

Annexe :

**Données sur le rendement lié
aux enjeux ESG**

Table des matières

À propos de l'annexe	1
Détails de notre rendement environnemental	2
Économie à faibles émissions de carbone	2
Émissions de gaz à effet de serre	2
Émissions de GES par mode de déplacement	4
Notes sur les émissions de GES	5
Consommation d'énergie	6
Engagement de carboneutralité	7
Déchets	8
Eau	8
Papier	9
Bâtiments écologiques	10
Espaces de travail certifiés LEED	10
Assurance	11
Financement	11
Obligations vertes TD émises en 2017	12
Rendement de GPTD	13
Évaluation du risque environnemental et social	13
Principes de l'Équateur	14
Engagement des employés	15
Détails de notre rendement social	16
Expérience client légendaire	16
Résolution des plaintes des clients	16
Profil de l'effectif	17
Diversité de la main-d'œuvre	18
Roulement du personnel	19
Cote d'engagement des employés	20
Résultats du sondage Info TD	20
Formation et perfectionnement à l'échelle mondiale	20
Formation des employés liée aux droits de la personne	21
Blessures liées au travail	21
Dons d'entreprise – Total	21
Répartition des dons par vecteur de La promesse TD Prêts à agir	21
Sommaire du London Benchmarking Group	22
Impôts et taxes	22

À propos de l'annexe

La présente annexe fournit un résumé des données quantitatives sur le rendement lié aux enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) en appui au Rapport ESG 2019 de la TD. Elle se veut un outil de référence aux analystes qui se penchent sur les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance.

Bien que les chiffres soient révélateurs, lorsqu'il est question de rapports sur les enjeux ESG, ils ne présentent qu'une partie du portrait. Nous vous invitons à lire le Rapport ESG 2019 pour un portrait complet de la TD, du contexte dans lequel nous exerçons nos activités et de notre orientation stratégique quant aux enjeux ESG pertinents.

Portée et limite du rapport

Tout au long du rapport, « la TD » et « nous » désignent le Groupe Banque TD. « TD Bank » désigne TD Bank^{MD}, America's Most Convenient Bank^{MD}. 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 complémentaires des données relatives au rendement. Ce rapport présente les répercussions de nos activités au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2019.

Rapports de certification externe

Certains indicateurs de rendement ont reçu une certification externe d'Ernst & Young s.r.l./S.E.N.C.R.L. (EY). EY a effectué un examen limité et raisonnable d'une série d'indicateurs de rendement de la TD aux chapitres social et environnemental, y compris pour les rapports suivants :

- Rapport de certification indépendant des mesures ESG, des émissions de gaz à effet de serre (GES) et de la carboneutralité en 2019
- Rapport de certification indépendant des données sur les obligations vertes en 2019

Détails de notre rendement environnemental

Économie à faibles émissions de carbone

En 2017, la TD a annoncé une cible totale de 100 milliards de dollars d'ici 2030 sous forme de prêts, de financement, de services de gestion des actifs et d'autres programmes internes pour appuyer la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. Vous trouverez de plus amples détails sur nos progrès par rapport à cette cible dans le [Rapport ESG 2019](#).

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE

CIBLE POUR 2020	RÉSULTAT EN 2019	ÉTAT	CIBLE POUR 2019
Total de 100 G\$ (78 G\$ US) d'ici 2030 sous forme de prêts, de financement, de gestion d'actifs et d'autres programmes internes favorables à une économie à faibles émissions de carbone.	En 2017, nous avons mis au point une méthode de comptabilisation et des mécanismes de mesure avec le soutien de PwC, et les avons appliqués depuis. Jusqu'à maintenant, l'apport de la TD à l'économie à faibles émissions de carbone s'est élevé à plus de 43 milliards de dollars, ce qui nous rapproche de notre cible de 100 milliards de dollars.	Sur la bonne voie	Total de 100 G\$ (78 G\$ US) d'ici 2030 sous forme de prêts, de financement, de gestion d'actifs et d'autres programmes internes favorables à une économie à faibles émissions de carbone.

Émissions de gaz à effet de serre^{1,2,3}

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE

CIBLE POUR 2020	RÉSULTAT EN 2019	ÉTAT	CIBLE POUR 2019
D'ici 2020, n'afficher aucune augmentation en valeur absolue des émissions de GES des champs d'application 1 et 2 par rapport à 2015.	Réduction de 21 % des émissions de GES des champs d'application 1 et 2 par rapport à 2015.	Sur la bonne voie	D'ici 2020, n'afficher aucune augmentation en valeur absolue des émissions de GES des champs d'application 1 et 2 par rapport à 2015.

Répartition détaillée des émissions

	UNITÉ	2019	2018	2017
Champs d'application 1 et 2 (basées sur l'emplacement)				
Champ d'application 1 ^{4,5}	Tonnes d'éq. CO ₂	50 711	53 270	46 415
Champ d'application 2 (basées sur l'emplacement) ⁶	Tonnes d'éq. CO ₂	107 366	119 205	130 044
Émissions totales – Champs d'application 1 et 2 (basées sur l'emplacement)⁷	Tonnes d'éq. CO ₂	✔ 158 077	✔ 172 475	✔ 176 459
Intensité des émissions de GES (par pied carré)	kg d'éq. CO ₂ /pied carré	6,65	6,94	7,06
Intensité des émissions de GES (par million de dollars de revenu)	Tonnes d'éq. CO ₂ /M\$	3,85	4,43	4,91
Champs d'application 1 et 2 (basées sur le marché)				
Champ d'application 1 ^{4,5}	Tonnes d'éq. CO ₂	50 711	53 270	46 415
Champ d'application 2 (basées sur le marché)	Tonnes d'éq. CO ₂	8 061	7 833	5 444
Émissions totales – Champs d'application 1 et 2 (basées sur le marché)^{7,8}	Tonnes d'éq. CO ₂	✔ 58 772	✔ 61 103	✔ 51 859
Intensité des émissions de GES (par pied carré)	kg d'éq. CO ₂ /pied carré	2,48	2,47	2,08
Intensité des émissions de GES (par million de dollars de revenu)	Tonnes d'éq. CO ₂ /M\$	1,43	1,57	1,44
Champ d'application 3⁹				
Biens et services achetés	Tonnes d'éq. CO ₂	627 428	602 049	638 102
Biens d'équipement	Tonnes d'éq. CO ₂	156 813	133 176	145 020
Activités liées aux combustibles et aux énergies	Tonnes d'éq. CO ₂	32 166	37 563	36 499
Déplacements d'affaires	Tonnes d'éq. CO ₂	✔ 17 159	✔ 18 856	✔ 16 999
Biens de commercialisation loués	Tonnes d'éq. CO ₂	✔ 848	✔ 48	✔ 1 284

Répartition détaillée des émissions	UNITÉ	2019	2018	2017
Champs d'application 1 et 2 par pays (basées sur l'emplacement)				
Canada				
Champ d'application 1	Tonnes d'éq. CO ₂	30 566	31 905	26 142
Champ d'application 2 (basées sur l'emplacement)	Tonnes d'éq. CO ₂	35 328	40 292	37 600
Total - Canada	Tonnes d'éq. CO ₂	✓ 65 894	✓ 72 196	✓ 63 743
États-Unis				
Champ d'application 1	Tonnes d'éq. CO ₂	19 882	21 169	20 090
Champ d'application 2 (basées sur l'emplacement)	Tonnes d'éq. CO ₂	71 097	78 190	91 611
Total - États-Unis	Tonnes d'éq. CO ₂	✓ 90 979	✓ 99 359	✓ 111 701
International				
Champ d'application 1	Tonnes d'éq. CO ₂	263	196	182
Champ d'application 2 (basées sur l'emplacement)	Tonnes d'éq. CO ₂	941	724	832
Total - International	Tonnes d'éq. CO ₂	1 204	920	1 014
Émissions totales - Champs d'application 1 et 2 (basées sur l'emplacement)	Tonnes d'éq. CO ₂	✓ 158 077	✓ 172 475	✓ 176 459

¹ Pour les années présentées, la période de référence quant aux émissions de GES liées à l'immobilier (électricité, propane, eau froide, diesel, mazout de chauffage, vapeur et gaz naturel) s'étend du 1^{er} août au 31 juillet afin de s'appuyer sur des données plus à jour. Pour les autres sources d'émissions, la période de référence demeure la même que celle de l'exercice financier de la TD (du 1^{er} novembre au 31 octobre).

² Allez à la page 7 pour consulter les données sur la carboneutralité de la TD pour 2019.

³ Pour en savoir davantage, veuillez vous reporter aux notes à la page 5.

