclusion (suite)

Rendement en 2015

Nous continuons d'obtenir des résultats positifs en 2015 :

- Plus de 90 % de nos employés affirment que la TD valorise la diversité au travail.
- Les femmes occupent 36 % des postes de niveau vice-président et échelons supérieurs, comparativement à 30 % en 2007.
- Les employés provenant des minorités visibles occupent 13 % des postes de niveau vice-président et échelons supérieurs, comparativement à 7 % en 2007.
- Les forums et les événements sur la diversité et l'inclusion connaissent un très haut taux de participation.
- Les résultats de notre sondage démontrent que les femmes et les hommes éprouvent une confiance aussi grande en ce qui concerne la réalisation de leurs objectifs de carrière à la TD.
- La TD est toujours considérée comme un chef de file en matière de diversité et d'inclusion, et remporte plusieurs prix dans toute l'Amérique du Nord.

Vous trouverez au tableau de la page suivante des exemples de nos activités menées l'an dernier dans diverses collectivités.

La TD a versé 1,2 million de dollars pour aider Equitas à poursuivre son travail sur les droits de la personne au Canada.

[+ Lire l'étude de cas](#)

Approfondir le sujet

- [Site Web de la diversité](#) +
- [Diversité et inclusion à la TD : 10 ans, et ça continue](#) +
- [Rapport sur l'équité en matière d'emploi](#) +
- [Femmes en position de leadership](#) +
- [La TD et les communautés autochtones du Canada](#) +
- [Rapport LGBTQIA – Une question de Fierté](#) +

La TD continue d'innover et d'évoluer quant à la diversité et à l'inclusion. L'an dernier, nous avons lancé le plan stratégique 2015-2017, qui comporte cinq nouvelles priorités visant à renforcer et à améliorer la diversité et l'inclusion à la TD (voir tableau). À ce jour, nous avons réalisé des progrès sur ces cinq aspects, ce qui nous a aidés à maintenir un taux élevé de participation et de sensibilisation à la diversité et à l'inclusion auprès de nos employés. Les taux de représentation demeurent une priorité, et nous continuons à mesurer et à suivre les progrès réalisés.

DIVERSITÉ ET INCLUSION : PRIORITÉS STRATÉGIQUES 2015-2017

Priorité	Progrès réalisés en 2015
Responsabilité : Confier aux dirigeants des responsabilités accrues à l'égard de la diversité et de l'inclusion.	Établissement d'objectifs sur trois ans pour chacune des unités, et suivi des progrès au moyen de rapports trimestriels.
Talents : Embaucher, former et soutenir des talents de toutes origines.	Offre de formation sur les préjugés inconscients aux membres de la direction, et établissement d'une exigence en matière de diversité des candidats pour tous les postes vacants et les postes de vice-président.
Leadership inclusif : Accroître la capacité et la responsabilité à tous les niveaux pour créer une expérience employé inclusive.	Définition de pratiques de leadership inclusif à la TD.
Être gagnant sur le marché : Maintenir ou améliorer nos parts dans tous les marchés diversifiés.	Création de projets ciblés visant à soutenir et à stimuler les affaires dans chacun des marchés clés.
Entreprise : Favoriser la responsabilisation et nous assurer que les bonnes personnes sont affectées aux bonnes fonctions.	D'ici le début de 2016, le Conseil de la diversité de la direction de la TD et chacun de ses sous-comités seront élargis et feront l'objet d'une réorganisation pour que tous les secteurs partagent la responsabilité et soient représentés.



Diversité et inclusion (suite)



Femme en position de leadership

- Croissance de l'engagement en ligne sur la communauté du Comité des femmes dirigeantes dans Connections, qui compte maintenant environ 10 000 membres, soit 3 000 de plus que l'an passé. La série #What'sYourStory et ses vidéos mettant en vedettes des femmes talentueuses de la TD a été particulièrement populaire.
- Expansion de notre programme de mentorat aux États-Unis, Emerging Leaders, par le jumelage de dirigeantes à 450 aspirantes à des postes de direction.
- Norie Campbell et Carol Osler de la TD ont été classées au palmarès 2015 des 100 Canadiennes les plus influentes du Réseau des femmes exécutives.



Autochtones du Canada

- L'engagement des employés envers les questions autochtones a augmenté significativement.
- Lors du Mois national de l'histoire autochtone, Wab Kinew s'est adressé à un auditoire composé de plus de 1 000 employés de la TD.
- Plus de 100 employés ont assisté à un groupe de discussion sur les femmes dirigeantes autochtones où trois chefs féminines des Premières Nations ont pris la parole. La rétroaction a été très positive, et les employés nous ont demandé d'organiser davantage d'événements semblables pour en apprendre plus sur l'histoire et la culture autochtones.



Personnes handicapées

- Plus de 2 400 employés ont bénéficié d'accommodements ou de modifications ergonomiques, ce qui inclut plus de 1 000 outils technologiques d'assistance.
- En collaboration avec Toastmasters, la TD a créé le premier club destiné aux personnes ayant un handicap visible ou invisible qui souhaitent améliorer leurs habiletés en matière de leadership et de rhétorique.
- Des cours en ligne ont été élaborés pour former les gestionnaires de personnel sur les processus d'embauche, d'adaptation et d'inclusion des personnes handicapées de leur équipe.



LGBT+

- Nous avons créé une vidéo pour éduquer les employés sur l'homophobie et la transphobie. Cette vidéo a obtenu un énorme soutien de la part des employés et a été bien accueillie dans la communauté.
- Nous avons mis à jour nos lignes directrices en matière de transition de genre en milieu de travail et avons conçu, avec le centre communautaire 519 de Toronto, en Ontario, une trousse sur l'identité et l'expression de genre en milieu de travail.
- Nous nous sommes ralliés à d'autres employeurs en signant un mémoire visant à soutenir des pétitionnaires dans une affaire en attente de jugement par la Cour suprême des États-Unis concernant l'égalité des droits quant au mariage.



Minorités visibles

- Plus de 100 employés ont participé à un programme de leadership de deux jours destiné aux employés appartenant à une minorité visible, afin d'améliorer leur habileté à diriger et à communiquer de façon authentique.
- Trois cohortes de mentorat de groupe dirigées par des membres de la haute direction ont été créées afin de favoriser la participation des employés appartenant à une minorité visible, en plus de les informer et de les inspirer.
- Nous avons organisé des tournées pour les employés à propos de mentorat et de création de plans de formation efficaces.



Ancien combattants des États-Unis

- Nous avons été reconnus comme un solide chef de file dans ce nouveau domaine d'intérêt.
- Nous avons amorcé la création d'un groupe de ressources d'employés destiné à aider les anciens combattants à saisir des occasions et à passer du service actif au marché de l'emploi.
- Une campagne de recrutement destinée aux anciens combattants a été mise en place.

Pour la quatrième année consécutive, la TD a été classée parmi les **meilleurs employeurs pour la diversité au Canada.**

Mediacorp

Pour la troisième année consécutive, TD Bank figure au palmarès des **50 meilleures entreprises en matière de diversité États-Unis.**

DiversityInc

TD Bank figure au palmarès des 10 meilleures entreprises en matière de conseils sur la diversité.

DiversityInc

Pour la septième année consécutive, TD Bank figure parmi les **meilleurs milieux de travail aux États-Unis pour les employés de la communauté LGBT.**

Human Rights Campaign



Santé et mieux-être

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD?

Chaque jour, nos employés offrent des expériences qui contribuent à simplifier la vie de nos clients. C'est pourquoi nous avons besoin d'employés en santé, heureux et très engagés.

Approche de gestion

Aider les employés à s'épanouir dans leur vie personnelle et professionnelle est l'une des priorités de la TD, comme le démontre notre large éventail de régimes et de programmes.

En ce qui a trait au mieux-être, notre priorité est d'aider nos employés à évaluer, à gérer et à améliorer leur santé physique, mentale, émotionnelle et financière. Pour y arriver, nous leur offrons, entre autres, un régime d'avantages sociaux complet, un programme d'aide qui leur fournit des services de consultation indépendants afin de les aider à composer avec divers événements dans leur vie personnelle, et une excellente gamme de régimes de retraite et de programmes d'épargne pour les aider à atteindre leurs objectifs financiers.

Au chapitre de la santé et de la sécurité au travail, notre objectif est de surveiller et d'éliminer les risques pour la sécurité liés à nos activités, qui comprennent principalement les glissades, les trébuchements et les chutes, les problèmes ergonomiques (p. ex. les blessures causées par des mouvements répétitifs) et les blessures relatives au levage.

Rendement en 2015

Favoriser les options de travail flexibles

Nous considérons la flexibilité en milieu de travail non seulement comme un avantage pour les employés, mais également comme une bonne stratégie d'entreprise. La flexibilité est une entente bidirectionnelle : la TD aide les employés à concilier leurs responsabilités au travail, à la maison et dans leur communauté, et en retour, les employés permettent à la TD d'obtenir un haut taux d'engagement et une meilleure productivité. En 2015, nous avons continué d'offrir notre programme d'options de travail flexibles, qui comprend :

- le partage de poste;
- la semaine de travail écourtée;
- l'horaire d'été écourté;

Approfondir le sujet

Rendement en santé et sécurité – Annexe : Données sur le rendement en matière d'environnement, de société et de gouvernance en 2015

- le retour graduel au travail après un congé;
- le télétravail;
- la possibilité de travailler à partir de ses appareils informatiques personnels (Apportez votre propre appareil).

Nous visons aussi à sensibiliser les employés en formant les gestionnaires de personnel sur les différentes options de travail flexibles, en promouvant la conciliation travail-famille par l'entremise du comité Flexibilité à la TD (constitué de membres de la haute direction de toutes les unités fonctionnelles) et en partageant de vraies histoires de réussite.

Réduire les risques pour la sécurité

Le nombre de blessures liées au travail a diminué en 2015. Nous nous réjouissons de cette baisse et continuons à sensibiliser les employés sur leur rôle en matière de sécurité au travail. Voici ce que nous avons accompli au cours de l'année dernière :

- Au Canada, nous avons revu nos programmes de santé et de sécurité au travail. Cela nous a permis d'améliorer les processus et les communications liés à la santé et à la sécurité, y compris le site Web pour les employés.
- Aux États-Unis, nous avons amélioré notre outil ergonomique en ligne (Egoadvocate) en y ajoutant du contenu pertinent pour les employés de première ligne en vue de compléter notre formation existante destinée aux services administratifs. Nous avons continué à travailler avec notre assureur externe pour analyser les tendances en matière de blessures sur les lieux de travail et déterminer les mesures préventives supplémentaires que la TD pourrait mettre en place. Nous avons également créé un module de formation sur la sécurité pour tous nos chauffeurs, qui sera lancé en 2016.

PLEINS FEUX

Les horaires flexibles m'aident à être plus productive



Manjit Tamber

Valeurs Mobilières TD

« Depuis 2007, j'ai bénéficié de plusieurs options d'horaire et de lieu de travail flexibles dans le cadre de mon emploi à Valeurs Mobilières TD. Sans ces avantages, je n'aurais jamais pu atteindre l'équilibre souhaité entre mon travail et ma famille. Les options de travail flexibles m'ont permis de poursuivre ma carrière à temps plein tout en restant présente dans la vie de mes trois enfants. Ces avantages m'ont démontré à quel point la TD était réellement un employeur de choix. Ils m'ont motivée à fournir un effort plus soutenu au travail, ce qui a convaincu jusqu'aux plus sceptiques qu'un horaire flexible peut en réalité contribuer à augmenter la productivité. »



Environnement



La TD est un chef de file nord-américain en matière d'environnement. Nous considérons que la croissance économique et la protection de l'environnement devraient aller de pair, alors nous avons enchâssé une perspective environnementale dans notre stratégie d'entreprise.

Enjeux importants abordés dans ce chapitre :

Mesurer les répercussions de nos projets	32
Changements climatiques	33
Financement et investissements responsables	35
Écoefficacité	38
Engagement des employés	40

La TD s'est classée au troisième rang global parmi 20 chefs de file en gestion des risques liés aux changements climatiques, le meilleur classement de toutes les banques.



La TD figure au classement des employeurs les plus écolos du Canada pour la septième année consécutive (Mediacorp).



L'environnement est un moteur clé de l'économie



Un message de Karen Clarke-Whistler

Chef de l'environnement, Groupe Banque TD

La marque TD est liée à l'environnement depuis plus de 25 ans. Par l'intermédiaire de la Fondation TD des amis de l'environnement, nous avons appuyé des groupes environnementaux et collaboré avec eux dans le cadre de plus de 24 000 projets locaux liés à l'environnement.

En 2007, nous avons entrepris d'intégrer une perspective environnementale à notre stratégie globale d'entreprise, une approche visant à réduire les risques et à créer de la valeur pour l'entreprise. En 2010, nous avons fixé des objectifs et des cibles quinquennaux ambitieux que nous avons atteints ou dépassés,

pour la plupart, avant la fin de l'année 2015, ce qui témoigne du lien solide entre le rendement environnemental et les excellents résultats d'affaires.

Agir maintenant en prévision de l'avenir – 2016 et les années suivantes

Nous vivons à une ère de changements où les conventions sociales et les modèles économiques traditionnels sont mis à l'épreuve. Comme société, nous savons vers quoi nous voulons nous diriger : une économie prospère et durable à faibles émissions de carbone. Nous croyons fermement en ce projet et, en tant que grande banque déterminée à agir en chef de file sur le plan environnemental, nous avons un rôle clé à jouer dans la transition vers ce nouveau type d'économie. Les occasions associées à ce projet en compensent amplement les coûts.

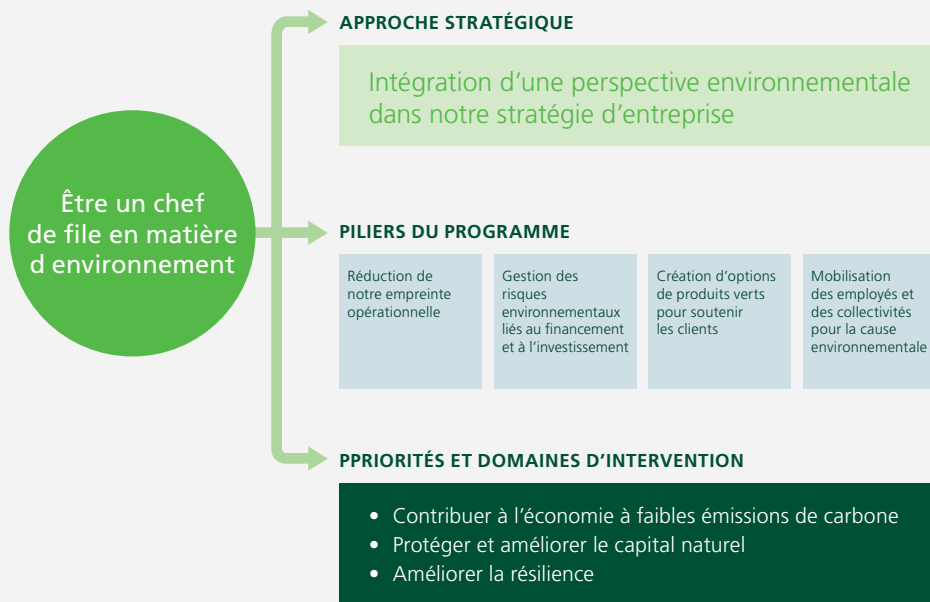
Dans un contexte de révision de notre stratégie environnementale en 2016, nous devons nous demander à quoi nous voulons que la planète ressemble en 2030... et en 2050. Que devrions-nous faire maintenant pour préparer le terrain? Voici certaines des considérations clés dont nous tenons compte lorsque nous élaborons la stratégie pour 2016-2020 :

- **Économie à faibles émissions de carbone** : De nouvelles politiques et règles régionales et nationales en matière d'émissions de carbone en Amérique du Nord sont en cours d'élaboration. Notre entreprise doit appuyer la transition.
- **Résilience climatique** : Le changement de la température et l'augmentation de la fréquence et de l'intensité des événements météorologiques extrêmes sont une réalité dans de nombreuses régions où nous exerçons nos activités.
- **Villes agréables** : Aujourd'hui, 54 % de la population mondiale vit dans des zones urbaines, ce qui constitue une augmentation par rapport au taux de 34 % en 1960, et la tendance continue de s'accroître¹. La qualité de vie dans ces agglomérations sera un moteur de leur réussite économique : un meilleur réseau de transport public, moins de pollution, une meilleure efficacité énergétique et la présence d'espaces verts sont essentiels.