⁴ Pour les émissions du champ d'application 1 de sources fixes de combustion et de réfrigérants, la période de référence est du 1^{er} août au 31 juillet, ce qui représente 44 967 tonnes d'équivalent CO₂. Pour les émissions du champ d'application 1 de sources mobiles de combustion (déplacements), la période de référence est du 1^{er} novembre au 31 octobre, ce qui représente 5 744 tonnes d'équivalent CO₂.

⁵ Les émissions du champ d'application 1 comprennent les émissions directes liées au chauffage et à la climatisation, aux déplacements par avions loués et au parc automobile de l'entreprise.

⁶ Les émissions du champ d'application 2 comprennent les émissions indirectes liées à l'électricité, au chauffage et à la climatisation.

⁷ Conformément au guide GHG Protocol's Scope 2 Guidance, la TD déclare les données sur les émissions du champ d'application 2 basées sur l'emplacement et le marché. Au moment de calculer les émissions du champ d'application 2 liées à l'électricité, le calcul des émissions du champ d'application 2 basées sur l'emplacement se fonde sur les facteurs d'émission des réseaux tandis que celui des émissions du champ d'application 2 basées sur le marché se fonde sur les facteurs d'émission associés à nos achats de crédits d'énergie renouvelable (CER). Les émissions du champ d'application 2 basées sur l'emplacement servent à l'établissement de cibles et au suivi des émissions.

⁸ Les émissions du champ d'application 2 basées sur le marché sont attribuables à la vapeur et à l'eau froide.

⁹ La période de référence pour toutes les sources d'émissions du champ d'application 3 s'étend du 1^{er} novembre au 31 octobre, à l'exception des activités liées aux combustibles et aux énergies et des biens de commercialisation loués, dont la période de référence s'étend du 1^{er} août au 31 juillet pour cadrer avec celle des autres sources d'énergie.

Émissions de GES par mode de déplacement

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE

CIBLE POUR 2020	RÉSULTAT EN 2019	ÉTAT	CIBLE POUR 2019
Poursuivre la réduction globale des déplacements d'affaires.	Réduction globale de 10 % en kilomètres parcourus.	Cible atteinte	Poursuivre la réduction globale des déplacements d'affaires.

Répartition détaillée des émissions	UNITÉ	2019	2018	2017
Canada				
Déplacements en avion ¹	Tonnes d'éq. CO ₂	6 083	7 627	6 572
Déplacements en automobile ²	Tonnes d'éq. CO ₂	3 321	2 934	3 220
Déplacements en train	Tonnes d'éq. CO ₂	125	132	128
Total - Canada	Tonnes d'éq. CO ₂	9 528	10 694	9 921
États-Unis				
Déplacements en avion ¹	Tonnes d'éq. CO ₂	4 502	5 676	4 700
Déplacements en automobile ²	Tonnes d'éq. CO ₂	8 656	8 685	8 803
Déplacements en train	Tonnes d'éq. CO ₂	42	46	42
Total - États-Unis	Tonnes d'éq. CO ₂	13 201	14 408	13 545
Total - Amérique du Nord	Tonnes d'éq. CO ₂	22 729	25 101	23 466
Distance parcourue (km)				
Canada				
Déplacements en avion ¹	km	54 013 209	61 517 189	54 430 261
Déplacements en automobile ²	km	13 912 424	13 003 637	13 707 692
Déplacements en train	km	1 419 995	1 554 723	1 504 856
Total - Canada	km	69 345 628	76 075 549	69 642 809
États-Unis				
Déplacements en avion ¹	km	43 211 986	52 161 243	43 895 596
Déplacements en automobile ²	km	32 445 605	33 097 572	32 776 026
Déplacements en train	km	477 565	542 891	498 695
Total - États-Unis	km	76 135 156	85 801 707	77 170 318
Total - Amérique du Nord	km	145 480 784	161 877 256	146 813 127

¹ Les déplacements en avion comprennent les trajets de transporteurs aériens commerciaux, par aéronefs nolisés et par aéronefs loués.

² Les déplacements en automobile comprennent le parc automobile de l'entreprise, la location de véhicule et les véhicules personnels des employés utilisés pour les déplacements d'affaires.

Notes sur les émissions de GES

1. Périmètre organisationnel

La portée du rapport englobe la totalité des activités dans lesquelles la TD possède une participation de 100 %. La TD a utilisé la méthode du contrôle opérationnel pour établir le périmètre organisationnel aux fins de son relevé d'information sur les émissions de gaz à effet de serre (GES).

2. Période du rapport

Les données sur les émissions de GES reflètent une année complète. L'exercice financier de la TD s'étend du 1^{er} novembre au 31 octobre; toutefois, pour certaines sources d'émissions de GES, la période pourrait ne pas correspondre à l'exercice financier de la TD en raison de la disponibilité ou de la période pertinente des données. La période pour les données relatives aux immeubles de la TD s'étend du 1^{er} août au 31 juillet; pour la plupart des autres sources, la période est alignée sur l'exercice financier.

3. Sources d'émissions de GES

Toutes les sources connues d'émissions de GES des champs d'application 1 et 2 ont été incluses dans le relevé d'information sur les émissions de GES de la TD. En vertu du protocole relatif aux GES, l'inclusion des émissions du champ d'application 3 est facultative. Celles-ci comprennent les émissions découlant des déplacements d'affaires des employés, des biens et services achetés, des biens d'équipement, des activités liées aux combustibles et aux énergies, et des biens de commercialisation loués appartenant à la TD.

4. Utilisation de techniques d'estimation

Pour la préparation du relevé d'information sur les émissions de GES de la TD, certaines sources de données se sont révélées incomplètes ou non disponibles, notamment les données sur l'utilisation des services publics à certains emplacements immobiliers, ou certaines données sur les déplacements relatives à certaines périodes. Lorsque cela s'est avéré nécessaire, la TD a utilisé des techniques d'estimation pour établir l'utilisation approximative des services publics à l'aide des données relatives à d'autres emplacements dont la taille et l'utilisation énergétique étaient semblables ou de données sur les déplacements relatives à des périodes similaires afin d'estimer l'utilisation réelle.

5. Facteurs de conversion des émissions de GES

Les facteurs de conversion des émissions de GES ont été choisis à partir de diverses sources mieux adaptées aux données disponibles et pouvant fournir une estimation plus exacte des émissions connexes de GES en cause. La TD a utilisé les facteurs de conversion des émissions qui suivent :

- **Gaz naturel, diesel, propane, mazout de chauffage, eau froide et vapeur** – Les émissions de GES sont mesurées en tonnes d'équivalent CO₂ (« tonnes d'éq. CO₂ ») à l'aide des facteurs d'émission d'Environnement et Changement climatique Canada et de la U.S. Environmental Protection Agency.
- **Électricité** – Les émissions de GES sont mesurées en tonnes d'équivalent CO₂ à l'aide des facteurs d'émission d'Environnement et Changement climatique Canada et de la U.S. Environmental Protection Agency (facteurs eGRID) qui tiennent compte de l'intensité des émissions de GES de chaque réseau provincial ou régional.
- **Déplacements en automobile** – Parc automobile – Les émissions de GES sont mesurées en tonnes d'équivalent CO₂ à l'aide des facteurs d'émission de la U.S. Environmental Protection Agency et des statistiques sur les autoroutes du U.S. Department of Transportation.
- **Déplacements en avion et en train** – Les émissions de GES sont mesurées en tonnes d'équivalent CO₂ à l'aide des facteurs d'émission de la U.S. Environmental Protection Agency, de UK Defra, du protocole relatif aux émissions de GES et du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC).

6. Intégralité des données sur les déplacements d'affaires

Pour la préparation de son relevé d'information sur les émissions de GES, la TD n'a pas été en mesure d'obtenir des données complètes à l'égard des déplacements d'affaires inclus dans ses émissions de GES du champ d'application 3. Les données sur les émissions de GES qui étaient connues de la direction et disponibles ont été utilisées pour établir ces émissions. Toutefois, la TD n'a pas été en mesure de corroborer tous les déplacements pour lesquels les réservations ont pu être faites auprès d'agents de voyage autres ou directement auprès des transporteurs.

Consommation d'énergie

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE

CIBLE POUR 2020	RÉSULTAT EN 2019	ÉTAT	CIBLE POUR 2019
D'ici 2020, n'afficher aucune augmentation en valeur absolue de la consommation d'énergie par rapport à 2015.	Réduction de 5 % de la consommation d'énergie par rapport à 2015.	Sur la bonne voie	D'ici 2020, n'afficher aucune augmentation en valeur absolue de la consommation d'énergie par rapport à 2015.

Consommation d'énergie par emplacement ¹	UNITÉ	2019	2018	2017
Canada				
Électricité	GJ	1 108 905	1 157 835	1 147 655
Gaz naturel	GJ	506 855	534 432	416 885
Autre (vapeur, mazout de chauffage, propane, diesel, eau froide)	GJ	203 932	199 255	142 918
Total - Canada	GJ	✓ 1 819 692	✓ 1 891 522	✓ 1 707 458
États-Unis				
Électricité	GJ	747 076	809 952	842 968
Gaz naturel	GJ	235 511	252 271	229 828
Autre (vapeur, mazout de chauffage, propane, diesel, eau froide)	GJ	57 173	55 268	54 657
Total - États-Unis	GJ	✓ 1 039 760	✓ 1 117 491	✓ 1 127 453
International				
Électricité	GJ	9 888	7 498	7 656
Gaz naturel	GJ	3 117	2 335	2 087
Autre (vapeur, mazout de chauffage, propane, diesel, eau froide)	GJ	757	512	496
Total - International	GJ	✓ 13 762	✓ 10 345	✓ 10 240
Consommation d'énergie totale	GJ	✓ 2 873 214	✓ 3 019 358 ²	✓ 2 845 151
Intensité énergétique (par pied carré)	GJ/pied carré	0,12	0,12	0,11
Intensité énergétique (par million de dollars de revenu)	GJ/M\$	70	78	79

¹ Pour les années présentées, la période de référence quant aux données liées à l'immobilier (électricité, propane, eau froide, diesel, mazout de chauffage, vapeur et gaz naturel) s'étend du 1^{er} août au 31 juillet afin de s'appuyer sur des données plus à jour.

² À l'exercice 2019, les données de 2018 ont été retraitées en raison de renseignements corrigés.

Projets de réduction de la consommation d'énergie en cours

PROJET	DESCRIPTION	RÉDUCTION ANNUELLE ESTIMATIVE	RÉDUCTION DE GES ANNUELLE ESTIMATIVE	ÉCONOMIES ANNUELLES ESTIMATIVES	COÛT TOTAL ESTIMATIF À CE JOUR
Programme de remplacement de l'éclairage par des installations à DEL - Bureau de la Société au Canada	En 2019, nous avons terminé le remplacement de l'éclairage par des installations à DEL dans 24 bureaux de la Société au Canada.	2 512 951 kWh	355 tonnes d'éq. CO ₂	413 922 \$	1 428 392 \$

Engagement de carboneutralité

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE

CIBLE POUR 2020	RÉSULTAT EN 2019	ÉTAT	CIBLE POUR 2019
Afficher un bilan neutre en carbone.	Maintien de la carboneutralité.	Cible atteinte	Afficher un bilan neutre en carbone.
Compenser la totalité des émissions de GES liées à la consommation d'électricité par des CER.	Compensation de la totalité des émissions de GES liées à la consommation d'électricité par des CER.	Cible atteinte	Compenser la totalité des émissions de GES liées à la consommation d'électricité par des crédits d'énergie renouvelable (CER).
Générer de la valeur sociale avec au moins 50 % des crédits de compensation de carbone.	Génération de valeur sociale avec 59 % des crédits de compensation de carbone.	Cible atteinte	Générer de la valeur sociale avec au moins 50 % des crédits de compensation de carbone ¹ .

Données sur la carboneutralité^{2,3,4}

	UNITÉ	CANADA	ÉTATS-UNIS	INTERNATIONAL	TOTAL
Chauffage et climatisation	Tonnes d'éq. CO ₂	34 944	17 848	236	53 028
Déplacements d'affaires	Tonnes d'éq. CO ₂	9 528	13 201	175	22 903
Total – chauffage, climatisation et déplacements d'affaires	Tonnes d'éq. CO ₂	44 472	31 048	411	75 931
Achat de crédits de compensation de carbone	Tonnes d'éq. CO ₂	44 472	31 048	411	75 931
Émissions nettes de GES provenant de la consommation d'énergie et des déplacements d'affaires	Tonnes d'éq. CO₂	0 ✓	0 ✓	0 ✓	0 ✓
Électricité	MWh	308 029	207 521	2 747	518 297
Achat de crédits d'énergie renouvelable	MWh	308 029	207 521	2 747	518 297
Électricité (consommation nette)	MWh	0 ✓	0 ✓	0 ✓	0 ✓
Empreinte carbone	Tonnes d'éq. CO₂	0 ✓	0 ✓	0 ✓	0 ✓

¹ Selon une analyse de la TD des documents de projet fournis par l'émetteur.

² La période de référence pour les données liées à l'immobilier (chauffage, climatisation et électricité) s'étend du 1^{er} août au 31 juillet. La période de référence pour les données liées aux déplacements d'affaires suit l'exercice financier de la TD, soit du 1^{er} novembre au 31 octobre.

³ Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'achat de CER et la compensation de carbone, consultez notre carte Crédits d'énergie renouvelable et compensation des émissions de carbone de la TD.

⁴ Certains des CER et des crédits de compensation de carbone inclus dans les données de l'exercice 2019 ont été achetés après le 31 octobre 2019. Tous les CER et crédits de compensation inclus dans l'exercice 2019 l'ont été de façon appropriée, conformément à la pratique courante interne de la TD.

Déchets

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE

CIBLE POUR 2020	RÉSULTAT EN 2019	ÉTAT	CIBLE POUR 2019
D'ici 2020, n'afficher aucune augmentation des déchets qui prennent le chemin des sites d'enfouissement par rapport à 2015 (mesuré selon le taux de réacheminement des déchets pour les établissements qui disposent de données complètes sur le flux de déchets).	En 2019, le taux de réacheminement des déchets a enregistré une baisse de 1 % par rapport à 2015; toutefois, 50 % des établissements disposent de données complètes sur le flux de déchets (par rapport à 30 % en 2015).	Sur la bonne voie	D'ici 2020, n'afficher aucune augmentation des déchets qui prennent le chemin des sites d'enfouissement par rapport à 2015 (mesuré selon le taux de réacheminement des déchets pour les établissements qui disposent de données complètes sur le flux de déchets).
Détourner la totalité des déchets électroniques des sites d'enfouissement.	Détournement de la totalité des déchets électroniques des sites d'enfouissement.	Cible atteinte	Détourner la totalité des déchets électroniques des sites d'enfouissement.

Déchets – Amérique du Nord	UNITÉ	2019	2018	2017
Déchets envoyés aux sites d'enfouissement (ordures) ¹	Tonnes	9 942	10 026	10 698
Déchets détournés des sites d'enfouissement				
Papier recyclé (papier décheté) ²	Tonnes	10 715	10 532	10 842
Autres matières recyclées ³	Tonnes	3 687	3 805	3 770
Déchets électroniques	Tonnes	192	155	159
Total des déchets produits (envoyés aux sites d'enfouissement et recyclés)⁴	Tonnes	24 344	24 363	25 310
Mesures de détournement des déchets				
Déchets détournés des sites d'enfouissement ⁵	%	45	46	44
Déchets électroniques détournés des sites d'enfouissement	%	100	100	100

¹ Ces données concernent environ 53 % de nos installations en 2019, 54 % en 2018 et 51 % en 2017.

² Ces données concernent environ 97 % de nos installations en 2019, 88 % en 2018 et 86 % en 2017.

³ Ces données concernent environ 76 % de nos installations en 2019, 74 % en 2018 et 72 % en 2017.

⁴ Les données de 2017 et de 2018 ont été retraitées en raison d'une mise à jour de la méthodologie.

⁵ Le pourcentage des déchets détournés des sites d'enfouissement est calculé pour les emplacements de la TD pour lesquels des données sont disponibles sur les trois flux de déchets suivants : déchets allant aux sites d'enfouissement, papier recyclé et autres matières recyclées. Les déchets électroniques ne sont pas inclus dans cette mesure de détournement. Ces données concernent 50 % de nos installations en 2019, 43 % en 2018 et 38 % en 2017.

Eau

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE

CIBLE POUR 2020	RÉSULTAT EN 2019	ÉTAT	CIBLE POUR 2019
D'ici 2020, n'afficher aucune augmentation de la consommation d'eau par rapport à 2015.	Réduction de 3 % de la consommation d'eau par rapport à 2015.	Sur la bonne voie	D'ici 2020, n'afficher aucune augmentation de la consommation d'eau par rapport à 2015.

Consommation d'eau	UNITÉ	2019	2018	2017
Canada ¹	m ³	309 073	307 797	326 018
États-Unis ²	m ³	968 648	934 118	975 595
Total³	m³	1 277 721	1 241 915	1 301 613

¹ Ces données concernent environ 46 % de nos installations en 2019, 47 % en 2018 et 44 % en 2017.

² Ces données concernent environ 75 % de nos installations en 2019, 77 % en 2018 et 73 % en 2017.

³ Ces données concernent environ 61 % de nos installations en 2019, 62 % en 2018 et 59 % en 2017.