¹Données de l'Organisation mondiale de la Santé sur la croissance des populations urbaines.

- **Utilisation du capital naturel comme outil pour évaluer les répercussions** : Le capital naturel est une mesure permettant de calculer la valeur, en dollars, des bienfaits environnementaux. La TD s'engage à continuer à faire figure de chef de file dans le développement de méthodes d'évaluation du capital naturel et à prendre ce dernier en considération dans ses décisions.
- **Collaboration** : Les défis environnementaux auxquels nous sommes confrontés aujourd'hui à l'échelle mondiale ne peuvent être résolus par un seul groupe. La collaboration entre les partenaires tant nouveaux qu'habituels est essentielle.

Stratégie environnementale de la TD (2010-2015)



Karen Clarke-Whistler, chef de l'environnement, Groupe Banque TD, a été honorée pour sa « contribution au capitalisme vert » et nommée pour la deuxième fois comme leader du secteur financier.



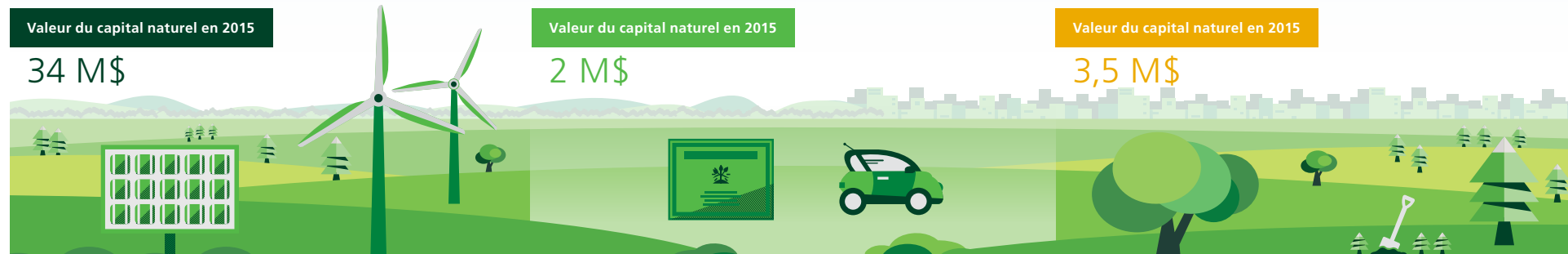
Mesurer les répercussions de nos projets

Il n'est pas facile de mesurer pleinement les répercussions de nos projets environnementaux, puisque ceux-ci sont quantifiés de bien des façons différentes (kWh ou émissions évitées, dollars investis, etc.). L'évaluation du capital naturel nous permet de jauger nos répercussions sur le plan économique, et ce, selon une approche commune pour tous les projets. Voici quelques exemples de la façon dont nous travaillons à appliquer la méthodologie d'évaluation du capital naturel à nos principaux projets.



Qu'est-ce que le **capital naturel** et pourquoi est-il si important?

EXPLOITATION DE L'ENTREPRISE		PRODUITS ET FINANCEMENT ÉCOLOGIQUES		COLLECTIVITÉS	
Projet					
Afficher un bilan neutre en carbone	Efficacité énergétique	Financement de l'économie à faibles émissions de carbone	Rabais sur des produits d'assurance écologiques	Étendre et améliorer les espaces verts	Fondation TD des amis de l'environnement
Mesure					
Achat de CER et de crédits de compensation des émissions correspondant à l'électricité consommée par la TD et à ses émissions de GES	Réduction de l'énergie consommée pour exercer nos activités	Émission de 500 M\$ d'Obligations vertes TD	Rabais sur les primes d'assurance pour véhicules hybrides et électriques	Protection d'habitats forestiers essentiels	Financement de projets environnementaux locaux
Répercussions					
Depuis 2010 : <ul style="list-style-type: none"> 13,5 M\$ investis Plus de 1,5 M de tonnes de CO₂ compensées 	Depuis 2010 : <ul style="list-style-type: none"> 38 M\$ investis 79 M de kWh économisés 14 000 tonnes de CO₂ évitées 	En 2014 : <ul style="list-style-type: none"> 500 M\$ d'Obligations vertes émises En 2015 : <ul style="list-style-type: none"> 160 000 MWh d'énergie économisée ou d'énergie verte produite 20 419 tonnes de CO₂ évitées 1 G\$ en obligations vertes souscrites 	À la fin de 2015 : <ul style="list-style-type: none"> 16 605 rabais offerts sur les primes d'assurance pour véhicules hybrides ou électriques 	Depuis 2012 : <ul style="list-style-type: none"> Contribution à la protection de 58 000 acres d'habitats forestiers essentiels 	Depuis 1990 : <ul style="list-style-type: none"> 76 M\$ versés à plus de 24 000 projets environnementaux locaux



+ Pour plus de détails, voir le Tableau des répercussions environnementales



Changements climatiques

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD?

Les changements climatiques sont un enjeu mondial qui touche chaque aspect de nos activités. Nos clients, nos employés et les parties prenantes des collectivités veulent comprendre comment nous gérons les risques et savoir quelles mesures nous prenons pour favoriser la transition à une économie à faibles émissions de carbone.

Approche de gestion

Notre position et notre stratégie quant aux changements climatiques

La TD s'engage à comprendre les répercussions des changements climatiques. Depuis 2009, nous avons adopté une approche exhaustive à long terme en fixant des objectifs et des cibles, en intégrant, à l'échelle de l'entreprise, les considérations liées aux enjeux et aux occasions qu'entraînent les changements climatiques et en agissant de façon transparente quant à nos actions, à notre position et à notre rendement.

Notre approche globale est résumée ici, et les mesures précises que nous prenons sont décrites dans la présente section. Notre stratégie vise les deux éléments clés des changements climatiques :

1. Atténuation : Réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES)

Nous adoptons une approche visant la diminution continue de nos émissions de GES directes et indirectes. Par l'intermédiaire de nos secteurs de financement et d'investissement, nous travaillons avec nos clients pour appuyer la transition à une économie à faibles émissions de carbone. Nous collaborons avec un vaste groupe diversifié d'intervenants environnementaux pour promouvoir des mesures et des discussions axées sur les solutions.

2. Adaptation : Améliorer la résilience aux changements climatiques

Nous étudions activement les répercussions des changements climatiques sur les infrastructures et les structures construites par l'homme et nous nous adaptons en conséquence. TD Assurance est à l'avant-plan de nos initiatives. Devant l'augmentation de la fréquence et de l'intensité des [événements météorologiques extrêmes](#), nous modifions nos polices, nos processus, nos produits et même la façon dont nous interagissons avec les employés et les clients pour réduire les risques et accroître la résilience.

Approfondir le sujet

Liste de parties prenantes et des domaines d'intérêt que nous partageons avec celles-ci en 2015

Rendement en 2015

Atténuation

Voici comment nous avons continué à faire preuve de leadership quant à la gestion et à la déclaration des émissions de carbone en 2015 :

- En réduisant notre empreinte carbone et en adoptant une tarification interne des émissions de carbone de 9 \$ par tonne d'équivalent CO₂, en fonction des coûts liés à l'achat de crédits d'énergie renouvelable (CER) et à la compensation des émissions de carbone ainsi que du coût de gestion du relevé des émissions de GES de la TD;
- En octroyant des prêts à des entreprises et à des projets à faibles émissions de carbone, en investissant dans ces entreprises et ces projets et en offrant des produits sobres en carbone à nos clients;
- En faisant preuve d'un leadership éclairé pour faire progresser les politiques et favoriser la prise de mesures;
- En encourageant nos employés et les collectivités à poser des gestes visant à réduire les émissions de carbone.

Les efforts déployés par la TD ont été récompensés par des distinctions internationales et nord-américaines, qui reconnaissent son leadership quant aux changements climatiques.

Aborder de front les changements climatiques : l'approche de la TD

Atténuation

Réduction des émissions de GES

- Bâtiments écologiques
- Production d'énergie renouvelable au moyen de panneaux solaires sur place
- Achat de CER et de crédits de compensation des émissions de carbone
- Initiatives liées à l'efficacité énergétique
- Transport durable

Adaptation

Augmentation de la résilience

- Amélioration de la gestion des risques
- Innovation dans le secteur de l'assurance
- Rénovation d'infrastructures et de bâtiments
- Soutien apporté à des projets communautaires visant la résilience, les infrastructures vertes et l'amélioration du capital naturel



Changements climatiques (suite)

Adaptation

En 2015, nous avons continué à développer et à transmettre notre expertise concernant la résilience :

- En 2014, TD Assurance a signé les Principes pour une assurance responsable des Nations Unies. Nous continuons de contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre des principes, et nous les avons intégrés dans notre propre approche de gestion des risques.
- Nous avons continué à financer la recherche et à soutenir des approches collaboratives visant à améliorer la résilience aux catastrophes en appuyant des associations et des établissements de recherche de pointe dans le domaine, comme l'[Institut de Prévention des Sinistres Catastrophiques](#) (IPSC), le [programme de recherche sur les risques émergents](#) de l'Atmospheric and Environmental Research (AER) et la société albertaine de gestion des phénomènes météorologiques violents. De plus, nous avons fait partie du comité d'adaptation aux changements climatiques du [Bureau d'assurance du Canada](#).
- Nous avons [financé l'aménagement de rigoles de drainage biologiques](#) destinées à réduire les inondations dans les quartiers résidentiels.
- Une étude marquante de The Nature Conservancy, financée en partie par la TD et intitulée [Urban Coastal Resilience Report](#) (rapport sur la résilience du littoral urbain), examine des idées pour protéger les villes des répercussions des changements climatiques. En se basant sur le cas d'Howard Beach, dans le quartier Queens de la ville de New York, cette étude montre que la combinaison de systèmes naturels et de mesures de protection du littoral traditionnelles offre les meilleurs avantages pour protéger les collectivités côtières vulnérables contre la montée du niveau de la mer, les marées de tempête et les inondations.

« La TD est un chef de file de la gestion des risques liés aux changements climatiques. »

Rapport d'impact de 2015 de la société Boston Common Asset Management



Choisir d'être un chef de file

Pour connaître la réponse de la TD aux conclusions de la Conférence des Nations unies sur les changements climatiques (COP21) et savoir comment nous nous préparons depuis près d'une décennie, consultez l'article « [Nous préparer à une nouvelle réalité climatique](#) » à la page 9 du présent rapport.

La TD est l'institution financière canadienne la mieux classée.

CDP Climate Disclosure Leadership Index 2015

La TD a reçu le prix de leadership Green Power, décerné par l'agence de protection environnementale (EPA) des États-Unis, pour l'excellence soutenue en matière d'énergie verte.

Green Power Partnership de l'EPA

La TD figure au 4^e rang des meilleures entreprises à l'échelle mondiale pour la communication de l'information au sujet des émissions de carbone des CR Reporting Awards de Corporate Register.

Corporate Register



Approfondir le sujet

- Politique environnementale de la TD +
- Principes pour une assurance responsable des Nations Unies +
- Annexe : Données sur le rendement en matière d'environnement, de société et de gouvernance en 2015 +

Financement et investissements responsables

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD?

Nos clients souhaitent mieux comprendre notre gestion des enjeux environnementaux et sociaux et exigent plus de transparence à ce sujet. Nous avons la responsabilité de démontrer que nous gérons les risques et cernons les occasions dans tous nos secteurs, que ce soit lorsque nous servons des clients d'affaires et des investisseurs institutionnels, des clients des services de détail ou des petites entreprises.

Approche de gestion – Prêts

- Nous gérons les risques environnementaux et sociaux selon une approche de cycle de vie complet qui débute bien avant notre engagement formel à l'égard du client et qui se poursuit tout au long de notre relation avec ce dernier.
- La politique de gestion des risques environnementaux et sociaux liés au crédit pour les secteurs d'activité autres que de détail est appliquée aux prêts généraux destinés aux entreprises, de même qu'au financement de projets et d'immobilisations corporelles.
- Nos procédures de gestion des risques en cinq étapes progressives comprennent un examen des politiques, des processus et du rendement de l'emprunteur.
- Nous ne finançons pas les activités prévues sur des sites du patrimoine mondial, celles qui risqueraient d'entraîner la dégradation d'habitats naturels essentiels protégés, celles reliées à l'exploitation de minéraux de guerre et d'autres activités interdites. [Lire la liste complète.](#)

Rendement en 2015

Évaluation du risque environnemental

Chaque année, nous examinons le portefeuille de prêts de la TD pour évaluer son exposition à des secteurs qui présentent des risques pour l'environnement. Environ 5 % du volume de prêts total de la TD consiste en des prêts à des entreprises de ces secteurs, c'est-à-dire des entreprises dont les émissions de carbone sont élevées ou qui consomment beaucoup d'eau.

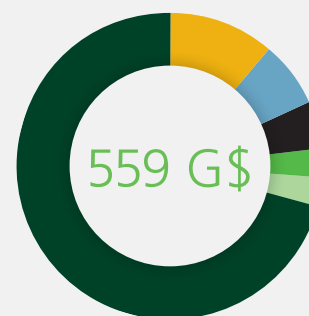
Approfondir le sujet

Détails du processus de gestion des risques environnementaux et sociaux liés au crédit et opérations interdites +

Évaluation des risques liés au carbone et à l'eau en 2015 +

71% du volume de prêts octroyés par la TD se compose de prêts personnels et résidentiels à faible risque.

Répartition du volume de prêts total de la TD par secteur¹



SECTEUR	%
Prêts personnels et résidentiels	71 %
Commerce de détail et services	11 %
Fabrication et transport	7 %
Immobilier commercial	5 %
Gouvernement	3 %
Ressources naturelles	3 %

¹ Tous les renseignements sur les prêts sont fondés sur le tableau 23 du [rapport annuel 2015](#) de la TD. Les données comprennent les prêts au Canada et aux États-Unis.