Papier

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE

CIBLE POUR 2020	RÉSULTAT EN 2019	ÉTAT	CIBLE POUR 2019
D'ici 2020, réduire de 40 % la consommation totale de tout type de papier par rapport à 2010.	Ayant atteint cette cible au cours de l'exercice 2017 (deux ans plus tôt que prévu), nous avons continué à réduire la consommation de papier. En 2019, nous avons réduit de 58 % la consommation totale de papier par rapport à 2010. Nous prévoyons maintenir cette réduction jusqu'en 2020 et par la suite.	Cible atteinte	D'ici 2020, réduire de 40 % la consommation totale de tout type de papier par rapport à 2010.
D'ici 2020, utiliser du papier composé, en moyenne, d'au moins 30 % de fibres recyclées après consommation.	Utilisation de papier composé, en moyenne, de 15 % de fibres recyclées après consommation.	En cours	D'ici 2020, utiliser du papier composé, en moyenne, d'au moins 30 % de fibres recyclées après consommation.
D'ici 2020, utiliser uniquement du papier certifié écologique issu de forêts exploitées de façon durable.	Utilisation de 76 % de papier certifié écologique issu de forêts exploitées de façon durable (FSC/SFI).	Sur la bonne voie	D'ici 2020, utiliser uniquement du papier certifié écologique issu de forêts exploitées de façon durable.

Type de papier ²	UNITÉ	2019	2018	2017	2010
Relevés et enveloppes	Tonnes	1 947	3 461	3 029	5 064
Imprimé commercial	Tonnes	1 697	1 506	1 691	4 974
Papeterie de bureau	Tonnes	1 526	2 370	2 374	3 201
Formulaires	Tonnes	1 204	1 344	1 231	1 919
Consommation totale de papier	Tonnes	6 374	8 680	8 325	15 159
Contenu recyclé					
Total de contenu recyclé après consommation	%	15	13	13	—
Certifié durable					
Total de papier certifié (FSC/SFI)	%	76	73	79	—

¹ Certifié par le Forest Stewardship Council ou la Sustainable Forestry Initiative.

² Les données sur le papier qui étaient connues de la direction et disponibles ont été utilisées pour établir la consommation de papier. Toutefois, la TD n'a pas été en mesure de corroborer tous les achats de papier faits auprès d'autres fournisseurs ou imprimeurs que les fournisseurs et imprimeurs habituels.

Définitions

Papier : Inclut les relevés, les enveloppes, les documents commerciaux, la papeterie de bureau et les formulaires achetés par l'intermédiaire de contrats officiels ou auprès de fournisseurs.

Papeterie de bureau : Papier utilisé dans les appareils multifonctions pour l'impression et la photocopie.

Documents commerciaux : Papier utilisé pour les communications externes et le marketing de masse (p. ex., rapport annuel, prospectus, dépliants, affiches, troussees d'accueil et dossiers d'information).

Relevés et enveloppes : Papier utilisé pour les rapports propres à la TD, les relevés des clients et toutes les enveloppes.

Formulaires : Papier standard produit en série et utilisé dans toute l'entreprise pour les transferts de renseignements entre la TD et ses clients, ses fournisseurs et ses employés (p. ex., livrets, papier à en-tête, chèques, demandes d'ouverture de compte, formulaires de modification de renseignements sur les clients ou d'une opération, fiches de signature, reçus, cartes professionnelles et autres formulaires de services bancaires généraux).

Bâtiments écologiques

Renseignements sur les projets LEED de la TD par type de bâtiments et par pays

	SERVICES DE DÉTAIL AUX ÉTATS-UNIS		BUREAUX DE LA SOCIÉTÉ AUX ÉTATS-UNIS		SERVICES DE DÉTAIL AU CANADA		BUREAUX DE LA SOCIÉTÉ AU CANADA	
	Bâtiments	Pieds carrés	Bâtiments	Pieds carrés	Bâtiments	Pieds carrés	Bâtiments	Pieds carrés
2007-2018								
Platine	12	791 058	1	448 692	1	105 455	10	3 139 845
Or	170		7		6		9	
Argent	27		1		3		2	
Certifié	5		1		6		1	
2019								
Platine	0	0	0	0	0	0	0	0
Or	7	19 574	0	0	0	0	0	0
Argent	0		0	0	1	4 015	0	0
Certifié	0	0	0	0	0	0	0	0
Total (2007-2019)								
Platine	12	810 632	1	448 692	1	109 470	10	3 139 845
Or	177		7		6		9	
Argent	27		1		4		2	
Certifié	5		1		6		1	

Projets d'amélioration des bâtiments en cours

PROJET	DESCRIPTION	RÉDUCTION ANNUELLE ESTIMATIVE	RÉDUCTION DE GES ANNUELLE ESTIMATIVE	ÉCONOMIES ANNUELLES ESTIMATIVES	COÛT TOTAL ESTIMATIF À CE JOUR
Dispositifs de contrôle intelligents en succursale	En 2018 et en 2019, la TD a mis en œuvre un système innovateur de domotique dans certaines succursales de détail pour permettre la visualisation et le contrôle des données et l'optimisation du rendement en temps réel, en plus d'améliorer le confort des employés dans nos immeubles.	8 089 297 kWh	8 123 tonnes d'éq. CO ₂	1 109 242 \$	3 709 527 \$

Espaces de travail certifiés LEED

	UNITÉ	2019	2018	2017
Espaces de travail de la TD certifiés LEED ¹	%	7,7	6,3	5,9
Total – Espaces de travail certifiés LEED ²	%	20,5	20,2	19,7

¹ Espaces certifiés LEED appartenant à la TD seulement. En 2019, une succursale de détail supplémentaire de la TD au Canada a été certifiée.

² Espaces certifiés LEED appartenant à la TD et loués par la TD.

Assurance

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE

CIBLE POUR 2020	RÉSULTAT EN 2019	ÉTAT	CIBLE POUR 2019
Respecter nos engagements à titre de signataire des PAR du PNUE-IF.	Respect de nos engagements à titre de signataire des PAR du PNUE-IF.	Cible atteinte.	Respecter nos engagements à titre de signataire des Principes pour une assurance responsable (PAR) du Programme des Nations Unies pour l'environnement – Initiative financière (PNUE-IF).

Assurance pour véhicules hybrides et électriques

	UNITÉ	2019	2018	2017
Nombre de rabais accordés pour les véhicules hybrides et électriques ¹	Nombre de rabais	33 530	26 231	20 620
Réduction des émissions de GES des clients détenant une assurance auto TD ²	Tonnes d'éq. CO ₂	17 641	18 569	10 819
Estimation de la réduction des émissions de GES des clients détenant une assurance auto TD depuis 2012	Tonnes d'éq. CO ₂	80 000	62 000	43 000

¹ À l'exercice financier 2019, les données de 2018 ont été retraitées en raison de renseignements corrigés.

² Estimation de la réduction des émissions de GES des clients détenant une assurance auto TD et possédant un véhicule hybride ou électrique. Les calculs d'estimation ont été réalisés par WSP.

Autres produits offerts par TD Assurance

Assurance pour les panneaux solaires	Une assurance pour les panneaux solaires est incluse dans l'offre générale de protection de TDA.
Unités mobiles de dépannage	TDA déploie des unités mobiles de dépannage pour offrir de l'aide dans des zones touchées par des événements catastrophiques liés à des phénomènes météorologiques violents. En 2019, nos équipes ont fait appel à ces unités, installées dans des véhicules, pour aider des clients à Halifax à la suite de l'ouragan Dorian.
Outil libre-service MonAssurance	Ce portail en ligne destiné aux clients pour la consultation de leurs documents permet de réduire la consommation de papier.
Rabais sur les produits d'assurance liés à la résilience	Les clients de l'Alberta qui optent pour un matériau de couverture hautement résistant et de longue durée avec l'optique de réduire les dommages attribuables à des événements météorologiques extrêmes comme les tempêtes de grêle obtiennent une réduction de prime d'assurance.

Financement

Financement pour véhicules hybrides et électriques

FINANCEMENT DE VÉHICULES HYBRIDES ET ÉLECTRIQUES (PROGRAMME COMPLET) ¹	UNITÉ	2019	2018	2017
Financement en dollars	Millions de dollars	192	193	65
Nombre d'opérations de financement	Nombre d'opérations de financement	5 146	5 127	2 031
Réduction des émissions de GES des clients de Financement auto TD ²	Tonnes d'éq. CO ₂	10 051	12 612	3 709
Estimation de la réduction des émissions de GES des clients de Financement auto TD depuis 2015	Tonnes d'éq. CO ₂	30 000	20 000	7 000

¹ Le financement de véhicules hybrides et électriques passe par le programme Éco-autos, qui propose des taux spéciaux de financement pour véhicules hybrides et électriques.

² Estimation de la réduction des émissions de GES des clients de Financement auto TD possédant un véhicule hybride ou électrique. Les calculs d'estimation ont été réalisés par WSP.

Obligations vertes TD émises en 2017 : Utilisation du produit au 31 octobre 2019

CATÉGORIE	CRITÈRES – OBLIGATIONS VERTES TD	MONTANT ALLOUÉ (M\$ US) ^{1,2,3,4}	ÉNERGIE ÉCONOMISÉE OU ÉNERGIE VERTE GÉNÉRÉE ANNUELLEMENT (MWh)	ÉMISSIONS DE GES ÉVITÉES ANNUELLEMENT (tonnes d'éq. CO ₂) ⁵	VALEUR EN CAPITAL NATUREL (\$ CA)
Énergie hydroélectrique	Construction et exploitation d'installations hydroélectriques (actifs hydroélectriques existant en zones tempérées ou nouvelles installations hydroélectriques générant moins de 25 MW)	0	0	0	0
Énergie solaire	Conception, construction et exploitation d'installations produisant de l'énergie solaire	16,4	3 850	1 434	254 049
Énergie éolienne	Conception, construction et exploitation d'installations produisant de l'énergie éolienne	19,2	15 756	5 867	1 039 800
Efficacité énergétique des bâtiments	Bâtiments écologiques : construction de nouveaux bâtiments et travaux d'amélioration pour obtenir la certification LEED ou d'autres certifications pour bâtiments écologiques	779,3	3 944	1 920	340 300
Efficacité énergétique liée au transport	Modification ou remplacement de parcs automobiles; investissement dans les transports en commun, la technologie à combustible propre, les véhicules électriques, etc.	182,6	Non disponible ⁶	Non disponible ⁶	Non disponible ⁶
Gestion durable des déchets	Amélioration du compostage et de la réduction, de la collecte, du recyclage, du stockage et de la mise au rebut des déchets	0	0	0	0
Total	<input checked="" type="checkbox"/>	997,5	23 550	9 221	1 634 149

¹ Tous les montants alloués des ententes ont été affectés au refinancement des projets. Pour en savoir plus, consulter le [cadre de travail des Obligations vertes TD](#).

² Lisez le [rapport de certification 2019](#) d'EY.

³ La TD a reçu un produit en espèces de 997,5 millions de dollars après déduction des frais d'agence.

⁴ Pour en savoir plus sur les principes qui guident la répartition du produit des obligations, consultez le [cadre de travail des Obligations vertes TD](#) et le document [Obligations vertes TD émises en 2017 : Utilisation du produit au 31 octobre 2019](#).

⁵ Les données pour 2019 sont basées sur une méthodologie mise à jour qui reflète davantage les avantages procurés par les projets de réduction des émissions de GES. Par conséquent, ces données ne peuvent pas être comparées à celles qui ont été publiées précédemment.

⁶ En raison des limites des données, les données sur les répercussions ne peuvent pas être quantifiées à l'heure actuelle.

Rendement de Gestion de Placements TD (GPTD)

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE

CIBLE POUR 2020	RÉSULTAT EN 2019	ÉTAT	CIBLE POUR 2019
Planifier de façon systématique nos engagements liés aux enjeux ESG pour atteindre un engagement significatif.	Respect de nos engagements à titre de signataire des PIR de l'ONU.	Cible atteinte	Respecter nos engagements à titre de signataire des Principes pour l'investissement responsable (PIR) de l'ONU.
Améliorer les communications internes et externes au sujet des enjeux ESG.	GPTD a publié le résumé de la revue annuelle de la politique d'investissement durable 2017. Toutefois, le résumé de 2018 a été reporté.	Cible partiellement atteinte	Continuer d'améliorer la production de rapports sur les pratiques et les réalisations ESG.

Portefeuille TD composé de titres de chefs de file nord-américains du développement durable

GPTD gère un portefeuille composé de titres de chefs de file nord-américains du développement durable pour le compte de Gestion de portefeuille, Gestion de patrimoine TD. Le portefeuille investit dans des sociétés de qualité supérieure qui contribuent positivement à l'atteinte des objectifs de développement durable (ODD) de l'ONU.

RENDEMENT	3 MOIS	CUMUL ANNUEL	1 AN	3 ANS	5 ANS
Fonds	3,16 %	24,37 %	22,16 %	13,37 %	11,57 %
Indice de référence	2,21 %	19,05 %	14,49 %	10,5 %	9,79 %

Au 31 octobre 2019

Indice de référence : 25 % Indice RG composé S&P/TSX (\$ CA), 75 % Indice S&P 500 d.n. (\$ CA)

Évaluation du risque environnemental et social

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE

CIBLE POUR 2020	RÉSULTAT EN 2019	ÉTAT	CIBLE POUR 2019
Examiner la totalité des opérations pertinentes selon le processus de gestion du risque environnemental et social lié au crédit pour les secteurs d'activité autres que de détail de la TD.	Examen de la totalité des opérations pertinentes selon le processus de gestion du risque environnemental et social lié au crédit pour les secteurs d'activité autres que de détail de la TD.	Cible atteinte	Examen de la totalité des opérations pertinentes selon le processus de gestion du risque environnemental et social lié au crédit pour les secteurs d'activité autres que de détail de la TD.

Examens de diligence raisonnable accrue du risque environnemental et social par secteur en 2019

Secteur	Nombre d'examens	Pourcentage
Foresterie	20	6 %
Exploitation minière	34	11 %
Pétrole et gaz, pipelines	204	65 %
Énergie thermique	56	18 %
Total	314	100 %

Principes de l'Équateur

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE

CIBLE POUR 2020	RÉSULTAT EN 2019	ÉTAT	CIBLE POUR 2019
Évaluer la totalité des opérations de financement de projets concernées en fonction des Principes de l'Équateur.	Évaluation de la totalité des opérations de financement de projets concernées en fonction des Principes de l'Équateur.	Cible atteinte	Évaluer la totalité des opérations de financement de projets concernées en fonction des Principes de l'Équateur.

En 2019, la TD a réalisé trois opérations visées par les Principes de l'Équateur : une opération de financement de projet et deux opérations de prêts aux entreprises liés à des projets. Pour en savoir plus, voir les documents [Processus de gestion du risque environnemental et social lié au crédit](#) et [Rapport relatif aux Principes de l'Équateur de la TD](#).

FINANCEMENT DE PROJETS			
Secteur	Catégorie A ¹	Catégorie B ¹	Catégorie C ¹
Exploitation minière			
Infrastructures			
Pétrole et gaz			
Électricité		1	
Autres			
Région			
Amérique		1	
Europe, Moyen-Orient et Afrique			
Asie-Pacifique			
Désignation du pays			
Désigné		1	
Non désigné			
Examen indépendant			
Oui		1	
Non			
Total		1	

PRÊTS AUX ENTREPRISES LIÉS À DES PROJETS			
Secteur	Catégorie A ¹	Catégorie B ¹	Catégorie C ¹
Exploitation minière			
Infrastructures			
Pétrole et gaz		1	
Électricité			1
Autres			
Région			
Amérique		1	1
Europe, Moyen-Orient et Afrique			
Asie-Pacifique			
Désignation du pays			
Désigné		1	1
Non désigné			
Examen indépendant			
Oui		1	
Non			1
Total		1	1

¹ Pour les définitions des catégories A, B et C, se reporter à : https://equator-principles.com/wp-content/uploads/2018/01/equator_principles_french_2013.pdf (page 6).

Détails de notre rendement social

Expérience client légendaire

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE

OBJECTIF		CIBLE POUR 2020	RÉSULTAT EN 2019 (cible entre parenthèses)	ÉTAT	RÉSULTAT EN 2018
Offrir un service à la clientèle légendaire	Indice d'expérience légendaire – Résultat composé de la TD	67,72 ¹	✓ 67,79 (64,23)	Cible atteinte	✓ 63,80 ²

¹ En raison des modifications importantes apportées à la méthodologie pour 2020, les résultats ne peuvent pas être comparés avec ceux des années précédentes. Principaux changements : modification de la pondération du programme pour les Canaux numériques de TD Bank et Planification financière, Gestion de patrimoine TD, modification de la composition du programme pour le Canal téléphonique de TD Canada Trust, et changements relatifs à l'échantillonnage de clients recevant le sondage pour les succursales TD Canada Trust, les succursales TD Bank et le Centre de service à la clientèle de TD Assurance, Assurances générales.

² Le résultat composé du Groupe Banque TD en 2018 reflète les résultats du sondage IEL obtenus entre le 1^{er} février et le 31 octobre 2018, car l'IEL amélioré a été officiellement lancé le 1^{er} février 2018 à Gestion de patrimoine TD, à TD Assurance et aux Services bancaires aux entreprises.