Prêts présentant des risques pour l'environnement

(environ 5 % du volume de prêts total)

Foresterie	4 %
Mines	8 %
Électricité et services publics	12 %
Pipelines, pétrole et gaz naturel	17 %
Agriculture	20 %
Aliments et boissons	14 %
Industrie automobile	25 %

TOTAL
29 G\$

Diligence raisonnable accrue sur le plan environnemental

Aux termes de la politique liée aux risques environnementaux et sociaux de crédit de la TD, nous appliquons une diligence raisonnable accrue aux prêts de certains secteurs en particulier, dont l'énergie thermique, les pipelines, le pétrole et le gaz naturel, les mines et la foresterie. En 2015, 198 opérations ont fait l'objet d'une diligence raisonnable propre aux secteurs. En 2016, nous mettrons à jour notre évaluation des risques environnementaux et sociaux et nos critères de diligence raisonnable propre aux secteurs.

Principes de l'Équateur

Nos rapports de 2015 intègrent les nouvelles exigences des Principes de l'Équateur III, qui s'appliquent au financement de projets et d'équipement, à l'octroi de prêts aux entreprises pour des projets et aux services-conseils liés à des projets. Nous avons retraité nos données de 2014 pour refléter les nouvelles exigences et la nouvelle orientation.

En 2015, la TD n'avait pas de projet répondant aux Principes de l'Équateur et ne finançait pas d'équipement, n'octroyait aucun prêt pour entreprise ni n'offrait de services-conseils dans le cadre d'un projet admissible.



Financement et investissements responsables (suite)

Faits saillants de notre rendement

100 %

des opérations de prêts autres que de détail analysées selon le processus de gestion des risques environnementaux et sociaux de la TD.

198

opérations sujettes à la diligence raisonnable accrue propre aux secteurs.

1,6 G\$

sous forme de prêts autres que de détail en appui à une économie à faibles émissions de carbone en 2015.

Obligations vertes TD

En 2014, la TD a émis pour 500 millions de dollars d'Obligations vertes. Elle est la première banque commerciale du Canada à avoir procédé à une telle émission. Puisque nous adhérons aux Principes sur les obligations vertes, nous consentons des efforts pour uniformiser les définitions ainsi que les processus de déclaration et de contrôle. Les profits de la vente des Obligations vertes TD servent à soutenir l'économie à faibles émissions de carbone :

- Énergies renouvelables, énergies à faibles émissions de carbone et infrastructures afférentes
- Efficacité énergétique et gestion responsable de l'énergie, avec un accent mis sur des constructions écologiques
- Infrastructures vertes et gestion durable des terrains

En 2015, nous avons continué à être actifs sur le marché émergent des obligations vertes en agissant comme cochef de file dans l'émission de deux obligations vertes :

- Cochef de file de l'émission d'une obligation climatiquement responsable de 5 ans de 500 millions de dollars par la Banque européenne d'investissement
- Cochef de file de l'émission d'une obligation climatiquement responsable de 5 ans de 500 millions de livres par la Banque européenne d'investissement



En 2015, les Obligations vertes TD ont généré 2 millions de dollars de valeur en capital naturel.

Approche de gestion – Investissements¹

Gestion de Placements TD (GPTD) gère des actifs totalisant plus de 300 milliards de dollars pour le compte d'investisseurs de détail et institutionnels. Depuis 2009, GPTD est signataire des Principes pour l'investissement responsable (PRI) de l'ONU. Elle a été le premier gestionnaire de placement associé à une grande institution financière canadienne à adhérer à ces principes, et elle continue à faire figure d'exception aux côtés des quelques autres gestionnaires de placement grand public qui y souscrivent. Nous croyons que la gestion proactive des risques environnementaux, sociaux et liés à la gouvernance (ESG) est une mesure de la qualité de la gestion.

GPTD intègre les facteurs ESG dans son processus de recherche et de prise de décision en matière de placement. Nous tenons à jour une matrice exclusive qui classe les entreprises dans lesquelles nous investissons ou dont nous détenons des parts en fonction des facteurs ESG. Nous collaborons directement avec ces entreprises des façons suivantes :

- La coordination de réunions avec les dirigeants des entreprises pour mieux comprendre l'incidence potentielle des risques ESG sur les bénéfices des entreprises, ainsi que les processus mis en place pour gérer ces risques
- La rédaction de communications formelles sur des enjeux ESG spécifiques
- Le vote par procuration sur des effets présentés pendant les réunions de gestion de portefeuille

GPTD participe avec d'autres investisseurs au dialogue sur les questions ESG, notamment au sein du programme lié à l'eau de CDP², du programme lié aux forêts de CDP, d'Action Carbone, du groupe sur la fracturation hydraulique associé aux PRI de l'ONU et de la Coalition canadienne pour une bonne gouvernance (CCBG).

¹ À l'exception d'Epoch.

² Auparavant le Carbon Disclosure Project

Rendement en 2015

En 2015, nous avons intégré les considérations ESG à tous les processus de recherche sur les placements de GPTD et avons surpassé nos engagements comme signataire des PRI de l'ONU. Nous avons participé au cadre de présentation des rapports des PRI 2015, qui permet aux signataires de se comparer à leurs homologues et de cerner les points à améliorer. Les résultats de GPTD étaient comparables ou supérieurs à ceux de ses homologues en Amérique du Nord et à l'échelle mondiale. Notre participation au cadre nous a en outre aidés à déterminer les points que nous pourrions améliorer.

Proposition des actionnaires

En 2015, nous avons appuyé 150 propositions d'actionnaires portant notamment sur les sujets ci-dessous.

- Nomination d'administrateurs ayant une expertise en environnement
- Mesures de réduction des risques environnementaux
- Efforts d'atténuation de déversement
- Déforestation
- Fracturation hydraulique
- Émissions de GES et effets des changements climatiques
- Efficacité énergétique
- Recyclage
- Déclaration globale en matière de durabilité

Approfondir le sujet

Évaluation du capital naturel en 2015



Obligations vertes TD – Utilisation des profits



Rapport de certification indépendant sur les Obligations vertes en 2015



Financement et investissements responsables (suite)

Engagement de l'entreprise

En 2015, GPTD a discuté avec des entreprises de divers secteurs, dont la prospection et la production pétrolières et gazières, les activités de forage de pétrole et de gaz naturel et de fracturation, l'exploitation minière, les biens de consommation de base, la consommation discrétionnaire, les activités ferroviaires, les pipelines, les services publics et les télécommunications. Voici certains des sujets abordés :

- Consommation efficace de carburant, santé et sécurité liées aux activités ferroviaires
- Consommation d'eau, élimination et traitement de l'eau relativement à l'extraction de pétrole et de gaz naturel et à l'exploitation minière
- Émissions de GES induites par l'extraction de pétrole et de gaz naturel et l'activité ferroviaire
- Fuite de matières dangereuses durant l'extraction de pétrole et de gaz naturel
- Questions d'intégrité et de sécurité des pipelines
- Questions touchant la santé, la sécurité et les relations communautaires
- Invitation auprès d'entreprises à répondre au sondage du Carbon Disclosure Project (CDP)

Investissement durable

Les considérations ESG sont une partie importante de notre philosophie d'investissement et sont intégrées dans toutes nos décisions d'investissement. Nous gérons aussi un portefeuille nord-américain d'investissement socialement responsable (ISR) pour notre secteur de gestion de patrimoine (Gestion de portefeuille TD). Le portefeuille est composé de chefs de file du développement durable (entre 80 % et 100 % du portefeuille) et de spécialistes environnementaux émergents (jusqu'à 20 % du portefeuille).

- Pour le volet composé de chefs de file du développement durable, le portefeuille cherche à investir dans des entreprises qui se démarquent par rapport à leurs homologues en ce qui a trait à leurs répercussions sur l'environnement, à leur gouvernance d'entreprise et à leur responsabilité sociale.
- Pour le volet composé de spécialistes environnementaux, le portefeuille cible les leaders dans les domaines de l'eau, de l'optimisation des ressources et des énergies alternatives.
- GPTD a publié une étude liée aux facteurs ESG, « [La vie sous le dôme](#) », qui évalue la pollution atmosphérique en Chine et ses répercussions sur les investissements.



Des grandes banques canadiennes, la TD est toujours celle dont la pondération est la plus importante au sein de plus d'une centaine de fonds d'investissement socialement responsable (ISR).

Approfondir le sujet

- [Approche d'investissement durable](#) +
- [Principes pour l'investissement responsable \(PRI\) de l'ONU – Rapport sur la transparence 2014-2015 de GPTD](#) +
- [Renseignement sur les pratiques relatives aux procurations](#) +

CHOIX DE PRODUITS ÉCOLOGIQUES – POUR NOS CLIENTS DES SERVICES BANCAIRES DE DÉTAIL ET AUX PETITES ENTREPRISES

Les produits écologiques forment un petit segment en croissance de notre offre de produits aux clients des Services bancaires de détail et aux petites entreprises. Des développements récents dans les politiques régionales et nationales sur les émissions de carbone en Amérique du Nord devraient d'ailleurs stimuler ce segment du marché. La TD est bien placée pour en bénéficier.

En 2015, nous avons approfondi notre analyse et notre élaboration de produits écologiques :

- Amélioration de la gestion des risques liés à l'assurance, des pratiques de souscription et de la prestation de conseils, dont la mise à l'essai d'un service de prévention des incidents relatifs à l'eau, le lancement d'une ligne de conseils pour les réclamations et la mise sur pied de deux Unités mobiles de dépannage.
- Soutien à la recherche visant à mieux comprendre comment l'efficacité énergétique peut influencer sur les normes du bâtiment et contribuer à la valeur des immeubles commerciaux et résidentiels :

+ « **The Path to Net-Zero Energy Buildings in B.C.: The case for action and the role of public policy** » (Pembina Institute)

+ « **Evolution of Energy Efficiency Requirements in the B.C. Building Code** » (Pembina Institute)

+ « **Les avantages des copropriétés "vertes" sur le marché à Toronto** » (étude spéciale des Services économiques TD)

Assurance auto écolo (pour les véhicules hybrides et électriques)	Soutien apporté à des projets d'énergie renouvelable et d'efficacité énergétique* mis sur pied par le gouvernement	Services bancaires en ligne/mobiles
16 605 véhicules couverts par cette assurance à la fin de 2015	174 M\$ en prêts	7,4 millions de comptes
Croissance de 9,6 % d'une année à l'autre	530 M\$ depuis 2010	Croissance de 23 % d'une année à l'autre

*Pour appuyer principalement le Programme de tarifs de rachat garantis de l'Ontario ainsi que les logements abordables et écoénergétiques dans le cadre de la loi de financement communautaire (Community Reinvestment Act) aux États-Unis.



Écoefficacité

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD?

L'écoefficacité signifie faire plus avec moins. Il s'agit de trouver de nouvelles façons d'accroître notre volume d'affaires tout en réduisant notre empreinte sur l'environnement. Dans le cadre de notre engagement à long terme envers l'écoefficacité, nous apprivoisons l'économie circulaire émergente axée sur l'élimination des déchets de production, notamment grâce à une utilisation plus efficace des ressources et des matériaux et à leur recyclage.

Approche de gestion

Nous concentrons nos efforts sur les aspects de nos activités où se présentent les plus grandes occasions de réduire notre empreinte environnementale :

- Maintien d'un bilan neutre en carbone par la réduction de notre consommation d'énergie, l'adoption de systèmes d'approvisionnement plus écologiques et la compensation de nos émissions de carbone
- Suivi pour veiller à gérer et à utiliser nos ressources d'une manière soucieuse de l'environnement
- Réduction de l'empreinte environnementale de nos activités grâce à des installations écologiques

La TD a établi [des mesures et des cibles sur plusieurs années](#) pour faire le suivi de son rendement et l'améliorer. Les programmes et les rapports liés à l'écoefficacité sont gérés selon une approche collaborative avec nos partenaires d'affaires clés à l'interne : Services immobiliers de l'entreprise, Groupe de la sélection stratégique et Solutions technologiques de l'entreprise. Au moins une fois par année, nous recueillons et examinons les données du système de gestion environnementale

Approfondir le sujet

Données sur la carboneutralité pour 2015 +

Annexe : Données sur le rendement en matière d'environnement, de société et de gouvernance en 2015 +

Carte des crédits d'énergie renouvelable (CER) et de la compensation des émissions de carbone +

Détails sur les projets de réduction de la consommation d'énergie et des émissions de GES en 2015 +

Données sur la réduction de la consommation de papier en 2015 +

Rapport de certification indépendant des données sur la réduction des émissions de GES et de la consommation de papier en 2015 +

La TD a parrainé le [Sommet des Amériques sur le climat](#), qui a eu lieu à Toronto en juillet 2015. Précédant la COP21, le Sommet a réuni des leaders du gouvernement et plus de 350 intervenants en provenance de plus de 300 collectivités pour soutenir la première déclaration panaméricaine sur l'action en matière de changements climatiques.

Rendement en 2015

Dissocier la croissance de nos activités de celle de nos émissions de GES

Nous avons dissocié la croissance de nos activités de la hausse de nos émissions directes de GES en améliorant l'efficacité liée à notre consommation énergétique et en rendant notre approvisionnement énergétique plus écologique. Voici les faits saillants de 2015 :

Rester carboneutre

- **Réduction de la consommation d'énergie** : Lorsque leur déploiement sera terminé, nos projets de diminution de la consommation énergétique de 2015 permettront d'éviter l'utilisation de 10 millions de kWh d'électricité et la production de 14 000 tonnes d'équivalent CO₂.
- **Approvisionnement énergétique plus écologique** : Nous avons atteint un jalon important – grâce aux crédits d'énergie renouvelable (CER) que nous achetons, la totalité de l'électricité que nous utilisons est verte. Nos CER satisfont aux normes énergétiques EcoLogo^{MC} ou Green-e^{MD} et soutiennent l'ajout de projets d'énergie verte au réseau électrique nord-américain.
- **Projets innovateurs de compensation de carbone** : Nous avons investi plus de 700 000 \$ dans des projets en Amérique du Nord pour compenser l'émission de plus de 87 000 tonnes d'équivalent CO₂. Le total de nos investissements directs dans des programmes de compensation des émissions de carbone se chiffre à 7,4 millions de dollars, ce qui correspond à une réduction de nos émissions de 813 855 tonnes d'équivalent CO₂.

En 2015, les achats de CER et les projets de compensation de carbone réalisés par la TD ont généré plus de 34 millions de dollars de valeur en capital naturel.