Résolution des plaintes des clients

Canada	2019	2018	2017
Nombre de problèmes transférés à l'équipe Relations avec les clients des Services bancaires personnels au Canada	16 401 ¹	13 103	9 630
Nombre de clients qui ont communiqué avec l'ombudsman de la TD ²	4 380	3 846	4 245
Nombre de plaintes nécessitant une enquête de l'ombudsman de la TD ²	971	774	779
Pourcentage de plaintes réglées par l'ombudsman de la TD ² dans les 90 jours (cible : 90 %)	99 %	99,5 %	97 %
Plaintes examinées par l'OSBI ³ et l'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires	246	177	187
Pourcentage de plaintes examinées par l'OSBI ³ et l'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires pour lesquelles la résolution différerait de celle offerte par l'ombudsman de la TD	5 %	6 %	7 %
États-Unis			
Nombre total de plaintes adressées au Chairman's Service Center	19 300	22 818	8 927
Pourcentage des plaintes transmises à un niveau supérieur qui ont été réglées par le Chairman's Service Center dans le cadre des ententes de niveau de service désignées (cible : 95 %)	97 %	98 %	98 %

¹ En 2019, nous avons connu une hausse du nombre de plaintes formulées, compte tenu, d'une part, de l'augmentation du nombre de nos clients et des opérations réalisées et, d'autre part, de l'amélioration des processus liés aux clients et à la résolution des plaintes. Pour en savoir plus, voir la page 44 du Rapport ESG 2019.

² Le Bureau de l'ombudsman de la TD a accès aux données des secteurs d'activité suivants (Canada) : Services bancaires personnels, Services bancaires aux entreprises, Fraude, Assurance et Gestion de patrimoine.

³ Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

Profil de l'effectif¹ (au 31 octobre 2019)

CANADA		2019			
Province ou territoire	Temps plein	Temps partiel²	2019 Total	2018 Total	
Alberta	3 225	1 051	4 276	4 154	
Colombie-Britannique	3 096	1 422	4 518	4 495	
Manitoba	430	182	612	566	
Nouveau-Brunswick	1 492	169	1 661	995	
Terre-Neuve-et-Labrador	116	44	160	152	
Territoires du Nord-Ouest	9	1	10	10	
Nouvelle-Écosse	1 044	137	1 181	1 023	
Ontario	39 331	6 969	46 300	45 333	
Île-du-Prince-Édouard	50	15	65	68	
Québec	4 107	1 173	5 280	4 994	
Saskatchewan	476	130	606	661	
Yukon	13	6	19	20	
Total – Canada	53 389	11 299	64 688	62 471	
États-Unis					
État					
Connecticut	586	194	780	817	
Delaware	402	31	433	384	
District de Columbia	86	11	97	97	
Floride	1 906	454	2 360	2 367	
Maine	2 898	185	3 083	3 276	
Maryland	191	38	229	228	
Massachusetts	1 436	260	1 696	1 712	
Michigan	452	4	456	492	
New Hampshire	663	149	812	830	
New Jersey	7 010	1 229	8 239	8 392	
New York	3 703	871	4 574	4 573	
Caroline du Nord	260	28	288	282	
Pennsylvanie	891	301	1 192	1 260	
Rhode Island	97	16	113	109	
Caroline du Sud	2 788	166	2 954	3 004	
Texas	94	—	94	94	
Vermont	262	13	275	297	
Virginie	226	46	272	284	
Autre ³	170	1	171	177	
Total – États-Unis	24 121	3 997	28 118	28 675	
INTERNATIONAL					
Total – International	792	16	808	722	
Total	78 302	15 312	93 614	91 868	

¹ Les données reflètent le nombre total d'employés et non le nombre d'équivalents temps plein.

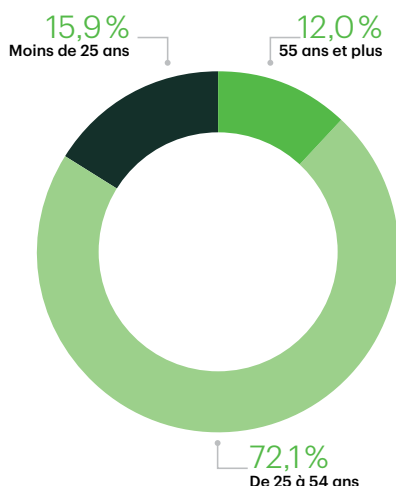
² Comprend les employés à temps partiel et occasionnels.

³ Les États américains comptant moins de 40 employés ont été regroupés aux fins du rapport.

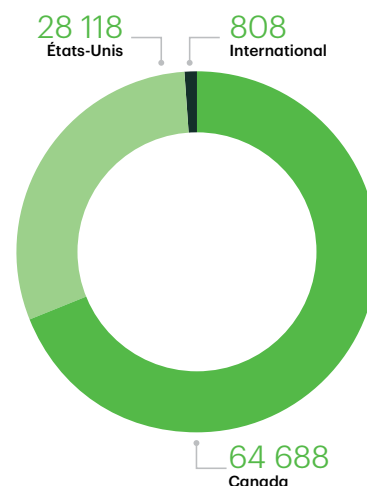
Nombre d'employés¹



Profil de l'effectif selon l'âge



Employés par région



Employés par type de contrat²

	2019		2018		2019 Total	2018 Total
	Employés	Employés contractuels	Employés	Employés contractuels		
Canada	64 688	3 217	61 350	3 370	67 905	64 720
États-Unis	28 118	361	28 622	416	28 479	29 038
International	808	0	721	4	808	725
À l'échelle mondiale	93 614	3 578	90 693	3 790	97 192	94 483

Diversité de la main-d'œuvre

FEMMES

À l'échelle mondiale ³	2019	2018	2017
Femmes siégeant à des conseils d'administration (en % de tous les administrateurs)	36 %	36 %	36 %
Dans l'ensemble	56,9 %	57,9 %	58,6 %
Haute direction ⁴	25,0 %	26,9 %	28,6 %
Cadres supérieurs ⁵	36,8 %	36,1 %	37,3 %
Cadres intermédiaires ⁶	45,0 %	44,8 %	44,7 %
Canada⁷			
Dans l'ensemble	55,4 %	56,4 %	57,1 %
Cadres supérieurs ⁵	38,2 %	39,1 %	39,8 %
Cadres intermédiaires ⁶	44,7 %	44,5 %	44,2 %
États-Unis⁸			
Dans l'ensemble	61,0 %	63,2 %	63,5 %
Membres de la direction ⁹	35,6 %	27,6 %	25,8 %
Gestionnaires de premier niveau et de niveau intermédiaire ¹⁰	50,2 %	53,3 %	53,2 %

¹ Le nombre d'employés comprend tous les employés actifs rémunérés par la TD (à temps plein, à temps partiel et occasionnels), à l'exception des employés en congé d'invalidité de longue durée.

² Les données (au 31 octobre 2019) montrent que l'effectif est majoritairement composé d'employés embauchés directement par la TD et compte peu d'employés contractuels. Les employés contractuels sont des personnes qui effectuent un travail temporaire pour la TD, mais qui ne sont pas rémunérées par celle-ci et ne sont généralement pas admissibles aux régimes de primes de rendement, aux indemnités de vacances, aux avantages sociaux et aux prestations de retraite de la TD.

³ Comprend tous les employés à temps plein et à temps partiel, à l'exception des employés en congé d'invalidité de longue durée. Une nouvelle méthodologie à l'échelle mondiale a été utilisée pour les rapports de 2017 et de 2018.

⁴ La catégorie « Haute direction » englobe les cadres dont la nomination est approuvée par le conseil d'administration ainsi que les postes de vice-président à la direction et les échelons supérieurs.

⁵ La catégorie « Cadres supérieurs » englobe les personnes occupant un poste de vice-président ou des échelons supérieurs (aux États-Unis, cela comprend uniquement les personnes occupant un poste de vice-président ou des échelons supérieurs dont la nomination a été approuvée par le conseil d'administration).

⁶ La catégorie « Cadres intermédiaires » englobe les postes de niveau 8 à vice-président associé.

⁷ Comprend toutes les activités canadiennes ainsi que tous les employés à temps plein et à temps partiel au Canada, à l'exception des employés en congé d'invalidité de longue durée.

⁸ Comprend tous les employés de TD Bank, America's Most Convenient BankSM, à l'exception des employés en congé d'invalidité de longue durée.

⁹ Rapport EEO-1, catégorie A. Comprend les responsables et les gestionnaires membres de la direction et de la haute direction.

¹⁰ Rapport EEO-1, catégorie B. Comprend les responsables et les gestionnaires de premier niveau et de niveau intermédiaire.