Utilisation plus efficace des ressources

- **Réduction de la consommation d'énergie** : Nous avons diminué notre consommation énergétique de 3 % par rapport à 2014 et avons amélioré l'efficacité énergétique de 19 % par pied carré depuis 2008. Le total des émissions de GES dues à la consommation d'énergie de la TD a diminué de 20 % depuis 2008, malgré une croissance de 26 % des espaces occupés.
- **Diminution de la consommation d'eau** : Nous avons réduit notre consommation d'eau de 11 % depuis 2011.
- **Réduction des déchets** : En 2015, nous avons détourné la totalité de nos déchets électroniques des sites d'enfouissement; 46 % de ces déchets ont été remis à neuf et 54 % d'entre eux ont été recyclés.
- **Gestion du papier** : Nous avons réduit notre consommation totale de papier de 16,4 % par rapport à 2010, mais n'avons pas réussi à atteindre notre cible de réduction de 20 %. Cette situation est attribuable à l'augmentation de notre production de documents publicitaires aux États-Unis en vue de mieux faire connaître la marque, puisque nous y avons connu une forte croissance dans les cinq dernières années. Environ 85 % du papier que nous avons utilisé provenait de forêts dont la gestion durable est certifiée. Nous avons augmenté la proportion de contenu recyclé après consommation durant l'année dernière et avons appuyé le Forest Stewardship Council (FSC) dans l'élaboration d'une nouvelle norme pour les questions touchant au consentement libre, préalable et éclairé des peuples autochtones. Pour en savoir plus, consultez la carte Forêts TD et nos données sur la réduction de la consommation de papier.

Écoefficacité (suite)

Continuer à rendre nos installations plus écologiques

- **Bâtiments écologiques** : Nous avons poursuivi l'amélioration du rendement environnemental de notre parc immobilier, qui comprend plus de 2 600 immeubles, dont des succursales, des bureaux et des centres de données. À titre d'exemple, nous avons obtenu 33 nouvelles certifications LEED, ce qui a fait passer notre nombre total de certifications à 173. Nous avons également lancé un projet pilote visant à inclure des normes [WELL building standards](#) dans nos installations (qui comprenait du mobilier adaptable et des pratiques favorisant le bien-être) et nous avons aussi commencé à implanter des systèmes d'irrigation intelligents sur des sites de la TD, en débutant par ceux de la Floride.
- **Bornes de recharge de véhicules électriques** : Nous avons installé des bornes de recharge de courtoisie dans sept succursales de Colombie-Britannique, ce qui a fait passer notre nombre total de bornes en Amérique du Nord à 18.

« La TD a non seulement rendu son ADN d'entreprise vert, mais elle a réussi à transformer son bagage génétique pour qu'il tienne compte de l'éventail complet des principes de durabilité. »

Capital Finance International

Les transports non polluants sont essentiels pour réduire les émissions de carbone

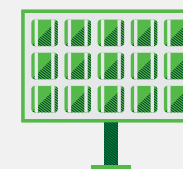
La TD appuie l'innovation en matière de combustibles propres. En 2015, nous avons versé 250 000 \$ pour soutenir le lancement du combustible écologique de Bullfrog Power à base de matières recyclées comme les huiles de cuisson. Depuis 2012, la TD est un commanditaire principal de l'organisme à but non lucratif Plug'n Drive, qui travaille à faciliter le passage aux voitures électriques en stimulant le secteur des véhicules électriques, en mettant des bornes de recharge à la disposition du public, en offrant des renseignements, en appuyant la recherche et en favorisant la sensibilisation.



Energy Star^{MD}

Après avoir adopté la norme Energy Star^{MD} en 2014 et fixé des points de référence en matière de rendement énergétique pour nos immeubles, nous avons acquis des connaissances sur l'utilisation énergétique de ces immeubles et apporté des améliorations. En 2015, 128 immeubles ont obtenu une note Energy Star^{MD} de 75 ou plus.

Faits saillants de notre rendement



122

sites équipés de panneaux solaires permettant une réduction des émissions comparable à celles produites par 146 foyers en un an

100 %

de l'électricité utilisée par la TD est verte grâce à l'achat de crédits d'énergie renouvelable (CER)

Réduction de

61 %

de l'intensité des GES par tranche de M\$ de revenu depuis 2008

Approfondir le sujet

Changer les choses grâce aux bâtiments écologiques



Engagement des employés

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD?

Les liens créés en mobilisant nos employés et en jouant un rôle actif dans les collectivités où nous exerçons nos activités sont un élément clé de la réussite de notre entreprise. Nos programmes de mobilisation des employés en matière d'environnement nous aident à recruter les employés talentueux, à les garder et à renforcer notre culture d'entreprise. Des études indépendantes ont déterminé que les employés de la TD sont parmi les plus engagés sur le plan environnemental au sein des grandes entreprises.

Approche de gestion

Dans le cadre de notre stratégie relative à l'engagement des employés, nous créons des programmes axés sur l'environnement pour nos employés, qui comprennent des activités individuelles, en groupe ou en équipe verte organisées au cours de l'année. De plus, nous reconnaissons le leadership lié à l'environnement dans le cadre de nos programmes de perfectionnement du leadership.

Nos initiatives environnementales ancrées dans la collectivité appuient des petits et des grands organismes un peu partout en Amérique du Nord et en Europe. Ces initiatives s'inscrivent dans notre stratégie environnementale et sont axées sur les éléments suivants :

- Formation et sensibilisation en matière d'environnement
- Revitalisation d'espaces verts et de la biodiversité en zone urbaine
- Protection des milieux naturels et restauration d'habitats

Rendement en 2015

L'an dernier, nous avons enregistré une croissance dans toutes les sphères de nos programmes de mobilisation des employés et des collectivités, tout particulièrement aux États-Unis grâce à la mise sur pied d'un programme continu. En 2015, nous avons lancé les initiatives de divertissement vert en succursale aux États-Unis et les Journées d'interaction avec la clientèle consacrées à l'environnement au Canada, qui ont lieu trimestriellement et qui ont pour but de rallier les clients et les employés autour d'un thème environnemental en particulier.

Faits saillants – Collectivités

- **Fondation TD des amis de l'environnement (FAE TD) :** La Fondation a fêté son 25^e anniversaire en 2015. Comptant parmi les plus grandes fondations environnementales publiques au Canada, la FAE TD soutient des organismes environnementaux locaux dans différentes collectivités au Canada. Depuis 1990, la FAE TD a versé plus de 76 millions de dollars en financement afin de soutenir plus de 24 000 projets.
- **Forêts TD :** Lancé en 2012, le programme Forêts TD est axé sur la protection d'habitats forestiers essentiels et la revitalisation d'espaces verts en zone urbaine. Dans le cadre d'un important projet de conservation en collaboration avec Conservation de la nature Canada et The Nature Conservancy aux États-Unis, Forêts TD a contribué à la protection de sept zones en 2015, et à la protection de 28 zones au total depuis la création du programme. En 2015, nous avons coproduit, avec Conservation de la nature Canada, un rapport sur la conservation intitulé « [La valeur du capital naturel issue de la conservation de l'habitat forestier](#) ».



Faits saillants de notre rendement



87 %

des employés de la TD sont d'avis que la TD est un chef de file en matière d'environnement.

64 %

des employés aux États-Unis ont pris l'engagement vert appelé Green Pledge en 2015, une hausse de 10 % par rapport à l'an dernier.

90 612 tonnes

d'équivalent CO₂ ont été évitées grâce aux gestes verts des employés de la TD.

Prix WOW! TD

remis annuellement aux employés aux États-Unis pour reconnaître officiellement le leadership environnemental.

Engagement des employés (suite)

Verdissement de nos collectivités

Plus de
58 000

acres d'habitat forestier
essentiel que **Forêts TD**
a aidé à protéger
depuis 2012.

1 million

d'arbres plantés dans la ville
de New York grâce au
programme **MillionTreesNYC**
commandité par
la TD.

1 002

projets
communautaires
et plus de 4,6 M\$ de
financement versés par
la **FAE TD** en 2015.

53 000

arbres en zone urbaine
plantés lors des Journées
des arbres TD dans
160 collectivités grâce à plus
de 10 500 bénévoles.

MERCI

aux 150 000 donateurs
de la **FAE TD**!

Leadership éclairé

La TD soutient les initiatives ci-dessous, qui visent à développer des approches concrètes d'évaluation du capital naturel :

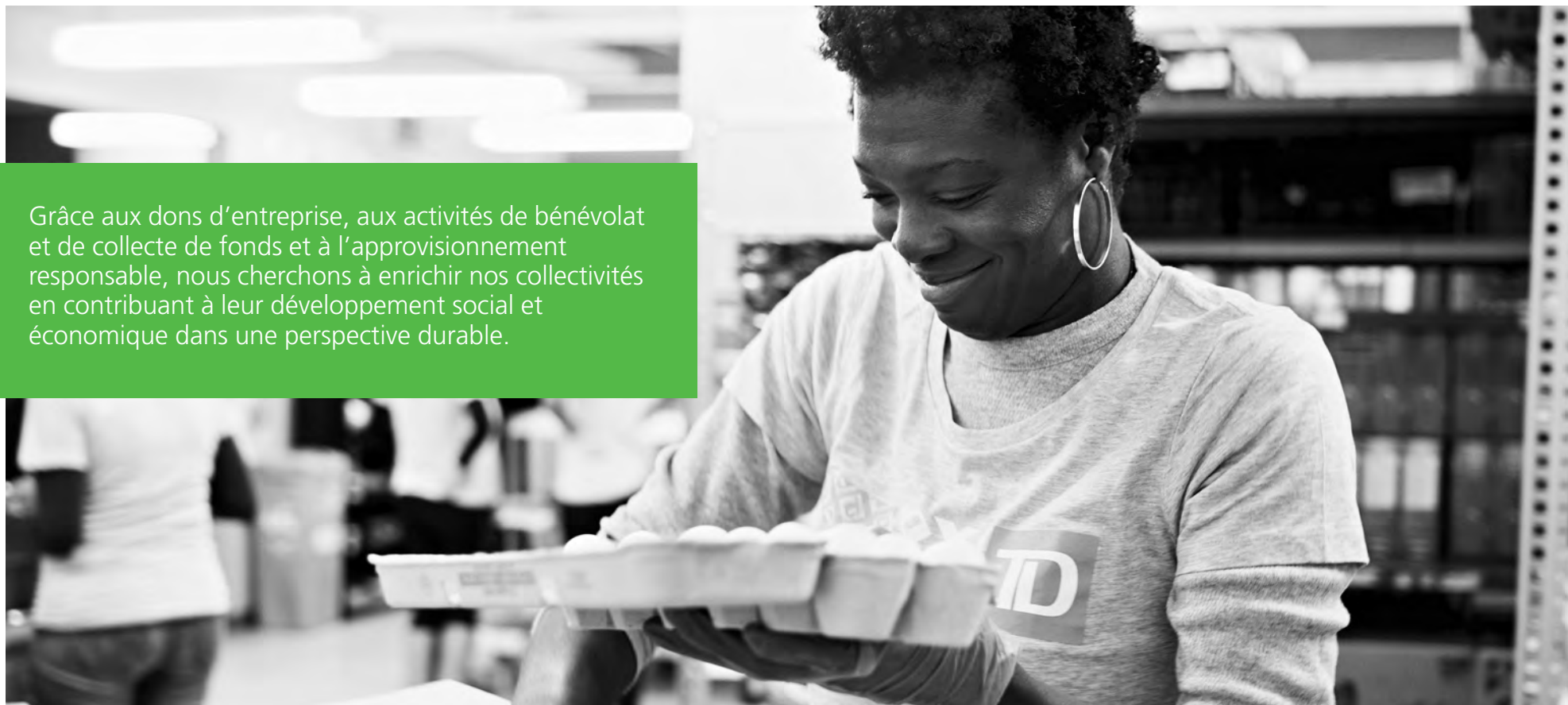
- **Projet de laboratoire sur le capital naturel The Natural Step** : Ce projet cherche à développer une approche canadienne de l'évaluation du capital naturel.
- **Groupe de travail sur le capital naturel de Business for Social Responsibility (BSR)** : Ce groupe élabore une approche internationale visant à intégrer le capital naturel dans la gestion d'entreprise.
- **Protocole relatif au capital naturel** : La TD fait partie de l'équipe mettant à l'essai le protocole et est le seul représentant basé au Canada.

Brian DePratto, économiste de la TD, a été désigné comme leader émergent par Clean50 pour son travail sur le capital naturel.



Collectivités

Grâce aux dons d'entreprise, aux activités de bénévolat et de collecte de fonds et à l'approvisionnement responsable, nous cherchons à enrichir nos collectivités en contribuant à leur développement social et économique dans une perspective durable.



Enjeux importants abordés dans ce chapitre :

Dons aux collectivités	44
Éducation financière dans la collectivité	47
Logement abordable	48
Approvisionnement	49
Politiques fiscales	52

92,5 M\$

pour renforcer des collectivités en Amérique du Nord et au Royaume-Uni



26 833 bénévoles

inscrits au Réseau de bénévolat TD, dont 6 030 nouveaux utilisateurs l'an dernier



211 fournisseurs

évalués en fonction des exigences liées à l'approvisionnement responsable de la TD, soit près de deux fois plus qu'en 2014



Maximiser la portée de nos dons



Message de Scott Mullin

Vice-président, Relations communautaires, Groupe Banque TD

Notre objectif n'est pas de faire de simples dons, mais de changer réellement les choses. Ainsi, nous travaillons en étroite collaboration avec nos partenaires pour *mesurer* les effets de nos investissements dans les collectivités et pour nous assurer qu'ils créent de la valeur à la fois pour notre entreprise et pour la société.

Le processus ne se résume pas à compter les dollars versés, mais consiste plutôt à évaluer en profondeur les résultats et les répercussions. Quels bienfaits en retire la société? Nos dons aux

collectivités contribuent-ils au bien-être économique?

Mesurer les bénéfices des investissements dans la collectivité représente un défi, tant pour les entreprises que pour les organismes à but non lucratif, car la cueillette des données est complexe, et de multiples facteurs peuvent avoir une incidence sur le développement communautaire. Néanmoins, nous relevons le défi, notamment en établissant des objectifs et des cibles sur lesquels nous avons un certain contrôle, comme le nombre de personnes touchées par des programmes parrainés par la TD. Vous en verrez d'ailleurs des exemples dans les pages qui suivent.



Grâce à son partenariat avec l'organisme One Laptop Per Child, la TD a contribué à un don de tablettes éducatives à des camps de littératie pour les Autochtones partout au pays.

Dons aux collectivités

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD?

Nous voulons voir nos collectivités prospérer. Notre réputation et notre succès dépendent du bien-être des collectivités où nous exerçons nos activités et de la relation que nous entretenons avec elles. Les employés, les clients et d'autres parties prenantes s'attendent aussi à ce que la TD joue un rôle actif pour contribuer à résoudre des problématiques importantes touchant les collectivités.

Approche de gestion

Notre contribution vise les quatre domaines suivants : la littératie financière et l'éducation, le logement abordable aux États-Unis, la gestion environnementale et la création de possibilités pour les jeunes. Ces priorités ont été choisies en fonction de l'avis des clients et des employés, ainsi que des constatations sur les secteurs où notre incidence serait la plus déterminante. Dans chacun des domaines, nous cherchons aussi des occasions d'appuyer la diversité et l'inclusion.

Compte tenu des résultats de l'évaluation de l'importance des problématiques, le présent rapport présente les progrès accomplis dans les domaines de l'éducation financière et du logement abordable. Pour en savoir plus sur notre programme d'investissement communautaire, consultez notre [aperçu de l'investissement communautaire de la TD au Canada en 2015](#) ou notre [aperçu de l'investissement communautaire de la TD aux États-Unis en 2015](#).

Résultats en 2015

Soutien aux collectivités

- La TD a remis 92,5 millions de dollars à plus de 4 300 organismes communautaires en Amérique du Nord et au Royaume-Uni.
- Aux États-Unis, la TD Charitable Foundation a versé plus de 16,6 millions de dollars américains dans sa zone d'activité, qui s'étend du Maine à la Floride. Depuis sa création en 2002, la fondation a versé 148,1 millions de dollars américains à des organismes à but non lucratif.

Approfondir le sujet

Rapport du London Benchmarking Group +

Annexe : Données sur le rendement en matière d'environnement, de société et de gouvernance en 2015 +

- Au Canada, la Fondation TD des amis de l'environnement (FAE TD), un organisme de bienfaisance national appuyant des projets environnementaux locaux, a remis 4,68 millions de dollars pour soutenir 1 002 projets. En plus d'apporter du financement par le biais de la FAE TD, nous avons versé 9,2 millions de dollars en dons d'entreprise à des projets environnementaux communautaires. Pour en savoir plus, consultez la section [Environnement](#).
- Les employés de la TD ont consigné dans le Réseau de bénévolat TD 118 971 heures de bénévolat effectuées dans leurs collectivités, contre 96 000 heures en 2014.
- Par l'entremise de 965 subventions pour bénévolat, nous avons versé 538 270 \$ à des organismes de bienfaisance auprès desquels un employé de la TD a fait 40 heures ou plus de bénévolat.
- Les employés de la TD ont organisé des campagnes de collecte de fonds, dont la plus importante est la Campagne Centraide de dons des employés de la TD annuelle. Ils ont amassé plus de 17,3 millions de dollars pour des organismes de bienfaisance enregistrés en Amérique du Nord. En outre, l'entreprise a versé plus de 6,1 millions de dollars en dons à Centraide.

Défi :

Comment encourager une main-d'œuvre nombreuse et dispersée à faire régulièrement du bénévolat?

La TD possède un réseau de bénévoles très actif, mais faire connaître les nouvelles occasions de bénévolat et celles en cours est tout un défi dans une entreprise de 84 000 employés dispersés dans 2 400 emplacements. En outre, les employés ont déjà une lourde charge de travail.

Réponse :

Nous devons donc faire preuve de créativité pour maintenir le dynamisme du réseau de bénévolat. Par exemple, nous intégrons l'engagement envers la collectivité lors d'événements existants pour les employés, comme les activités de consolidation d'équipe, pour y inclure une composante de bénévolat. En 2016, nous effectuerons un sondage auprès d'un échantillon d'employés au Canada et aux États-Unis pour déterminer de quelle façon les programmes de bénévolat de la TD pourraient mieux répondre aux besoins des employés afin de leur permettre de redonner à la collectivité tout en accomplissant leur travail.

Dons aux collectivités (suite)

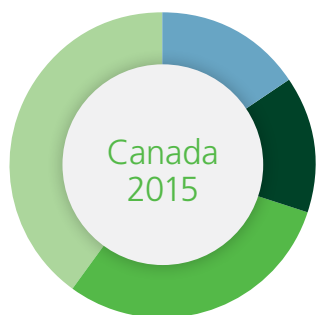
Cibles de 2015	État	Résultats de 2015	Cibles de 2016
Maintenir nos dons de bienfaisance au niveau de 1 % recommandé par Imagine Canada et la Giving USA Foundation ou dépasser ce niveau	Atteinte	Canada : 1,3 % États-Unis : 1,0 %	Même cible qu'en 2015
Consacrer 55 % des dons aux priorités de la TD en matière de dons	Atteinte	Canada : 60,0 % États-Unis : 61,2 %	Même cible qu'en 2015
Consacrer 15 % des dons à la diversité et à l'inclusion (Canada seulement)	Atteinte	23 %	15 %
Compter 20 000 employés en Amérique du Nord inscrits au Réseau de bénévolat TD d'ici la fin de l'année civile	Atteinte	26 833 (Canada : 14 635; États-Unis : 12 198)	Augmentation par rapport à l'an dernier

Financement social et développement communautaire

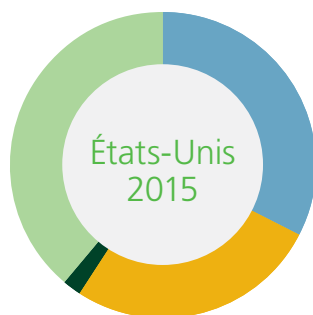
Nos investissements dans les collectivités dépassent la simple philanthropie. La TD participe à une gamme d'activités qui lui offrent un rendement financier et qui entraînent des répercussions positives sur les plans social, économique et environnemental dans les collectivités où elle exerce ses activités – elle offre notamment les Obligations vertes TD pour les investisseurs, des options de produits verts pour les clients et du financement pour les entreprises sociales. En voici quelques exemples :

- Centre for Social Innovation**
 En tant que partenaire du fonds Catapulte pour le microcrédit en Ontario destiné aux entreprises sociales, la TD joue un rôle essentiel pour stimuler le marché de capitaux canadien à caractère social. Administré par le Centre for Social Innovation en collaboration avec la TD, la province de l'Ontario, la Caisse Alterna, Microsoft Canada, KPMG et Social Capital Partners, le fonds offre des prêts à taux d'intérêt réduits allant jusqu'à 25 000 \$ ainsi que de la formation et du mentorat pour contribuer au succès d'entrepreneurs et d'innovateurs sociaux. Les partenaires du fonds offrent aussi des rencontres en privé avec les candidats non retenus pour les aider à améliorer leur demande de financement. Depuis la création du fonds Catapulte en 2013, onze entreprises sociales ont reçu des prêts totalisant 225 000 \$.

Répartition des dons par domaine d'intervention



Domaine	%
Littératie financière et éducation	15,6 %
Environnement	14,6 %
Création de possibilités pour les jeunes	29,8 %
Autre	40,0 %



Domaine	%
Littératie financière et éducation	32,5 %
Logement abordable	26,9 %
Environnement	1,8 %
Autre	38,8 %

Dons d'entreprise en 2015¹

Canada	62,9 M\$
États-Unis ²	29,6 M\$
Royaume-Uni	64 777 \$
Asie-Pacifique	10 124 \$
TOTAL	92,5 M\$

¹ Tous les montants sont convertis en dollars canadiens au moyen des taux de change de la Banque du Canada. Bien que la TD exerce des activités dans des marchés de régions autres que celles indiquées dans le tableau, elle n'y verse aucun don puisque sa présence y est très faible. Les montants totaux des dons n'incluent pas les dons en nature, les coûts de gestion des programmes (c.-à-d. les salaires de l'équipe des relations communautaires), les commandites de marketing, les dons des employés ou la valeur des heures de bénévolat des employés. Pour connaître la valeur totale de notre contribution, consultez le rapport du London Benchmarking Group Canada, qui effectue un audit annuel indépendant de notre investissement dans les collectivités. Vous pouvez le télécharger ici.

² Comprend 22 M\$ (16,6 M\$ US) versés par la TD Charitable Foundation.



Dons aux collectivités (suite)

10 % du financement de capital-risque est versé à des femmes). Avec l'aide de la TD, YSI investit dans des entreprises en démarrage dirigées par des femmes et appuie leur succès au sein des communautés d'investisseurs.

• Soutenir les collectivités défavorisées aux États-Unis

En tant qu'une des plus grandes banques en Amérique du Nord, nous avons la responsabilité particulière de faire preuve de leadership et d'engagement en vue de répondre aux besoins des personnes, des familles et des entreprises à faible et à moyen revenu dans les domaines du crédit, du prêt, de l'aide financière et de la promotion immobilière. En 2015, TD Bank a versé plus de 1,07 milliard de dollars américains, contre 1 milliard de dollars américains en 2014, sous forme de prêts et d'investissements liés à l'aménagement des collectivités défavorisées aux États-Unis. En voici des exemples :

- Des programmes de crédits d'impôt et d'autres investissements de plus de 441,2 millions de dollars américains ont permis d'appuyer des initiatives locales pour les personnes et les familles à faible et à moyen revenu, dont 700 000 \$ en crédits d'impôt d'État.
- La TD a accordé 248 prêts de développement communautaire à des groupes de personnes à revenu faible à moyen, pour un total de plus de 631,3 millions de dollars américains dans les catégories suivantes :
 - Logement abordable (48 %)
 - Services à la collectivité (40 %)
 - Revitalisation (7 %)
 - Développement économique pour les petites entreprises (4 %)

Pour d'autres exemples, consultez la section [Logement abordable](#) du présent rapport.

PLEINS FEUX

Changer les choses ensemble

Nous savons que même la petite monnaie peut apporter de grands changements. C'est d'ailleurs la philosophie à l'origine d'un des projets de bienfaisance les plus ambitieux de TD Bank : la campagne *Bring Change* (Donnons notre monnaie).

Lancée en mai 2015, la campagne *Bring Change* permet à de petits organismes locaux et à des personnes dans le besoin d'être les bénéficiaires d'événements de collecte de fonds d'une journée. Chaque « vendredi vert », nous invitons les gens à passer à une succursale participante pour verser leur monnaie. De plus, TD Bank verse un don de 2 000 \$ à chaque bénéficiaire, apportant ainsi une contribution importante aux collectivités qui nous tiennent à cœur. À la fin d'octobre 2015, nous avons tenu plus de 250 événements du Maine à la Floride et avons amassé 700 000 \$ au profit de causes locales.



+ Consultez tdbringchange.com pour voir certains des meilleurs moments de la campagne jusqu'à maintenant.



Apprenez-en plus sur un camp d'été incroyable dirigé par le **Collège Frontière**, qui fait la promotion de l'amour de la lecture auprès d'enfants autochtones et les met sur la bonne voie pour réussir.

Éducation financière dans la collectivité

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD?

Comme il est expliqué à la section [Services bancaires responsables](#) du présent rapport, la littératie financière est la pierre d'assise d'une bonne compréhension du monde financier et constitue donc une priorité pour la TD. Elle est directement liée à nos activités comme institution financière; nous avons à la fois l'occasion et la responsabilité de soutenir l'éducation financière dans nos collectivités.

Approche de gestion

Nous appuyons des programmes, des événements, des services et de la recherche liés à l'éducation financière en portant une attention particulière aux communautés défavorisées, notamment les personnes à faible revenu, les jeunes, les Autochtones et les nouveaux arrivants au Canada. Pour ce faire, nous mettons notamment l'accent sur la sensibilisation des collectivités et sur la collaboration avec des organismes à but non lucratif qui travaillent dans le domaine, tant au Canada qu'aux États-Unis. Le Conseil d'éducation financière de la TD aide à coordonner l'approche globale de la Banque.

Résultats en 2015

Cible de 2015	État	Résultats de 2015	Cible de 2016
Aider 200 000 participants à accroître leur niveau de littératie financière dans le cadre d'un programme parrainé par la TD.	Atteinte	Plus de 247 900 personnes ont participé à des programmes en Amérique du Nord et au Royaume-Uni.	250 000 participants

En 2015, la TD a investi plus de 3,86 millions de dollars pour appuyer des programmes communautaires de littératie financière en Amérique du Nord et au Royaume-Uni (par rapport à 3,1 millions de dollars l'année précédente), dont plus de 247 900 personnes ont profité. De plus, des milliers de bénévoles de la TD ont enseigné des notions financières en classe et dans des centres communautaires en Amérique du Nord et au Royaume-Uni. Voici quelques faits saillants de la dernière année :

- La TD a augmenté sa participation au Mois de la littératie financière au Canada en lançant une série d'outils éducatifs et de ressources à l'intention des parents, des enseignants et des jeunes.
- Les employés de la TD ont consacré bénévolement plus de 3 400 heures à enseigner la gestion des finances personnelles à plus de 4 800 adultes dans le cadre de Question d'argent, un programme d'éducation financière gratuit destiné aux adultes qui a été conçu par ABC Alpha pour la vie Canada et par la TD. Au cours de la dernière année, nous avons commencé à étendre la portée de ce programme couronné de succès pour offrir des séances s'adressant précisément aux nouveaux arrivants, aux Autochtones et aux étudiants de niveau postsecondaire.
- Des employées de la TD ont offert des cours d'éducation financière à plus de 2 800 jeunes femmes dans le cadre du programme Les filles comptent en partenariat avec les Guides du Canada.
- Grâce au programme gratuit WOW!Zone de TD Bank, qui en est à sa 25^e année, 2 000 animateurs bénévoles et formés de TD Bank travaillent en collaboration avec des écoles et des groupes jeunesse de leur collectivité pour enseigner aux enfants de la maternelle à la 12^e année l'importance de se doter d'un budget, d'épargner et d'acquérir de saines habitudes financières. En 2015, nos employés ont donné 3 200 ateliers à plus de 50 000 élèves. Au cours des 25 dernières années, nous avons enseigné à plus de 1,1 million d'élèves par le biais du programme, qui est conforme aux normes de contenu nationales aux États-Unis en matière de finances personnelles et d'éducation économique.
- La relation que nous entretenons avec la National Foundation for Credit Counseling (NFCC) nous a permis de parrainer 110 séminaires sur l'éducation financière pour environ 2 700 adultes de milieux urbains à revenus faibles ou modérés de Boston, de New York, de Philadelphie, de Washington, de Caroline du Nord, de Caroline du Sud et de Floride. Les agences membres de la NFCC, avec l'aide d'instructeurs adjoints de TD Bank, ont donné des séminaires gratuits portant sur l'établissement d'un budget, l'analyse des rapports et des cotes de crédit et la préparation à l'acquisition d'une propriété.
- Au Royaume-Uni, la TD a participé pour la deuxième fois au programme World of Work, dans le cadre duquel elle accueille des élèves de plusieurs écoles de la région pour leur montrer la réalité du monde des affaires et du travail dans le secteur financier. L'un des objectifs clés du programme consiste à encourager les aspirations d'enfants provenant de milieux pauvres, dont les familles n'ont parfois pas de travail depuis cinq générations.

Approfondir le sujet

Site Web sur l'éducation financière de la TD



WOW!Zone de TD Bank



Logement abordable

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD?

Se loger est un besoin essentiel. Pourtant, le manque de logements abordables est un problème persistant et grandissant dans nombre de villes nord-américaines. Compte tenu de la place qu'occupe la TD dans les économies locales, plus particulièrement sur les plans du financement hypothécaire et du développement, notre entreprise est bien positionnée pour s'attaquer au problème de logement abordable en stimulant les investissements et en favorisant la collaboration.