MINORITÉS VISIBLES ET AUTRES MINORITÉS							
Canada ²		2019	2018	2017			
Minorités visibles ¹	Dans l'ensemble	✓	38,1 %	✓	30,7 %	✓	28,2 %
	Cadres supérieurs ³	✓	17,6 %	✓	16,3 %	✓	14,5 %
	Cadres intermédiaires et autres cadres ⁴	✓	38,8 %	✓	31,6 %	✓	31,7 %
États-Unis ⁵							
Minorités ¹	Dans l'ensemble		36,8 %		40,4 %		39,0 %
	Membres de la direction ⁶		16,8 %		15,3 %		15,1 %
	Gestionnaires de premier niveau ou de niveau intermédiaire ⁷		28,4 %		27,0 %		26,1 %
PEUPLES AUTOCHTONES ¹							
Canada ²		2019	2018	2017			
	Dans l'ensemble	✓	1,5 %	✓	1,3 %	✓	1,2 %
	Cadres supérieurs ³		1,1 %		1,1 %		1,4 %
	Cadres intermédiaires et autres cadres ⁴		1,1 %		0,9 %		0,9 %
PERSONNES HANDICAPÉES ¹							
Canada ²		2019	2018	2017			
	Dans l'ensemble	✓	7,8 %	✓	6,6 %	✓	5,7 %
	Cadres supérieurs ³		7,0 %		5,9 %		4,9 %
	Cadres intermédiaires et autres cadres ⁴		7,0 %		5,7 %		5,3 %

¹ Les données sont volontairement divulguées par les employés.

² Comprend toutes les activités canadiennes ainsi que tous les employés à temps plein et à temps partiel au Canada, à l'exception des employés en congé d'invalidité de longue durée.

³ La catégorie « Cadres supérieurs » englobe les personnes occupant un poste de vice-président ou des échelons supérieurs (aux États-Unis, cela comprend uniquement les personnes occupant un poste de vice-président ou des échelons supérieurs dont la nomination a été approuvée par le conseil d'administration).

⁴ La catégorie « Cadres intermédiaires » englobe les postes de niveau 8 à vice-président associé.

⁵ Comprend tous les employés de TD Bank, America's Most Convenient BankSM, à l'exception des employés en congé d'invalidité de longue durée.

⁶ Rapport EEO-1, catégorie A. Comprend les responsables et les gestionnaires membres de la direction et de la haute direction.

⁷ Rapport EEO-1, catégorie B. Comprend les responsables et les gestionnaires de premier niveau et de niveau intermédiaire.

Roulement du personnel

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE

OBJECTIF	RÉSULTAT EN 2019			RÉSULTAT EN 2018						
Offrir un milieu de travail extraordinaire	Taux de roulement moyen à l'échelle mondiale			✓	18,5 %	✓	20,0 %			
		2019			2018					
		Dans l'ensemble	Femme	Homme		Dans l'ensemble	Femme	Homme	Dans l'ensemble	
Taux de roulement moyen à l'échelle mondiale	✓	18,5 %	17,7 %	18,8 %	✓	20,0 %	19,6 %	20,6 %	✓	20,0 %
Canada										
Départs volontaires ¹	✓	13,1 %	11,8 %	14,2 %	✓	14,3 %	13,1 %	15,8 %	✓	13,8 %
Départs involontaires ²	✓	2,0 %	1,5 %	2,4 %	✓	2,7 %	2,5 %	3,0 %	✓	2,2 %
Retraite	✓	1,1 %	1,5 %	0,6 %	✓	1,5 %	2,1 %	0,7 %	✓	1,3 %
Total³	✓	16,2 %	14,8 %	17,2 %	✓	18,5 %	17,7 %	19,5 %	✓	17,2 %
États-Unis										
Départs volontaires ¹	✓	17,8 %	18,2 %	16,6 %	✓	17,8 %	18,0 %	17,4 %	✓	18,9 %
Départs involontaires ²	✓	5,2 %	4,7 %	6,0 %	✓	4,6 %	4,3 %	5,2 %	✓	4,8 %
Retraite	✓	0,7 %	0,8 %	0,6 %	✓	0,6 %	0,7 %	0,4 %	✓	0,6 %
Total³	✓	23,7 %	23,6 %	23,1 %	✓	23,0 %	23,0 %	23,1 %	✓	24,3 %

¹ Un départ volontaire de la TD se produit lorsqu'un employé décide de quitter la TD.

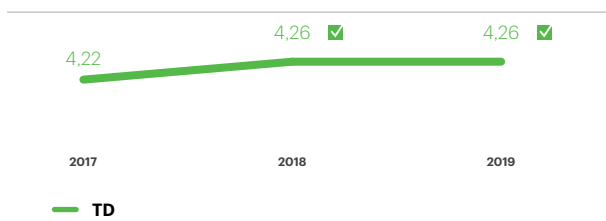
² Un départ involontaire de la TD se produit lorsque la TD met fin à un emploi.

³ Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Cote d'engagement des employés

OBJECTIF		CIBLE POUR 2020	RÉSULTAT EN 2019 (cible entre parenthèses)	ÉTAT	RÉSULTAT EN 2018
Offrir un milieu de travail extraordinaire	Indice d'engagement des employés	82 %	84 % (82 %)	Cible atteinte	84 %

ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS¹



¹ L'indice d'engagement des employés (IEE) est la mesure de l'engagement global des employés et il est calculé à l'aide de la réponse moyenne (échelle de 1 à 5) à trois questions. Consultez les trois premières questions dans le tableau Résultats du sondage Info TD ci-dessous.

Résultats du sondage Info TD¹

QUESTIONS CHOISIES (% positif)	2019	2018	2017
Résultat composé de l'IEE			
Mon travail me procure un sentiment d'accomplissement personnel.	79 %	80 %	79 %
Je prévois être encore à la TD dans un an.	84 %	84 %	83 %
J'éprouve de la fierté à dire que je travaille à la TD.	88 %	87 %	85 %
La TD prend les mesures nécessaires pour faire avancer les choses dans les collectivités où elle exerce ses activités.	89 %	89 %	87 %
La TD prend les mesures nécessaires pour faire une différence sur le plan environnemental.	87 %	88 %	86 %
La TD appuie les employés qui veulent participer aux projets relevant des responsabilités d'entreprise (p. ex., projets communautaires ou environnementaux).	89 %	89 %	87 %

¹ Pourcentage de répondants d'accord ou totalement d'accord avec l'énoncé.

Formation et perfectionnement à l'échelle mondiale

	2019	2018	2017
Investissement en formation (en millions de dollars) ¹	85,9 ²	91,7 ³	81,8
Investissement en formation (en dollars) par employé ¹	918	971	933
Montant versé aux employés par l'entremise du programme de soutien à la formation de la TD (en millions de dollars)	9,6	9,8	—
Nombre de jours moyen en formation ⁵	7,2	5,7	4,8 ⁴
Nombre d'heures moyen en formation⁶ par :			
Membre de la direction ⁷	49	56	31
Gestionnaire de personnel ⁷	46	41	44
Employé (non cadre) ⁷	56	46	39

¹ Incluant les cours offerts par l'intermédiaire du système MaFormation de la TD ainsi que les cours, les certificats et les titres de source externe.

² L'investissement en formation pourrait ne pas inclure tous les coûts de projets et de programmes assumés par l'entreprise, notamment en ce qui concerne les projets de transformation pour lesquels les coûts liés à la formation sont consignés dans un système à part. Malgré la baisse globale en 2019, l'investissement a été accru dans les secteurs suivants de l'entreprise : Formation et perfectionnement de base, TD Essor, Solutions technologiques, Finances et Valeurs Mobilières TD.

³ L'augmentation globale est due aux investissements dans la nouvelle plateforme de formation (TD Essor) et au soutien aux projets de transformation des activités.

⁴ La méthodologie utilisée pour déterminer les données liées au programme de soutien à la formation de la TD a été mise à jour en 2018 et en 2019, ce qui pourrait empêcher la comparaison avec les années précédentes.

⁵ Un jour moyen correspond à 8 heures pour les employés américains et à 7,5 heures pour tous les autres.

⁶ Exclut les heures de formation non consignées dans le système MaFormation de la TD, puisque les données ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être évaluées de manière significative.

⁷ Par membre de la direction, on entend tous les postes de vice-président associé et les échelons supérieurs à la TD. Par gestionnaire de personnel, on entend un employé qui a un ou plusieurs subordonnés. Par employé (non cadre), on entend un employé qui n'a aucun subordonné.

Formation des employés liée aux droits de la personne

	2019	2018
Nombre total d'heures de formation des employés liée aux droits de la personne ¹	91 913	94 913

¹ Le nombre total d'heures de formation liée aux droits de la personne a été calculé au moyen d'une répartition en pourcentage (100 %) appliquée aux heures totales de cours liés aux droits de la personne durant les exercices 2018 et 2019. Les cours ont abordé des sujets comme le Code de conduite de la TD, l'inclusion et la diversité, les services bancaires justes et les clients handicapés. Les données ont été recueillies pour la première fois en 2018.