Approche de gestion

Notre objectif est d'améliorer la qualité et la disponibilité des logements abordables partout où nous exerçons nos activités afin d'entraîner des répercussions positives sur les gens et les quartiers desquels nous dépendons. Voici l'approche à volets multiples que nous adoptons pour y parvenir :

- Offrir des prêts et des services de développement communautaire aux entreprises qui construisent ou préservent les logements abordables dans les quartiers à revenu faible ou modeste
- Investir par l'entremise de crédits d'impôt pour la construction de logements pour les personnes à faible revenu dans les collectivités défavorisées
- Fournir un soutien considérable par l'intermédiaire de la TD Charitable Foundation, notamment dans le cadre de notre concours de subventions Housing for Everyone, un projet annuel qui finance directement les organismes à but non lucratif travaillant à la construction et à la rénovation d'unités d'habitation à prix abordable

Approfondir le sujet

TD Bank Community +

Liste des bénéficiaires d'une subvention Housing for Everyone en 2015 +

Résultats en 2015

Activités de développement communautaire

Prêts : TD Bank a accordé 106 prêts totalisant plus de 305 millions de dollars américains à des promoteurs et à des organismes. Ces fonds ont servi à appuyer plus de 5 700 unités de logement abordable.

Investissements : L'an dernier, TD Bank a également investi 392 millions de dollars américains en crédits d'impôt pour les logements à loyer modique au profit de projets de construction et de restauration de logements abordables à l'intention de familles, de personnes seules et de personnes âgées. Voici un exemple :

- 8,2 millions de dollars américains ont été investis dans un projet de 48 unités de logement abordable dans la **ville de Brewer, au Maine**, pour des familles sans-abris et des familles touchées par le VIH. De plus, la TD Charitable Foundation a octroyé une subvention de 100 000 \$ pour l'installation de panneaux solaires, qui couvriront 12 % des besoins énergétiques de l'immeuble et permettront ainsi de réduire les coûts d'exploitation.



Découvrez l'histoire d'une maison d'hébergement pour femmes incroyable à Miami et voyez comment celle-ci change des vies au quotidien.

Faits saillants de notre rendement



697 M\$

Investissement et prêts de développement communautaire pour soutenir des projets de logement abordable



4,45 M \$

Financement du logement abordable en 2015 par l'intermédiaire de la TD Charitable Foundation¹



962

Nombre de familles aidées par le programme hypothécaire Right Step Mortgage^{MD} de TD Bank aux États-Unis.

¹ Total des dons de bienfaisance, incluant un montant de 2,5 millions de dollars américains versés par l'intermédiaire du concours annuel de subventions Housing for Everyone.



Logement abordable (suite)

Activités de la TD Charitable Foundation

Pour célébrer son 10^e concours annuel de subventions Housing for Everyone en 2015, la TD Charitable Foundation a remis 25 subventions de 100 000 \$ US à des organismes à but non lucratif axés sur le logement abordable pour les personnes âgées à faible revenu. Voici un exemple de projet qui a bénéficié d'une subvention :

- **Homes of Hope** (Greenville, Caroline du Sud) a reçu une subvention pour fournir des logements abordables et écoénergétiques à des personnes âgées à faible revenu de West Greenville, particulièrement à ceux qui risquent d'être chassés du quartier en raison de l'embourgeoisement et d'autres forces du marché.

En incluant ces subventions, le concours Housing for Everyone a permis de verser près de 20 millions de dollars américains depuis son lancement en 2006 dans le but d'améliorer l'accès des personnes à revenu faible ou modeste à des logements sécuritaires et abordables.

Programme Right Step Mortgage^{MD} de TD Bank

En plus des dons aux collectivités et du financement offert par sa fondation, la TD cherche aussi à favoriser l'accès au logement par l'entremise de ses produits. Nous offrons du financement abordable aux acheteurs ayant un revenu faible à modéré par le biais du programme Right Step Mortgage^{MD} de TD Bank.

En 2015, la TD a accordé 962 prêts hypothécaires d'une valeur totale de 197,5 millions de dollars américains (comparativement à 749 en 2014) dans le cadre de ce programme. Celui-ci propose une option avec mise de fonds minime de 3 % et la possibilité pour l'emprunteur d'économiser des sommes importantes sur son versement mensuel, puisqu'aucune assurance-prêt hypothécaire privée n'est requise.

Cible de 2015	État	Résultats de 2015	Cible de 2016
Offrir 25 subventions totalisant 2,5 M\$ US à des organismes voués à la construction ou à la restauration de logements abordables.	Atteinte	Cible atteinte	Même cible qu'en 2015

PLEINS FEUX

Des anciennes combattantes et leur famille trouvent un foyer à Philadelphie



L'itinérance chez les anciens combattants aux États-Unis est un problème bien documenté. Il est d'ailleurs particulièrement criant pour les soldates qui reviennent d'une période de service, dont le pourcentage de sans-abri représente la plus forte augmentation parmi les anciens combattants¹.

En réponse à cette crise, TD Bank soutient le développement de logements locatifs abordables pour les anciens combattants et leur famille. Depuis 2012, TD Bank travaille en étroite collaboration avec Impact Services Corporation à Philadelphie pour créer un modèle de complexe locatif pour les anciens combattants, qui ouvrira ses portes en 2016. Impact Services a transformé une ancienne fabrique, construite originalement en 1854 et située dans le quartier Kensington, en 26 unités de logement abordable offrant des services de soutien.

La particularité de l'immeuble d'habitation est qu'il s'adresse à un groupe bien défini de la population : les anciennes combattantes à faible revenu et leurs enfants. Un chef de file parmi les fournisseurs de services pour les anciens combattants, Impact Services est un intervenant de première ligne pour déterminer les besoins des soldats et soldates à leur retour d'une période de service. Les anciennes combattantes sont quatre fois plus susceptibles d'être sans-abri que le reste de la population. À Philadelphie, on évalue qu'environ 200 anciennes combattantes ayant des enfants se retrouvent en situation d'itinérance chaque année.

Impact Services prévoit que le nouveau complexe accueillera environ 400 anciennes combattantes et les membres de leur famille sur une période de 15 ans. En plus d'un logement avec des services de soutien, les résidentes auront accès à des services-conseils en emploi, à de la formation et à d'autres formes de soutien. Le projet a remporté un prix Blue Ribbon 2015 pour l'excellence en développement communautaire, une marque de reconnaissance décernée par la Philadelphia Association of Community Development Corporations.

Dans son appui au projet, TD Bank a fourni 12,7 millions de dollars américains en capitaux propres et en financement pour la construction, et a aidé Impact Services à demander et obtenir une subvention de 250 000 \$ US de la Federal Home Loan Bank dans le cadre du programme d'accès au logement abordable de Pittsburgh. Le projet a également reçu une subvention de 100 000 \$ US dans le cadre du concours Housing For Everyone de la TD Charitable Foundation.

¹ Différentes sources utilisées pour la rédaction de cet article : Département américain des Anciens combattants; Impact Services Corporation; livre blanc *Call to Action* de Easter Seals; *Veterans Agenda for the 114th Congress* de The Independent Budget.



Approvisionnement

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD?

Nous collaborons avec des milliers de fournisseurs chaque année; nous ne pouvons être une entreprise axée sur le développement durable que si les intervenants dans notre chaîne d'approvisionnement le sont aussi.

Approche de gestion

À mesure que nos activités prennent de l'expansion et que le milieu externe évolue à un rythme rapide et soutenu, la gestion de la chaîne d'approvisionnement se complexifie sans cesse. Dans un tel contexte, la TD se préoccupe de plus en plus de la gestion des risques liés à la situation géopolitique, à la réputation de l'entreprise et à la sécurité des données qui résultent de nos activités d'approvisionnement.

Comme acheteur d'importance, nous nous faisons un devoir d'exercer notre influence pour encourager l'adoption de rigoureuses pratiques éthiques, environnementales et sociales d'un bout à l'autre de nos chaînes d'approvisionnement. Le Groupe de la sélection stratégique de la TD s'assure que nous avons un réseau de fournisseurs responsables et diversifiés qui offrent des biens et services appropriés et de grande qualité. Nous préférons les produits et services de fournisseurs qui partagent nos valeurs et qui adoptent des pratiques responsables appuyées par de rigoureux programmes en faveur de la durabilité.

Notre Politique d'approvisionnement responsable intègre une grande variété de critères relatifs à la durabilité aux pratiques et aux processus décisionnels de la TD en matière d'approvisionnement. Les fournisseurs potentiels doivent remplir un questionnaire portant sur :

- leur rendement en matière de responsabilité d'entreprise;
- leur historique en matière de santé et de sécurité;
- leurs pratiques en ce qui concerne les droits de la personne et du travail, y compris le travail des enfants et le travail forcé;

Approfondir le sujet

Résumé de la Politique d'approvisionnement responsable +

Code de conduite des fournisseurs +

Site Web à l'intention des fournisseurs potentiels +

- leurs efforts en matière de diversité et d'inclusion;
- leur code de conduite et d'éthique et leurs pratiques de lutte contre le trafic d'influence et la corruption;
- les efforts qu'ils ont engagés pour soutenir la durabilité écologique.

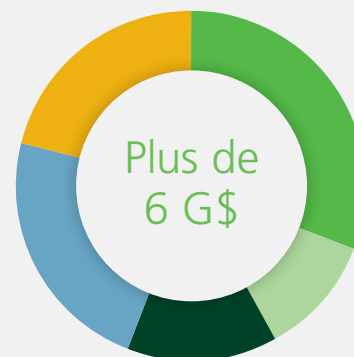
Le questionnaire et le processus d'évaluation des risques permettent à la TD de s'assurer que ses priorités en matière d'approvisionnement responsable ont des répercussions sur le marché. Nous faisons ensuite preuve de diligence accrue à l'égard des produits et des services de fournisseurs lorsque des éléments sociaux, éthiques, environnementaux et géographiques sont considérés à risque élevé.

Le Code de conduite des fournisseurs de la TD offre encore plus de transparence quant aux attentes de la TD. Le code reflète et encadre les principes établis dans la Politique d'approvisionnement responsable de la TD ainsi que les normes et les obligations minimales en matière de rendement que les fournisseurs et leurs sous-traitants doivent respecter lorsqu'ils font affaire avec la TD.

Résultats en 2015

Nous avons évalué 211 fournisseurs en fonction des critères de notre Politique d'approvisionnement responsable, contre 108 en 2014. Nous avons étendu la portée de notre évaluation en matière d'approvisionnement responsable en envoyant des questionnaires aux fournisseurs auprès desquels nous effectuons des dépenses considérables et qui faisaient déjà affaire avec nous avant l'adoption de notre politique.

Dépenses d'approvisionnement de la TD en 2015



Type	%
Exploitation	31 %
Services immobiliers	11 %
Services de RH, de voyages et de marketing	14 %
Services de professionnels	21 %
Technologies de l'information et communications	23 %

Approvisionnement (suite)

Les résultats de notre programme d'approvisionnement responsable en 2015 montrent que les fournisseurs continuent d'améliorer leurs pratiques :

Résultats concernant l'approvisionnement responsable en 2015

Pourcentage des fournisseurs qui ont accepté de participer au sondage sur l'approvisionnement responsable parmi ceux qui y ont été invités 100

Fournisseurs qui ont amélioré leurs propres politiques et procédures

Santé et sécurité 7
Éthique 15
Environnement 28
Droits de la personne et code du travail 48

Nombre de contrat résiliés en raison de non-conformité à la Politique d'approvisionnement responsable 1

Minerais provenant de zones de conflit

Depuis l'entrée en vigueur de la loi américaine Dodd-Frank en mai 2014, les entreprises qui produisent des biens ont l'obligation d'indiquer si des matières premières entrant dans leur fabrication ont été extraites en République démocratique du Congo ou dans d'autres régions où des conflits armés ou des cas de violation des droits de la personne ont été recensés. Nous demandons aux fournisseurs concernés s'ils satisfont à ces dispositions, et tous les fournisseurs s'y conforment. Nous continuerons de surveiller la provenance des matières premières utilisées par nos fournisseurs.

Faits saillants de notre rendement



Plus de 6 G\$

de dépenses en produits et services effectuées auprès de fournisseurs en Amérique du Nord



Le programme de diversité des fournisseurs de la TD a reçu plusieurs prix au Canada et aux États-Unis¹.

¹Pour plus de détails, consulter la liste des prix reçus en 2015.

Enjeu émergent : l'esclavage moderne

Le *Modern Slavery Act* de 2015 est entré en vigueur le 26 mars 2015 au Royaume-Uni. La loi oblige les entreprises qui exercent des activités au Royaume-Uni (et qui atteignent un certain seuil de revenu) à divulguer au public les étapes qu'elles ont suivi pour s'assurer qu'aucune forme d'esclavage, d'asservissement, de travail forcé ou obligatoire ou de traite de personnes n'intervient dans leurs activités ou leur chaîne d'approvisionnement. Le Groupe de la sélection stratégique de la TD, de concert avec d'autres services à l'échelle de l'entreprise, évalue présentement les mesures à prendre pour nous conformer à ces nouvelles exigences.

Diversité des fournisseurs

Conçu dans le but de permettre à certains fournisseurs de rivaliser sur un pied d'égalité avec d'autres, le programme de diversité des fournisseurs de la TD en Amérique du Nord vise à intégrer les femmes, les minorités visibles, les Autochtones, les membres de la communauté LGBT, les personnes handicapées, les anciens combattants et d'autres groupes minoritaires au sein du processus de sélection de fournisseurs.

La TD est membre d'un groupe de huit organismes de fournisseurs diversifiés en Amérique du Nord qui a pour fonction d'attester que les fournisseurs satisfont à des critères liés à la diversité. De plus, la TD sensibilise ses propres employés pour faire connaître son programme de diversité des fournisseurs.

En 2015 :

- Le programme de mentorat de groupe de la TD a continué à aider les fournisseurs diversifiés à se développer et à apprendre comment faire affaire avec de grandes entreprises.
- Nos principaux fournisseurs ont indiqué à combien s'élèvent leurs dépenses au sein de leur propre réseau de fournisseurs diversifiés.
- DiversityInc a classé à nouveau la TD parmi les 50 meilleures entreprises au chapitre de la diversité, en partie pour ses pratiques privilégiant les fournisseurs diversifiés.

Politiques fiscales

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD?

La TD s'engage à fournir son juste effort fiscal dans les territoires où elle exerce ses activités.

Approche de gestion

La TD continue à collaborer sur une base transparente avec les autorités fiscales dans tous les territoires où elle exerce ses activités. Voici ce que nous voulons faire :

- Établir et gérer des processus de gouvernance fiscale rigoureux garantissant la conformité aux obligations de consignation et de déclaration de l'information fiscale dans tous les territoires où nous exerçons nos activités
- Faire appel à des cabinets juridiques et comptables chefs de file pour obtenir des conseils ainsi que des avis spécialisés et objectifs en matière de fiscalité
- Collaborer à long terme et de façon proactive avec les décideurs et les agents du fisc

Résultats en 2015

Taxes et impôts que nous payons

La TD s'acquitte de l'impôt sur le revenu des sociétés sur les bénéfices qu'elle réalise ainsi que de diverses taxes et divers impôts payés dans le cadre de ses activités.