Santé et sécurité au travail¹

Canada	2019	2018	2017
Blessures mineures ²	402 (0,62 %)	359 (0,57 %)	290 (0,49 %)
Blessures invalidantes ³	172 (0,27 %)	290 (0,46 %)	188 (0,32 %)
Jours d'absence d'employés après le jour de l'accident ⁴	2 140	3 485	2 409
Décès dus à des accidents de travail	0	0	0
États-Unis			
Demandes d'indemnisation des accidentés du travail – Soins médicaux/Rapport médical seulement ⁵	397	420	389
Demandes d'indemnisation des accidentés du travail	58	33	35
Jours d'absence d'employés après le jour de l'accident	2 912	1 912	1 315
Décès dus à des accidents de travail	0	0	0
Amérique du Nord			
Taux d'absentéisme ⁶	1,98 %	↘	↘

¹ Les chiffres entre parenthèses montrent les statistiques sur les accidents en pourcentage du total des employés du pays visé, à la fin de l'année civile.

² Blessures traitées en milieu de travail, sans perte de temps au travail après le jour de l'accident.

³ Blessures causant une perte de temps au travail dans les jours suivant l'accident, pour chaque année visée par le tableau.

⁴ Le nombre et la sévérité des accidents invalidants ont diminué, de sorte que le nombre de jours d'absence a aussi diminué.

⁵ Demandes d'indemnisation des travailleurs inférieures à 2 500 \$ ou toute demande n'exigeant le paiement d'aucune indemnité ni la prise d'autres mesures à part la production d'un rapport.

⁶ Représente le nombre, ou notre estimation calculée du nombre, de congés de maladie pris en raison de maladies ou d'accidents de travail mineurs, et de congés personnels, tel qu'indiqué dans notre système Feuille de temps en ligne, divisé par l'ETP moyen. La moyenne pondérée est appliquée aux secteurs d'activité sous-jacents pour obtenir un taux combiné pour l'Amérique du Nord. En raison des limites des données disponibles, dans certains cas, des estimations ont été utilisées, et le taux d'absentéisme réel peut donc différer.

⁷ Les données ont été calculées pour la première fois à l'exercice 2019.

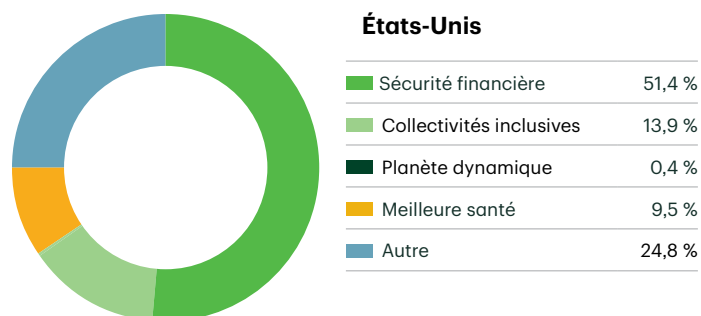
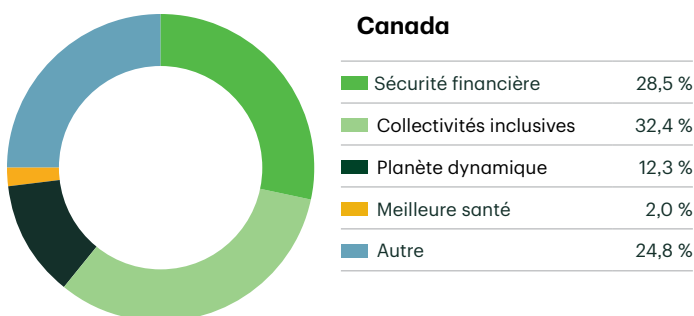
Dons d'entreprise – Total

TENDANCES : DONS D'ENTREPRISE	2019	2018	2017
Canada (en millions de dollars canadiens)	89	80	74
États-Unis (en millions de dollars américains) ¹	27	26	26
Total (en millions de dollars canadiens) ²	126	116	107

¹ Comprend 21,8 millions de dollars américains versés par la TD Charitable Foundation.

² Tous les montants sont convertis en dollars canadiens au moyen des taux de change de la Banque du Canada. Pour connaître la valeur totale de notre contribution, consultez le rapport du London Benchmarking Group Canada à la page suivante, qui effectue un audit annuel indépendant de notre investissement dans les collectivités.

Répartition des dons par vecteur de La promesse TD Prêts à agir



Sommaire du London Benchmarking Group

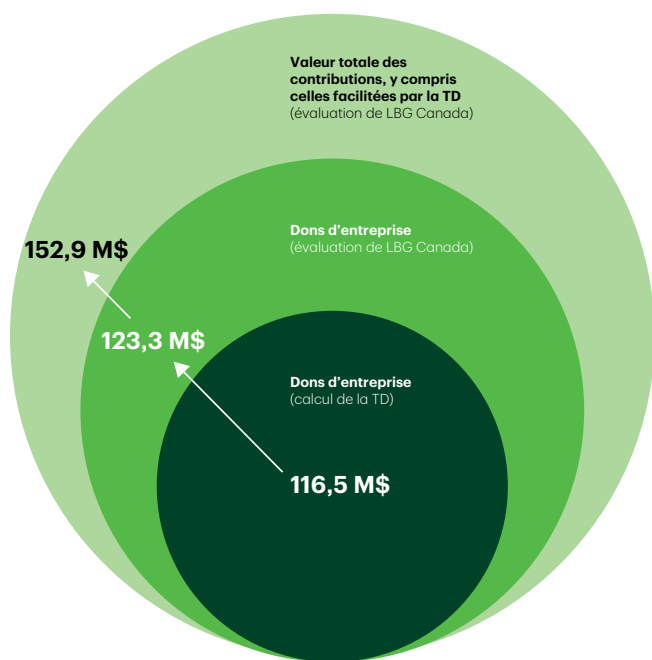
Le London Benchmarking Group (LBG) est un réseau de professionnels en investissement communautaire qui travaillent ensemble pour appliquer, développer et renforcer le système de mesures du LBG. Puisqu'il n'existe pas de principe comptable généralement reconnu (PCGR) sur la présentation des dons aux collectivités, les sociétés ont depuis toujours adopté des méthodes différentes pour faire leurs calculs. Le système de mesures du LBG permet d'évaluer de façon rigoureuse et crédible la valeur et l'incidence réelles des dons aux collectivités, pour l'entreprise elle-même et la société, et constitue la norme mondiale en matière de mesure de dons aux collectivités.

La TD est un membre fondateur de LBG Canada. À titre de tiers externe, LBG Canada propose une méthode normalisée relativement à l'évaluation des dons d'entreprise aux collectivités et examine les dons présentés par chaque participant pour vérifier que la méthode a été suivie.

En plus d'utiliser nos propres calculs, nous avons demandé à LBG Canada d'évaluer nos données et de calculer nos dons d'entreprise selon sa méthodologie. Cette façon de faire permet de tenir compte de l'incidence globale de notre contribution financière.

Dons de la TD au Canada, selon la méthode du LBG

(en millions de dollars)



Que comprennent ces données?

- La valeur combinée des dons et des contributions de la TD selon l'évaluation de LBG Canada ainsi que les dons des clients et des employés recueillis dans le cadre des activités de la TD.
- L'évaluation de LBG Canada comprend également les heures de bénévolat effectuées par les employés pendant les heures de travail ainsi que les coûts d'exploitation des programmes et autres campagnes communautaires prioritaires de la TD.
- La méthode de calcul de la TD tient compte des dons en argent et en nature.

Impôts et taxes

IMPÔTS ET TAXES PAYÉS PAR LE GROUPE BANQUE TD (millions de dollars)	2019	2018	2017
Impôt sur le revenu	2 735	3 182	2 253
Charges sociales pour plus de 85 000 employés dans les territoires où la TD exerce ses activités	587	538	517
Taxes sur les ventes et les transactions	678	487	462
Impôts sur le capital et les primes d'assurance	168	148	136
Taxes foncières et professionnelles	243	237	202
TOTAL	4 411	4 592	3 570
Taux d'imposition réel – déclaré	20,7 %	23,1 %	18,3 %
Taux d'imposition total réel ¹	29,6 %	30,2 %	26,2 %

¹ Le taux d'imposition total réel est calculé comme suit : impôts totaux divisés par le revenu net avant impôt sur le revenu, charges sociales, taxes sur les ventes et les transactions, impôts sur le capital et les primes d'assurance, et taxes foncières et professionnelles.