Taxes et impôts que nous reversons aux gouvernements

La TD perçoit des taxes et des impôts au nom de gouvernements dans les pays et les régions où elle exerce ses activités. Elle assume les coûts administratifs associés à cette tâche, car elle comprend les avantages que celle-ci présente pour l'économie en général. Les taxes et impôts que nous recueillons comprennent :

- Portion des cotisations sociales imputée aux employés

Approfondir le sujet

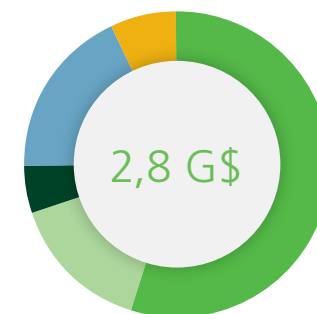
Rendement fiscal détaillé, y compris la tendance sur 3 ans +

Taxes et impôts payés par province au Canada (page 5 de la Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité) +

Impôts et taxes payés par la TD

(en millions de dollars)	2015
Impôts sur les bénéfices	1 523
Cotisations sociales pour plus de 84 000 employés dans 16 pays	485
Taxes de vente et sur les transactions	428
Taxes sur le capital et les primes d'assurance	135
Impôts fonciers et taxes d'affaires	181
TOTAL	2 752
Taux d'imposition réel – déclaré	16,6 %
Taux d'imposition total réel	26,5 %

Types de taxes et impôts payés par la TD



Type	%
Impôts sur les bénéfices	55 %
Taxes de vente et sur les transactions	15 %
Taxes sur le capital et les primes d'assurance	5 %
Cotisations sociales	18 %
Impôts fonciers et taxes d'affaires	7 %

- Retenues d'impôt au nom des employés
- Impôt foncier au nom des clients qui ont contracté un prêt hypothécaire
- Taxe sur les transactions pour les opérations des clients auxquelles les taxes de vente s'appliquent
- Retenues d'impôt au nom des investisseurs

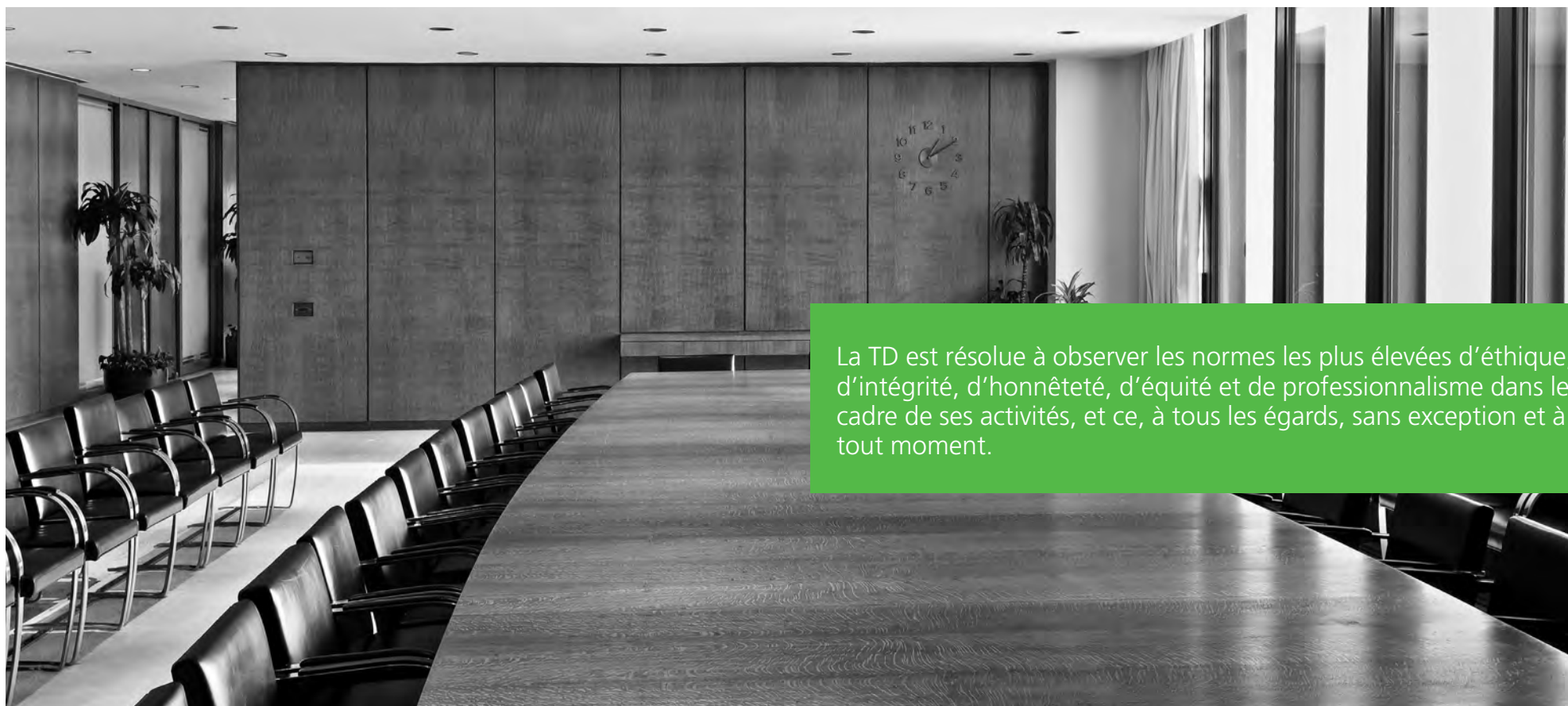
Politiques fiscales

En matière de fiscalité, nous sommes d'avis que toutes les entreprises devraient être placées sur un pied d'égalité. Le marché des capitaux international est très compétitif, et la TD continuera à mettre à profit sa présence dans tous les territoires pour demeurer concurrentielle.

Pour renseigner les autorités fiscales sur les changements qui s'opèrent dans le secteur bancaire, nous organisons des séances d'information qui portent sur une gamme de sujets propres à ce secteur ainsi que sur l'interprétation et l'application de la loi.



Gouvernance



La TD est résolue à observer les normes les plus élevées d'éthique, d'intégrité, d'honnêteté, d'équité et de professionnalisme dans le cadre de ses activités, et ce, à tous les égards, sans exception et à tout moment.

Enjeux importants abordés dans ce chapitre :

Intégrité et gouvernance de l'entreprise	54
Rémunération des dirigeants	56
Sécurité des données et protection des renseignements personnels	57
Gestion des risques	59

La TD est classée parmi les **50 banques les plus sûres au monde** pour une 5^e année consécutive et s'est taillé une place de choix parmi les dix institutions en tête de liste. De même, la TD a été désignée la banque la plus sûre au Canada et la banque commerciale la plus sûre du monde.



36 %
de femmes au sein
de notre conseil
d'administration

La TD a reçu les distinctions suivantes du *IR Magazine* : **meilleures relations avec les investisseurs pour le secteur des services financiers**, et meilleure gouvernance d'entreprise.



Intégrité et gouvernance de l'entreprise

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD?

Les membres du conseil d'administration de la TD sont élus par les actionnaires pour encadrer la direction de l'entreprise. Ils veillent aux intérêts à long terme des actionnaires d'une manière responsable, en plus de répondre aux préoccupations des autres parties prenantes, notamment les employés, les clients, les organismes de réglementation, les collectivités et le public.

Le conseil d'administration et la direction de la TD sont résolus à faire preuve de leadership en matière de gouvernance. Nos politiques, nos principes et nos pratiques de gouvernance sont conçus dans l'optique de nous acquitter de nos responsabilités envers nos actionnaires et les autres parties prenantes importantes, et de créer de la valeur à long terme pour les actionnaires. Nous avons un président de conseil d'administration indépendant qui a comme mandat d'assurer un leadership clair en matière de gouvernance, et un conseil chargé de mener à bien un certain nombre de tâches, dont les suivantes :

- donner le ton d'une culture de gestion des risques, d'intégrité et de conformité à l'échelle de la TD;
- approuver la stratégie et les objectifs d'affaires de la TD et en assurer la mise en œuvre;
- superviser l'identification et la surveillance des principaux risques touchant les affaires de la TD.

La TD respecte et encourage la diversité et l'inclusion à tous les niveaux de son effectif, et elle en fait un impératif d'affaires. L'approche du conseil d'administration pour l'identification et la nomination de candidats à l'élection au Conseil tient compte de cet impératif. La politique du Conseil en matière de diversité établit un objectif selon lequel chaque genre doit être représenté par au moins 30 % des administrateurs indépendants du conseil.

Les faits saillants des projets du Conseil et de ses comités en 2015 sont accessibles dans notre [Circulaire de procuration 2016](#). De même, le site Web de la TD regorge de renseignements sur les pratiques de gouvernance de l'entreprise.

Approfondir le sujet

Le conseil d'administration et ses comités +

Renseignements sur les pratiques et les politiques de gouvernance de l'entreprise +

Rendement en 2015

Conseil d'administration de la TD

(Renseignements de la Circulaire de procuration 2016, en date du 28 janvier 2016)

Nombre de membres indépendants	13
Le président du Conseil et le chef de la direction sont deux personnes distinctes	Oui
Le Conseil supervise la responsabilité d'entreprise	Oui

Nombre de réunions (pour la période de 12 mois s'étant terminée le 31 octobre 2015)

Conseil complet	10
Comité de gouvernance	6
Comité du risque	9
Comité d'audit	8
Comité des ressources humaines	6

Diversité au sein du conseil

% d'administratrices	36 %
% d'administrateurs provenant des minorités visibles	14 %
% d'administrateurs indépendants	93 %

Encourager une conduite responsable

L'atteinte de nos objectifs commerciaux est essentielle à la réussite de la TD, mais la manière de les atteindre l'est tout autant. C'est pourquoi nos employés sont tenus de se conformer à des politiques, à des normes et à des lignes directrices internes. Toute personne qui travaille pour la TD doit suivre une formation sur la conformité liée à la protection des clients et au comportement responsable en affaires. Cette formation vise à éliminer les risques d'inconduite d'un employé pouvant porter atteinte aux clients, entacher la réputation de la TD ou occasionner des responsabilités juridiques pour l'entreprise. Afin que nos employés comprennent les risques actuels et potentiels, nous continuons d'accroître la sensibilisation et d'améliorer la formation entourant la lutte contre le blanchiment d'argent (LCBA), la lutte contre le financement d'activités terroristes, la lutte contre le trafic d'influence et la corruption (LCTIC) et les sanctions qui y sont associées.

Intégrité et gouvernance de l'entreprise (suite)

Politique, normes et lignes directrices	Description
Code de conduite et d'éthique professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Cadre sur la façon dont nous interagissons • Indications claires sur les comportements incorrects qui ne sont pas tolérés • S'applique aux employés et aux administrateurs • Programme de formation en ligne obligatoire pour tous les nouveaux employés à l'étape de l'orientation • Attestation annuelle requise • Envoi d'un rapport confirmant que 100 % des employés admissibles ont rempli l'attestation au Comité d'audit du conseil d'administration • Une version du Code s'applique aux employés contractuels en Amérique du Nord
Ligne de dénonciation TD	<ul style="list-style-type: none"> • Canal indépendant, confidentiel et anonyme pour le signalement d'un problème • Possibilité de participer à une séance confidentielle de clavardage
Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes (LCBA/LCFAT) Lutte contre le trafic d'influence et la corruption (LCTIC) Sanctions	<p>Un cadre de politiques conçu pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • détecter et prévenir l'utilisation des produits et des services de la TD à des fins de blanchiment d'argent ou de financement d'activités terroristes, et respecter les lois et la réglementation en matière de LCBA et de LCFAT; • respecter la réglementation et les lois économiques et commerciales; • énoncer des principes de conduite permettant de détecter et d'empêcher toute activité de corruption et de trafic d'influence. • Les nouveaux employés doivent suivre une formation obligatoire sur la LCBA, la LCFAT et les sanctions associées. Tous les employés suivent une formation de rappel chaque année. La formation est personnalisée en fonction des risques et des mesures de contrôle propres aux différents groupes d'employés, en fonction des rôles, secteurs d'activité et régions.

Approfondir le sujet

Code de conduite et d'éthique professionnelle à l'intention des employés et des administrateurs +

Ligne de dénonciation TD +

Déclaration sur la lutte contre le blanchiment d'argent et la lutte contre le financement d'activités terroristes +

Résumé de la politique contre le trafic d'influence et la corruption de la TD +



Rémunération des dirigeants

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD?

La rémunération des dirigeants est conçue pour récompenser les résultats qui correspondent à la stratégie à long terme de la TD. Cette approche permet d'inciter fortement les dirigeants à agir dans l'intérêt supérieur de l'entreprise, des employés et des actionnaires.

Approche de gestion

La TD emploie une stratégie équilibrée de rémunération des dirigeants afin de recruter, de maintenir en fonction et de motiver des dirigeants ayant un rendement supérieur. Notre approche et nos principes de rémunération sont présentés dans la Circulaire de procuration de la TD. Une composante clé de notre approche consiste à reporter une part importante de la rémunération accordée aux dirigeants après une période d'au moins trois ans. Puisqu'une part de leur rémunération est liée au cours de l'action de la TD, ils ont un incitatif de plus pour prendre des décisions qui sont dans l'intérêt à long terme de la TD et de ses parties prenantes.

Rendement en 2015

Vote consultatif sur la rémunération (Say-on-pay)

En 2010, la TD a volontairement adopté le vote consultatif sur la rémunération, un processus annuel qui permet aux actionnaires d'exprimer leurs préoccupations à l'égard de la rémunération des dirigeants. Si un problème important est soulevé, le conseil d'administration collaborera avec les actionnaires pour bien le comprendre puis proposer une solution, au besoin. En 2015, 95 % des actionnaires de la TD ont voté pour l'approche de rémunération, un soutien considérable qui ne se dément pas depuis l'adoption du vote consultatif sur la rémunération.

Tenir compte des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance dans la rémunération des dirigeants

La rémunération fondée sur le rendement est calculée en fonction de mesures financières et non financières. L'une des principales mesures de rendement utilisées pour déterminer le montant affecté aux primes de rendement des dirigeants est l'expérience client, mesurée en fonction des commentaires émis directement par les clients à la suite d'une interaction avec la TD.

Nous divisons habituellement les objectifs de rendement en cinq catégories : Client, Exploitation, Finances, Employé et Collectivité. Ces objectifs visent à évaluer le rendement ayant une incidence directe sur la rémunération, conformément à la philosophie de rémunération fondée sur le rendement de la TD.

Approfondir le sujet

Circulaire de procuration
de la direction 2016



Approche de la TD en matière
de rémunération



Sécurité des données et protection des renseignements personnels

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD?

Les risques liés à la technologie et à la sécurité de l'information ont augmenté ces dernières années, notamment en raison de la prolifération, de la complexité et de l'évolution constante des nouvelles technologies et des méthodes utilisées par ceux qui souhaitent causer des perturbations ou des dommages criminels.

Nous sommes une institution financière misant largement sur la technologie, et les répercussions d'une violation de la confidentialité et de la sécurité des données sur nos activités seraient énormes.

Approche de gestion

En tant qu'institution financière, nous considérons la protection de nos ressources d'information, des données personnelles et des renseignements de nos clients comme un élément fondamental de nos activités. Tout en continuant de faire progresser la transformation numérique de la TD pour répondre aux préférences changeantes des clients, nous procédons à d'importants investissements visant à assurer la sécurité et la confidentialité de nos données, de nos technologies et de nos systèmes.

La TD surveille activement, gère et continue d'améliorer sa capacité d'atténuer les risques relatifs à la sécurité et à la protection des renseignements personnels en déployant des programmes à l'échelle de l'entreprise, en adoptant des pratiques exemplaires, en évaluant les vulnérabilités et les menaces et en y répondant fermement. Nos mesures de sécurité incluent la mise en œuvre de coupe-feu sécuritaires contribuant à prévenir les accès externes non autorisés aux systèmes internes de la TD, le chiffrement des données pour s'assurer que les renseignements sur le client ne peuvent être décodés et lus que dans l'environnement en ligne et mobile sécurisé de la TD, et une surveillance en tout temps pour préserver l'efficacité des systèmes et repérer les opérations inhabituelles effectuées dans les comptes des clients.

Notre détermination à assurer la sécurité des données et la protection des renseignements personnels se reflète dans l'ensemble de notre gouvernance et de nos responsabilités.

- Les questions de cybersécurité sont gérées par le comité de Gestion du risque d'entreprise, par l'intermédiaire du premier vice-président, Gestion du risque technologique et Sécurité de l'information. Notre vice-président, Cybersécurité se penche également sur les problèmes en émergence.
- Le Bureau du chef des données de la TD s'occupe actuellement de renforcer les capacités de gouvernance des données à l'échelle de l'entreprise. Nous continuons d'investir de façon soutenue dans l'analyse de données afin d'offrir une expérience client supérieure de bout en bout et de renforcer notre position de chef de file dans l'arène des services bancaires numériques.
- Le chef, Protection des renseignements personnels à l'échelle mondiale, qui relève du chef de la conformité à l'échelle mondiale, dirige le Programme de protection des renseignements personnels de la TD. Les responsables régionaux de la protection des renseignements personnels s'occupent des territoires où la TD exerce ses activités.

Approfondir le sujet

Moyens mis en œuvre pour vous protéger
(mesures de sécurité) +

Comment vous protéger vous-même +

Nos engagements à l'égard de
la confidentialité +

Sécurité des données et protection des renseignements personnels (suite)

Nous nous efforçons de suivre dès le départ les principes d'intégration de la protection des renseignements personnels dans la conception de nos produits et de nos services. Par ailleurs, la formation et la communication sont aussi un domaine d'intervention important. Tous les employés suivent obligatoirement une formation mise à jour chaque année sur les mesures de protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information. En misant sur une sensibilisation en continu, nous voulons mettre en place une culture de compréhension de l'importance capitale de la sécurité des données et de la protection des renseignements personnels. La TD respecte également les nombreux codes de conduite du secteur bancaire et les engagements envers le public qui visent à protéger les clients.

Rendement en 2015

Sécurité des données

Au cours de la dernière année, nous avons investi des efforts et des ressources considérables pour améliorer la sécurité de nos données, de nos technologies et de nos systèmes.

Au chapitre de la sécurité, nous continuons d'anticiper et de prévenir les menaces à la cybersécurité. Nous mettons notamment au point des stratégies et des outils en réponse aux principaux risques, surveillons nos systèmes des TI en tout temps et collaborons activement avec les autres banques et les gouvernements afin d'échanger des pratiques gagnantes et des renseignements sur les menaces (par exemple, en participant au Centre canadien de réponse aux incidents cybernétiques de Sécurité publique Canada).

Protection des renseignements personnels

Notre équipe mondiale de protection des renseignements personnels fait preuve d'une grande vigilance en tenant à jour des politiques, des procédures, des normes et des lignes directrices qui contribuent à protéger la confidentialité des renseignements personnels de nos clients et à atténuer les risques d'atteinte à leur vie privée. La TD a mis en place de nouvelles mesures pour protéger les renseignements personnels des clients d'après les recommandations faites par les organismes de réglementation. Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a statué sur cinq plaintes déposées ces dernières années, et a affirmé que ces plaintes étaient fondées et résolues. Aucune plainte ou enquête relative à la protection de la vie privée n'a été tranchée en faveur du client aux États-Unis.

Nous nous efforçons de présenter de façon claire nos politiques et nos pratiques et à les rendre facilement accessibles aux clients qui souhaitent savoir comment nous gérons leurs renseignements. Par exemple, le [Code de protection de la vie privée pour applications mobiles TD](#) et le [Code de protection de la vie privée en ligne TD](#) expliquent aux clients la façon dont les renseignements sont recueillis dans le cadre l'utilisation de l'application et des sites web de la TD. La TD ne recueille aucun renseignement relatif aux activités générales de navigation des clients. En outre, nous continuons d'offrir des produits et des services pouvant aider les clients à améliorer la sécurité et la protection de leurs renseignements personnels. Nous proposons notamment des fiches-conseils sur la prévention de la fraude financière et l'utilisation avisée d'Internet, de même que des liens vers des logiciels antivirus et anti-logiciels malveillants.

PLEINS FEUX

Cybersécurité : Se protéger contre des menaces sophistiquées



Glenn Foster

Chef, Gestion du risque technologique et Sécurité de l'information, Groupe Banque TD

Les cybermenaces ont augmenté en 2015. Les innovations technologiques se font à un rythme effarant, et de plus en plus d'actifs physiques sont remplacés par des actifs numériques dans l'ensemble de la société. Dans un tel contexte, les entreprises de tous les secteurs tentent de se défendre contre une armée de pirates numériques anonymes.

Notre capacité à détecter les logiciels malveillants et à réagir rapidement est la pierre angulaire de notre stratégie de cybersécurité. Plusieurs contrôles sont en place pour protéger nos clients et nos employés, comme la vérification de l'identité à plusieurs niveaux, des pare-feu sécurisés et des méthodes de chiffrement avancées. Nous évaluons continuellement notre programme de cybersécurité, procédons à des tests en temps réel de nos mesures de défense et intégrons les commentaires et suggestions que nous recevons d'organismes de surveillance indépendants utilisant des pratiques de pointe.

De façon tout aussi importante, nous misons de plus en plus sur la création d'une *culture de sensibilisation à la sécurité* au sein de l'entreprise. Nous fournissons à nos employés les outils nécessaires pour se protéger contre d'éventuelles attaques et nous continuons à les éduquer sur les plus récentes menaces, ce qui fait d'eux des agents actifs dans la prévention et la détection de ces types d'attaques.

Nous avons récemment lancé un programme de sensibilisation dans le cadre duquel des employés ont reçu un courriel d'hameçonnage les invitant à cliquer sur un lien. Lorsqu'un employé cliquait sur le lien fictif, un message d'alerte s'affichait l'informant de l'exercice et lui indiquant comment il aurait dû gérer la situation. Nos employés sont notre meilleur atout dans la protection de la TD. Le programme n'a pas pour but d'effrayer les employés, mais de leur offrir une occasion d'apprentissage concrète, tout en donnant plus de poids à notre message sur la cybersécurité et en améliorant la capacité de nos employés à répondre à ces importantes cybermenaces.

Gestion des risques

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD?

À la TD, tout le monde a son rôle à jouer dans la gestion des risques. Il est essentiel que nous participions tous à la protection de notre entreprise, de nos clients et de nos employés contre les divers risques du secteur des services financiers. Parmi ceux-ci, notons les risques financiers habituels inhérents aux activités bancaires, comme ceux liés au crédit et aux taux d'intérêt, de même que les risques propres à notre époque, comme les changements climatiques et les cybermenaces.

Approche de gestion

L'un des principes directeurs de la TD consiste à prendre seulement les risques que nous comprenons et que nous pouvons gérer. Les membres de la direction, les administrateurs et les employés de la TD suivent le cadre de gestion des risques de l'entreprise ainsi que notre Énoncé d'appétence au risque pour avoir une compréhension commune de notre façon de gérer les risques.

La TD utilise également un modèle à « trois lignes de défense » pour décrire la gestion des risques dans l'ensemble de la Banque : les secteurs d'exploitation (première ligne), les fonctions de gouvernance, de gestion des risques et de surveillance, comme les groupes Gestion des risques et Conformité juridique et réglementaire (deuxième ligne), et le groupe Audit interne (troisième ligne). Les niveaux de risque et la conformité à l'appétence au risque de la TD font l'objet d'une surveillance et de rapports réguliers à la haute direction, au Conseil et à ses comités. Nous tenons également des séances de formation, des programmes de communication et des conférences sur la gestion des risques internes afin d'informer toutes les parties prenantes à l'échelle de l'entreprise.

Énoncé d'appétence au risque de la TD

Nous prenons les risques nécessaires à la conduite de nos affaires, mais uniquement lorsque ces risques :

1. cadrent avec notre stratégie d'affaires et qu'il nous est possible de les comprendre et de les gérer;
2. n'exposent pas l'entreprise à des situations de pertes ponctuelles graves; c.-à-d. nous ne « misons pas la Banque » sur une seule acquisition, activité ou un seul produit;
3. ne sont pas susceptibles de porter préjudice à la marque TD.

Approfondir le sujet

Gestion des risques – Rapport annuel, page 66



Rapport du comité du risque – Circulaire de procuration, page 23



Rendement en 2015

- Amélioration continue de l'Énoncé d'appétence au risque, des mesures associées et de la reddition de comptes de l'entreprise et des secteurs d'activité
- Poursuite des efforts favorisant une culture de gestion des risques, incluant une participation à un sondage sur la culture de gestion des risques des banques canadiennes et des mesures d'évaluation internes de la culture de gestion des risques de la TD
- Présentations et discussions sur les risques émergents et les problèmes d'intérêt particulier
- Évaluation indépendante par un tiers dans le cadre de contrôles d'efficacité de la fonction de gestion des risques

Gestion du risque environnemental

Le risque environnemental est défini comme suit : la possibilité que la stratégie, les finances, l'exploitation et la réputation perdent de la valeur en raison de l'influence des questions ou des préoccupations environnementales et du risque social associé, à court et à long terme. La gestion du risque environnemental est une priorité à l'échelle de l'entreprise. Voici les principaux risques environnementaux :

- **Risques directs** : Risques liés à la propriété et à l'exploitation de la TD, ce qui comprend la gestion et l'exploitation d'un bien immobilier ou d'un parc immobilier dont la TD est propriétaire ou gestionnaire, d'activités commerciales et de services connexes;
- **Risques indirects** : Risques liés au rendement environnemental ou aux phénomènes environnementaux, comme les changements climatiques, qui peuvent avoir une incidence sur les clients des Services bancaires de détail de la TD et sur ceux à qui nous accordons du financement ou dans lesquels nous investissons;
- **Risques provenant d'un cadre de réglementation en constante évolution** : Comprend l'identification et la gestion des questions réglementaires émergentes touchant l'environnement;
- **Risques liés à la perte d'occasions** : Incompréhension et incapacité de tirer adéquatement profit des tendances liées à l'environnement pour répondre aux demandes de produits et de services des clients.

En cas d'incident pouvant perturber les activités et les opérations de la TD, l'équipe Gestion de la continuité des opérations appuie l'équipe de la haute direction pour que les activités se poursuivent et que les clients puissent accéder aux produits et aux services. Le solide programme de gestion de la continuité des opérations à l'échelle de la TD tire parti d'une structure de gouvernance globale et à paliers multiples pour la gestion des crises ou des incidents, qui permet d'assurer un suivi, une prise en charge et une gestion efficaces en cas de crise ou d'incident touchant la TD. Tous les secteurs d'activité doivent maintenir et régulièrement mettre à l'épreuve des plans de continuité des opérations conçus pour répondre à un vaste éventail de scénarios éventuels.



Conception du rapport

Envergure du rapport

Le Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2015 sert à informer nos parties prenantes de notre rendement dans les domaines environnementaux, sociaux et économiques.

Portée du rapport

Ce rapport présente les problématiques que nous jugeons importantes et les répercussions de nos activités au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2015. Les rapports des exercices précédents sont disponibles en ligne : www.td.com/responsabilite

La portée du rapport englobe la totalité des activités dans lesquelles la TD possède une participation de 100 %, qui sont regroupées sous les secteurs d'exploitation suivants : Services bancaires de détail au Canada, Services bancaires de détail aux États-Unis et Services bancaires de gros.

G4

La TD suit les lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) dans ses rapports sur la responsabilité d'entreprise depuis 2007. Le Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2015 de la TD est rédigé selon les lignes directrices G4 et répond aux critères « Essentiels ».

+ Tableau de délimitation des aspects

Rapports de certification externe

Certains indicateurs de rendement ont reçu une certification externe d'Ernst & Young s.r.l. Ernst & Young a effectué un examen limité d'une série d'indicateurs de rendement de la TD au chapitre social et environnemental, y compris les émissions de gaz à effet de serre et les données sur la carboneutralité et la consommation de papier de la TD.

+ Rapport de certification indépendant des données sur la réduction de la consommation de papier, les mesures de responsabilité d'entreprise, les émissions de gaz à effet de serre et la carboneutralité en 2015

+ Rapport de certification indépendant des données sur les Obligations vertes en 2015

Revue externes du rendement de la TD en matière de responsabilité d'entreprise

Les classements relatifs au développement durable représentent un outil pratique pour évaluer nos progrès et nous aider à concentrer nos efforts sur l'amélioration du rendement de la TD en matière de responsabilité d'entreprise. Le tableau ci-contre présente les améliorations au fil du temps. Nous tenons à souligner que le fait d'occuper un meilleur rang ou d'obtenir une meilleure note dans ces classements est le résultat et non la raison de nos efforts.

Évaluateur	2015
Carbon Disclosure Project (CDP)	Résultat : 99 sur 100 pour la divulgation et A- pour le rendement La TD fait partie des 200 entreprises recensées dans le Climate Disclosure Leadership Index (parmi les 20 meilleures). La TD est l'institution financière canadienne la mieux classée parmi les cinq grandes banques ¹ .
Indices de durabilité Dow Jones (cote RobecoSAM)	Résultat : 81 sur 100 La TD fait partie des indices mondial et nord-américain.
Sustainalytics	Résultat : 79 sur 100 Position : 15^e sur 422 sociétés financières dans le monde
FTSE4Good Index Series	La TD figure au palmarès.
Global 100 Most Sustainable Corporations (Corporate Knights)	Position : 54^e sur 100 en 2016 Position : 76^e sur 100 en 2015
Canada's Top 50 Socially Responsible Corporations (Macleans/Sustainalytics)	La TD figure au palmarès.
Best 50 Corporate Citizens in Canada (Corporate Knights)	Position : 12^e sur 50

¹ Les autres grandes banques au Canada sont la Banque de Montréal, la Banque Canadienne Impériale de Commerce, la Banque Royale du Canada et la Banque Scotia.

^{MD} Le logo TD et les autres marques de commerce sont la propriété de La Banque Toronto-Dominion ou d'une filiale en propriété exclusive au Canada et(ou) dans d'autres pays.

PDF seulement (05/15)

